



Salesiana

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

***LOS DISCURSOS DE LAS FAMILIAS SOBRE QUIEN INTERVIENE:
EL PROFESIONAL DE LAS CIENCIAS SOCIALES***

**TESIS PARA OPTAR AL GRADO DE MAGISTER EN INTERVENCIÓN SOCIAL
MENCION FAMILIA**

AUTORA: ANDREA M. VELÁSQUEZ SILVA

PROFESORA GUÍA: SANDRA ITURRIETA

**SANTIAGO – CHILE
2012**

Dedicada a mis padres

Arturo y Doris,

Ejemplos de amor, de esfuerzo y de entrega.

Mis más sinceros a agradecimientos:

A Lorena Quintana y Paula Carrasco, quienes me acompañaron y orientaron mi trabajo,
Siendo el apoyo y el empuje necesario en los momentos de flaqueza.

A Patricia Carrasco, Andrea Vergara y Paula Dattari,
Por soportarme a diario en el trabajo, entregándome su apoyo y cariño
Y por compartir conmigo la magia de la intervención.

A los jóvenes infractores de ley
Quienes día a día me sorprenden, me conmueven y emocionan.

A mi profesora guía, Sandra Iturrieta,
Por permitirme compartir su encanto por la formación de Trabajadores Sociales.

A mi querida Escuela de Trabajo Social de la UCSH
Por haberme inculcado con el ejemplo, el respeto por las personas
Y el amor por el Trabajo Social.

A mi familia extensa, por la paciencia
Y por haber sacrificado momentos de su compañía para dedicar a mis estudios.

A mis amados padres, quienes me formaron
Y se sacrificaron toda una vida para educarnos y compartir con sus hijos
Su inmenso amor.

Y muy especialmente a mi esposo, Rolando,
Quien me acompañó en las noches de desvelo,
Quien me colaboró cada vez que lo necesité y cuando no, también.
Quien me dio la fuerza para continuar en los momentos de tristeza, colocando su hombro para
mi descanso y consuelo.
Quien es mi fuerza y mi conciencia, acompañándome en cada paso que doy.

INDICE

Resumen.....	5
Introducción.....	6

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA Y OBJETIVOS DE INVESTIGACION

Planteamiento del Problema.....	8
Pregunta de Investigación.....	12
Justificación.....	13
Objetivos de Investigación.....	15
Supuestos de Investigación.....	15

CAPITULO II

MARCO REFERENCIAL

1.- La familia en Chile.....	16
2.- Concepto de Familia.....	20
3.- Interaccionismo simbólico.....	22
4.- La intervención profesional.....	25
5.- Contexto de Intervención.....	29
6.- La familia en la Ley de Responsabilidad Penal Adolescente.....	32

CAPITULO III

MARCO METODOLOGICO

1.- Paradigma.....	35
2.- Enfoque.....	35
3.- Método.....	35
4.- Técnicas.....	35

5.- Diseño Muestral.....	36
5.1. Criterio de Selección de Informantes.....	36
5.2. Criterios de Validez.....	37
6.- Análisis de los datos.....	37

CAPITULO IV

ANALISIS

Presentación del Análisis de los datos.....	39
Caracterización de los informantes.....	39
Cuadro resumen del Análisis de los datos.....	44
Categoría 1: Relación Afectiva con el profesional.....	45
Categoría 2: Cambios percibidos.....	55
Categoría 3: Intervención Profesional.....	67
Categoría 4: Atribuciones.....	73

CAPITULO V

CONCLUSIONES

Conclusión.....	77
-----------------	----

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Libros y Documentos.....	83
--------------------------	----

Anexos	85
---------------------	-----------

RESUMEN

Las Ciencias Sociales buscan la transformación de la sociedad actuando como agentes de cambio frente a las problemáticas que logran visualizar. Es a través de la intervención profesional, que los científicos sociales pueden aproximarse a la realidad para conocerla y proponer cambios para su transformación, por medio de procedimientos que permiten dar cuenta de su actuación profesional.

Pero en el proceso de intervención, también se encuentra presente el sujeto de atención, que en este estudio es *LA FAMILIA*, quien como sujeto propiamente tal, actúa y participa de los procesos de cambios que pretende la intervención, pero a su vez, asigna valor y significado a todo el proceso interventivo y, por ende, también al profesional con quien realiza la intervención.

A través de la presente investigación, se pretende conocer la valoración del sujeto de atención con respecto al interventor social, a través de entrevistas a familias con jóvenes infractores de ley que cumplieron sanciones de Libertad Asistida, en el medio libre, participando de procesos interventivos con profesionales de las ciencias sociales.

INTRODUCCIÓN

El presente estudio surge a partir de las intervenciones realizadas en el marco de la Ley de Responsabilidad Penal Adolescente (LRPA), en el contexto del cumplimiento de sanciones en el medio libre, focalizando la mirada en las valoraciones que realizan los sujetos de atención, en este caso, las familias con jóvenes infractores de ley en relación al profesional de las ciencias sociales con quienes comparten dichos procesos de intervención.

El eje central de la investigación se centra en conocer la valoración que le otorgan los jóvenes infractores de ley y su adulto significativo, a la relación con el profesional de las ciencias sociales en el proceso de intervención obligado en el que participan, lo cual se obtiene a partir de los discursos de los entrevistados, recabados en el trabajo de campo.

El informe se compone de cinco capítulos que permiten la organización coherente de la información.

A partir de lo anterior, en el primer capítulo se presentan los antecedentes generales de la investigación, es decir, lo concerniente al planteamiento del problema así como también el objetivo general y los objetivos específicos que orientaron el estudio.

En el segundo capítulo, se da a conocer el marco de referencia de la investigación, organizado en seis acápite. El primero de ellos, la Familia en Chile, dando cuenta de las transformaciones sociales que han impactado a la familia a partir de la modernidad. Luego, el concepto de familia. En tercer lugar se expone el interaccionismo simbólico, como parte de la referencia que permitió el análisis de los datos. A continuación, se trabajó la intervención profesional y el contexto de la intervención, para finalizar con la presencia de la Familia en la Ley de Responsabilidad Penal Adolescente.

El tercer capítulo presenta el marco metodológico, compuesto por los siguientes subtemas: paradigma bajo el cual se inscribe la investigación, enfoque del estudio, método de investigación, técnicas de recolección de datos, criterio de selección de informantes, criterios de validez y análisis de la información.

En el cuarto capítulo se presenta la información recopilada mediante el trabajo de campo. El análisis se estructura en función de categorías, subcategorías y tópicos. Estas categorías, subcategorías y tópicos fueron levantados por la investigadora a partir del discurso de Familias con hijos Jóvenes Infractores de Ley que participaron como informantes en las entrevistas realizadas. Finalmente se presenta el quinto capítulo relativo a las conclusiones del estudio.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La crisis de las ciencias sociales produce un profundo proceso de revisión de los grandes paradigmas que explicaron los fenómenos sociales, los cuales fueron perdiendo su legitimidad por su incapacidad de resolver problemas. “A partir del Siglo XVII, la aparición de nuevas ideologías, formas de praxis política y métodos científicos dio origen a nuevos problemas sociales, culturales, económicos y psicológicos.” (Van Langenhove, 1999)

Es así como en el surgimiento de las Ciencias Sociales, las diferentes profesiones que componen las ciencias sociales no sólo pretenden dar cuenta de los fenómenos sociales, sino que además intentan convertirse en agentes de cambio frente a las problemáticas que visualizan en la sociedad, pues *“la aparición de las ciencias sociales guarda una relación íntima con la búsqueda de soluciones a problemas concretos.”* (Van Langenhove, 1999)

Según Luk Van Langenhove, en un documento publicado por UNESCO en 1999, señala que existirían cuatro aspectos fundamentales que persiguen las ciencias sociales:

- *“La comprensión de que ciertos fenómenos humanos pueden ser objeto de estudio.*
- *La idea de que cualquier estudio de ese tipo requiere "un examen de realidad".*
- *La posibilidad de acceso a los fenómenos que se desea estudiar.*
- *La creación de técnicas y métodos adecuados para estudiar los fenómenos humanos.”*
(Van Langenhove, 1999).

Sólo entonces se dan las condiciones necesarias para la existencia de un nuevo campo científico "social" o "humano". Wallerstein afirma que: *“Para pasar a la acción necesitaban saber cómo funcionaba realmente el orden social, es decir: necesitaban investigación e investigadores”* (Van Langenhove, 1999), todo lo cual fue perfilando una especificidad en las distintas disciplinas que se llamaron ciencias sociales, las cuales fueron posicionándose en relación al tipo de conocimiento que querían lograr, más o menos cerca del conocimiento objetivo que planteaban las ciencias naturales.

Al clasificar las disciplinas dentro de las Ciencias Sociales, podríamos señalar que existiría, según Wallerstein, una distinción donde, por un lado, encontramos unas profesiones más cercanas a las ciencias naturales, dado su intento por la objetividad y la conformación de leyes o teorías más generalizables; mientras que otras, estarían más orientadas al estudio del hombre, de la sociedad y de los problemas sociales que los afectan, estudiando la producción cultural, mental y espiritual de las sociedades humanas civilizadas. Aún cuando hagamos esta distinción, *“Las ciencias sociales deben ser capaces de generar conocimientos útiles y adecuados para aquellos que intentan modificar una situación determinada.”* (Van Langenhove, 1999)

A partir de esta condición, es que las disciplinas de las Ciencias Sociales hoy en día, experimentarían límites difusos, que necesariamente debieran intencionar el diálogo entre ellas, pese a las dificultades que históricamente se han presentado, tal como nos señala Wallerstein: *“Un elemento esencial en ese proceso de institucionalización de las disciplinas fue el esfuerzo de cada una de ellas por definir lo que la distinguía de las demás, especialmente lo que la diferenciaba de cada una de las que parecían estar más próximas en cuanto a contenido en el estudio de las realidades sociales”.* (Wallerstein, 1996: 51)

Este intento de diferenciación, propició diferencias infranqueables hasta nuestros días, tanto entre distintas disciplinas como al interior de ellas, donde la especificidad dentro de cada una de ellas lleva a posturas irreconciliables, e incluso, a desconocer los aportes que cada segmento de una misma disciplina pueden hacer a nuestra sociedad. Sin embargo, *“... las múltiples superposiciones entre las disciplinas tuvieron una consecuencia doble. No sólo se hizo cada vez más difícil hallar líneas divisorias claras entre ellas, en términos del campo de sus estudios o el modo en que trataban los datos, sino que además ocurrió que cada una de las disciplinas se fue volviendo cada vez más heterogénea a medida que los límites de los objetos de investigación aceptables se iban estirando”.* (Wallerstein, 1996: 51, 52)

Es por esto, que una de las propuestas que realiza la Comisión Gulbenkian, en su Informe para la Reconstrucción de las Ciencias Sociales es que: *“... Sería preciso que los investigadores trabajaran conjuntamente con los protagonistas del fenómeno investigado y los responsables de tomar decisiones sobre dicho fenómeno. Pero las ciencias sociales no pueden pretender erigirse en agentes del cambio en nombre del resto de la sociedad. Los científicos sociales deben*

trabajar codo a codo con el sector privado, las instancias públicas y la sociedad civil. Se trata básicamente de que los interlocutores sociales asuman un mayor protagonismo a través de las ciencias sociales y de que éstas propicien un sistema de investigación participativa, en la que se incorpore a todos los sectores afectados” (Van Langenhove, 1999).

Dentro del quehacer profesional de estas disciplinas, es que se instala la intervención social, como herramienta para alcanzar el propósito de este quehacer, o bien, como objeto de estudio a nivel disciplinar. La intervención profesional es un concepto que, dentro de las ciencias sociales, atañe a las ciencias humanas, en tanto se configuraría como objeto de estudio, o bien, como un medio para lograr la acción transformadora (Alvarado en Iturrieta y Sánchez, 2010: 108).

Entenderemos el concepto de intervención, como *“todos los procesos de acción transformadora desde un sector profesional, orientados hacia otro sector social: una realidad reflejo de problemas, demandas y necesidades sociales; pero también potencialidades y fortalezas que el profesional debe descubrir y encausar hacia un desarrollo óptimo”* (Alvarado en Iturrieta y Sánchez, 2010: 108).

Este concepto es utilizado por los profesionales de las ciencias humanas que se relacionan, ya sea en forma directa o indirecta, con los “sujetos de atención”, sean estos individuos, familias, grupos o comunidades.

Entonces, la intervención de los profesionales de las Ciencias Sociales pretende *“re-pensar una definición de lo social, como estructura social, donde la estructura influye sobre la acción y, por otra parte, desde las posibilidades de influir desde la acción en la estructura social”*. (Carballeda, 2007: 27).

Al hablar de intervención, no podemos dejar de mencionar que dicha intervención está situada en un espacio y responde al contexto en el cual se materializa. *“El escenario de la intervención es el espacio microsocioal donde ésta se construye y desarrolla. (...) El escenario es un lugar donde transcurren en distinta forma una serie compleja de textos que se presentan con tramas discursivas.”* (Carballeda, 2007: 44). Estos textos, de los que habla Carballeda, se presentarían en la intervención a partir de las tramas entregadas por el profesional que interviene, pero

también, por aquellas que entrega el sujeto de atención, en una relación de colaboración en este proceso de transformación de la realidad, que es la intervención.

Según lo que planteado al comienzo de este documento por la Comisión Gulbenkian, como una forma de colaborar en la Reconstrucción de las Ciencias Sociales, es importante trabajar mancomunadamente con todos los involucrados en la intervención, por lo que resulta indispensable relevar al sujeto como un actor capaz de reflexionar acerca de los procesos interventivos en los que participa.

A partir de lo señalado, se podría sostener que en el escenario donde se sitúan los sujetos de atención con los que desarrollamos nuestro quehacer y con quienes ponemos en práctica la intervención: *“El sujeto es la voluntad de un individuo de actuar y de querer ser reconocido como actor.”* (Touraine en Iturrieta y Sánchez, 2010: 45). Esta definición podría permitir la descripción de ambos actores en el escenario de intervención: quien realiza la intervención y quien es sujeto de intervención.

Si consideramos que en la intervención existe un “sujeto” que actúa y tiene voluntad para actuar y que además, quiere ser reconocido como actor (Touraine en Iturrieta y Sánchez, 2010), entonces es necesario conocer la valoración que éste le puede atribuir al interventor, considerando que en el escenario donde se desarrolla la intervención *“se conjuga la relación entre espacio, situación y procedimientos.”* (Carballeda, 2007: 45), todos los cuales pueden ser observables por los sujetos que participan de la intervención profesional.

Desde el Trabajo Social, la formación profesional ha impulsado la reflexión de los profesionales en cuanto a su quehacer, priorizando por la observación desde el interventor, en relación a las problemáticas que los sujetos de atención presentan y las transformaciones que se producen (o no se producen) durante el proceso de intervención, sin embargo, la observación desde el sujeto de intervención se vuelve escasa, aún más, al intentar conocer la valoración que las familias le otorgan al profesional de las ciencias sociales con quien comparte el proceso de intervención.

Es así, como al hablar de sujeto de atención, no necesariamente se habla de una persona, también la familia es un sujeto de atención, ya que ella *“... constituye la unidad elemental y básica de la*

sociedad...” (Tocornal, en Aylwin y Solar, 2003:76). Siendo así, “*la familia no está siendo efectivamente considerada como un actor relevante en la sociedad y las políticas públicas, lo que a nuestro juicio deriva de una insuficiente consideración del papel clave que ella desempeña en el futuro de nuestro país*”. (Aylwin, N. y Solar, M.: 2003: 54). Es debido a esto, que cobra mayor relevancia realizar una aproximación a las valoraciones que puede otorgar la familia a la actuación profesional.

Entonces, es que cabe preguntarse ¿cuál es la valoración que la familia, como sujeto de atención, hace con respecto de quien interviene, profesional de las ciencias sociales, que lleva a cabo el proceso de transformación, según el escenario donde se sitúa la intervención?

La valoración que el sujeto le otorga al profesional de las ciencias sociales con el que comparte el proceso de intervención, podría aportar al ejercicio de las profesiones de las ciencias sociales, en cuanto a la posibilidad de cambiar aquellos aspectos susceptibles de mejorar y mantener o reforzar aquellos aspectos a los que los sujetos le entregan una mayor valoración, permitiendo mejorar la actuación profesional y, por ende, alcanzar mayores logros en los objetivos propuestos para los procesos de intervención. Por otro lado, a nivel disciplinar, los aportes de los discursos de los sujetos de atención, podrían aportar a entregar una nueva visión acerca de los profesionales de las ciencias sociales, realizando aportes tanto a las estrategias de intervención, como a la formación de sus profesionales, poniendo énfasis en aquellos aspectos valorados por los sujetos y que promoverían la transformación que impulsa la intervención social.

Es así como el profesional juega un papel fundamental en la intervención, siendo el mediador entre las políticas públicas y el sujeto de atención, convirtiéndose en el reflejo de las directrices macrosociales, las cuales pueden ser o no aceptadas y compartidas por el sujeto de atención. Pero también, es el mediador en cuanto a modificar y adecuar dichas políticas, según la trama que se le presenta en la intervención, a partir de su experticia profesional, modificando y adecuando sus estrategias para alcanzar los objetivos propuestos, según la institución, o bien, según los requerimientos o necesidades particulares del sujeto de atención con quien comparte la intervención.

JUSTIFICACION

El presente estudio permite mirar la interacción entre el profesional y el sujeto de atención, que se produce en los procesos de intervención en el marco de la Ley de Responsabilidad Penal Adolescente, específicamente, en los procesos de cumplimiento de sanciones en el medio libre, según la Ley 20.084.

Dicha complejidad está dada principalmente, por la obligatoriedad de la intervención que se realiza, por cuanto al adolescente que infringe la LRPA, se ve obligado a participar en procesos interventivos que impulsan cambios en cuatro ámbitos: responsabilización, habilitación, reparación e inserción social, promoviendo cambios conductuales cuyo fin último es evitar la reincidencia delictual.

Esta característica, implica una diferencia sustancial con la generalidad de las intervenciones sociales que realizan los profesionales de las ciencias sociales, por cuanto, en la mayoría de los casos, es el sujeto de atención, quien se acerca al profesional, con una necesidad sentida, en búsqueda de apoyo profesional para su pronta resolución. Sin embargo, en este ámbito, el profesional inicia su proceso interventivo en un punto anterior, donde primero deberá promover la motivación para la intervención, para luego comenzar a sensibilizar y posteriormente problematizar situaciones factibles de ser mejoradas en el joven y su entorno.

Por otro lado, la LRPA presenta como principal característica el reconocimiento de los jóvenes infractores de ley, cuyas edades fluctúan entre los 14 y 17 años 11 meses 29 días de edad, como sujetos con capacidad de discernimiento y, por ende, responsables de sus actos. Esta razón, ha permitido la exclusión de la familia del proceso de intervención, visualizando a los jóvenes como responsables de sus actos, atribuyéndoles una autonomía e independencia que la mayoría de las veces no poseen. Esta situación no sólo se contradice con los derechos fundamentales de los niños y niñas, sino que además, le resta la responsabilidad inalienable que la familia tiene en cuanto a la crianza y protección hacia cada uno de sus miembros.

Este escenario de intervención, exige al profesional de las ciencias sociales, desarrollar y potenciar sus habilidades como interventor, acompañando al sujeto de atención y viviendo procesos interventivos que muchas veces pueden ser motivadores de profundas transformaciones en ellos. Sin embargo, el sustento de dicha transformación estaría dado por el encuentro cara a cara entre el profesional y el sujeto de atención, lo cual, a diferencia de otros procesos interventivos, tiene una duración limitada e impostergable, cual es el plazo determinado para el cumplimiento de la sanción.

En el discurso de los sujetos de atención y sus familias, podremos encontrar lo que ellos valoran de la interacción que se produce entre el profesional y el sujeto de atención, en sus procesos de intervención, lo cual sin duda, será un aporte al perfeccionamiento de la actuación profesional en la intervención social.

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

- Conocer la valoración que le otorgan al profesional de las ciencias sociales, los sujetos de atención participantes en procesos de intervención en contextos de sanción de medio libre de la Ley de Responsabilidad Penal Adolescente.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Describir la relación entre el profesional de las ciencias sociales y los Jóvenes Infractores de Ley y sus familias en el contexto del proceso de intervención.
- Identificar los cambios percibidos por los Jóvenes Infractores de Ley y sus familias a partir de su relación con el profesional de las ciencias sociales con quienes compartieron un proceso de intervención social.
- Comparar las valoraciones que los jóvenes infractores de ley y sus familias, le otorgan al profesional de las ciencias sociales con quienes compartieron un proceso de intervención social.

V SUPUESTOS

- Los profesionales de las ciencias sociales facilitan los procesos de transformación que pretende la intervención profesional.
- La familia, como sujeto de atención, es protagonista en los procesos de intervención en los que participan, por cuanto como actor, decide y colabora en la acción transformadora que impulsa la intervención.

CAPÍTULO II

MARCO DE REFERENCIA

“El renovado interés por la familia en estas últimas décadas ocurre cuando esta institución comienza a cambiar en medio de procesos de cambio social que afectan al conjunto de la sociedad” (Valdés, X.: 2009).

La familia como unidad, se establece como una organización que mantiene sus propios significados y creencias y se mantiene en el tiempo como una institución capaz de transformarse para cumplir con las expectativas que los nuevos tiempos le demandan. Es por esta razón, que como sujeto de la intervención social, es un actor que puede colaborar en desentrañar las relaciones que se producen en la intervención y actúa tomando decisiones que pueden favorecer los resultados de dicha intervención.

- **La familia en Chile**

A partir de la modernidad, la familia ha sufrido grandes transformaciones y la readecuación de los patrones de vida tradicionales.

A comienzos del siglo XX existe en Chile una etapa comúnmente denominada como período de exclusión social y estado oligárquico, marcado por los amplios poderes de un pequeño número de personas. Esto posibilitó la agudización de las demandas sociales que dieron origen a amplios movimientos sociales, así como propuestas de nuevas políticas y reformas de carácter económico y social (Gutiérrez, E. y Osorio, P.: 2008).

Según Gutiérrez y Osorio, a partir de 1930, y hasta la década del 70, el cambio del poder político hacia sectores medios, significó una mayor preocupación a instalar lo social en la esfera pública. Entre los principales procesos sociales destacan una progresiva urbanización, resultado de la migración rural y el proceso de industrialización como base del crecimiento económico. Junto con un énfasis en la promoción de la educación y salud públicas y gratuitas, inversión en

vivienda y legislación laboral, se desarrollaron políticas sociales que, respondiendo a una mirada masculina, posibilitaron una vinculación creciente entre la constitución de la familia y el matrimonio, y en especial, con la familia nuclear patriarcal (Gutiérrez, E. y Osorio, P.: 2008).

En este período, se fueron instalando una serie de cambios modernizadores, en el área de urbanización, alfabetismo y escolarización, así como cambios demográficos. En cuanto a lo social, se caracterizó por una serie de políticas sociales dirigidas a instituir la constitución de la familia a través del matrimonio, en lo que se conoce como “institucionalización de la familia” (Gutiérrez, E. y Osorio, P.: 2008). A partir del discurso del modelo desarrollista, se otorgó gran importancia al fortalecimiento de la familia, en concreto de la familia nuclear, considerando a esta como un modelo único en las políticas públicas, manteniendo en lo cotidiano características de marcos jerárquicos patriarcales, tanto a la vida en pareja como en las relaciones paterno/materno – filiales (Gutiérrez, E. y Osorio, P.: 2008).

Aún así, desde los inicios del siglo XX, la movilización de la mujer por sus derechos ciudadanos, habrían de implicar cambios en lo público, con el derecho a voto, como en el ámbito de lo privado, como su incursión en el ámbito laboral fuera del hogar. A partir de mediados del siglo XX uno de los cambios más importantes será la emancipación de la mujer y, por consiguiente, la redefinición de su lugar tradicional en la sociedad, siendo parte de un proceso social clave que continúa hasta nuestros días (Gutiérrez, E. y Osorio, P.: 2008).

Desde la década del 70 y hasta mediados de la década del 2000, los autores Gutiérrez y Osorio (Gutiérrez, E. y Osorio, P.: 2008) plantean que se ha caminado entre la institucionalización a la desinstitucionalización de la familia, época en que *“la dictadura militar tuvo un conjunto de efectos que sobrepasó el mundo de lo público”* (Gutiérrez, E. y Osorio, P.: 2008).

“El libremercado neoliberal pasaría a constituirse la base del modelo de desarrollo del país que impuso la dictadura militar. La sociedad chilena se habría de encaminar en pocos años, con los efectos sociales que ello implicaría, a formar parte de las economías globalizadas” (Gutiérrez, E. y Osorio, P.: 2008).

Se consolidó el carácter subsidiario del Estado, privilegiando la actividad del sector privado, incluyendo la privatización de las empresas públicas, fortaleciendo el papel del mercado. Se modificó la legislación laboral y de previsión social y la gratuidad de los servicios públicos quedaría focalizada para la población en extrema pobreza. Si bien es cierto, se masificó el acceso a mayores bienes y servicios, se incrementó la desigualdad social. (Gutiérrez, E. y Osorio, P.: 2008).

La política económica provocó la disminución del salario ideal en el que se basó la familia nuclear patriarcal, lo cual propició incapacidad para que el hombre trabajador pudiera satisfacer las necesidades básicas de la familia, generándose progresivamente las condiciones para que la mujer trabaje fuera del hogar. (Gutiérrez, E. y Osorio, P.: 2008).

Es así, como el modelo de familia tradicional se fue debilitando producto de los cambios a nivel económico. Esto ha generado cambios incluso en el marco jerárquico de autoridad masculina que prevalecía hasta fines del siglo pasado.

Eugenio Tironi plantea que la acentuación del proceso de modernización en los últimos treinta años ha dado lugar a tres nuevas tendencias en la familia: la diversificación de las formas de familia, la des-institucionalización del vínculo matrimonial y la des-diferenciación de la división sexual del trabajo (Tironi en Gutiérrez, E. y Osorio, P.: 2008).

Según las autoras Valdés y Valdés, los cambios más relevantes que han experimentado las familias a la luz de la modernidad y la modernización, se pueden clasificar en transformaciones de tipo demográficas y culturales. (Valdés y Valdés: 2005):

Cambios Demográficos:

- ✓ Aumento de la Esperanza de Vida de hombres y mujeres.
- ✓ Disminución de la tasa de fecundidad.
- ✓ Disminución del tamaño promedio de la familia.

- ✓ Heterogeneidad y diversidad en la estructura de las familias, existiendo familias monoparentales, reconstituidas, nucleares, hogares con jefatura femenina, unipersonales, homosexuales y familias con diversidad de estratos socioeconómicos.

Cambios Culturales:

- ✓ Aumento de la participación laboral femenina.
- ✓ Dado lo anterior, existe una sobrecarga para la mujer y una lenta redefinición de roles de género al interior de la familia, situación que tensiona las relaciones al interior del sistema familiar. Se visualiza que en las parejas jóvenes se produce un reparto más equitativo o negociación de responsabilidades dado que las expectativas personales, superan en ocasiones los intereses familiares.
- ✓ Postergación del matrimonio y la maternidad.
- ✓ Relaciones de pareja y con los hijos más democráticas y menos jerarquizadas.
- ✓ Surgen nuevos pactos al interior de la familia, realidades nuevas que coexisten con realidades tradicionales, en las cuales se observan procesos de mayor autonomía y desarrollo de los individuos.
- ✓ Una mayor secularización de las decisiones que comprometen aspectos éticos como son el inicio de una sexualidad temprana, el divorcio, el uso de métodos anticonceptivos, etcétera.

De los vertiginosos cambios experimentados por la familia en el último siglo y, en particular, en las últimas cuatro décadas, el Trabajo Social no sólo ha sido testigo, sino que ha debido adecuarse, desde su quehacer, a tales transformaciones. Es así como la intervención social ha estado presente en las transformaciones que la familia ha sostenido en el tiempo, siendo mudo testigo de los vertiginosos cambios en el último siglo.

- **Concepto de Familia**

En el quehacer profesional del Trabajo Social, así como en gran parte de las Ciencias Sociales, la intervención se realiza a sujetos de atención, quienes pueden ser personas, familias, grupos y comunidad. Es así, como nuestra profesión “*desde su inicio se vinculó con la familia, conformando históricamente la primera acción profesional organizada al servicio de las familias necesitadas.*” (Aylwin, N. en Eroles, C.: 2001). Sin embargo, compartimos a la familia, como sujeto de atención, con distintas profesiones de las Ciencias Sociales, quienes sitúan su acción en el campo de la intervención social (Sánchez, D. y Valdés, X. en Eroles, C.: 2001).

En una amplia definición del concepto de familia, socialmente aceptado y difundido, se ha planteado que “*La familia es el núcleo fundamental de la sociedad. En ella el ser humano nace, crece y se desarrolla. En su tarea socializadora, la familia cumple con la trascendente función social de preservar y transmitir los valores y las tradiciones del pueblo, sirviendo de enlace a las generaciones.*” (Eroles, C.: 2001:131).

Según la definición de Pastor Ramos (1997) “*la familia es una institución social, puesto que constituye una estructura cultural de normas y valores, organizados de forma fija por la sociedad, para regular la acción colectiva en torno a ciertas necesidades básicas como procreación, sexo, aceptación, intimidad o seguridad afectiva, educación e incluso, producción y consumo básico de bienes económicos*”. (Ramos, P.: 1997 en Quintana, L.: 2011)

“*La familia además es una institución que se encuentra presente en la vida humana, para satisfacer las necesidades de las personas y debe cumplir una serie de funciones, debiendo para ello organizarse en sus distintas etapas y con diversos recursos en interacción con su entorno*”. (Cerda, J. 1996).

Buttiglione en Aylwin y Solar, señala que la familia es considerada ante todo, no sólo una institución que se relaciona con otras instituciones sociales, “*sino como una dimensión fundamental de la existencia, una dimensión de la persona, su modo de ser: el modo más*

inmediato en el que se manifiesta que la persona existe para la comunión, y que se realiza a sí misma sólo en comunión con otras personas” (Aylwin y Solar: 2003).

Tal como se puede apreciar, el concepto de familia permite a diversos autores, ópticas diferentes y/o complementarias, lo cual en nuestra sociedad se torna más complejo al existir una gran diversidad de familias, según su estructura, contraponiéndose al imaginario colectivo que nos acompañó hasta fines del siglo pasado, de la familia nuclear tradicional como única y exclusiva manera de conformación familiar.

Así también, podemos encontrar múltiples definiciones del concepto de familia, las cuales adscriben a diferentes perspectivas teóricas que pretenden comprender los fenómenos que ocurren al interior de ellas (Iturrieta, S.: 2001). Es así como existiendo diversas perspectivas teóricas, existirían tres corrientes que han tenido un mayor impacto: la sistémica, la constructivista y la interaccionista.

Según lo que nos plantea Iturrieta (2001), cada línea de pensamiento está constituida por diferentes teorías que han sido aplicadas al estudio de las familias.

“Desde la perspectiva que aborda a las familias como sistema convergen:

- a) La teoría del desarrollo familiar.*
- b) La teoría de sistemas.*
- c) La ecología del desarrollo humano.*

Desde la perspectiva como construcción social, se aborda su estudio a partir de:

- a) La fenomenología y la construcción social de la realidad.*
- b) El pensamiento crítico expresado a través del enfoque de género.*

Desde la mirada de las familias como interacción, confluyen:

- a) El interaccionismo simbólico*
- b) La teoría del conflicto*
- c) La teoría del intercambio.”*

(Iturrieta, S.: 2001)

Según la autora, *“el interaccionismo simbólico centra su mirada en la identidad y roles familiares, mientras que la teoría del conflicto lo hace en la naturaleza conflictiva de las*

familias y la teoría del intercambio en las interrelaciones familiares como recompensas y costos” (Iturrieta, S.: 2001).

Como forma de interpretación de la información recabada, el presente estudio opta por la utilización de la Teoría del Interaccionismo Simbólico, como forma de aproximación a la significación que realiza la familia en relación al interventor.

- **El Interaccionismo simbólico**

Desde la perspectiva de la interacción social, las personas interactúan entre sí *“conformando una red de interacciones que modela la conducta tanto individual como colectiva, para el logro de las metas propuestas”* (Iturrieta, S.: 2001). Los autores Gracia y Musitu nos plantean que esta interacción permitiría la elaboración de *“...ciertos patrones o formas culturales para facilitar esas metas. Un ejemplo de la creación de esos patrones de interacción sería la familia.”* (Gracia y Musitu en Iturrieta, S.: 2001).

Para una mejor comprensión, Iturrieta (2001) nos plantea que *“las familias crean ciertas pautas con las que se relacionan unos con otros, con el fin de lograr las meta que se han propuesto, ya sea a nivel grupal o en lo que respecta a cada miembro de la familia”* (Iturrieta, S.: 2001).

“El supuesto central del interaccionismo simbólico es que cada persona se relaciona con otra, a partir de los símbolos con los que esa persona interpreta el mundo cotidiano en que vive, y también desde las expectativas que piensa que las otras personas tienen respecto a ella” (Iturrieta, S.: 2001).

Vamos a entender el concepto de símbolo, según lo que nos plantea Conrad Phillip Kottak: *“Algo verbal o no verbal, dentro de un particular lenguaje o cultura, que viene a representar otra cosa. No se da una conexión obvia, natural o necesaria entre el símbolo y lo que simboliza”* (Conrad Phillip Kottak en Iturrieta, S.: 2001), por lo tanto, una situación particular podrá ser interpretada según lo que cada persona signifique de ella, pudiendo tener o no un significado compartido con otros.

A su vez, “entre un símbolo y lo que simboliza no se da una conexión obvia, natural o necesaria, lo que no significa que el vínculo sea falso o errado” (Iturrieta, S.: 2001), pues podría significar verdaderamente lo que para cada persona signifique.

Sin embargo, existen “significados objetivados socialmente y subjetivamente reales” (Berger y Luckmann, en Iturrieta, S.: 2001). Es así como los Universos Simbólicos “son los significados socialmente aceptados que le damos a las cosas o a los hechos y que son reales para nosotros en forma personal” (Iturrieta, S.: 2001).

Esto nos da a entender, según Erving Goffman (1997) que la interacción (cara a cara) “... puede ser definida, en términos generales, como la influencia recíproca de un individuo sobre las acciones del otro cuando se encuentran ambos en presencia física inmediata.” (Goffman, E.: 1997:27). Según el autor, etimológicamente, la palabra persona proviene del latín, la que a su vez, proviene de del etrusco y del griego y su significado sería “delante de la cara”, siendo interpretado como máscara. Esto, como se utiliza en el lenguaje teatral, se podría relacionar efectivamente a que “cada uno de nosotros representa un rol...” (Goffman, E.: 1997:31).

Según Frederic Munné (Munné, en Iturrieta, S.: 2001), “lo más característico y singular del comportamiento humano es que interactúa mediante comunicaciones simbólicas. Esto requiere definir la situación en que se actúa, así como actuar asumiendo y teniendo en cuenta los comportamientos que son esperados por los demás en aquella situación. Los significados de las acciones pueden ser mantenidos, modificados o dados por los actores, los cuales son así creadores activos de la vida social” (Munné, en Iturrieta, S.: 2001).

Dentro de la vida social, Goffman (1997) utiliza el término de actuación para referirse a la actividad de un individuo, durante un período determinado de tiempo, en el que su presencia ante otros observadores, posee cierta influencia entre ellos, manteniendo una “fachada, siendo ésta la dotación expresiva corriente, empleada intencional o inconscientemente por el individuo durante su actuación.” (Goffman, E.: 1997:34). La fachada puede ser personal, asumiendo las características propias e íntimas de cada actuante y social, la cual “tiende a institucionalizarse en función de las expectativas estereotipadas abstractas a las cuales da origen y tiende a adoptar una significación y estabilidad al margen de las tareas específicas que resultan ser realizadas

en su nombre” (Goffman, E.: 1997:39). Según Goffman, es así que un actor que asume un rol social, generalmente se le ha asignado una fachada particular.

Por otra parte, para que la actividad pueda llegar a ser significativa para otros, debe expresar durante la interacción lo que desea transmitir, a lo que Goffman llama realización dramática. (Goffman, E.: 1997). En la realización dramática, encontramos el término de idealización, entendiéndola como la tendencia de los actuantes a ofrecer a sus observadores una impresión idealizada: “*Así, cuando el individuo se presenta ante otros, su actuación tenderá a incorporar y ejemplificar los valores oficialmente acreditados de la sociedad*” (Goffman, E.: 1997:47), todo lo cual viene a confirmar y revitalizar los valores de la comunidad. En ocasiones, esta idealización se presenta con mayor fuerza en las sociedades estratificadas, tendiendo a elevar el estatus a los niveles superiores. (Goffman, E.: 1997). En este caso, el actuante deberá tender a abstenerse de la acción que no es compatible con la idealización. “*Los actuantes tienden a fomentar la impresión de que la actuación corriente de su rutina y su relación con su auditorio habitual tienen algo especial y único. Se oculta el carácter rutinario de la actuación.*” (Goffman, E.: 1997:60)

Esta situación muchas veces puede llevar a la tergiversación, la cual “*se puede definir como una mentira manifiesta, categórica o descarada, aquella en la que puede haber pruebas irrefutables de que el autor sabía que mentía y que lo hizo premeditadamente*” (Goffman, E.: 1997:74), siendo éste un acto intencional, que permite la mantención de la fachada. Esto podría llevar a una mistificación de la acción, “*en el que se puede originar y mantener un temor reverente en el público*” (Goffman, E.: 1997:78), colaborando en el mantenimiento de las distancias sociales, teniendo una consideración temerosa de la integridad que se imputa al actuante. (Goffman, E.: 1997). Según Goffman, resulta pertinente que el público pudiera creer en todo sentido la sinceridad de los actuantes, “*pues un status, una posición, un lugar social es una pauta de conducta apropiada, coherente, embellecida y bien articulada, la cual debe ser representado y retratado, algo que debe ser llevado a efecto*”. (Goffman, E.: 1997:86)

Ante un proceso de intervención, el actuante debe entonces, hacer prevalecer la fachada con la que actúa y, pensando en que la adolescencia es una etapa de definición de la identidad de las personas, es que resulta indispensable el acompañamiento afectivo y efectivo de la familia en los procesos de consolidación personal para la vida adulta, más aún, cuando el adolescente

comienza a enfrentar responsabilidades como tal. *“Los seres humanos sólo pueden ser entendidos y ayudados en el contexto de los íntimos y poderosos sistemas humanos de los cuales forman parte”* (Aylwin, N. y Solar, M.: 2003: 83). Por cuanto, según el interaccionismo simbólico, los jóvenes se identifican y asumen los roles compartidos por el grupo familiar.

El trabajador social, como profesional de las Ciencias Sociales *“...puede encontrarse en diversas instituciones, desempeñar diferentes roles y trabajar en cualquier nivel de intervención”* (Aylwin, N. y Solar, M.: 2003: 85), lo cual es común a las profesiones de las Ciencias Sociales. Es por esto, que *“las familias afectadas por problemas, en su mayoría plantean demandas (...) por iniciativa propia, pero también pueden ser detectadas a través de la práctica, referidas por otros profesionales o enviados por una autoridad que las condiciona u obliga”* (Aylwin, N. y Solar, M.: 2003: 93), como es el caso de los procesos de intervención en la Ley de Responsabilidad Penal Adolescente.

En este escenario, de alta complejidad, la familia no se encuentra considerada como un actor imprescindible, sin embargo, la experiencia profesional, hace pensar que los procesos de intervención realizados con jóvenes y sus familias podrían ser más exitosos en la medida que ésta participa de ellos.

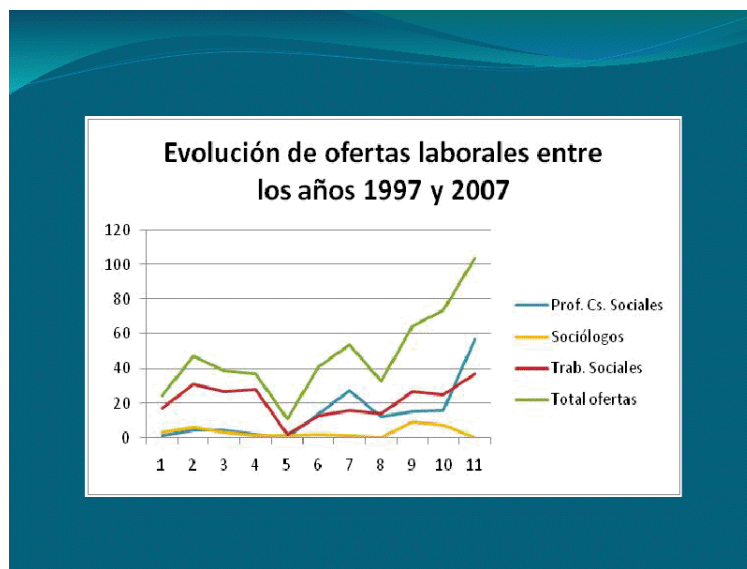
- **Intervención Profesional**

Según la definición de Intervención entregada por Alvarado (Alvarado en Iturrieta y Sánchez, 2010), la acción transformadora se dirige desde un sector profesional a otro sector social, el cual presenta en forma simultánea, carencias y posibilidades de cambio, reconociendo que esta demanda registra por una parte las acciones que se realizan para lograr una transformación, pero a su vez, reconocería en el sujeto de intervención, las capacidades para participar y colaborar en esta acción transformadora.

De igual modo, podremos considerar la *“Intervención Social Contemporánea como una acción organizada frente a problemáticas sociales no resueltas”* (Paz, A. y Unás, V.: 2010). Es así, que las autoras plantean que la intervención supone un proceso de orden racional, pues existiría una

“intención manifiesta de modificar o transformar una situación social que se considera indeseable e injusta, ante todo para el grupo que la padece” (Paz, A. y Unás, V.: 2010).

La intervención profesional, es una acción compartida por las distintas profesiones de las ciencias sociales, quienes en los últimos años, han visto que “... *el escenario laboral actual evidencia los límites profesionales difusos*”¹, lo cual queda de manifiesto en los cambios producidos a nivel de empleabilidad.



Según se aprecia en la gráfica anterior, Iturrieta (2011) presenta en una ponencia en el Colegio de Asistentes Sociales, la oferta de puestos de trabajo a nivel nacional, la cual evidencia una clara tendencia a la búsqueda de “*profesionales en función de la tarea, más que la especificidad profesional*”(Iturrieta, S.: 2011).

A partir de la amplitud profesional que dicha situación le otorga a la intervención, es que existirían algunas discrepancias en relación al concepto, lo que ha propiciado la reflexión en torno a él, lo cual efectivamente podría colaborar en una comprensión más profunda del concepto.

¹ Ponencia de Sandra Iturrieta en el marco del Segundo Coloquio organizado por el Consejo Provincial Santiago, del Colegio de Asistentes Sociales, cuyo tema fue “Producción de conocimiento: tendencias y desafíos actuales”.

Es así, como Olga Vélez (2003) plantea la disconformidad en el uso de la palabra Intervención, señalando que “... *es problemático y restrictivo...*”. Según la autora, la palabra intervención “...*Está fundamentada en un imaginario ideológico que subordina la práctica profesional a visiones externalistas de manipulación, control o cosificación de las personas y situaciones*”. (Vélez, 2003: 54), por cuanto a partir de su concepción con respecto a “*las nuevas tendencias metodológicas del Trabajo Social, éstas abogan por el establecimiento de síntomas, tránsitos, y filiaciones con tendencias y posturas que conectan la esencia del quehacer profesional con una acción social dialogante e interactiva*”. (Vélez, 2003: 54)

Vélez propone el reemplazo del término Intervención por el de **Actuación**: “*Entendiendo la misma como el conjunto de actos, prácticas y procesos condicionados por interacciones y mediaciones sociales que estructuran la especificidad del Trabajo Social y cuya elección no es ajena a las nociones, visiones o posturas que sobre la realidad la profesión y la acción se tengan*”. (Vélez, 2003: 54), respondiendo a una tendencia instalada en Latinoamérica para comprender, desde el lenguaje de la dramaturgia, el quehacer de los profesionales de las Ciencias Sociales.

“*Actuar, en su sentido más general, significa tomar una iniciativa, comenzar (como indica la palabra griega archein, comenzar, conducir y finalmente gobernar), poner algo en movimiento (...)* Si la acción como corresponde al hecho de nacer, si es la realización de la condición humana de la natalidad, entonces, el discurso corresponde al hecho de la distinción y es la realización de la condición humana de la pluralidad, es decir, de vivir como ser distinto y único entre iguales”. (Arendt Hanna, 1998:201-202 en Vélez, 2003: 54). Tal vez esta forma de entender la intervención facilite el entendimiento del concepto a quienes son los sujetos de atención y, por ende, permita su exploración, puesto que cada sujeto podría otorgarle su propio significado a la intervención.

Paz y Unás (2010), nos plantean la importancia de “... *reconocer al “sujeto intervenido” como el resultado de una construcción retórica y de una serie de acciones por medio de las cuales la intervención social identifica y configura técnica y socialmente a ciertos sectores sociales como excluidos... En este caso interesa reconocer cómo la forma en que se piensa el “sujeto intervenido”, y su relación con la exclusión social, potencia principios y lógicas de intervención*

concretas.” (Paz, A. y Unás, V.: 2010). Es así, como al relevar la importancia de la familia, como sujeto de atención, a su vez, podremos relevar la importancia y los alcances de la intervención.

Si bien es cierto, esta forma de entender la intervención, nos centra en la acción, no es menos cierto que *“a veces pensamos en lo que estamos haciendo”* (Donald Schön: 1983). Es por esto que Alfredo Carballeda nos plantea que *“La reflexión implica entender a la intervención como forma de generar decisiones responsables, donde quienes intervienen se hacen cargo de las respuestas dentro de un marco de razones convincentes, donde nuevamente aparece la necesidad de diálogo con la teoría y los marcos conceptuales que ésta aporta”*. (Carballeda, 2007: 19).

Sin embargo, este diálogo teórico sólo se da entre los profesionales, sin considerar los significados que le atribuyen los sujetos de atención a los procesos de intervención en los que participan. Es así, como en una revisión de los Seminarios de Título y/o Grado de la carrera de Trabajo Social, publicados en la Biblioteca de la Universidad Católica Raúl Silva Henríquez, tanto para optar al grado de licenciado como de magíster; de un total de 62 investigaciones, sólo 8 determinan entre sus descriptores a la intervención social. Entre estas últimas, tres investigaciones relacionan la intervención con problemáticas sociales, dos presentan la intervención como objeto de estudio de la disciplina, dos realizan una aproximación conceptual con la intervención y sólo una de ellas, da cuenta del significado que los participantes de la intervención, interventor e intervenido, le atribuyen a la relación entre ambos.

El sujeto de atención, también reflexiona en relación a su participación en la intervención, lo que posiblemente genera en él, procesos de análisis, que finalmente, colaboran y sustentan la transformación que pretende lograr la intervención, por lo que sin duda, conocer los significados que le otorga a su realidad, colaboraría en responder a las sugerencias que realiza la Comisión Gulbenkian, en relación a su proposición del trabajo conjunto entre el interventor y el sujeto de intervención, ambos como protagonistas del fenómeno investigado y, por ende, responsables de tomar decisiones sobre dicho fenómeno.

- **Contexto de Intervención**

Teniendo en cuenta que tanto el interventor como la familia, tendrían participación en la intervención, a partir de los procesos reflexivos y discursivos que les son propios, estos procesos se instalan en medio de escenarios complejos que surgen a partir de problemáticas de diversa índole. Una problemática que en nuestros días representa una alta preocupación a nivel nacional, es la Justicia Juvenil, dentro de la cual se generan procesos de intervención realizados durante la ejecución de sanciones del medio libre, contempladas en la Ley de Responsabilidad Penal Adolescente, Ley 20.084.

Con la Reforma Procesal Penal, se crea por primera vez en Chile un sistema de responsabilidad para los y las jóvenes entre 14 y 17 años, que incurren en infracciones a la ley penal - “Ley de Responsabilidad Penal Adolescente (LRPA)”, Ley N° 20.084 - pudiendo éstos ser condenados por delitos cometidos, eliminando el concepto de discernimiento utilizado hasta ese momento entre los 16 y 18 años. Esta nueva ley, nacida el año 2005, se comienza a implementar el año 2007, como marcha blanca, siendo su puesta en marcha, de manera oficial, el 8 de junio de 2008. Dicha Ley, regula principalmente la responsabilidad penal de los adolescentes por los delitos que cometen, el procedimiento para la averiguación y establecimiento de dicha responsabilidad, la determinación de las sanciones procedentes y la forma de ejecución de las sanciones.

Se pretende dar énfasis a la responsabilización de los jóvenes por la conducta infractora cometida por sobre el propio componente punitivo de la sanción, priorizando la reinserción social de los adolescentes. Según SENAME (2010), se entenderá por reinserción social un proceso dinámico y bidireccional, en tanto, está compuesto por jóvenes que presentarían motivación al cambio, pero que requieren de una sociedad que acoja esta voluntad y que les permita, por tanto, reinsertarse. La intervención que se realiza en el medio libre se relaciona con la ejecución de las penas y el objetivo que éstas plantean: ser “*parte de una intervención socio-educativa amplia y orientada a la plena integración social*” (Alarcón, C. & Santibáñez, M. 2009).

Es así que dicha intervención está regulada por las Orientaciones Técnicas LRPA 2010, las que “... *contendrán los lineamientos generales de la intervención y del trabajo de reinserción*

social” (Art. 15 del Reglamento de la Ley), y que se constituyen como base para la implementación de este modelo socioeducativo, destacando el concepto la integralidad, que “involucra una mirada global respecto de ciertos áreas básicas que constituyen al sujeto en toda su complejidad, como es lo cognitivo, lo emocional, lo corporal y lo relacional; y la territorialidad, entendiendo que el territorio es el lugar más adecuado desde donde intervenir, toda vez que allí están presentes las historias no visibles del sujeto de atención, que construyen un cierto sentido cultural; las experiencias y vivencias que pueden dar identidad y pertenencia; y un mundo relacional que puede aportar al sentido más extenso de comunidad” (SENAME 2011).

Si bien es cierto, esto rige para todas las sanciones indicadas en la LRPA², las sanciones en el Medio Libre³ que congregan el mayor número de jóvenes son los Programas de Libertad Asistida y Libertad Asistida Especial⁴: en ambas el adolescente es acompañado en el programa de actividades socioeducativas y de reinserción social por un delegado.

El rol del delegado – profesional de las ciencias sociales- es orientar, controlar y motivar al joven, y procurar su acceso a programas y servicios necesarios para su reinserción social (SENAME 2011). Al respecto, el Reglamento de la Ley 20.084, entrega los lineamientos generales en cuanto al procedimiento y a lo que se espera de los actores involucrados. Es así que se contempla, específicamente, que *“Los encargados de desarrollar estos programas deberán contar con una formación profesional compatible, así como experiencia práctica. Además, el personal deberá recibir una formación que le permita desempeñar sus funciones de manera especializada; especialmente respecto de los nuevos estudios sociales de infancia y las*

² Las sanciones que contempla la Ley 20.084 se dividen en Sanciones en el Medio Libre y las Privativas de Libertad. Desde la menos a las más gravosa encontramos: Amonestación, Multas, Servicios en Beneficio de la Comunidad, Libertad Asistida Simple, Libertad Asistida Especial. Luego se encuentran el Régimen Semi Cerrado y Régimen Cerrado, ambas, restrictivas de la libertad.

³ Artículo 39. Programas. Las sanciones y medidas no privativas de libertad serán ejecutadas en los programas de instituciones colaboradoras acreditadas ante el Servicio Nacional de Menores, en conformidad a lo dispuesto en la Ley N° 20.032 y su reglamento, y en la Ley N° 20.084 y por las instituciones encargadas de ejecutar la sanción accesoria del artículo 7° de la Ley N° 20.084.

⁴ Durante el año 2008 hubo 19.893 ingresos a SENAME; 4.933 a régimen cerrado, 830 a régimen semi-cerrado y 14.130 a medio libre, incluyendo salidas alternativas. Durante el año 2009, los ingresos fueron 22.887 en total; 4.823 a régimen cerrado, 984 a régimen semi-cerrado y 17.080 a medio libre y salidas alternativas.

peculiaridades del desarrollo adolescente, las culturas juveniles, los criterios y normas internacionales de derechos humanos y derechos del niño, el enfoque de género, el proceso penal adolescente y la información criminológica vinculada a la ocurrencia de infracciones juveniles a la ley penal, entre otros contenidos relevantes.”(Art. 26 del Reglamento). A su vez, se determina que la relación con el adolescente “deberá favorecerse un vínculo basado en la empatía, la colaboración y en la claridad de los límites que impone la función ejercida por el profesional” (Art. 27 del Reglamento).

Por otra parte, en cuanto a la intervención a realizar por los profesionales, ésta *“deberá centrarse en la conducta infractora e intentará desplegar acciones socioeducativas orientadas a la responsabilización del adolescente, la reparación de sus derechos vulnerados, y de los procesos de criminalización a que ha estado sometido, su habilitación mediante el fortalecimiento de competencias, habilidades y capacidades para el desarrollo de un proyecto de vida alternativo y oportunidades para su inserción social, mediante actividades como capacitación laboral, inserción y reinserción escolar, empleabilidad juvenil y otros programas socioeducativos... y será desarrollada a través de actividades diseñadas y planificadas en función de las necesidades específicas de los adolescentes, que se expresarán en el Plan de Intervención Individual.”(Art.43 del Reglamento).*

Siguiendo la tendencia nacional, las entidades encargadas de la ejecución de las sanciones mencionadas son instituciones colaboradoras de SENAME, quienes son autónomas en cuanto a la decisión de la contratación de profesionales de las ciencias sociales para ejecutar las sanciones penales y cumplir con el rol de delegados. Como ha sido la tendencia en Chile en el último medio siglo, *“los programas suelen estar compuestos por profesionales de distintas disciplinas”* (Iturrieta, 2011), quienes son contratados para una tarea específica a realizar.

- **La familia en la Ley de Responsabilidad Penal Adolescente**

La LRPA contempla la participación de la familia en forma voluntaria, sugiriendo su acompañamiento en el proceso de intervención de los jóvenes (Art.49 del Reglamento de la Ley), y por ende, sin dimensionar su relevancia para el proceso de acción transformadora, por lo que se hace necesario distinguirla en su condición actual y en su relevancia para los procesos de intervención que se realizan en el contexto judicial mencionado.

Pese a los intentos que la Ley realiza por abarcar la mayor parte de los aspectos relacionados con la intervención de los jóvenes infractores de Ley, existe sólo un acápite en ella relacionado con la familia, específicamente con los padres: *“En el trabajo con el adolescente y, especialmente en la primera entrevista, se procurará la presencia de los padres, del adulto responsable de su cuidado u otro familiar que apoye su proceso de reinserción”* (Art. 46 del Reglamento). Esta premisa resultaría insuficiente para alcanzar los objetivos planteados para los procesos de intervención, cuyo fin último es evitar la reincidencia de actos delictivos.

En el caso de los Programa de Libertad Asistida, ingresan jóvenes de muy diversos perfiles, quienes cuentan con requerimientos distintos según cada contexto, situación personal y características individuales. A esto, debemos sumar las particularidades de sus características familiares, lo cual complejiza la intervención, debido a la amplitud de factores que inciden en los procesos interventivos.

Pese a lo señalado, y realizando una revisión del Informe Diagnóstico de la Ley 20.084, en su acápite de análisis cualitativo, sólo hay dos menciones a la familia. La primera de ellas se relaciona con la privación de libertad del joven en la etapa de investigación, es decir, antes de ser sancionado:

“... El hecho que un joven reciba de tribunales la medida cautelar de privación de libertad, puede “potenciar en él y su familia la toma de conciencia de las dificultades del grupo familiar, las que en muchos casos son conocidas y tomadas en cuenta después de que el joven se inserta en una situación que a juicio de la familia es considerada como muy grave”. (CIP San Joaquín, en Martínez, J.: 2010)

La segunda mención, se relaciona a la participación en relación a la oferta socioeducativa:

“Jueces y fiscales, relacionan el cumplimiento de los fines del sistema y los procesos que deben considerarse debidamente ordenados a su cumplimiento. En este sentido, observan un déficit en el trabajo con las familias y la necesidad de acentuar el apoyo social. Subsanan estas dificultades, constituye una condición para el logro de la reinserción (Fiscalía Metropolitana Oriente en Martínez, J.: 2010). Sobre esta particularidad: “... la situación familiar del menor... otorga posibilidades para superar sus problemas de consumo de drogas y alcohol, y en definitiva, responsabilizar al menor haciéndolo comprender las consecuencias de sus actos”. (Fiscalía Metropolitana Oriente en Martínez, J.: 2010)

Si bien es cierto, implícitamente se reconoce la importancia de la familia en el proceso de intervención a los jóvenes, la LRPA no contempla su participación, por lo que se hace necesario destacar que gran parte de las intervenciones exitosas en las sanciones de medio libre estarían relacionadas con la participación de la familia, aún cuando no existan antecedentes estadísticos que avalen dicha aseveración.

Finalmente, se puede señalar que la familia, como institución social, ha sobrevivido y está en una constante transformación, sorteando los vertiginosos cambios sociales presentados a partir del siglo XX.

Es así como para esta investigación, se ha optado por la teoría del interaccionismo simbólico como perspectiva que intenta explicar los significados que los actores le atribuyen a su interacción, lo que se estima pertinente para conocer la relación entre las familias y los profesionales que acompañan los procesos de intervención.

La intervención profesional, como acción profesional, ha conocido de las transformaciones de las familias y de las problemáticas que la afectan, acompañando los procesos de cambio y realizando su acción transformadora sobre las problemáticas que ha debido enfrentar.

Esta investigación presenta los discursos de jóvenes infractores de ley y sus familias, sancionados por la Ley de Responsabilidad Penal Adolescente, quienes han participado en procesos de intervención con profesionales de las ciencias sociales, cumpliendo sanciones de Libertad Asistida Simple y Libertad Asistida Especial, en la Región Metropolitana.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

Según la investigación realizada, la cual se relaciona con presentar los significados que las familias atribuyen a los profesionales de las Ciencias Sociales que realizan intervención social, el presente estudio se enmarcó bajo el paradigma Interpretativo, puesto que se pretendió develar la interpretación de la realidad de los sujetos de atención: “... *el conocimiento sólo puede alcanzarse a través de la comprensión (Verstehen)*”. (Corbeta: 2007: 29). En este sentido, el concepto de ciencia es la Hermenéutica porque se pretendió “*comprender por medio del lenguaje*” (Briones: 1996:74) los significados que los sujetos le otorgan a la realidad, dando cuenta de la circularidad entre la parte y el todo.

El enfoque determinado para la presente investigación es Cualitativo, porque su objeto primordial es “*la captación de y reconstrucción de los significados*” (Ruiz, J.: 2003), a partir de los discursos de los sujetos de atención, por lo que la manera de recoger la información fue flexible y desestructurada.

En relación a lo anterior, el método utilizado correspondió a una investigación cualitativa interpretativa, por cuanto se consideraron las condiciones de aproximación a la realidad de los sujetos de estudio, a través del discurso de los informantes y la manera de recoger la información. La orientación de la investigación es holística, por cuanto pretendió la comprensión de los significados que se dan en casos más bien particulares (Ruiz, J.: 2003).

La técnica elegida para la recolección de información es la entrevista en profundidad, puesto que, según Taylor y Bogdan (en Ruiz, J.:2003), implicaría “*encuentros reiterados, cara a cara, entre el investigador y los informantes*” (Taylor y Bogdan, en Ruiz, J.:2003: 167), con el objeto de recoger los significados de los entrevistados “*para captar la realidad tal como la ven, la viven y la construyen los propios individuos*” (Spradley, J.: 1980 en Ruiz, J.: 2003), por medio de la transmisión oral de su definición personal de una situación, donde el entrevistador cumple el rol de facilitador en el proceso de verbalización de los significados.

Para efectos de la presente investigación, fue pertinente utilizar como estrategia de selección de informantes, el criterio simple propuesto por Goetz y Le Compte (1988), situación que implica tener claridad que los informantes son producto de “*un procedimiento abierto y ad hoc*”.

Al utilizar la selección basada en criterio simple para llegar a los informantes, fue necesario definir a priori un conjunto de características que debían poseer las familias que participaron de la investigación. A su vez, los criterios que se definieron fueron viables, por tanto, dieron cuenta de una unidad de análisis posible de estudiar. (Goetz y Le Compte: 1988)

Los criterios de selección de informantes, establecidos para la investigación son los siguientes, cabe señalar, que la presentación de éstos se establece sin orden de importancia:

- Familias que tenían entre sus miembros, jóvenes infractores de ley entre 14 y 18 años.
- Familias que tenían entre sus miembros jóvenes infractores de ley, que hayan sido sancionados con 541 o más días de Libertad Asistida, Simple o Especial⁵.
- Familias que tenían entre sus miembros, jóvenes que se encuentren egresados de la sanción por cumplimiento del plazo establecido para ello o con una permanencia mayor a 541 días en proceso de intervención.

⁵ Los Programa de Libertad Asistida Simple y Especial, consisten en controlar y supervisar que el joven cumpla con la sanción estipulada, de acuerdo a un Plan de Intervención Individual (PII) elaborado según las necesidades de cada adolescente, con el fin de lograr su plena integración social. Esta función está a cargo del delegado de Libertad Asistida, quien debe hacer cumplir los objetivos planteados en cada caso facilitando el acceso a los servicios requeridos (Ley N° 20.084, 2007, Art. 13). Este programa pone énfasis en la conducta infractora y las acciones realizadas están “orientadas a la responsabilización del adolescente, la reparación de sus derechos vulnerados y de los procesos de criminalización a que ha estado sometido, su habilitación mediante el fortalecimiento de competencias, habilidades y capacidades para el desarrollo de un proyecto de vida alternativo; y oportunidades para su inserción social, mediante actividades como capacitación laboral, inserción y reinserción escolar, empleabilidad juvenil y otros programas socioeducativos” (Ley N° 20.084, 2007).

El objetivo general de la Libertad Asistida es “desarrollar un programa de intervención diferenciado y especializado, que impacte en la disminución del riesgo de reincidencia y favorezca la integración social del adolescente”. Específicamente se busca “diseñar un programa individualizado de intervención basado en las necesidades, motivaciones y recursos específicos de cada adolescente; implementar medidas de control y supervisión decretadas por el tribunal, en el contexto de la relación adolescente-delegado; implementar procesos de aprendizaje de habilidades sociales, cognitivas, y emocionales que favorezcan el desistimiento de conductas infractoras del ley; generar condiciones en el adolescente y en la red para facilitar una inserción social efectiva; sistematizar los procesos de intervención con el fin de generar programas de calidad; y diseñar una estrategia y planificar actividades anuales de autocuidado del equipo” (SENAME, 2010).

- Familias que tenían entre sus miembros, jóvenes infractores de ley que hayan cumplido sus sanciones en instituciones colaboradoras de SENAME de la Región Metropolitana.
- Familia que hayan sido partícipes del proceso de intervención de sus jóvenes.

Estos criterios pretendieron recoger los discursos de informantes que lograron una alta permanencia en los procesos interventivos; que les permitió sostener una opinión con respecto a los profesionales con los que trabajaron. La territorialidad se estableció según el criterio de accesibilidad.

Respecto a los criterios de validez, se utilizó la saturación, a través de la aplicación de las entrevistas en distintas ocasiones a diferentes personas que cumplieron con los requisitos de selección de informantes, la recogida de datos terminó cuando los contenidos comenzaron a repetirse, es decir, a saturarse. (Pérez: 2007)

En cuanto al análisis de los datos obtenidos, se puede señalar que se entendió como un proceso dinámico y creativo, intentando permanentemente obtener una comprensión más profunda de lo que se ha estudiado, así como también continuar refinando las interpretaciones. (Taylor y Bogdan: 1985)

El análisis de los datos se realizó recogiendo la propuesta de Ruiz (2003), específicamente a través del análisis de contenido, desde donde se extrajo íntegramente el significado, la visión de mundo que elabora el propio entrevistado en los cuales se realizó la descomposición de los discursos en categorías y sub categorías. Para ello se realizó una lectura científica de los relatos de los entrevistados para obtener información, esto implicó efectuar una lectura total y completa, captando el contenido manifiesto y latente del texto, definiendo a este último como el discurso que el informante transmite de manera inconsciente, de acuerdo a los mandatos culturales existentes en su contexto.

El trabajo de análisis realizado, a su vez se orientó con los planteamientos de los autores Taylor y Bogdan (1995), en tanto que para su realización se atravesaron distintas etapas. En primer lugar, lo vinculado a la etapa de descubrimiento, en donde se identificaron temas a través de la lectura de los relatos de los informantes, evidenciando la aparición de temáticas esperadas y

emergentes. Posteriormente se continuó con la etapa de codificación, en donde a partir de la lectura se desarrollaron categorías y subcategorías de análisis. Por último, se trabajó en la etapa de relativización, interpretándose los datos dentro del contexto en que fueron recogidos.

A partir de los lineamientos entregados por los autores, el análisis realizado implicó en primera instancia que se llevara a cabo un análisis longitudinal, con el objeto de determinar las temáticas que se repetían en los discursos de los informantes, para luego especificar la repitencia de temas y constituir de este modo, las categorías. Luego, se realizó un análisis transversal para establecer las subcategorías, dadas por las características de los miembros de las familias a entrevistar: joven y su adulto significativo, ambos, partícipes de procesos de intervención con profesionales de las ciencias sociales.

Finalmente, se llevó a cabo una meta lectura de los análisis anteriores a la luz del marco de referencia de este estudio (González, E.: 2011).

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS

A continuación se presenta el análisis de los datos recopilados a través de entrevistas en profundidad, realizadas entre los meses de septiembre y octubre del presente año, a un total de 7 familias con jóvenes infractores de ley, entrevistando al joven y al adulto significativo que participó de dicha intervención.

Para la mejor comprensión de los datos, se presenta a continuación las características de los jóvenes y las familias entrevistadas.

➤ CARACTERIZACIÓN DE LOS ENTREVISTADOS

De acuerdo a los criterios establecidos para la selección de informantes, se entrevistaron a siete jóvenes que cumplieran con el perfil establecido, siendo jóvenes infractores de ley, con un tiempo de permanencia mayor a 541 días de sanción, cuyas familias participaron activamente del proceso de intervención y cuyo motivo de egreso fue el cumplimiento de la sanción, es decir, que alcanzaron el plazo determinado para el cumplimiento de la sanción impuesta por un tribunal de la república.

En primer lugar, es importante señalar que los siete entrevistados son de sexo masculino. Si bien es cierto, en los criterios de selección de informantes no se determinó el sexo del joven a entrevistar, esta selección es representativa de los ingresos a las sanciones de medio libre por sexo, por cuanto esta cifra alcanza el 8% de ingresos femeninos, según cifras de SENAME (SENAME 2010).

Grupo de Edad	Casos ingresados según edad y sexo			2008			2009	
	F	M	Total	F	M	Total		
14-15	480	3.867	4.347	525	4.290	4.815		
16-17	1.020	11.065	12.085	1.212	12.448	13.660		
18 o más	214	3.247	3.461	318	4.094	4.412		
Total general	1.714	18.179	19.893	2.055	20.832	22.887		
Porcentajes	8.62 %	91.38 %	100 %	8.98 %	91.02 %	100%		

Es importante señalar, que se contó con la autorización de SENAME para entrevistar a jóvenes infractores de ley, realizándose la coordinación con las instituciones colaboradoras de SENAME, encargadas del control y supervisión del cumplimiento de sanciones en el medio libre:

Entrevistado	Institución y comuna donde cumplió sanción	Tiempo de sanción cumplido
Entrevistado 1	Corporación PROMESI Peñalolén	3 años
Entrevistado 2	Corporación PROMESI La Florida	2 años
Entrevistado 3	Corporación PROMESI Lo Barnechea	3 años
Entrevistado 4	Corporación PROMESI Puente Alto	3 años
Entrevistado 5	Corporación ACJ San Bernardo	541 días
Entrevistado 6	Fundación DEM Recoleta	541 días
Entrevistado 7	Corporación Opción Maipú	3 años

Es así, como se realizaron entrevistas a jóvenes de la Región Metropolitana, quienes representan a las cuatro instituciones colaboradoras que cuentan con licitaciones vigentes para la ejecución de Programas de Libertad Asistida Simple y Especial el año 2011.

Cabe señalar que para acceder a la muestra, se enviaron los antecedentes de la presente investigación a las instituciones colaboradoras de SENAME, quien a través de los directores de programas, le solicitaron a los delegados, que propusieran a jóvenes egresados que cumplieran con los criterios de selección para participar en la presente investigación, siendo seleccionados por sus propios interventores.

Respecto de la edad de los jóvenes infractores de ley al momento de la entrevista y de su actividad:

Entrevistado	Edad	Actividad Actual
Entrevistado 1	19 años	Trabajo formal y estudia
Entrevistado 2	17 años	Cesante
Entrevistado 3	17 años	Trabajo informal
Entrevistado 4	18 años	Sin actividad
Entrevistado 5	22 años	Sin actividad
Entrevistado 6	18 años	Trabajo formal y estudia
Entrevistado 7	16 años	Estudia

De lo anterior se refleja que la mayoría de los jóvenes realizan actividades distintas a las que corresponden a la etapa del ciclo vital en el que se encuentran, dando cuenta de una iniciación anticipada a la vida adulta, o bien, de un retardo en su incorporación a ella. Con respecto de sus edades, la LRPA, rige para todos aquellos jóvenes que al momento de la comisión del ilícito son mayores de 14 y menores de 18 años, debiendo dar cumplimiento a la sanción determinada, sin existir un tope de edad para ello.

Respecto del tipo de sanción y de la materia de ingreso por los cuales se determina su ingreso a los Programas de Libertad Asistida Simple y Especial:

Entrevistado	Programa de Libertad Asistida	Materia de Ingreso	Reincidencia
Entrevistado 1	Especial	Robo con intimidación	Si
Entrevistado 2	Simple	Robo con violencia	Si
Entrevistado 3	Especial	Robo con intimidación	Si
Entrevistado 4	Especial	Robo con intimidación	Si
Entrevistado 5	Simple	Robo en lugar habitado	Si
Entrevistado 6	Simple	Porte de arma de fuego y municiones	Si
Entrevistado 7	Especial	Robo en lugar habitado	Si

Si bien es cierto, la medida a aplicar por un delito está regulado por el Código Procesal Penal, en la práctica depende de la jurisprudencia del magistrado que determina la sanción, quien en el juicio contará con los antecedentes necesarios para su mejor proceder, considerando la situación y particularidad de cada caso.

Respecto de la composición familiar de los jóvenes entrevistados, es posible señalar lo siguiente:

Entrevistado	Familia con quien vive	Adulto significativo entrevistado
Entrevistado 1	Con su pareja e hijo en casa de la familia de origen	Pareja
Entrevistado 2	Con su pareja en casa de la familia de origen	Pareja
Entrevistado 3	Con su pareja en casa de la familia de origen	* No fue posible realizar entrevista
Entrevistado 4	Con sus padres y hermana	Madre
Entrevistado 5	Con su pareja e hijo, en casa de la familia de origen de su conviviente	Madre
Entrevistado 6	Con sus padres, hermanos y sobrinos	Madre
Entrevistado 7	Con su madre y hermano	Madre

A simple vista, se puede ver la conformación de los grupos familiares de los jóvenes son altamente heterogéneos, dando cuenta de la diversidad de estructuras familiares presentes en nuestros días.

Respecto del estado civil de cada uno de los entrevistados, todos los jóvenes entrevistados son solteros, dos de ellos tienen hijos y cuatro de ellos se encuentran con una relación de pareja categorizada como convivencia. Aún así, todos los jóvenes viven junto a su familia de origen, excepto uno de ellos, quien vive allegado en el domicilio de la familia de su pareja.

Finalmente, la escolaridad actual de cada uno de los entrevistados se refleja en el siguiente cuadro:

Entrevistado	Escolaridad actual
Entrevistado 1	2° año medio
Entrevistado 2	7° año básico
Entrevistado 3	8° año básico
Entrevistado 4	Técnico Profesional
Entrevistado 5	8° año básico
Entrevistado 6	8° año básico
Entrevistado 7	1° año medio

A este respecto, y siendo uno de los ejes de intervención que más relevan las Orientaciones técnicas de SENAME, los jóvenes tienden a evitar la reinserción escolar, dando cuenta de dificultades de aprendizaje, o bien, de experiencias académicas desafortunadas, las cuales no logran motivar su permanencia en el ámbito escolar. Por otro lado, los jóvenes priorizan por la reinserción laboral, con el objeto de alcanzar ingresos económicos que les permitan satisfacer sus necesidades, evidenciándose la mayoría de las veces, una baja tolerancia a la frustración.

➤ ANÁLISIS DE DATOS

Para efectos del análisis de datos del presente estudio, se utilizó el análisis de contenido, desde donde se extrajeron las categorías, subcategorías y tópicos que dan cuerpo al presente capítulo.

El análisis se estructura en función de cuatro categorías, las cuales se dividen en subcategorías y tópicos. Estas categorías, subcategorías y tópicos fueron definidas a partir del discurso de los jóvenes infractores de ley que participaron como informantes, las cuales posteriormente fueron validados a través de la información entregada por los adultos significativos que acompañaron su proceso de intervención.

Es así, que para una mejor comprensión del contenido del siguiente análisis se presenta el siguiente cuadro de contenido:

➤ **CUADRO DE CONTENIDO DEL ANÁLISIS DE DATOS**

CATEGORÍAS, SUBCATEGORÍAS Y TÓPICOS DE ANÁLISIS DE DATOS		
Categorías	Subcategorías	Tópicos
1. Relación Afectiva con el profesional	1.1 Relación de Confianza	-----
	1.2 Relación de Apoyo	-----
	1.3 Relación de Afecto	-----
	1.4 Familiarización	-----
2. Cambios percibidos por el joven.	2.1 A nivel personal	-----
	2.2 A nivel conductual	-----
	2.3 A nivel de relación	-----
	2.4 Aprendizajes derivados de la intervención	2.4.1 La comunicación y la capacidad de escucha 2.4.2 La capacidad de reflexión 2.4.3 El respeto 2.4.4 Responsabilidad
3. Intervención Profesional.	3.1 Acciones del profesional	-----
	3.2 Gestiones del profesional	
	3.3 Intervención con familias	
4. Atribuciones	4.1 En relación al profesional	-----
	4.2 En relación a la intervención	

CATEGORÍA 1: **RELACIÓN AFECTIVA CON EL PROFESIONAL**

“... La única con la que tengo conversación po’... No converso con nadie. Con nadie así.” (E5)

Se entenderá por relación afectiva, el encuentro cara a cara que se produce entre el interventor y el sujeto de intervención luego de un tiempo prolongado, en el que se mantuvo una relación profesional a través de un proceso de intervención. Se le ha llamado afectiva, por cuanto dichos encuentros generan emociones y sentimientos que los sujetos de atención verbalizan y significan de modo particular.

SUBCATEGORÍA 1.1: **RELACIÓN DE CONFIANZA**

“... Yo como que le agarré cariño a la señorita, ¿me entiende o no? Porque yo a veces como que tengo más confianza con ella que con mi familia, que con mi mamá...” (E7)

En esta subcategoría, se entenderá la confianza como la capacidad de creer en otro, quien le generaría seguridad para depositar en él sus apreciaciones, sus pensamientos y acciones. Es así como los informantes exponen diferentes grados de confianza alcanzados con el profesional que acompaña su proceso de intervención.

Se puede señalar que la relación de confianza se vive como un proceso que cultiva en el tiempo. Es así como un entrevistado plantea: *“... que no tengas miedo de contarle cosas, que era como lo que me pasaba a mi de un principio... como que yo no quería contarle todo sobre mi, de repente uno no quiere decirle todas las cosas que hace uno. Ella te pregunta “oye tú, te drogas o tú haces esto” yo decía si, pero siempre bajaba como, como los grados siempre. O cosas de mi familia que a mi no me parecían le decía “no, si... ellos trabajan” y podrían estar haciendo cualquier otra cosa...pero después se da el tiempo...” (E1)*. La relación de confianza también estaría mediatizada por los significados que el sujeto le atribuye al otro, existiendo un período de prueba de dicha confianza. Esta prueba, podría estar relacionada con la imagen de poder que se le atribuye al profesional, puesto que el escenario en que se da la intervención, es un contexto obligado, avalado por el poder judicial, lo que claramente puede influir en la instalación de dicha confianza entre los sujetos que participan de la intervención, por cuanto

durante el proceso de intervención, el profesional tiene la obligación de informar acerca de dicho proceso y de los posibles incumplimientos que se produjeran a lo largo de la sanción.

A partir de lo señalado, el entrevistado nos plantea “... *Le he podido contar las cosas buenas que hago, las cosas malas, incluso con decirle que ni si quiera me da pudor decirle, de repente, “¿sabe qué? Me pitié este condoro”. Y de repente uno piensa, no sé este puede sapiarme, no sé po’ cualquier cosa po’. Y al contrario, eh... te dan el apoyo.”* (E2). Una vez que se establece la relación de confianza, el sujeto logra modificar los significados que le atribuye al contexto de la intervención, los que posiblemente hayan sido objetivados socialmente, asumiéndolos como propios al momento de interrelacionarse con el escenario de intervención, en este caso, en el ámbito judicial, pero resignificando, en la medida que logra una relación de confianza con el profesional, los símbolos que tenía preconcebidos. Es quizás en la confianza para mostrarse tal como es, sintiendo la aceptación del profesional que acompaña el proceso de intervención, donde el joven comienza a abrirse a la transformación y por ende, a conocer acerca de los elementos del universo simbólico que puede observar en el interventor y en la interacción que se establece entre ellos.

La confianza en la interacción con el profesional, permitiría de algún modo, liberarse de una carga y poder depositar las inquietudes, desdichas y preocupaciones en el otro, al que se le otorga un estatus mayor, por lo que uno de los entrevistados señala: “... *me quitaba como un estrés... en conversar cosas que no conversai con cualquiera, te relaja...te relaja hablar un rato, conversar seriamente con alguien o no sé... cosas que no vas a conversar con tus amigos o con la gente con la gente que te juntai...”* (E1.) El sujeto entrevistado realiza una diferenciación entre el profesional y otros cercanos, convirtiéndolo en un otro significativo, cuando se produce una interacción satisfactoria. Esta distinción, podría estar dada por los significados que se le atribuyen al profesional de las ciencias sociales en los contextos en los que se desenvuelve el joven, quien internaliza sus propios simbolismos al respecto.

La confianza sería un proceso de aprendizaje, según lo relatado por un entrevistado: “*Confiar en mí. A confiar en mi familia, a confiar en mi entorno. No a confiar en todas las personas, igual sigo siendo desconfiado, pero no a tal punto de que... no confiaba ni en mi sombra. Ahora confío igual en mi gente cercana...”* (E2). En dicho proceso, en el que se prueba al otro para

saber si es merecedor de su confianza, el joven podrá traspasar su confianza a otros, siempre y cuando la confianza con el profesional sea perdurable y sólida.

Como se planteó anteriormente, el nivel de confianza que cada familia señala, varía entre uno y otro, lo que queda de manifiesto en lo que plantea el siguiente entrevistado: *“Es cuántico porque le tengo confianza así como a mil. Es como la misma confianza que le tengo, a mi compañero po’. Tengo un compañero que ha estado siempre conmigo, es mi hermano, he vivido con él todo... era la única persona con la que tenía confianza y con la señorita he llegado a tener la misma confianza po’”* (E2). En este caso, el sujeto entrevistado realiza una analogía con un otro altamente significativo para él, quien incluso sin ser familiar, le adjudica un rol parental, realizando la misma asimilación con el profesional con quien comparte la intervención.

A su vez, la valoración que se da a la confianza y a su reciprocidad, podría significar la extrapolación a otros y en otros momentos de la vida, a partir de la confianza asignada al profesional de las ciencias sociales con quien comparte el proceso interventivo: *“Mi delegada igual me ha dado harta confianza, a confiado en mi po’ y eso me ha hecho pensar igual ¿por qué si una persona extraña confía en mi, por qué no puedo confiar en personas que conozco?...”* (E2). Al respecto, se podría señalar que el proceso de transformación que viven los sujetos durante la intervención, pasarían por procesos reflexivos que anteceden el cambio, donde primero se analiza la situación, luego se prueba en la relación con el profesional de la intervención para, finalmente, experimentar frente a otros. Esto a su vez, sería indicio de la modificación de los significados que el sujeto otorga a la situación que vive.

Es así como las familias comparten la valoración de la confianza hacia al profesional, aún cuando su expresión es más mesurada, sin embargo, contiene los elementos que la constituyen: *“ella es como es, como sincera, como que uno le cree po’. Yo al menos... ella a mi me conversa y... y yo sé que es algo pa’ bien mío. A eso me refiero, que no es una mala persona.”* (F1). A partir de lo expuesto, se puede reconocer la alta valoración que las familias le otorgan a la relación de confianza que se da con el profesional interventor, pues al instalarse, generaría la satisfacción de necesidades afectivas básicas, las que se esperarían de las propias familias.

Pese a lo favorable del relato anterior, uno de los jóvenes entrevistados plantea una situación diferente: *“Ella, como que yo sentía que ella no estaba ni ahí conmigo y yo tampoco con ella, así como... yo venía más que todo por cumplir no más... (E2).* El entrevistado interpreta la fachada que visualiza de su interacción con el profesional, tomando decisiones con respecto a dicha interacción, asumiendo y proyectando a la vez, una fachada que impediría lograr una acción transformadora entre ambos, por cuanto el profesional interpreta también la fachada que se produce en la interacción entre ambos, por lo que el encuentro entre el profesional y el sujeto de atención se reduce a un encuentro mecánico entre ambos.

Respecto del **Tópico de Confidencialidad**, un entrevistado señala su importancia: *“... La confidencialidad es lo mejor.” (E2).* El entrevistado hace alusión a la posibilidad de ser escuchado aún cuando lo que tenga que decir no sea lo esperado o adecuado para el contexto o escenario en el que se desarrolla la intervención, o bien, pueda no concordar con el pensamiento de su interlocutor, lo que hace presumir que el joven, a su vez, no pierde de vista el escenario en el que se realiza la intervención.

SUBCATEGORÍA 1.2: **RELACIÓN DE APOYO**

La relación de apoyo se relaciona con la valoración de la familia con respecto a la ayuda y colaboración que brinda el profesional en el proceso de intervención, la cual puede permanecer, incluso, luego de terminada la relación profesional.

El sujeto de atención otorga subjetivamente significados a los encuentros cara a cara con el profesional, planteando sus propias expectativas al respecto. Es así que uno de los entrevistados plantea: *“...yo sé que va a estar ahí po’. Esa es la importancia de los delegados, cuando están comprometidos, cuando uno sabe que están comprometidos con uno...” (E2).* En esta frase, el entrevistado logra evidenciar el significado que le asigna al rol que realiza el profesional de las ciencias sociales, llegando a generalizar lo esperable por él, de un profesional que se desempeña como delegado, objetivando socialmente su opinión.

Sin embargo, la relación de apoyo se establece de manera íntima, entre el sujeto de atención y el profesional, permitiendo reforzar las transformaciones que se visualizan durante el proceso de intervención. Al respecto un entrevistado plantea: “... *Él me conversaba que yo siguiera luchando, que no me, que no me diera para atrás. Entonces el siempre me motiva a mí a eso, me conversaba que siguiera adelante, que es por bienestar pa’ mí.*” (E4). Los jóvenes valorarían el respaldo y la fidelidad de quienes los acompañan en sus procesos, lo que genera una relación sólida, que permite al sujeto de atención emprender sus procesos transformadores con la tranquilidad de no sentirse solos.

También este apoyo se ve reflejado en las familias, siendo una de las entrevistadas quien plantea: “... *de repente yo he estado mal y ella me... que tengo que cuidarme, que tengo que mirar un poco más por mí. Igual ella ha hecho cosas buenas por mí.*” (F4). Este apoyo se ve plasmado, muchas veces, en las gestiones que realizan los profesionales, las cuales pueden o no corresponder al rol que se les asigna como delegados, pero responden a las necesidades que las familias plantean a quien interviene y que de algún modo, se condicen con la mejoría de las condiciones que rodean al sujeto de atención y, por ende, colaboran en la transformación a la que aspira la intervención.

Asimismo, la familia siente, tanto para el joven como para ellos, el acompañamiento y la ayuda que entrega el profesional con quienes comparten la intervención, por lo que uno de los entrevistados señala: “... *ella no tendría por qué haberme ayudado a mí en nada, pero siempre ha estado igual ahí pa’ mí, al menos las veces que la he necesitado.*” (F2). Este apoyo, da cuenta del compromiso que se logra establecer entre los sujetos de intervención, lo cual permite la consolidación de la transformación deseada por el sujeto de atención.

Aún cuando el apoyo se materializaría en las gestiones que realizan los profesionales, el apoyo pasa por reconocer al otro, el sujeto de atención, como un igual, según nos plantea un entrevistado: “... *Nos tratan bien, eh... no nos miran a nadie en menos así, nada de eso...*” (E5). Si bien, el sujeto de atención reporta un status distinto al del profesional, reconoce en el profesional, el trato de igualdad en tanto personas, sintiéndose valorado como tal. Esta fachada presente en la interacción, permitirá la reciprocidad en la forma de relacionarse entre ambos, lo que permitiría ser un nuevo aporte al universo simbólico del joven.

Uno de los adultos significativos difiere de la apreciación de los otros informantes, señalando desconocer la relación de apoyo entre el profesional y el sujeto de atención, acotando: *“muchos llegan allá por la plata de la micro. No sé si es el caso de mi hijo.”* (F1) Esta situación, si bien se presenta aislada en relación a lo recopilado en los otros discursos, podría dar cuenta del distanciamiento del adulto significativo, tanto del profesional de las ciencias sociales que acompaña la intervención, como de su hijo, intentando generalizar una situación que para ella tiene un significado distinto a la de otros entrevistados, lo que podría dar a entender que no siempre en los procesos de intervención se logran relaciones de apoyo, variando los resultados transformadores que la intervención persigue.

SUBCATEGORÍA 1.3: **RELACIÓN DE AFECTO**

“Yo le decía que hasta que lo quería. De repente que me gustaba venir, que estar con él...” (E4)

La relación de afecto se entenderá como los sentimientos y emociones que manifiesta el sujeto de atención con respecto a la persona del interventor, surgidos a partir de los encuentros cara a cara, tras un prolongado tiempo de intervención: *“... le tomé como más afecto, lo más que le tenía, igual le tenía afecto, pero es como cosas que te demuestran más afecto aún, están preocupados realmente de ti.”* (E1). El afecto se generaría a lo largo de la intervención, en un proceso de acompañamiento que cumple con las expectativas que el sujeto de atención le atribuye a su relación con el profesional, alcanzándose una vez que dicho sujeto pone a prueba la veracidad, el compromiso y la dedicación con que el profesional actúa en el escenario de la intervención. Este proceso, en el que se establece la relación de afecto, daría cuenta de que el sujeto de atención, es un actor en el escenario de la intervención, tomando decisiones y participando activamente en su transformación.

Por otro lado, la relación de afecto puede ser atribuido a cualidades personales del profesional que participa en la intervención, como lo plantea uno de los entrevistados: *“... es que lo que yo veo es que ella como que le tiene cariño a todos los jóvenes que tiene ella po’.”* (E7). Entonces,

sería necesario evaluar el perfil de los profesionales que realizan intervención, por cuanto las características personales incidirían, según la información entregada por los entrevistados, en los mejores resultados de los procesos interventivos. Una de las familias entrevistadas señala: “... *es amorosa, es simpática, es seria cuando tiene que serlo, es una muy bonita persona, a mí me... yo agradezco hartito a Dios haberla conocido a ella... ella es una parte importante en la vida de nosotros.*” (F1). Este relato refleja que aún cuando el proceso de intervención está orientado principalmente al joven, la familia puede observar las características del profesional, las cuales favorecen la interacción entre quienes participan de la intervención.

El compromiso que el profesional demuestra al sujeto de atención, generaría relaciones de afectos sólidas y recíprocas, lo que se infiere del siguiente relato: “... *Él de su trabajo no tendría que haberse metido más en mis cosas, porque después ya empezó la amistad, el cariño y empezó a sentirse comprometido con eso. Como yo también con él, pues si a él le llegara a pasar algo yo también me iba a preocuparme...*” (E4). La expresión de afecto entregada por los informantes, da cuenta de que cada persona se relaciona con otros a partir de los símbolos con los que esa persona interpreta el mundo cotidiano en el que vive, aún cuando existiría un límite difuso entre una interacción adecuada y la generación de dependencia por parte del sujeto de atención. A su vez, los adultos significativos que comparten el proceso de intervención entregan la siguiente información: “... *es muy amoroso, muy amable, quiere mucho a mi hijo.*” (F4). Este relato da cuenta que el afecto en la relación no sólo se da de parte del sujeto de atención, sino que también desde el profesional, lo que permite el afianzamiento de la relación.

Esta relación de afecto, conlleva a su vez, obligaciones frente a la forma de responder en la intervención, que se refleja en la opinión del siguiente entrevistado: “... *siempre dice que él no la quiere decepcionar... porque ella igual ha dado hartito por nosotros, sin que... nosotros no somos nada de ella po'...*” (F1). Posiblemente, el cariño manifestado entre ambos, sea respuesta a la interpretación de la fachada presentada por el profesional con el que se relaciona, quien se encarga, a su vez, de mantener la imagen de singularidad y unicidad de la intervención.

Esta singularidad y unicidad, permite al sujeto de atención sentirse protagonista de la intervención, como lo expresa el siguiente entrevistado: “... *La forma de... de... de escuchar que tenía conmigo... Es distinto porque uno se siente atendido, se siente que le están tomando*

atención... Se siente como en Primer Plano.” (E2). Según el interaccionismo simbólico, el que actúa produce a menudo la creencia de que su actuación está relacionada con su auditorio, de un modo más ideal de lo que en realidad está, fomentando con frecuencia la impresión de que la rutina que realizan en el momento es su única rutina, o por lo menos, la más importante. Esto podría explicar la relación más estrecha de algunos informantes, idealizando la relación con el profesional, más allá de lo que pudiera ser en realidad. Por otro lado, este protagonismo percibido en la intervención, podría dar cuenta de la carencia afectiva que presenta el sujeto de atención, la cual es satisfecha por el profesional en el proceso de intervención.

Aún así, se estima que la relación de afecto, podría ser una de las más importantes para colaborar en alcanzar el objetivo transformador que se propone la intervención, tal como lo refleja el siguiente relato: “... *Mi mami igual, como me decía “no sé cómo pueden quererte tanto, no sé por qué” y a pesar de ahora último, mi delegado no tenía ningún compromiso conmigo, ya había terminado todo, ya teníamos que haber desconectado y él siguió ahí, entonces mi mami no se explicaba.” (E4).* Cabe preguntarse entonces ¿De qué forma se cierran los procesos de intervención cuando se generan relaciones afectivas significativas entre sus participantes? ¿Qué sucede con la sustentación de las transformaciones alcanzadas cuando se distancian las relaciones afectivas entre el profesional y el sujeto de atención? teniendo en consideración la alta valoración que el sujeto de atención le otorga a su relación con el profesional. Si bien es cierto, el reglamento de la Ley de Responsabilidad Penal Adolescente entrega las directrices de la intervención para el rol del delegado, carece de las orientaciones para el proceso de egreso, lo cual tendría una alta relevancia según la valoración de las relaciones que se configuran entre los intervinientes, las que quedan reflejadas en los discursos de los entrevistados: “... *él lo sentía harto igual, pero a la vez estaba feliz porque yo ya había terminado todo esto... pero que él igual se había encariñado harto conmigo.” (E4).*

Un adulto significativo difiere de dichas opiniones: “... *acá la gente se ve en estadísticas, no veís el cariño, no veís el cuento que a lo mejor es reimportante dentro de todo esto... Yo lo vi muy descontento con la otra niña, estaba, pero estaba furioso...” (F1).* Al respecto, el adulto significativo pudo apreciar una relación distanciada entre su hijo y el interventor, lo cual afectó su comportamiento y adherencia al proceso interventivo, generándose relaciones distintas, que

posiblemente no tuvieron significación para el sujeto de atención, lo que puede interferir en su voluntad de transformación.

SUBCATEGORÍA 1.4: FAMILIARIZACIÓN

“...Él siempre estuvo ahí conmigo, como, como que era un familiar pa’ mí...” (E4)

Entenderemos como familiarización, la valoración que realiza el sujeto de atención al profesional interventor, a quien le otorga características o roles que habitualmente cumplen o debieran cumplir los integrantes del grupo familiar: *“... el delegado es como el papá de uno porque a las finales te está protegiendo siempre po’. Está siempre guiándote por lo bueno y lo malo...” (E2)*. El sujeto atribuye roles parentales a los profesionales, tendiendo a asemejar la relación del interventor con algún miembro de su familia. Cuando la situación se da de este modo, entonces el sujeto de atención visualizaría al profesional que interviene como “un otro significativo”.

Es así que uno de los entrevistados señala: *“...Yo ya no tenía que rendirle cuentas a mis papás, yo ya tenía que rendirle cuentas a ellos. A ellos tenía que traerles los papeles, la esta de matrícula, que de verdad que yo estaba estudiando, los comprobantes de estudio, todo eso.” (E4)*. Según el interaccionismo simbólico, a partir de la interacción con otros se aprenden significados que permiten la comunicación entre sus miembros, compartir experiencias e involucrar a dos o más personas en un proceso social intenso. Si bien esta definición está orientada a la interpretación de las interacciones familiares, parecería no tan lejana, en ciertas circunstancias, a la relación profesional – sujeto de atención. Entonces ¿cuál será el límite de la intervención? ¿Qué pasa una vez que se cierra el proceso de intervención?

También la diferencia generacional con el profesional influye en el sujeto de atención para otorgar un rol familiar determinado: *“...igual ella te ve como a lo mejor un sobrino, un hijo yo pienso, porque igual uno es joven...” (E1)*. Esta aseveración podría relacionarse con la significación que el joven realiza del mundo adulto, otorgándole un rol protector.

Los adultos significativos entrevistados, reconocen la cercanía afectiva y familiar con el interventor, aún cuando el término de “tía” tiende a utilizarse en familias que han participado en sistemas institucionalizados, generalmente, ligados al ámbito de la protección. Al respecto, uno de los entrevistados plantea: “... *siempre le hemos dicho tía, (risas), pero es como amiga de nosotros, como le digo, po’...ella igual se da su lugar po’... Se ríe con nosotros pero cuando ella tiene que ser seria y decirnos algo que es con seriedad y tiene una importancia alta, ella nos sienta y nos conversa y ahí uno le hace caso igual a la tía...*” (F2). En este aspecto, entonces, el sujeto reconoce en el profesional, la consistencia en su actuar, conteniendo al sujeto, pero entregando las pautas normativas adecuadas a su rol.

Para el sujeto, esta relación pudiera convertirlo en otro referente para el profesional, modificando incluso su autoconcepto, cuando éste se encuentra disminuido debido a la negligencia parental o el abandono afectivo. Sin embargo, este proceso podría implicar dificultades en el desapego o término de la relación profesional, puesto que la intervención tiene un plazo determinado.

CATEGORÍA 2: “CAMBIOS PERCIBIDOS”

En la presente categoría se recogen los cambios percibidos y verbalizados por los informantes, quienes pueden dar cuenta de la acción transformadora alcanzada por el proceso de intervención. Según lo referido por uno de los entrevistados: “*Antes yo no hacía ninguna de esas cosas. Entonces a mi me gusta estudiar, me gusta ir al colegio, me gusta ir a trabajar, a ser responsable, en mi casa, conmigo. Quiero terminar mis estudios. Entonces ellos, ellos me dieron a entender todas esas cosas po’. Cosas que antes me decían pero que yo no las entendía, no quería entender, era porfiado.*” (E4). Del relato, se puede desprender que los cambios percibidos están directamente relacionados con el interventor.

Es importante mencionar entonces, que no es posible hablar del profesional que interviene sin hablar de la intervención, pues los cambios responden a procesos alcanzados en compañía del profesional que interviene, y por tanto, son el resultado de la interacción y de las decisiones tomadas por los actores que participan de la intervención.

SUBCATEGORÍA 2.1: A NIVEL PERSONAL

En esta subcategoría se presentan los cambios personales visualizados por los informantes, quienes por un lado dan cuenta de la incorporación o reincorporación en su vida y/o conducta, de los valores morales de nuestra sociedad, lo que a juicio de Goffman, permite su rejuvenecimiento y reafirmación, por lo que un entrevistado plantea: “*Me he encontrado que soy fuerte, que tengo fuerza de voluntad, que puedo salir adelante, trabajando, y como toda la gente, si hay que trabajar para vivir po’... y tratar de siempre aspirar a más po’. Yo a lo mejor, quiero tener un negocio, un puesto en la feria y cosas que me han ido sacando de aquí po’, que... se me ha abierto la mente y he pensado más claro...*” (E1). En este caso, el joven percibe que su transformación le ha permitido adecuarse a las normas socialmente aceptadas, haciendo propias las expectativas impulsadas por el modelo neoliberal instaurado en nuestra sociedad.

En un plano más íntimo, en el seno familiar, también se perciben cambios que por un lado, dan cuenta de los cambios culturales impulsados por la modernización en nuestra sociedad, y por

otro, dan cuenta de las dificultades que dichos cambios producen a nivel familiar. *“Me acerqué bastante a mi familia, con decirle que como le dije delante yo no, con mi mamá, o sea nos conocíamos de hola y chao no más, o sea, mi mamá salía en la mañana a trabajar, yo me quedaba en la casa, cuando ella llegaba, yo ya había salido a trabajar ya po’, yo andaba con plata y llegaba ella y yo salía llegaba al otro día cuando mi mamá se estaba yendo. Llegaba en la noche y mi mamá durmiendo. Nunca hubo comunicación y aquí se empezó a plantear la comunicación.”* (E2). Es así como las familias han debido transformarse para readecuarse a las exigencias que surgen de los procesos de cambio social, experimentados en nuestra sociedad y, por ende, al interior de las familias.

En un nivel más personal, se podría apreciar que el sujeto puede realizar transformaciones en el plano más interno, donde son posibles los cambios en los sistemas comunicacionales que mantienen con su familia, según lo planteado a continuación por un entrevistado: *“...Yo soy frío pa’ mis cosas, hasta con mi mamá soy hasta difícil pa’ decirle que la amo, (...) y aquí me empezaron a ablandar, así ahora a mi mamá le digo las cosas que yo siento, a mi familia, cosas que yo no hacía.”* (E4). Desde la teoría del interaccionismo simbólico, se podría entender que para lograr este cambio, el sujeto redefinió la situación en la que se vio enfrentado, para luego modificar su comportamiento, teniendo en cuenta, a su vez, los comportamientos que dicha situación podrían generar en los otros. Según el discurso, el joven evaluó positivamente la situación, lo que permitió mejorar los canales comunicacionales al interior de su familia.

En tanto, sólo un adulto significativo fue capaz de visualizar estos cambios, quizás debido a que estos cambios son en un plano más íntimo, por lo que en ocasiones no es percibido por otros y/o no quiere ser mostrado por el sujeto que vivencia el cambio: *“... ahora está demostrando sus sentimientos, porque antes él era como muy mamón. Ahora si pues, tiene la facilidad de llorar, de hacer sentir un montón de cosas y de decir lo que le molesta, porque antes no hacía nada po’...”* (F3). Esta situación representa cambios en el universo simbólico de las familias, generando nuevas conductas y formas de relacionarse, modificando las pautas que mantenían en el seno familiar.

Del mismo modo, en el siguiente relato se puede apreciar que uno de los jóvenes manifiesta de que manera el profesional que interviene, colabora en la promoción de sus cambios: *“De un momento era muy rebelde, muy impulsivo y después empecé a relajarme, a tranquilizarme... De repente me encontraba con cabros que yo tenía atados aquí y mi delegado me conversaba, me tranquilizaba y después me iba tranquilo calmado y no armaba ningún conflicto aquí.”* (E4). Esta situación da cuenta de cómo la interacción con el profesional es capaz de influir en el otro, modelando su conducta, con el objeto, en esta situación específica, de evitar una reacción que puede generarle conflicto. Esta interacción, se podría asimilar a las pautas que entrega la familia en las primeras etapas de socialización de sus miembros, siendo el profesional, quien asumiría la formación del sujeto con quien interviene. Entonces, cabe preguntarse ¿De qué modo la familia está entregando las pautas adecuadas para la socialización de los jóvenes? ¿Se llegan a entregar dichas pautas o es el sujeto quien decide internalizarlas o no? Entonces ¿cuál es el límite de la intervención para el profesional cuando los procesos llegan a ser tan profundos?

SUBCATEGORÍA 2.2: A NIVEL CONDUCTUAL

A diferencia de los cambios percibidos a nivel personal, los cambios en lo conductual son visibles y claramente observables, tanto por los jóvenes como por sus familias.

En el relato de los entrevistados, se evidencia la idea subyacente de un proceso, donde generalmente se menciona un antes y un después. Uno de los entrevistados menciona: *“Primero, me acuerdo que no iba casi nada, era así como... que igual no me importaba tanto y después como con el tiempo igual empecé a ir, dije igual tenía que ir...”* (E3). Se podría inferir que en el espacio de la intervención, se comienzan a generar procesos a partir de la interacción entre el profesional y el sujeto, que lo llevan a modificar su comportamiento. Esta modificación podría ser a partir del encuentro cara a cara, así como también de las estrategias que pudiera utilizar el profesional para generar relaciones significativas, tal como lo sugiere el reglamento de la Ley de Responsabilidad Penal Adolescente. Por otro lado, el sujeto presenta una conducta acorde a sus intereses, más que a sus obligaciones, hasta encontrarle el sentido que la intervención comenzaba a tomar para él, comenzando a materializarse los cambios.

En el siguiente relato se puede apreciar el escenario al cual se puede llegar a enfrentar un profesional, a partir de lo expresado por los entrevistados: *“Al otro (Centro) que estaba al frente, me echaron! Me echaron pa’ fuera, que llegaba andaba arriba de los techos, andaba tirando ciruelas a los delegados, le pegaba a los locos que llegaban ahí más giles... era malo po’. Ahora llego aquí, bajo perfil po’, bajé mi perfil caleta. (E2) ”*. De algún modo, el profesional genera espacios de contención que generan cambios de conducta. En este escenario, los jóvenes se presentarían con una determinada fachada, la cual respondería a los motivos de su incorporación a la intervención, siendo su conducta, coherente con las expectativas estereotipadas que rodea a los jóvenes que cometen infracciones de ley.

Por otra parte, en el discurso de los entrevistados, se puede apreciar que efectivamente los cambios apuntan a la aceptación e internalización de las normas socialmente aceptadas, donde el profesional colabora con transmitir las pautas culturales que entrega la sociedad. El entrevistado nos señala: *“Que antes me preocupaba por otras cosas básicamente: en comprarme ropa, puta’ en drogarme y cosas así po’... en tomar en las esquinas con los amigos, ahora cambié eso por, por ejemplo, por ir todos los domingos a la feria con mi señora y mi hijo.” (E1)*. Si bien es cierto, el fin último de la intervención con jóvenes infractores de ley es evitar la reincidencia delictiva, de algún modo, también la intervención colabora en la de resocialización del sujeto de atención, con el propósito de alcanzar aquellas transformaciones que se basan en el bien común y que están a la base de nuestra sociedad. Es así como lo refleja el siguiente relato: *“Porque de repente antes yo... me iba sentado arriba de la micro y veía a una abuelita y seguía sentado y ahora no, me paro, le paso un asiento, la ayudo a cruzar la calle a veces, puras cosas así.” (E5)*. Lo concreto de este relato, permite visualizar la internalización de normas sociales, con un ejemplo que además se utiliza de forma generalizada, pudiendo dar cuenta, por otro lado, de respuestas socialmente aceptables, quizás expresado como una réplica adecuada y aceptable para el interlocutor, réplicas que pudieran ser intencionadas, o bien, inconcientes.

Los cambios conductuales dan cuenta de transformaciones en los distintos escenarios de la vida de los jóvenes. El entrevistado señala: *“...Como era más cabro chico antes, “no pa’, vamos a vacilar no más”. Ahora no po’, primero lo de la casa y después “ya mamá” y salgo a las fiestas, así...” (E5)*. Si bien esta transformación es visualizada a partir de la intervención, también pudiera responder también a un proceso de madurez, dada la etapa vital en la que se

encuentran los adolescentes al momento de ingresar al cumplimiento de su sanción, por lo que es difícil aseverar que dichos cambios estarían dados por el proceso de intervención y condiciones favorables que puedan conjugarse para el logro de sus objetivos.

En el mismo sentido, los cambios orientados a la adecuación de lo socialmente aceptado, y que son parte de los objetivos de la intervención que impulsa la LRPA, está la reinserción social, como acciones socioeducativas para orientar un proyecto de vida alternativo al que llevan. Al respecto, una de las familias entrevistadas plantea: *“Imagínese que el (joven) ahora está estudiando... No sé cómo lo hizo! Antes igual, lo trató de meter al colegio, lo trató y él como que no, no, no, así como que no podía estudiar, era como que se complicaba todo. Y ahora mire, le encontró un colegio los sábados, y ahora va todos los sábados...”* (F2). Esta situación, podría dar cuenta de un cierto grado de idealización hacia el profesional, quien en un intento por cumplir con los valores sociales, mantiene una actuación convincente, la cual es interpretada por la familia como adecuada y correcta. Por otro lado, se podría inferir en la familia una escasa capacidad para cumplir con los roles que le corresponden, amplificando las capacidades que el profesional puede tener para lograr con éxito la tarea que, como familia, no pudieron lograr y delegando en él la autoridad, los roles y funciones propias del núcleo familiar.

Se puede apreciar que la familia va observando las transformaciones que se producen en el proceso de intervención, reconociendo los cambios, aún cuando su apreciación es mesurada, como consta en el relato del siguiente entrevistado: *“El (joven) a todo esto, como que ha cambiado un poco. Él antes era rebelde, agresivo, atrevido también, en algunas ocasiones, pero ahora no. Está un poco más dócil, me conversa las cosas.”* (F4). Esto da cuenta, de que los cambios para la familia son menos significativos que para el sujeto, por cuanto se evidencian de manera más sutil, quizás por un intento del sujeto por mantener la fachada a nivel familiar, intentando mantener el lugar que le corresponde, sin embargo, es evidente el reconocimiento de los cambios percibidos durante el proceso de intervención.

SUBCATEGORÍA 2.3: A NIVEL DE RELACIÓN

A nivel de relación, también se pueden percibir los cambios, los cuales se dieron según el paso del tiempo y la forma en que cada persona se relaciona con otra, “... *empezó de a poquito, de a poquito, a entrar de a poquito. Ya cuando vio que estaba adentro ya, se tiró con todo.*” (E2). Según lo señalado la relación comienza a partir de los encuentros cara a cara cargados de los universos simbólicos con que cada uno de los sujetos que participan de la intervención interpretan la situación, cargando consigo sus fachadas, con un escenario determinado y concebido según los símbolos recibidos de sus cercanos. Cada uno se otorga un status, intentando establecer una relación que colabore con el logro de los objetivos propuestos para la intervención y que es el sustento de dicha relación, aún cuando el carácter de la intervención sea obligatorio, como corresponde a la muestra de la presente investigación.

Al respecto, uno de los entrevistados señala: “*No me di cuenta, si las cosas se dieron así con el tiempo. Yo no podría decir que empecé a darme cuenta, no, si las cosas empezaron de poco a poco.*” (E4). Si bien es cierto, por parte del profesional se intenciona el logro de una relación favorable que permita una interacción cercana y que promueva la transformación, para el sujeto de atención el proceso se generaría de forma más espontánea, sin alcanzar a percatarse de que cómo se desarrolla el vínculo entre ambos.

A medidas que los encuentros alcancen un sentido para el sujeto de atención, éste comenzará a disminuir las resistencias hacia el profesional, comenzando a generarse pequeñas modificaciones en los símbolos que posee el sujeto de atención, lo que se refleja en cambios de conducta, tal como queda de manifiesto en el siguiente relato entregado por uno de los entrevistados: “... *Yo empecé a tranquilizarme, empecé a calmarme, a cambiar mi actitud, también con mi delegado, porque de repente él me hablaba y yo le hablaba lo justo y lo necesario y nada más, pesa’o, entonces él después empezó a soltarme de a poquito con él, él empezó a darme la confianza, y ahí empecé a relajarme y a soltarme con él y empecé a aceptar y a venir a todas las sesiones que... porque a veces yo no venía, que a veces le inventaba cualquier cosa, pero después empecé a ponerme bien responsable con las cosas de él.*”(E4). Desde las orientaciones técnicas que rigen la intervención en programas de Libertad Asistida, entregadas por SENAME, se

encuentran presentes la habilitación y responsabilización de los jóvenes, como acciones socioeducativas a incorporar en ellos. El primer indicador que da cuenta de la incorporación de dichas habilidades se evidencian en el mismo proceso interventivo, siendo su asistencia, puntualidad y disposición, los primeros indicios de logro en dichos ámbitos. Probablemente el joven pueda atribuir o significar estos cambios únicamente a la interacción con el profesional, sin embargo, en el proceso interventivo, se van generando, como lo menciona el informante, los procesos de confianza y apoyo, que estarían a la base de la intervención.

Dependiendo de la relación entre los actores involucrados en la intervención, existirían alianzas que generarían en pro de alcanzar el fin transformador de la intervención. Es así como una de las familias señala: “... las conversaciones de la tía, la dedicación de ella a que él fuera otro hombre, que encontrara otro camino, porque él nunca antes había trabajado en su vida po’ y ella fue la que le inculcó que tenía que trabajar, porque o si no, no íbamos a vivir toda la vida igual y yo, por otro lado, que si él no cambiaba yo me iba a ir...” (F4). Según lo relatado, la adulta puede dar cuenta de un proceso en la relación, en el que resalta, además, la comunicación y la coordinación entre actores para poder apoyar el proceso de transformaciones necesarias en el joven y situarlo fuera de las situaciones de riesgo, tal como lo pretende la LRPA, colaborando en su reinserción social.

SUBCATEGORÍA 2.4: APRENDIZAJES A PARTIR DE LA INTERVENCIÓN

“...Me gustó estudiar po’, me metí en la volá, y quiero seguir aprendiendo de todo. En esta vida hay que saber de todo, nunca se termina de aprender.” (E2)

En esta subcategoría, se pretenden presentar algunos de los aprendizajes percibidos por los informantes a partir de su participación en sus procesos de intervención, los cuales se presentan por tópicos, con el objeto de diferenciar unos de otros: la comunicación y la capacidad de escucha; el respecto y el valor de lo que se tiene; anticipar consecuencias; responsabilidad y, por último, la capacidad de reflexión.

Si bien es cierto, dichos aprendizajes surgen del proceso de intervención, los tópicos seleccionados surgen a partir del encuentro habitual con el profesional, como se ha dado cuenta en las categorías anteriores. En las entrevistas llevadas a cabo, los jóvenes mencionan la conversación como la principal herramienta utilizada por los profesionales en el proceso de intervención, lo que genera la práctica en habilidades como la comunicación y la capacidad de escucha.

TÓPICO 2.4.1: COMUNICACIÓN Y CAPACIDAD DE ESCUCHA

Entenderemos la comunicación y capacidad de escucha, como la habilidad para conversar, participando activamente del intercambio de información.

Como se mencionó anteriormente, los jóvenes mencionan en sus discursos que la actividad más recurrente realizada por los profesionales es conversar. Uno de los entrevistados señala: “... *Conversamos de lo que he hecho...*” (E7). Por medio de la conversación con el profesional, el joven podría comenzar a practicar ciertas habilidades sociales que se adquieren para luego extrapolarse a otros ámbitos tal como lo manifiesta un entrevistado: “*He cambiado hartas cosas po’... hasta mi forma de hablar he cambiado...*” (E7). En este caso, el joven reconoce que no conversa de la misma forma con el profesional que con otros cercanos, pues el joven realiza una distinción en cuanto a la forma de conversar, así como acerca de lo que conversa.

Por otro lado, que uno de los jóvenes entrevistados plantea: “... *Aquí he aprendido, así, a comunicarme más po’. Era de esas personas que mi mamá ni si quiera me conocía, o sea, sabía que yo era su hijo y más allá nada más.*” (E2). Esta capacidad le permitirá darse a conocer, así como conocer a otros, pudiendo mejorar los canales comunicacionales de quienes lo rodean.

Adquirir habilidades para comunicarse, puede mejorar sustancialmente la vida de una persona, permitiendo elevar el nivel de pensamiento para luego mostrarse tal como es, tal como lo manifiesta uno de los entrevistados: “*Aprendí a conversar, aprendí a plantearme, aprendí a mostrarme como soy. Me aprendieron a conocer, tuvieron que aprender a aceptarme primero.*” (E2). Esta posibilidad de comunicación, podrá permitir al sujeto de atención compartir su mundo interno y comunicar de manera adecuada sus necesidades e ideas.

Asimismo, tal como el sujeto aprende a comunicar, también aprende a escuchar, recibiendo las significaciones que su entorno más cercano le entrega, tal como lo plantea el siguiente entrevistado: “... *Uno aquí viene, porque tiene que cumplir no más, pero después siguen en la misma, en la de siempre. Entonces a mi, yo cambié todo eso, como a mi ya no me da pa’... pa’ andar robando, pa’ andar haciendo maldades ya no, ya aquí me mandé hartos... si ya tengo 22 años aparte, y... los porrazos me dieron a entender hartas cosas igual po’. Tuve que aprender a porrazos, porque las cosas que me decían no las aprendía. Y ahora yo aprendí a escuchar, aprendí a escuchar a los demás. Aprender los consejos de los demás.*” (E4). Es así como a partir de los universos simbólicos que se presentan en la interacción con el profesional, el joven configura sus aprendizajes, sus propios universos simbólicos, tomando aquellos elementos que le hacen sentido para posteriormente, hacerlos propios.

Es a través de la comunicación, que los jóvenes y sus familias pueden dar cuenta de las transformaciones sentidas durante el proceso de intervención, destacando los procesos de cambio en sus habilidades sociales básicas, lo que podrá colaborar en dar conocer las transformaciones vividas durante la intervención con el profesional de las ciencias sociales.

TÓPICO 2.4.2: CAPACIDAD DE REFLEXIÓN

La capacidad de reflexión se entenderá como una forma de pensamiento de tipo analítico, el que estaría a la base de la toma de decisiones. Uno de los jóvenes entrevistados refiere: “... *Me conversaba cosas que yo realmente, de la realidad de las cosas po’... me conversaba que yo no podría estar, volver a lo mismo, que la familia de nuevo va a estar ahí, que sufre, entonces a mi me llevó a reflexionar todas esas cosas pa’ mi po’, me dio a entender todas esas cosas que verdad que la familia es la que sufre po’... y uno también, y es pa’l bienestar de uno.*” (E4). En este tópico, podemos comenzar a evidenciar el proceso reflexivo que el profesional intenciona en el sujeto de atención, lo que podría estar a la base de su toma de decisiones y a la posibilidad de definir la situación en que se actúa, pudiendo entonces, determinar sus actos y participar como creador de la vida social y de su propia vida.

Es entonces a partir de la reflexión, donde el sujeto de atención comienza a formarse como actor de sus propios cambios, donde puede participar de actos dialogantes e interactivos, en los que decide sobre su vida, así como sobre su grado de participación en encuentros cara a cara. “... *Yo antes los consejos malos los entendía al tiro, al tiro, ahora no po’, los consejos buenos los voy tomando, estoy tratando de hacer las cosas bien no más.*” (E4). El profesional que acompaña el proceso de intervención, colabora en propiciar la reflexión, utilizando herramientas comunicacionales efectivas que lleven al joven cuestionarse y replantearse frente a las convicciones que presenta. La determinación que el joven plantea en la cita anterior, da cuenta de un proceso, en el que adquiere una mayor autonomía y adecuación a las normas que rigen nuestra sociedad, a partir de la reflexión que se genera en los espacios de interacción.

El profesional colabora en el proceso reflexivo, aún cuando una de las familias entrevistadas señala: “... *ella nos mostró el camino po’, el camino del bien, el que teníamos que seguir o si no a esta hora quizás dónde estaríamos entonces.*” (F2). Se puede evidenciar en este relato, un pensamiento más bien concreto, más que reflexivo es de subordinación frente a lo que plantea el profesional, sin embargo, esta sería una etapa preliminar a la anticipación de las consecuencias de sus actos, lo que sin duda posteriormente colaborará en la disminución de la participación en situaciones de riesgo.

La capacidad de anticipar las consecuencias de los actos, es producto de la reflexión, lo cual se condice directamente con los lineamientos técnicos que presenta SENAME en relación a la implementación de la LRPA, perteneciendo al ámbito de la responsabilización. Al respecto, un entrevistado nos señala: “... *Después como me estaban hablando, igual, como que después dije “igual tengo que ir”, que si no voy, voy a perjudicarme, empecé a pensar así...*” (E3). Si bien este proceso se puede interpretar como un aprendizaje a partir de la intervención, no es menos cierto que esto también puede ser parte del normal proceso de madurez que se vive en la adolescencia y que responde al desarrollo del nivel de pensamiento en el que se encuentran los informantes entrevistados.

La capacidad de reflexión podrá entonces colaborar en la significación que el sujeto de atención le otorgue a los símbolos que le entrega el profesional, tal como lo plantea el siguiente entrevistado: “...*Después me acuerdo que un día me dijo que antes de hacer las cosas que era*

mejor pensar y cuestiones así... me dijo una palabra que es la prevención... que de repente si quería ir pa' algún lado que tuviera prevención de las cosas que iba a hacer... y empecé a hacer eso y sabe que desde ahí que no tengo problemas...” (E3). El sujeto de atención entonces, recoge a través del profesional, los valores de la sociedad, internalizándolos y transformando su fachada, a partir de lo positivo que le resulta la experiencia, todo lo cual permitiría una alta valoración en ellos, según el discurso del siguiente entrevistado: “... Si no hubiera llegado ahí, yo creo que hubiera seguido en lo mismo, a lo mejor hubiera hecho una causa peor, no hubiera tenido esto...” (E3).

TÓPICO 2.4.3: **RESPECTO**

Como en el tópico anterior, los sujetos de atención relevan la importancia de hacer propios los valores sociales, dando cuenta a su vez, de la internalización de éstos, como se plantea por uno de los entrevistados: “*Y todo es una enseñanza. Yo vez que llego aquí aprendo algo nuevo... eso es lo bacán po'. (...) A respetar, primero que nada, a respetar. Yo aprendí.*” (E2). Cabe señalar que el delito es el quebrantamiento de una ley, contrariando las reglas de convivencia que rigen nuestra sociedad. De algún modo, para alcanzar la transformación del joven, es necesaria la responsabilización de sus actos, incentivando el respeto de las normas y de las personas, quienes son sus víctimas. En este sentido, el respeto podrá ser el punto de partida para un cambio en relación a visualizar a la víctima como otro a respetar, como a su vez, él debe sentirse como un sujeto de respeto, es decir, valorado y digno, sólo por el hecho de ser persona.

Pero el respeto se comienza a generar en el círculo más íntimo, como un entrevistado plantea: “*Que aprendí a valorar lo tengo, que... que más... que aprendí a respetar, porque yo antes no respetaba nada po'... Porque andaba a lo loco... Y ahora respeto... A mi polola, a la gente, a mi mamá, a mi papá, a mi hermana...*” (E5). Para alcanzar la internalización de este valor, probablemente el joven debió sentirse respetado, asimilando la conducta que pudo ver en el profesional con el que compartió el proceso de intervención, para luego sentir a otros como sujetos de respeto. La modificación de su conducta permitirá no sólo alcanzar los objetivos de intervención explicitados en la LRPA, sino también con las expectativas esperadas por nuestra sociedad.

TÓPICO 2.4.4: **RESPONSABILIDAD**

En este tópico, se pretende evidenciar que la responsabilidad también es una habilidad aprendida y valorada por los jóvenes entrevistados, según el siguiente relato: *“Aquí me puse más responsable en todo y te venía a firmarte, te venía a hacer las cosas, de todo.”* (E4). LA responsabilidad que el informante evidencia en su relato, comenzaría con el cumplimiento de tareas propias de su sanción, lo que se iría incrementando a medida que el proceso se va desarrollando, y por ende, el joven comienza a adquirir autonomía y responsabilidad frente a las acciones que realiza, incrementado su nivel de responsabilización hacia otros ámbitos. El profesional colaboraría con reforzar dichas conductas, apoyando la emancipación de los sujetos de atención .

Esta responsabilidad inicial se ve reflejada en la extrapolación de las características de responsabilidad en el cumplimiento de los requerimientos formales de la sanción, a los ámbitos de reinserción social que es el objetivo principal de los lineamientos socioeducativos que orientan la intervención. *“De seguir estudiando, de seguir trabajando, que eso es una responsabilidad que empecé a tomar poco a poco porque no lo tenía yo...”* (E4). Una vez más podemos observar la instalación o reincorporación de habilidades sociales que fomenta nuestra sociedad, las cuales pudieron ser avaladas por el interventor a través del quehacer cotidiano de la intervención.

CATEGORÍA 3: “INTERVENCIÓN PROFESIONAL”

Esta categoría surge a partir del discurso de los entrevistados, por cuanto es muy difícil poder hablar del interventor, sin hablar de la intervención que realiza, puesto que para el sujeto de atención sería la actuación observable del profesional de las ciencias sociales.

Como ya se ha planteado en nuestro marco de referencia, la intervención profesional es una acción transformadora que va desde un sector profesional a otro sector social que presenta carencias y/o problemas, pero también habilidades y potencialidades. (Alvarado en Iturrieta y Sánchez, 2010).

Si bien es cierto, los sujetos de atención podrían conocer los planes de intervención, lo directamente observable por los informantes en el escenario escogido para el desarrollo del presente estudio, son las actividades, gestiones y la intervención familiar realizadas por el profesional durante lo largo del proceso. Es decir, todas aquellas conductas capaces de ser observadas, en las cuales no se alcanzan a percibir los errores o dificultades, entendiendo lo visible como el resultado final de la intervención.

SUBCATEGORÍA 3.1: ACCIONES DEL PROFESIONAL

Las acciones aquí mencionadas se refieren a aquellos actos compartidos entre el sujeto de atención y el profesional de las ciencias sociales durante los procesos de intervención, como señala el entrevistado: “... ella me ha dado consejos, yo los he tomado, me ha preguntado sobre mi vida, mi familia y hemos llevado conversando... ella sabiendo más de mi po’...” (E1). El joven da cuenta de que el encuentro cara a cara y la preocupación por el otro, son aspectos fundamentales en el proceso transformador, como actividad dialogante que desea hacer partícipe al sujeto de atención de su propia transformación.

La fachada del profesional, permite al sujeto de atención creer en su actuación y confiar en el discurso del profesional que interviene, lo que queda plasmado en el siguiente relato: “Si igual me apoya!!! Es como, es como un incentivo que te da, diciendo “No, me alegro harto hijo que

haya encontrado trabajo, que esté saliendo de lo que estaba” y en eso yo pienso que te apoya, se siente más... de igual lo hice, te felicita ella o te hace el currículum, es como un segundo apoyo que tenís po’.” (E1). El profesional es un apoyo valorado por el joven, pues siente el refuerzo tanto en lo emocional como en lo concreto, siendo integral a las necesidades que el adolescente le manifiesta.

Sin embargo, también se hace evidente, un cierto grado de idealización frente al interventor, al que se le otorga un estatus mayor a que realmente pudiera tener, puesto que el propio sujeto no logra visualizarse como parte dialogante y determinante en su transformación, aduciendo la acción únicamente al interventor: “... me veía que yo era muy agresivo y como que quiso llegar más allá y hasta que llegó y me ablandó a mi po’, porque yo era rebelde así, era duro. Y él se quiso meterse más, más, más hasta que logró po’... hizo más de lo que él debía...” (E4). Por otro lado, el entrevistado da cuenta del compromiso que el profesional le expresa, lo que es altamente valorado por él y que podría llevarlo a instalar la reciprocidad en la relación, en cuanto al compromiso entre ellos.

Aún así, el siguiente entrevistado da cuenta de una excesiva insistencia por parte del profesional, aún cuando lo evalúa positivamente: “Es igual de intrusa que mi compañero, cuestión que me pasa, me pregunta y me pregunta y me pregunta y... ya y le digo y le cuento no más po’. Igual es bacán si po’, porque después viene el reto o viene el consejo o viene la felicitación y... viene el apoyo po’”. (E2). El joven reconoce que el actuar del profesional sería una demostración de preocupación y de apoyo hacia su persona, lo cual permitiría estrechar los lazos que se producen en la interacción.

SUBCATEGORÍA 3.2: GESTIONES DEL PROFESIONAL

En esta subcategoría, se pretenden presentar las diversas tareas que visibilizan los informantes y que emprende el interventor, a partir del trabajo con los jóvenes y sus familias, señalando algunas gestiones fuera de su rol como delegado. Los entrevistados plantean: “... me ha hecho currículum, de que ir pa’ allá a buscar pega...” (E1); “Me ha acompañado a hacer la Cuenta

Rut, la beca indígena, que más... acompañó a mi mamá pa'l puesto en la feria, la Muni... que más...” (E5); “... ellos me buscaban los colegios o me daban la plata para las matrículas aquí, ellos se movilizaban en todo eso, en los papeles...” (E4). El mencionar las gestiones realizadas, son valoradas positivamente por los entrevistados, dando cuenta del compromiso del profesional, el que actúa cumpliendo a cabalidad con la fachada que se le asigna socialmente, aún cuando esto implique acciones fuera de su competencia.

Pero a su vez, las tareas que le son propias, y que apuntan a la reinserción social de los sujetos de atención, las realizan con especial dedicación, tal como lo plantea el siguiente entrevistado: “... *Ha ayudado a mi mamá, me ha ayudado a mí, eh... que más, me fue a buscar colegio. Porque después cuando yo salí preso, salí, no tenía colegio po', porque no me aceptaban, pero mi delegada, conversó, conversó, hasta que me pilló un colegio. Después fuimos al otro liceo por que pasé po' y después fuimos al otro liceo...*” (E5). La actuación del profesional es consistente con los objetivos de la intervención, lo que transfiere al joven el compromiso por responder adecuadamente al actuar del profesional, siendo un aliciente para mantener la condición gestionada por el profesional.

Las gestiones mencionadas se relacionan con el contexto de la intervención, entendiendo el contexto como el trabajo con redes institucionales que pueden colaborar con disminuir las problemáticas que presenta el sujeto de atención y su familia, lo que da a entender que el profesional intenta realizar una intervención en todos los ámbitos del sujeto de atención, la cual muchas veces en lugar de promover la autonomía del sujeto, lo convierte en mero receptor de beneficios, evitándole la posibilidad de actuar y ser co-creador de sus cambios, situación que se tiende a repetir a nivel familiar, como lo plantea la siguiente entrevistada: “... *le puse ese tema a la señorita, que si ella me podía ayudarme pa'... que como podía hacerlo pa' sacarme un puesto en la feria, porque lo necesitaba. Y ella llamó a una señorita, después nos citaron pa' allá y nos tocó un caballero y él me dijo que en qué feria quería trabajar y yo le dije que en ésta. Y de ahí me dio uno.*” (F5). Si bien es cierto, las gestiones que realiza el profesional no son las determinadas para su rol como delegado, éstas dan cuenta de una preocupación integral por el grupo familiar, atendiendo las necesidades sentidas de los sujetos, con el propósito de mejorar las condiciones de vida del grupo familiar, y por ende del sujeto de atención.

SUBCATEGORÍA 3.3: INTERVENCIÓN FAMILIAR

Si bien es cierto, la Ley de Responsabilidad Penal Adolescente no obliga ni intenciona el trabajo con las familias, el criterio de selección de los informantes se estableció con familias con jóvenes infractores de ley, por cuanto en el ejercicio del quehacer profesional de esta área estiman conveniente la participación de las familias, como forma de propiciar la responsabilización e incentivar el adecuado desempeño de los roles parentales. Esto, por cuanto la familia se constituye como una estructura normativa y valórica, que se encuentra en forma permanente y muchas veces incondicional junto al joven, lo cual podría colaborar en mantener los cambios promovidos durante la intervención profesional.

Un entrevistado señala: “...*Empezaron a hacer como juntas ya familiares. Y ahí fue difícil, difícil porque de repente mi papá, no nos conocíamos na’ mucho, empezamos a hablar de temas que de repente nos dolían a los dos po’, temas que nunca se habían conversado. De ahí se empiezan a producir los cambios. (...) Porque las cosas que me molestaban a mi, o sea, él las cambió po’. Y eso se conversaba aquí porque no se conversa en ningún lado más, o sea, en la casa si se llega a conversar de eso, había conflicto.*” (E2). Pese a que en el relato no se menciona al profesional, se logra inferir que éste busca propiciar la mejoría de los canales comunicacionales, siendo un moderador entre padre e hijo, lo que permitió que afloraran emociones y discursos que, sin su presencia, no habría sido posible develar.

Por otro lado, las experiencias a nivel familiar, no siempre tuvieron el éxito esperado por cuanto la relación entre el adulto significativo y el profesional también se enmarcaba en la obligatoriedad impuesta por el poder judicial, lo que dificulta alcanzar relaciones significativas que permitieran sostener en el tiempo los cambios intencionados, tal como lo refleja el siguiente entrevistado: “*Mi mamá fue un par de veces... siempre hablaba con mi mamá las cosas que a mi me caían mal de mi mamá... mi mamá nunca va al cambio. (...) ella las entendió algunas veces, le decía que igual había cambiado, igual de repente andaba mejor, andaba más cariñosa, pero de repente se le quita lo cariñosa... (...) otra vez igual me acuerdo que le decía que se diera cuenta de todo lo que estaba haciendo yo, que yo había cambiado (...) igual era bueno, que nadie le decía eso a mi mamá. Igual era bacán cuando mi mamá no andaba tan enojada... cuando ella le decía eso, pero después, seguía igual...*” (E3). En ocasiones, la familia carece de

elementos protectores y de soporte, que permitan sustentar las transformaciones que se impulsan en los jóvenes, lo cual por un lado, podría permitir una relación más estrecha entre el profesional y el sujeto de atención, dificultando, más adelante, el proceso de desvinculación entre los participantes de la intervención.

Pero también el profesional intenciona la inclusión de la familia en los procesos de intervención, como lo señala una de las entrevistadas: *“Cada vez que tenía que hacer algo con (joven), me involucraba a mí po’, porque yo era la pareja de él y estuviéramos los dos, al fin y al cabo, los dos estábamos solos.”* (F5). La participación de la familia no sólo favorece las transformaciones que impulsa la intervención, sino que colabora en que la familia se convierta en el apoyo necesario para la mantención de dichas transformaciones, más allá del plazo determinado para su intervención, y por ende, del acompañamiento que puede hacer el profesional que participa en su proceso de cambio.

También se presenta el discurso de un joven, quien señala: *“Habla por teléfono con mi mamá... que como me porto yo, como reacciono, si acaso ellos me están apoyándome a mí en la sanción, (...) porque igual, la mamá de uno tiene que saber lo que uno anda haciendo. Lo que uno hace aquí en el Centro...* (E7). En el relato, se puede apreciar la valoración que el joven realiza de la participación de la familia en el proceso de intervención, infiriendo que para el joven es importante ser visible para su adulto significativo.

Según la revisión de los discursos de los informantes, los profesionales responsables de la intervención, intentaron mejorar las relaciones entre padres e hijos, entendiendo que una buena relación a nivel familiar es fundamental para fortalecer y apoyar los procesos de cambios vivenciados en los jóvenes a partir de los procesos de intervención en los que participan. Así lo corroboran alguno de los adultos informantes: *“... independiente que el cabro sea mayor de edad en este minuto, cumpliendo una sanción de menor, vive con sus padres, vive con su familia y hay padres preocupados y a lo mejor, si no hay padres preocupados hay una tía, habrá un hermano por ahí, pero si eso no es parte del cabro, siempre va a andar como así no más. Siempre hay alguien que quiere estar con el cabro, siempre. Y si no se considera, yo creo que el cabro siempre va a estar solo.”* (F1). También la familia valora su inclusión en los procesos de intervención, aún cuando su discurso está teñido de los simbolismos de su propio universo, el

cual no se condice necesariamente con la realidad de la generalidad de los jóvenes, pues muchas veces, aún cuando las familias viven con los jóvenes, no presenta interés ni disposición para participar de la intervención.

Por otro lado, estas aseveraciones, podrían configurarse como fachadas por parte de las familias, dando a conocer respuestas estereotipadas, relacionadas con el deber ser, más que con el sentimiento genuino de acompañar a los jóvenes realmente en sus procesos, pudiendo visualizarse como la singularidad de las transacciones de los sujetos de atención.

CATEGORÍA 4: “ATRIBUCIONES”

La presente categoría se relaciona al discurso de los entrevistados, quienes presentan o explican una situación determinada a partir de la subjetividad de sus significaciones. Al respecto, dichas afirmaciones, contienen los mandatos sociales, adjudicándole a otros ciertas responsabilidades relacionadas con el deber ser, como mandato social. Esto se relacionaría con lo que Goffman define como fachada social, otorgándole un rol particular de actuación que estaría consensuado por la comunidad. Esto permite entender al sujeto como actor, por cuanto el joven mantiene un universo simbólico que le otorga significados al mundo que lo rodea.

Es así, como se logra distinguir atribuciones que realizan los jóvenes, las que se dan principalmente en relación al profesional y a la intervención.

SUBCATEGORÍA 4.1: EN RELACIÓN AL PROFESIONAL

Al respecto, los informantes se muestran con determinación frente al deber ser del interventor profesional, atribuyéndole características en relación a su quehacer profesional, otorgadas por el rol profesional que le corresponde cumplir, como menciona uno de los entrevistados: *“Bueno, primero, tiene que saber llevar su pega, tiene que puro hacerlo...lo primero que pensaba yo po”* (E2). El sujeto de atención validaría el trabajo profesional, a partir de la atribución que le otorga al rol del delegado con el que comparte la intervención. Esto permite dar cuenta, que el sujeto de atención tiene expectativas preconcebidas con respecto al profesional que interviene, y a su vez, con respecto al rol que le cabe en la intervención a dicho profesional. Esto se generaría a partir del universo simbólico que el sujeto con el que se explica el mundo.

Es así como el sujeto también atribuye al profesional los fines de la intervención, como lo señala el siguiente entrevistado: *“... yo pienso que las metas que tenía sobre mi... es básicamente dejar lo que estaba y ser una persona nueva po’...”* (E1). En este caso, el sujeto infiere el fin de la intervención, a partir de sus propias significaciones, como concededor del espacio en el que se desarrolla la intervención.

Asimismo, el sujeto puede atribuirle el éxito o fracaso de la intervención al tipo de relación que se establezca con el profesional que interviene, como lo señala el siguiente entrevistado: “...yo pienso que tener una delegada que te lleves bien, es como fundamental en tu proceso de salir con todas tus metas de aquí...” (E1). De este modo, se podría plantear que la interacción sujeto – profesional, sería clave para que las intervenciones sociales fueran exitosas, debido a que ésta sería la base para que se generaran relaciones de confianza, de ayuda y de afecto que pueden soportar las transformaciones que se intencionan por los actores involucrados en la intervención.

El sujeto, entonces conoce los objetivos que persigue la intervención, aún cuando pueda hacerlos propios en distintos momentos del proceso interventivo, como lo plantea uno de los entrevistados: “... No quiere que vuelva a lo mismo po’, no quiere que... en vez de yo seguir caminando, empiece a retroceder po’”. (E2). Entonces el joven, valora positivamente los cambios impulsados por el profesional en la intervención, entendiendo que la transformación que implica la intervención podría generar mejoras en sus condiciones, según el área que se esté abordando: individual, familiar o social.

Esta atribución, le permitiría al sujeto colaborar en el proceso de intervención, como lo plantea uno de los entrevistados: “Igual tienes que responderle a lo que, a lo que ella está como invirtiendo o... su tiempo, aunque sea por trabajo, por la plata que esté aquí, pero igual te va dando lo de ella pa’, pa’ que uno salga adelante.” (E1). Entonces, el sujeto, es capaz de modificar su conducta y disposición para la intervención, retribuyendo el compromiso y trabajo observado en el profesional con quien comparte la intervención. En este relato, también se deja entrever que el sujeto desconoce los motivos que impulsan al profesional a intervenir de la forma que lo hace, sin embargo, esto no es relevante para retroalimentar de igual forma su dedicación.

Los sujetos de atención valoran al profesional y su rol como interventor, atribuyéndole sentido a la labor del profesional, según plantea un entrevistado: “...yo creo que igual se entretiene en trabajar aquí ella o... o se siente a gusto trabajar aquí porque ha sacado a jóvenes adelante y yo pienso que es reconfortante para ella trabajar aquí po’...” (E1). Este discurso, plasma el significado que el sujeto le atribuye al rol que desempeña del profesional, el que probablemente surge a partir de la experiencia que han compartido durante el proceso de intervención.

El sujeto de atención, actúa a partir de los significados objetivados socialmente, los cuales determina como ciertos o reales para él, esperando que el profesional con el que se relaciona en la intervención, responda a las características que él plantea como verdaderas, es decir, que actúe en consecuencia con el rol asignado desde la fachada social en la que se instala. Es por esto, que uno de los entrevistados menciona: “... *encontraba que no hablaba las cosas que tenía que hablar, decía... no sé po’, puntuaba siempre algún detalle, y en vez de ir mejorando, siempre iba empeorando...la relación de los dos.*” (E2). Al respecto, el comportamiento del profesional que acompañaba el proceso de intervención, era distinto a la atribución que él le otorgaba al rol del delegado, y esta inconsistencia, impedía que la relación entre el sujeto y el profesional pudiera tomar su curso, como él esperaba, generando un distanciamiento marcado por la incredulidad y la desconfianza. Entonces, el sujeto como actor y parte de la trama social, es capaz de evaluar y juzgar la adecuación del rol particular del profesional a partir del universo simbólico en el que se instala.

SUBCATEGORÍA 4.2: EN RELACIÓN A LA INTERVENCIÓN

Por otro lado, también el interventor daría a entender al joven ciertas atribuciones con respecto a su labor profesional, las que servirían de directrices en el proceso interventivo en el que se participa, pudiendo colaborar en moldear la acción del joven, permitiéndole creer místicamente en lo que el profesional, desde su posición o estatus social, le plantea, como queda de manifiesto en el siguiente relato: “... *Si empezaba un cambio en mí que el cambio, todo lo que hiciera yo en esta vida, tenía que hacerlo por mí, no por otras personas.*” (E2). Según lo planteado, el profesional intenta transferir por medio de su discurso, elementos de su propio universo simbólico, con el fin de que el sujeto pueda internalizarlos y modificar las significaciones que están a la base de su actuación.

El sujeto de atención, entonces, tiene la libertad para pensar, analizar y aceptar (o rechazar) atribuciones que le dan sentido y significado a lo por él observado, pudiendo elaborar conclusiones generalizables a partir de la observación del mundo que lo rodea, como lo plantea el siguiente entrevistado: “*Lo hacen a uno responsable po’, lo hacen a uno sentar cabeza.*”

(E2). Es así, que el sujeto de atención le atribuye al profesional “el poder” de transformación, invisibilizando sus acciones y su voluntad y desconociendo sus propias capacidades de cambio.

Son los significados sociales los que se nos hacen subjetivamente reales, formando parte de un universo simbólico que compartimos como comunidad. Pero a la vez, esto da cuenta de que el sujeto es capaz de reflexionar, de expresar su voluntad y de tener la capacidad para ser actores de sus vidas, y colaboradores en la transformación que pretende e impulsa la intervención.

CAPÍTULO 5

CONCLUSIONES

La importancia de reconocer al sujeto de atención como actor, quien poseería las capacidades y cualidades para observar su realidad y tomar decisiones con respecto a la transformación que propone la intervención social, podría generar reales aportes a los profesionales de las ciencias sociales que realizan intervención social, puesto que a partir de sus discursos, se podrían recoger los aspectos que les son relevantes y que, por ende, colaborarían en alcanzar el fin transformador que persigue la intervención.

A partir del presente estudio, se ha podido determinar que la actuación de los sujetos durante la intervención es aún más decisiva de lo esperado, pues tras la reflexión, el sujeto de atención toma decisiones, determinando el nivel de relación al que pretende llegar con el interventor, pudiendo o no dar pie para alcanzar relaciones afectivas y efectivas que permitan alcanzar la transformación que persigue la intervención. Es así como, tanto el profesional como el sujeto de atención interactúan según las fachadas que se conforman en su interacción, las que se transforman según la influencia recíproca.

Asumiendo entonces, que el sujeto de atención actúa para la transformación de su realidad, es que recordamos la pregunta de investigación: ¿cuál es la valoración que la familia, como sujeto de atención, hace con respecto del interventor, profesional de las ciencias sociales, que lleva a cabo el proceso de transformación, según el escenario donde se sitúa la intervención?

Para responder a la pregunta, y como forma de estructurar el presente capítulo, se comenzará por abordar los objetivos planteados para la presente investigación.

En concordancia con el primer objetivo específico, el cual pretende describir la relación entre el profesional de las ciencias sociales y los jóvenes infractores de ley y sus familias en el contexto del proceso de intervención, se puede apreciar un cierto grado de homogeneidad en la información. Esto quizás se deba a que los jóvenes entrevistados participaron de procesos de

intervención con egresos exitosos, es decir, que habrían alcanzado el logro de los objetivos propuestos en su Plan de Intervención Individual.

Esto sería un sesgo de la investigación, por cuanto no fue posible conocer casos de relativo o escaso éxito en el proceso de intervención, lo que habría relevado probablemente otros aspectos con respecto al profesional de las ciencias sociales que participa en el proceso de intervención.

Claro está, que la información presenta diferentes matices que se dan en los discursos de unos y otros informantes. Es así, como la primera categoría de la presente investigación, en la relación con el profesional, logran identificarse tres aspectos de la relación que permiten evaluarla como altamente valorados: el apoyo, la confianza y el afecto.

La alta valoración que le asigna el sujeto de atención al encuentro cara a cara con el profesional, permite manifestar que quizás sólo el encuentro entre personas podría permitir alcanzar el fin transformador de la intervención. Sin embargo, el profesional no sólo cuenta con sus características personales para la intervención, sino que además, cuenta con un cúmulo de conocimientos, de estrategias y herramientas que le permiten abordar con propiedad el proceso interventivo, siendo en sí mismo una herramienta que colabora en los cambios que impulsa la intervención. Entonces, ¿cómo podemos mejorar las características personales con las que nos presentamos al encuentro con el sujeto de atención? ¿Cuáles serían los perfiles profesionales a los que se debe apuntar para permitir que la intervención sea un proceso que alcance las metas transformadoras que se propone? ¿Cómo se puede determinar un perfil de atención que combine los conocimientos técnicos con la calidad humana? De algún modo, las actuaciones profesionales son perfectibles a través del reconocimiento de aquellos rasgos que son mayormente valorados por los sujetos de atención. Sería recomendable entonces, a partir del discurso de los sujetos que participan en procesos de intervención, examinar cuáles son los perfiles de las personas que hoy acceden a las profesiones de las Ciencias Sociales y que realizan intervención social, pues esto sería clave para colaborar en el mejoramiento de las estrategias de intervención, a partir de la formación entregada a sus profesionales.

Entonces, la interacción entre el profesional y el sujeto de atención se ve optimizada en la medida que el sujeto de atención logra situarse en un escenario donde dichos aspectos: el apoyo, la confianza y el afecto, están a la base de la intervención.

Es así como surge del discurso de los entrevistados, distintos tipos y grados de relación, identificándolos como procesos que se viven de manera singular y que pueden darse o no, dependiendo de la voluntad de los involucrados para formar una relación de calidad. De lo contrario, la interacción en la intervención, podría darse como relaciones mecánicas que sólo se limiten a reuniones de control o supervisión, en razón que el origen de la intervención, está dada por una orden emanada del Poder Judicial, la que obliga a las partes a cumplir con el plazo establecido para la sanción.

En el discurso de los informantes, no fue posible vislumbrar la intervención desde las orientaciones técnicas y los lineamientos entregados por el SENAME para la intervención. Esto podría deberse a la mediación que realiza el profesional de las Ciencias Sociales entre el sujeto de atención y las políticas públicas desde donde se instala la intervención, siendo quien operacionaliza dichas políticas, llevándolas a un plano en el que son asimilables por el sujeto de atención en el escenario de la intervención.

Según el segundo objetivo, el cual pretendía identificar los cambios observables por los sujetos de atención, se pudo apreciar que los informantes reconocen y verbalizan cambios a nivel personal, conductual y en la relación con el profesional. Los cambios conductuales se refieren a los cambios observables por ellos y por otros, principalmente relacionados con su comportamiento. En cuanto a los cambios a nivel personal, estos se refieren a cambios más bien internos, que son percibidos principalmente por sí mismos y por los más cercanos, pero que dan cuenta, a su vez, de procesos de maduración y de crecimiento personal, adquiriendo o reincorporando habilidades sociales que les permitirán transformaciones en sus vidas, lo que incidirá positivamente en su reinserción a la vida comunitaria o social, según el escenario desde donde se ha recogido la información para la presente investigación. Esto, se condice con el principal objetivo que persigue la LRPA, pues su meta será evitar la reincidencia en la comisión de delitos, disminuyendo así la problemática relacionada a la justicia juvenil.

Los cambios percibidos por los entrevistados, vienen a reafirmar el éxito de las intervenciones en las que participaron, por cuanto se cumple con el fin transformador, en los distintos ámbitos del sujeto de atención, según su discurso y el de sus familias. Si bien estos cambios son el resultado visible de la intervención, no es menos cierto que dichos cambios se modelaron gracias a la interacción con el profesional, con quien pudieron compartir elementos de sus respectivos universos simbólicos, generándose pautas de comportamiento que propiciaban el fin transformador de la intervención, a partir de los significados objetivados socialmente, y por lo tanto, compartidos socialmente.

Al respecto, cabe acotar que si bien es cierto la intervención social impulsa acciones transformadoras, en el caso de los jóvenes infractores de ley se conjugan distintos elementos, uno de los cuales no fue motivo de inclusión en el presente estudio, que es la etapa del ciclo vital en el que se encuentran: la adolescencia. Es importante mencionarlo, por cuanto ésta es una etapa de la vida en la que se sufren cambios a nivel físico, a nivel de pensamiento, de lo concreto a lo abstracto, y se determina la identidad del sujeto, por lo que también sería una de las etapas más permeables para la construcción y consolidación del universo simbólico con el que va a interpretar el mundo que lo rodea.

En cuanto al tercer objetivo, el que permite comparar las valoraciones que los jóvenes infractores de ley y sus familias, le otorgan al profesional de las ciencias sociales con quienes compartieron un proceso de intervención social, es posible señalar que las opiniones entre ambos sujetos de atención son homogéneas, por cuanto valoran de igual forma la relación con el profesional que participa en el proceso de intervención, reconociendo a su vez los resultados alcanzados y visualizando los cambios impulsados por ésta.

Se debe tener en consideración, que los adultos significativos entrevistados, formaron parte de la investigación aún cuando no son determinantes en el proceso de intervención, por cuanto por Ley, las familias no están convocadas a participar de dichos procesos, sino que su participación está mediada por el profesional de las ciencias sociales que lleva a cabo la intervención, quienes en su mayoría concuerdan con que la participación de la familia en los procesos interventivos, es fundamental para promover la acción transformadora y sostener dichos cambios en el tiempo.

Esto, debido a que la intervención profesional en el ámbito judicial tiene un plazo determinado, el que no se relaciona con el alcance del logro de los objetivos propuestos, así como tampoco consigna la evaluación de dichos procesos, lo que a diferencia de otros procesos interventivos, en ocasiones impide visualizar los objetivos alcanzados, o bien, impide que estos logros se consoliden en el tiempo. En este sentido, la importancia de la participación de la familia en el proceso de intervención, radicaría en su permanencia junto al sujeto de atención, debiendo ser el actor convocado a sostener dichas transformaciones, teniendo en cuenta su diversificación y su función social de preservar y transmitir los valores sociales, según la idealización compartida que le otorgamos a la familia en nuestra sociedad.

Por otro lado, sería necesario sugerir que así como existen orientaciones técnicas que entregan los lineamientos para el ingreso y la permanencia de los jóvenes en los procesos interventivos, confiriendo las directrices de acción, se debería considerar una etapa de cierre de procesos en las que se tome en cuenta la interacción alcanzada entre el profesional y el sujeto de atención, con el propósito de permitir un alejamiento paulatino que implique la consolidación de la autonomía de dicho sujeto.

Se puede concluir entonces, que los sujetos de atención valoran altamente al profesional que los trata con respeto, reconociéndolo como persona, en una interacción que se influye mutuamente, alcanzando el primer cambio de la intervención en el encuentro cara a cara. Este reconocimiento pasa por reconocer también el poder que cada actor, profesional y sujeto de atención, posee dentro del proceso de intervención. Es por esto que en el transcurso del análisis de los datos se habla de acompañamiento en la intervención y no de la intervención misma, pues es el propio sujeto quien determina la posibilidad de que los profesionales podamos acceder a sus determinaciones en relación a su transformación. Por lo que la intervención social sería un proceso de acción que emprende el sujeto de atención, cuando asume la decisión de transformar aquellos aspectos de su vida no satisfechos y/o de carencias, a través del acompañamiento de un profesional, quien resulta facilitador de dicho proceso. Para participar del proceso de intervención es que debemos observar y escuchar, propiciando en el sujeto de atención la voluntad de transformación, según ésta transformación tenga para él un sentido movilizador.

Recoger esta valoración que realizan los sujetos de atención, será sin duda un aporte al ejercicio de nuestra profesión, pues nos permitirá reconocer el protagonismo al sujeto de atención, tal vez incluso, podría tener repercusiones en cuanto a modificar el estatus en el que nos sitúa la sociedad, pero también el estatus en que nos situamos nosotros mismos como interventores. Sin embargo, también podremos aprender de los profesionales de los que se habla en la presente investigación: personas comprometidas, con disposición de entrega más allá de las exigencias profesionales y capacidad de reconocer al otro como un sujeto de derecho, quien piensa y actúa según sus propias determinaciones.

Finalmente, se puede concluir que en los discursos de las familias, como sujetos de atención en un proceso de intervención social, es altamente valorado el profesional de las ciencias sociales con quienes comparten los procesos de intervención, por cuanto desde la perspectiva de la interacción social, de la cual es parte el interaccionismo simbólico, podríamos señalar que a partir de la interacción cara a cara entre los protagonistas de la intervención, se pueden comenzar a generar las transformaciones que impulsa la intervención social, compartiendo los elementos presentes en nuestro universo simbólico.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ⇒ Aylwin, Nidia y Solar, María Olga. (2003) “*Trabajo Social y Familiar*” (3º edición). Santiago de Chile: Pontificia Universidad Católica de Chile.
- ⇒ Carballeda, A. (2007) “*Escuchar las prácticas*” (1º edición). Buenos Aires, Argentina: Espacio Editorial.
- ⇒ Corbetta, Piergiorgio. (2007). “*Metodología y Técnicas de Investigación Social*”. Editorial Mc Graw Hill.
- ⇒ Eroles, Carlos. (2001) “*Familia y Trabajo Social. Un enfoque clínico e interdisciplinario de la intervención profesional*” Buenos Aires, Argentina: Espacio Editorial.
- ⇒ Goffman, Erving (1997) “*La Presentación de las Personas en la Vida Cotidiana*”. Buenos Aires, Argentina: Amorrortu Editores.
- ⇒ Iturrieta, S., Sánchez, D. (2010) “*Perspectivas de Trabajo Social*” (1º edición). Santiago, Chile: Universidad Católica Silva Henríquez.
- ⇒ Iturrieta, Sandra (2011) Ponencia en el marco del Segundo Coloquio organizado por el Consejo Provincial Santiago, del Colegio de Asistentes Sociales, cuyo tema fue “*Producción de conocimiento: tendencias y desafíos actuales*”.
- ⇒ Iturrieta, Sandra. (2001) “*Perspectivas teóricas de las familias: como interacción, como sistemas y como construcción social*” Extracto del libro de la autora “*Conflictos Familiares ¿Cómo resolverlos?*”, CED, Universidad Católica del Norte.
- ⇒ Martínez, Jorge (2010) “*Informe de diagnóstico de la implementación de la Ley 20.084, Junio 2007- marzo 2010*” Santiago, www.oijj.org Recuperado en junio de 2011.
- ⇒ Paz, A. y Unás, V. (2010) “*Fisuras en los discursos de la intervención social contemporánea*” http://bibliotecadigital.icesi.edu.co/biblioteca_digital/handle/item/2152 Recuperado en mayo de 2011.
- ⇒ Quintana, Lorena. (2011). “*Hijos de familias reconstituidas en el proceso de construcción de identidad familiar*” Tesis para optar al grado de Magíster en Intervención Social, mención Familias. Universidad Católica Silva Henríquez.
- ⇒ Ruiz Olabuénaga, José Ignacio. (2003) “*Metodología de la Investigación Cualitativa*”. Universidad de Deusto.
- ⇒ Taylor, S.J., y Bogdan, R. (1987) “**Introducción a los Métodos Cualitativos de Investigación**” Barcelona, España. Editorial Paidós.

- ⇒ Valdés, Ximena. (2009). “*Metamorfosis de la familia y la vida privada. Cambios y tendencias en Chile*” Ponencia Universidad del Bío Bío, 23 de octubre de 2009. Recuperado de:
[http://www.ubiobio.cl/miweb/webfile/media/135/METAMORFOSIS%DE%LA%FAMILIA%Y%LA%VIDA%PRIVADA,%Ximena%Val%\(1\).pdf](http://www.ubiobio.cl/miweb/webfile/media/135/METAMORFOSIS%DE%LA%FAMILIA%Y%LA%VIDA%PRIVADA,%Ximena%Val%(1).pdf)
- ⇒ Valdés, Ximena y Valdés, Teresa. (2005). “*Familia y Vida Privada ¿Transformaciones, Tensiones, Resistencias o Nuevos Sentidos?*”. Santiago de Chile. Co-Edición Cedem/Flacso.
- ⇒ Van Langenhove, L. (1999). “*Reflexiones para un replanteamiento de las ciencias sociales*”. De dirección electrónica www.unesco.org/shs/most. Recuperado en mayo de 2011
- ⇒ Vélez, Olga, (2003) “*Reconfigurando el Trabajo Social, Perspectivas y tendencias contemporáneas*” (1º edición). Buenos Aires, Argentina: Espacio Editorial.
- ⇒ Wallerstein, I., (1996) “*Abrir las Ciencias Sociales: Informe de la Comisión Gulbenkian para la reconstrucción de las Ciencias Sociales*” (10º Edición en español) Nueva York: siglo XXI.
- ⇒ SENAME. “**Marco Legal. Justicia Juvenil. Ley de Responsabilidad Penal Juvenil**” Disponible en <http://www.sename.cl/wsename/estructuras.php?name=Content&pa=showpage&pid=30> . Recuperado en mayo de 2011.
- ⇒ SENAME. “**Marco Legal. Justicia Juvenil. Reglamento Ley 20.084.**” Disponible en <http://www.sename.cl/wsename/estructuras.php?name=Content&pa=showpage&pid=30> . Recuperado en diciembre de 2011.
- ⇒ SENAME. “**Informe de diagnóstico de la implementación de la Ley 20.084**”. Disponible en http://www.sename.cl/wsename/otros/rpa/INFORME_LRPA_FINAL.pdf . Accedido en
- ⇒ Gutiérrez, Eugenio; Osorio, Paulina. “*Modernización y transformaciones de las familias como procesos del condicionamiento social de dos generaciones*”. Revista **Última década.**, Santiago, v. 16, n. 29, dic. 2008. Disponible en http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-22362008000200006&lng=es&nrm=iso>. Accedido el 18 de julio de 2011.

Anexos

MATRÍZ DE ANÁLISIS

CATEGORÍA	SUBCATEGORÍA	RELATO TEXTUAL	RELATO LATENTE
<p>RELACIÓN AFECTIVA: Se entenderá por relación afectiva, la relación cara a cara que se produce entre el interventor y el sujeto de intervención luego de un tiempo prolongado, mayor a un año, en el que se mantuvo una relación a través de un proceso de intervención</p>	<p>RELACIÓN DE CONFIANZA: Se entiende como la relación de confianza, la capacidad de los sujetos de atención de compartir sus experiencias de vida y mundo interno con el profesional de las ciencias sociales que acompañó el proceso de intervención.</p>	<p><i>“... La única con la que tengo conversación po’... No converso con nadie. Con nadie así.” (E5)</i></p>	<p>El sujeto de atención releva una diferenciación entre el profesional y otras personas, otorgándole un estatus diferente a otros cercanos</p>
		<p><i>“... Yo como que le agarré cariño a la señorita, ¿me entiende o no? Porque yo a veces como que tengo más confianza con ella que con mi familia, que con mi mamá...” (E7)</i></p>	<p>El sujeto atribuye ciertos roles a los profesionales, tendiendo a asemejar la relación del interventor con algún miembro de la familia, según el rol que éste realice. Esto permite que el sujeto de atención lo visualice como “un otro significativo”.</p>
		<p><i>“... que no tengas miedo de contarle cosas, que era como lo que me pasaba a mi de un principio... como que yo no quería contarle todo sobre mi, de repente uno no quiere decirle todas las cosas que hace uno. Ella te pregunta “oye tú, te drogas o tú haces esto” yo decía si, pero siempre bajaba como, como los grados siempre. O cosas de mi familia que a mi no me parecían le decía “no, si... ellos trabajan” y podrían estar haciendo cualquier otra cosa...pero después se da el tiempo...” (E1)</i></p>	<p>El sujeto, como actor, toma decisiones con respecto a la interacción que desea alcanzar con el profesional</p>

		<p>“... Le he podido contar las cosas buenas que hago, las cosas malas, incluso con decirle que ni si quiera me da pudor decirle, de repente, “¿sabe qué? Me pitié este condoro”. Y de repente uno piensa, no sé este puede sapiarme, no sé po’ cualquier cosa po’. Y al contrario, eh... te dan el apoyo.” (E2)</p>	<p>El sujeto, como actor, toma decisiones con respecto a la interacción que desea alcanzar con el profesional</p>
		<p>“Mi delegada igual me ha dado harta confianza, a confiado en mi po’ y eso me ha hecho pensar igual por qué si una persona extraña confía en mi, por qué no puedo confiar en personas que conozco...” (E2)</p>	<p>A través de la intervención, el sujeto logra extrapolar las vivencias con el profesional, a otros ámbitos de su vida, pudiendo plasmarse así la acción transformadora que pretende la intervención</p>
		<p>“Es cuático porque le tengo confianza así como a mil. Es como la misma confianza que le tengo, a mi compañero po’. Tengo un compañero que ha estado siempre conmigo, es mi hermano, he vivido con él todo... era la única persona con la que tenía confianza y con la señorita he llegado a tener la misma confianza po’” (E2)</p>	<p>Idealización con respecto al interventor</p>
		<p>“Confiar en mí. A confiar en mi familia, a confiar en mi entorno. No a confiar en todas las personas, igual sigo siendo desconfiado, pero no a tal punto de que... no confiaba ni en mi sombra. Ahora confío igual en mi gente cercana...” (E2) confianza</p>	
		<p>“Ella, como que yo sentía que ella no estaba ni ahí conmigo y yo tampoco con ella, así como... yo venía más que todo por cumplir no más... (E2)</p>	<p>El sujeto, como actor, toma decisiones con respecto a la interacción que desea alcanzar con el profesional</p>
		<p>Tópico: Confidencialidad: La confidencialidad es lo mejor.” (E2)</p>	<p>“... ”</p>

<p>RELACIÓN DE APOYO Se relaciona con la valoración de la familia con respecto a la ayuda y colaboración que brinda el profesional en la intervención</p>	<p><i>“...yo sé que va a estar ahí po’. Esa es la importancia de los delegados, cuando están comprometidos, cuando uno sabe que están comprometidos con uno...” (E2)</i></p>	Idealización con respecto al interventor
	<p><i>“... Él me conversaba que yo siguiera luchando, que no me, que no me diera para atrás. Entonces el siempre me motiva a mí a eso, me conversaba que siguiera adelante, que es por bienestar pa’ mi.” (E4)</i></p>	
	<p><i>“... Nos tratan bien, eh... no nos miran a nadie en menos así, nada de eso...” (E5)</i></p>	
<p>RELACIÓN DE AFECTO Se entenderá como los sentimientos y emociones que manifiesta el sujeto de atención con respecto del profesional</p>	<p><i>“... le tomé como más afecto, lo más que le tenía, igual le tenía afecto, pero es como cosas que te demuestran más afecto aún, están preocupados realmente de ti.” (E1)</i></p>	
	<p><i>“... La forma de... de... de escuchar que tenía conmigo... Es distinto porque uno se siente atendido, se siente que le están tomando atención... Se siente como en Primer Plano.” (E2)</i></p>	
	<p><i>“... él lo sentía harto igual, pero a la vez estaba feliz porque yo ya había terminado todo esto... pero que él igual se había encariñado harto conmigo.” (E4)</i></p>	
	<p><i>“... Él de su trabajo no tendría que haberse metido más en mis cosas, porque después ya empezó la amistad, el cariño y empezó a sentirse comprometido con eso. Como yo también con él, pues si a él le llegara a pasar algo yo también me iba a preocuparme...” (E4)</i></p>	Idealización de la intervención

	<i>“Yo le decía que hasta que lo quería. De repente que me gustaba venir, que estar con él...” (E4)</i>	
	<i>“... Mi mami igual, como me decía “no sé cómo pueden quererte tanto, no sé por qué” y a pesar de ahora último, mi delegado no tenía ningún compromiso conmigo, ya había terminado todo, ya teníamos que haber desconectado y él siguió ahí, entonces mi mami no se explicaba.” (E4)</i>	Idealización de la intervención
	<i>“... es que lo que yo veo es que ella como que le tiene cariño a todos los jóvenes que tiene ella po’.” (E7)</i>	
FAMILIARIZACIÓN La valoración que realiza el sujeto de atención al profesional que realiza la intervención	<i>“...igual ella te ve como a lo mejor un sobrino, un hijo yo pienso porque igual uno es joven...” (E1)</i>	El sujeto atribuye ciertos roles a los profesionales, tendiendo a asemejar la relación del interventor con algún miembro de la familia, según el rol que éste realice. Esto permite que el sujeto de atención lo visualice como “un otro significativo”.
	<i>“... el delegado es como el papá de uno porque a las finales te está protegiendo siempre po’. Está siempre guiándote por lo bueno y lo malo...” (E2)</i>	El sujeto atribuye ciertos roles a los profesionales, tendiendo a asemejar la relación del interventor con algún miembro de la familia, según el rol que éste realice. Esto permite que el sujeto de atención lo visualice como “un otro significativo”.
	<i>“...Él siempre estuvo ahí conmigo, como, como que era un familiar pa’ mi, como ya él se sentía comprometido conmigo, por la amistad que había, no sé, por lo emocional que había con él.” (E4)</i>	El sujeto atribuye ciertos roles a los profesionales, tendiendo a asemejar la relación del interventor con algún miembro de la familia, según el rol que éste realice. Esto permite que el sujeto de atención lo visualice como “un otro significativo”.

		<p>“...Yo ya no tenía que rendirle cuentas a mis papás, yo ya tenía que rendirle cuentas a ellos. A ellos tenía que traerles los papeles, la esta de matrícula, que de verdad que yo estaba estudiando, los comprobantes de estudio, todo eso.” (E4)</p>	<p>Para el sujeto, esta relación pudiera convertirlo en otro significante para el profesional, modificando incluso su autoconcepto.</p>
<p>CAMBIOS PERCIBIDOS</p>	<p>A NIVEL PERSONAL</p>	<p>“Me he encontrado que soy fuerte, que tengo fuerza de voluntad, que puedo salir adelante, trabajando, y como toda la gente, si hay que trabajar para vivir po’... y tratar de siempre aspirar a más po’.Yo a lo mejor, quiero tener un negocio, un puesto en la feria y cosas que me han ido sacando de aquí po’, que... se me ha abierto la mente y he pensado más claro...” (E1)</p>	<p>El sujeto desarrollaría su autoconcepto e identidad a través de la interacción con el profesional.</p>
		<p>“Me acerqué bastante a mi familia, con decirle que como le dije delante yo no, con mi mamá, o sea nos conocíamos de hola y chao no más, o sea, mi mamá salía en la mañana a trabajar, yo me quedaba en la casa, cuando ella llegaba, yo ya había salido a trabajar ya po’, yo andaba con plata y llegaba ella y yo salía llegaba al otro día cuando mi mamá se estaba yendo. Llegaba en la noche y mi mamá durmiendo. Nunca hubo comunicación y aquí se empezó a plantear la comunicación.” (E2)</p>	<p>El sujeto comienza a incorporar valores socialmente aceptables, lo que da cuenta del proceso transformador de la intervención en la que participa.</p>

	<p><i>“De un momento era muy rebelde, muy impulsivo y después empecé a relajarme, a tranquilizarme ... De repente me encontraba con cabros que yo tenía atados aquí y mi delegado me conversaba, me tranquilizaba y después me iba tranquilo calmado y no armaba ningún conflicto aquí.” (E4)</i></p>	El sujeto desarrollaría su autoconcepto e identidad a través de la interacción con el profesional.
	<p><i>“..Yo soy frío pa’ mis cosas, hasta con mi mamá soy hasta difícil pa’ decirle que la amo, (...) y aquí me empezaron a ablandar, así ahora a mi mamá le digo las cosas que yo siento, a mi familia, cosas que yo no hacía.” (E4)</i></p>	El sujeto desarrollaría su autoconcepto e identidad a través de la interacción con el profesional.
	<p><i>“Antes yo no hacía ninguna de esas cosas. Entonces a mí me gusta estudiar, me gusta ir al colegio, me gusta ir a trabajar, a ser responsable, en mi casa, conmigo. Quiero terminar mis estudios. Entonces ellos, ellos me dieron a entender todas esas cosas po’. Cosas que antes me decían pero que yo no las entendía, no quería entender, era porfiado.” (E4)</i></p>	El sujeto desarrollaría su autoconcepto e identidad a través de la interacción con el profesional.
A NIVEL CONDUCTUAL	<p><i>“Al otro (Centro) que estaba al frente, me echaron! Me echaron pa’ fuera, que llegaba andaba arriba de los techos, andaba tirando ciruelas a los delegados, le pegaba a los locos que llegaban ahí más giles... era malo po’. Ahora llego aquí, bajo perfil po’, bajé mi perfil caleta. (E2) ”</i></p>	El sujeto presenta una fachada, la cual expresa en forma intencional o inconciente, que da cuenta del rol que cumple frente al medio en el que se encuentra
	<p><i>“Primero, me acuerdo que no iba casi nada, era así como... que igual no me importaba tanto y después como con el tiempo igual empecé a ir, dije igual tenía que ir...” (E3)</i></p>	El sujeto presenta una conducta acorde a sus intereses, más que a sus obligaciones, hasta encontrarle el sentido que la intervención comenzaba a tomar para él.

		<i>“Que antes me preocupaba por otras cosas básicamente: en comprarme ropa, puta’ en drogarme y cosas así po’... en tomar en las esquinas con los amigos, ahora cambié eso por, por ejemplo, por ir todos los domingos a la feria con mi señora y mi hijo.”</i>	El sujeto comienza a incorporar valores socialmente aceptables, lo que da cuenta del proceso transformador de la intervención en la que participa.
		<i>“Porque de repente antes yo... me iba sentado arriba de la micro y veía a una abuelita y seguía sentado y ahora no, me paro, le paso un asiento, la ayudo a cruzar la calle a veces, puras cosas así.” (E5)</i>	El sujeto comienza a incorporar valores socialmente aceptables, lo que da cuenta del proceso transformador de la intervención en la que participa.
		<i>“... como era más cabro chico antes, “no pa’, vamos a vacilar no más”. Ahora no po’, primero lo de la casa y después “ya mamá” y salgo a las fiestas, así...” (E5)</i>	El sujeto comienza a incorporar valores socialmente aceptables, lo que da cuenta del proceso transformador de la intervención en la que participa.
	A NIVEL DE RELACIÓN	<i>“... empezó de a poquito, de a poquito, a entrar de a poquito. Ya cuando vio que estaba adentro ya, se tiró con todo.” (E2)</i>	
		<i>“... Yo empecé a tranquilizarme, empecé a calmarme, a cambiar mi actitud, también con mi delegado, porque de repente él me hablaba y yo le hablaba lo justo y lo necesario y nada más, pesa’o, entonces él después empezó a soltarme de a poquito con él, él empezó a darme la confianza, y ahí empecé a relajarme y a soltarme con él y empecé a aceptar y a venir a todas las sesiones que... porque a veces yo no venía, que a veces le inventaba cualquier cosa, pero después empecé a ponerme bien responsable con las cosas de él.”(E4)</i>	

		<i>“No me di cuenta, si las cosas se dieron así con el tiempo. Yo no podría decir que empecé a darme cuenta, no, si las cosas empezaron de poco a poco.” (E4)</i>	
	APRENDIZAJES A PARTIR DE LA INTERVENCIÓN	<i>“... Aquí he aprendido, así, a comunicarme más po’. Era de esas personas que mi mamá ni si quiera me conocía, o sea, sabía que yo era su hijo y más allá nada más.” (E2)</i>	Comunicación y capacidad de escucha
		<i>“Y todo es una enseñanza. Yo vez que llego aquí aprendo algo nuevo... eso es lo bacán po’. (...) A respetar, primero que nada, a respetar. Yo aprendí.” (E2)</i>	Respeto
		<i>“Aprendí a conversar, aprendí a plantearme, aprendí a mostrarme como soy. Me aprendieron a conocer, tuvieron que aprender a aceptarme primero.” (E2)</i>	Comunicación y capacidad de escucha
		<i>“... Después como me estaban hablando, igual, como que después dije “igual tengo que ir”, que si no voy, voy a perjudicarme, empecé a pensar así...” (E3)</i>	Capacidad de reflexión
		<i>“...Después me acuerdo que un día me dijo que antes de hacer las cosas que era mejor pensar y custiones así... me dijo una palabra que es la prevención... que de repente si quería ir pa’ algún lado que tuviera prevención de las cosas que iba a hacer... y empecé a hacer eso y sabe que desde ahí que no tengo problemas...” (E3)</i>	Capacidad de reflexión

	<p><i>“... Si no hubiera llegado ahí, yo creo que hubiera seguido en lo mismo, a lo mejor hubiera hecho una causa peor, no hubiera tenido esto...” (E3)</i></p>	Capacidad de reflexión
	<p><i>“Conversamos lo que he hecho, como me siento... me aconseja.” (E7)</i></p>	Comunicación y capacidad de escucha
	<p><i>“De seguir estudiando, de seguir trabajando, que eso es una responsabilidad que empecé a tomar poco a poco porque no lo tenía yo...” (E4)</i></p>	Responsabilidad
	<p><i>“... Me conversaba cosas que yo realmente, de la realidad de las cosas po’... me conversaba que yo no podría estar, volver a lo mismo, que la familia de nuevo va a estar ahí, que sufre, entonces a mi me llevó a reflexionar todas esas cosas pa’ mi po’, me dio a entender todas esas cosas que verdad que la familia es la que sufre po’... y uno también y es pa’l bienestar de uno.” (E4)</i></p>	Capacidad de reflexión
	<p><i>“Aquí me puse más responsable en todo y te venía a firmarte, te venía a hacer las cosas, de todo.” (E4)</i></p>	Responsabilidad

	<p>“... Uno aquí viene, porque tiene que cumplir no más, pero después siguen en la misma, en la de siempre. Entonces a mi, yo cambié todo eso, como a mi ya no me da pa’... pa’ andar robando, pa’ andar haciendo maldades ya no, ya aquí me mandé hartos... si ya tengo 22 años aparte, y... los porrazos me dieron a entender hartas cosas igual po’. Tuve que aprender a porrazos, porque las cosas que me decían no las aprendía. Y ahora yo aprendí a escuchar, aprendí a escuchar a los demás. Aprender los consejos de los demás.” (E4)</p>		Comunicación y capacidad de escucha
	<p>“... Yo antes los consejos malos los entendía al tiro, al tiro, ahora no po’, los consejos buenos los voy tomando, estoy tratando de hacer las cosas bien no más.” (E4)</p>		Capacidad de reflexión
	<p>“Que aprendí a valorar lo tengo, que... que más... que aprendí a respetar, porque yo antes no respetaba nada po’... Porque andaba a lo loco... Y ahora respeto... A mi polola, a la gente, a mi mamá, a mi papá, a mi hermana...” (E5)</p>		Respeto
	<p>“He cambiado hartas cosas po’, ... Hasta mi forma de hablar he cambiado...” (E7)</p>		Comunicación y capacidad de escucha
	<p>“...Me gustó estudiar po’, me metí en la volá, y quiero seguir aprendiendo de todo. En esta vida hay que saber de todo, nunca se termina de aprender.” (E2)</p>		Aprendizajes a partir de la intervención

INTERVENCIÓN PROFESIONAL	ACCIONES DEL PROFESIONAL	<i>“... ella me ha dado consejos, yo los he tomado, me ha preguntado sobre mi vida, mi familia y hemos llevado conversando... ella sabiendo más de mi po’...” (E1)</i>	La acción del profesional tiende a entregar los valores oficialmente acreditados de la sociedad, colaborando con la mantención y transmisión de dichos valores
		<i>“Si igual me apoya!!! Es como, es como un incentivo que te da, diciendo “No, me alegro harto hijo que haya encontrado trabajo, que esté saliendo de lo que estaba” y en eso yo pienso que te apoya, se siente más... de igual lo hice, te felicita ella o te hace el currículum, es como un segundo apoyo que tenís po’.” (E1)</i>	El sujeto percibe la acción profesional como singular, haciéndolo sentir especial y único.
		<i>“Es igual de intrusa que mi compañero, cuestión que me pasa, me pregunta y me pregunta y me pregunta y... ya y le digo y le cuento no más po’. Igual es bacán si po’, porque después viene el reto o viene el consejo o viene la felicitación y... viene el apoyo po’”.</i> (E2)	El sujeto otorga al interventor el poder de transformación, sin reconocer las acciones propias para el logro de dicha transformación. Sin embargo, comienza a reconocer que existen procesos internos que favorecen la transformación que pretende la intervención.
		<i>“... me veía que yo era muy agresivo y como que quiso llegar más allá y hasta que llegó y me ablandó a mi po’, porque yo era rebelde así, era duro. Y él se quiso meterse más, más, más hasta que logró po’... hizo más de lo que él debía...” (E4)</i>	El sujeto otorga al interventor el poder de transformación, sin reconocer las acciones propias para el logro de dicha transformación.
	GESTIONES DEL PROFESIONAL	<i>“... me ha hecho curriculum, de que ir pa’ allá a buscar pega...” (E1)</i>	Descripción de las gestiones que apoyan la intervención
	<i>“... ellos me buscaban los colegios o me daban la plata para las matrículas aquí, ellos se movilizaban en todo eso, en los papeles...” (E4)</i>	El sujeto percibe la acción profesional como singular, haciéndolo sentir especial y único.	

	<p><i>“Me ha acompañado a hacer la Cuenta Rut, la beca indígena, que más... acompañó a mi mamá pa’l puesto en la feria, la Muni... que más...” (E5)</i></p>	
	<p><i>“... Ha ayudado a mi mamá, me ha ayudado a mí, eh... que más, me fue a buscar colegio. Porque después cuando yo salí preso, salí, no tenía colegio po’, porque no me aceptaban, pero mi delegada, conversó, conversó, hasta que me pilló un colegio. Después fuimos al otro liceo por que pasé po’ y después fuimos al otro liceo...” (E5)</i></p>	
<p>INTERVENCIÓN FAMILIAR</p>	<p><i>“... Empezaron a hacer como juntas ya familiares. Y ahí fue difícil, difícil porque de repente mi papá, no nos conocíamos na’ mucho, empezamos a hablar de temas que de repente nos dolían a los dos po’, temas que nunca se habían conversado. De ahí se empiezan a producir los cambios. (...) Porque las cosas que me molestaban a mi, o sea, él las cambió po’. Y eso se conversaba aquí porque no se conversa en ningún lado más, o sea, en la casa si se llega a conversar de eso, había conflicto.” (E2)</i></p>	<p>Existiría una definición de la situación en la que se actúa, la que está dada por el escenario de intervención, el que en este caso está planteado desde la ley 20084.</p>

		<p><i>“Mi mamá fue un par de veces... siempre hablaba con mi mamá las cosas que a mi me caían mal de mi mamá... mi mamá nunca va al cambio. (...) ella las entendió algunas veces, le decía que igual había cambiado, igual de repente andaba mejor, andaba más cariñosa, pero de repente se le quita lo cariñosa... (...) otra vez igual me acuerdo que le decía que se diera cuenta de todo lo que estaba haciendo yo, que yo había cambiado (...) igual era bueno, que nadie le decía eso a mi mamá. Igual era bacán cuando mi mamá no andaba tan enojada... cuando ella le decía eso, pero después, seguía igual...” (E3)</i></p>	
		<p><i>“Habla por teléfono con mi mamá... que como me porto yo, como reacciono, si acaso ellos me están apoyándome a mí en la sanción, (...) porque igual, la mamá de uno tiene que saber lo que uno anda haciendo. Lo que uno hace aquí en el Centro...” (E7)</i></p>	
ATRIBUCIONES	EN RELACIÓN AL PROFESIONAL	<p><i>“...yo pienso que tener una delegada que te lleves bien, es como fundamental en tu proceso de salir con todas tus metas de aquí...” (E1)</i></p>	El sujeto de atención espera un comportamiento determinado en la relación con el profesional
		<p><i>“... yo pienso que las metas que tenía sobre mi... es básicamente dejar lo que estaba y ser una persona nueva po’...” (E1)</i></p>	El sujeto interpreta las acciones de otros a partir de las propias significaciones
		<p><i>“... No quiere que vuelva a lo mismo po’, no quiere que... en vez de yo seguir caminando, empiece a retroceder po’”.</i> (E2)</p>	El sujeto percibe la acción profesional como singular, haciéndolo sentir especial y único.

		<i>“Bueno, primero, tiene que saber llevar su pega, tiene que puro hacerlo...lo primero que pensaba yo po’” (E2)</i>	El sujeto cree distinguir las motivaciones del profesional para realizar su intervención
		<i>“Igual tienes que responderle a lo que, a lo que ella está como invirtiendo o... su tiempo, aunque sea por trabajo, por la plata que esté aquí, pero igual te va dando lo de ella pa’, pa’ que uno salga adelante.” (E1)</i>	Diferenciación entre el estatus del profesional y otros sujetos.
		<i>“...yo creo que igual se entretiene en trabajar aquí ella o... o se siente a gusto trabajar aquí porque ha sacado a jóvenes adelante y yo pienso que es reconfortante para ella trabajar aquí po’...” (E1)</i>	
		<i>“... encontraba que no hablaba las cosas que tenía que hablar, decía... no sé po’, puntuaba siempre algún detalle, y en vez de ir mejorando, siempre iba empeorando...la relación de los dos.” (E2)</i>	El sujeto tiene expectativas específicas acerca del rol del profesional en la interacción
	EN RELACIÓN A LA INTERVENCIÓN	<i>“... Si empezaba un cambio en mí que el cambio, todo lo que hiciera yo en esta vida, tenía que hacerlo por mí, no por otras personas.” (E2)</i>	
		<i>“Lo hacen a uno responsable po’, lo hacen a uno sentar cabeza.” (E2)</i>	

OTROS

PROTOCOLO DE ENTREVISTAS

Se realizaron un total de trece entrevistas, siete a jóvenes infractores de ley y seis a sus adultos significativos.

Las entrevistas con jóvenes se realizaron en las instituciones en las que cumplieron la sanción de Libertad Asistida, considerando que ese espacio era más favorable para ellos, por cuanto lo conocían, pudiendo colaborar en sentirse con más confianza para recabar la información necesaria para el presente estudio.

Los temas que se abordaron en la entrevista fueron dos:

⇒ La intervención

⇒ La relación con el profesional

En cuanto a las familias, las entrevistas fueron realizadas en los lugares que ellos estimaron convenientes, siendo realizadas en sus domicilios (cinco entrevistas) y en su lugar de trabajo (una entrevista), previo acuerdo con cada uno de ellos.

El tema de la entrevista fue:

⇒ La relación con el profesional

AUTORIZACIÓN DE SENAME PARA LA INVESTIGACIÓN



CONSTANCIA.

En su calidad de alumna tesista del Programa de Magíster en Intervención Social que imparte la Universidad Católica Cardenal Silva Henríquez, la alumna **Andrea Velásquez Silva RUT 11. 871. 180** nos solicitado apoyar la realización de su trabajo de tesis en el ámbito de las medidas de medio libre.

Al respecto valoramos su propuesta de estudio, y confiamos que los resultados de la tesis permitan una mejor comprensión de la problemática de los jóvenes infractores de ley y las modalidades de intervención.

En este sentido agradecemos se otorguen las facilidades de acceso a la información para la alumna. Quien por cierto deberá ajustarse a los requerimientos en materia de confidencialidad de la información.

Hemos concordado con la tesista el acceso, culminado el trámite académico, a la información producida por el estudio, el que debiera quedar como fuente de consulta en el Centro de Documentación del Servicio Nacional de Menores.

Santiago, 27 de Septiembre, 2011.

A handwritten signature in blue ink, consisting of several overlapping loops and strokes, positioned above the printed name.

Jorge Martínez M
Jefe Unidad de Estudio.
Servicio Nacional de Menores.

CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PRESENTADO A LOS JÓVENES

CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

A través del presente consentimiento, yo _____, RUT _____, manifiesto estar informado de los objetivos que persigue la investigación a la cual se me ha invitado a participar, **“Los discursos de las familias en relación al interventor: el profesional de las ciencias sociales”**, a cargo de la Trabajadora Social Andrea Velásquez Silva, en el marco del Magíster en Intervención Social, Mención Familia, de la Universidad Católica Silva Henríquez.

Asimismo, declaro estar al tanto de que la entrevista que se me realizará, será grabada íntegramente, y que la investigadora ya mencionada, tendrá acceso a mi carpeta de proceso. Señalo conocer que la información recolectada será manejada con los resguardos propios de la ética profesional, es decir, con total anonimato y confidencialidad.

Igualmente, expongo estar informado de que mi participación en la investigación, es absolutamente voluntaria, pudiendo así retirarme de ésta, si lo estimo pertinente.

Firma participante

Santiago, ____ de _____ de 2011