



**UNIVERSIDAD DE VALPARAÍSO
FACULTAD DE MEDICINA**

**SIGNIFICADOS Y SENTIDOS QUE PROMUEVEN RESILIENCIA EN
APOYOS FAMILIARES DEL PROGRAMA PUENTE DE LAS
PROVINCIAS DE COLCHAGUA Y CACHAPOAL, VI REGION**

ESCUELA DE PSICOLOGÍA

POR

ARACELI CASANOVA OYARZÚN

PROFESOR PATROCINANTE

ROBERTO CHIANG

PROFESORES INFORMANTES

**DOMINGO ASÚN
GONZALO LIRA**

**VALPARAÍSO
CHILE- 2007**

TABLA DE CONTENIDOS

Resumen	5
1. Introducción	7
2. Formulación del problema	10
3. Planteamientos de Objetivos	13
4.Marco de Antecedentes	15
4.1.Programa Puente	15
4.1.1. Fundamentos del programa Puente como estrategia de Intervención Social	16
4.1.2. Niveles de intervención en la construcción del Programa Puente	18
4.1.3. Elementos Metodológicos distintivos de la Propuesta de Intervención Social en relación al rol del Apoyo Familiar	19
4.2. Ambientes laborales que generan riesgos	25
4.3. Burnout, riesgo de profesionales que trabajan con poblaciones vulnerables	27
4.4. Diferentes miradas a la Resiliencia y un encuadre Humanista- Existencial	34
4.5. Camino a la comprensión y promoción de la Resiliencia y su importancia en agentes de acción social	47
4.6. La noción de Riesgo y Factores Protectores que promueven Resiliencia	49
5.0. Factores de Riesgo en el contexto laboral de Apoyos Familiares del Programa Puente	60
6.0.Relevancia y Justificación del estudio	67
7.0. Metodología de investigación	68
7.1. Carácter de la investigación	68
7.2. Tipo de Estudio	68
7.3. Diseño de Investigación	68
7.4. Sujetos de Estudio	69
7.5. Instrumentos de recolección de datos	70
7.5.1. Factores de análisis considerados por Cuestionario de actitud ante el	

trabajo	70
7.5.2. Categorías de Análisis consideradas en la investigación a partir del cuestionario semi -estructurado	72
7.6. Presentación de instrumento utilizado en primera fase de investigación (Cuestionario de Actitud ante el trabajo)	77
7.6.1. Administración, puntuación de resultados del Cuestionario de Actitud ante el trabajo	92
7.7. Consideraciones para implementación de entrevistas en profundidad	96
7.7.1. Características de la muestra para entrevistas	96
7.7.2. Duración de entrevistas	96
7.7.3. Número de entrevistas	96
7.7.4. Espacio de entrevista	96
7.7.5. Convocatoria	97
7.8. Cobertura de la investigación	97
7.8.1. Población	97
7.8.2. Muestra	97
7.8.3. Categorías de Análisis	98
7.8.3.1. Unidades de Análisis	98
7.8.4. Características de Guía para entrevistas en profundidad de Apoyos Familiares.	102
7.8.4.1. Preguntas de entrevista	102
7.8.5. Método de Análisis de información de entrevistas en profundidad	105
8. Resultados e interpretación del Cuestionario de Actitud ante el trabajo aplicado a Apoyos Familiares	106
8.1. Gráficos de las características de la muestra total según variables	106
8.2. Resumen de las características más relevantes observadas en las variables consideradas en la muestra total de Apoyos Familiares	115
8.3. Resultados de la aplicación del Cuestionario de actitud ante el trabajo, en relación a las categorías de análisis de Burnout	117

8.4. Gráficos comparativos en relación a variables consideradas en la muestra y resultados	118
8.5. Resumen en relación a las variables consideradas en la muestra total y resultados	127
8.6. Resumen de resultados en subgrupo de muestra total en que no se observó presencia de Burnout	129
9.0. Tabla Frecuencial de resultados de Análisis de contenido de entrevistas en profundidad aplicadas a Apoyos Familiares	137
9.1. Análisis de significados y sentidos de Apoyos Familiares de acuerdo a categorías de Resiliencia	139
9.2. Conclusiones	165
Bibliografía consultada	170

RESUMEN

Una de los procesos interesantes de estudiar en nuestra condición humana, es su capacidad de resistencia y su fortaleza para salir de la adversidad creando luego algo constructivo. Es en esta idea desde donde nace la iniciativa de este estudio de carácter exploratorio descriptivo, el cual ha tenido como población objetivo a los Apoyos Familiares del Programa Puente de las provincias de Colchagua y Cachapoal. El objetivo principal de la investigación es conocer los Significados y Sentidos que operan como factores protectores internos a la hora en que los Apoyos realizan su labor social cotidiana con familias de extrema pobreza y que generan procesos resilientes.

La investigación de carácter mixto, ha tenido dos fases. La primera de carácter cuantitativo se orientó a conocer las características principales de la población y el descarte de Burnout de la población de Apoyos Familiares. Solo así se pudo elegir una sub-muestra representativa para la segunda fase la cual se orientó al objetivo principal de este estudio.

Para los efectos de la primera fase se utilizó metodológicamente un Cuestionario de actitud ante el trabajo.

La segunda fase de carácter cualitativo se orientó a conocer los Significados y Sentidos que promueven Resiliencia en los Apoyos Familiares y se recabó la información a través de cuatro entrevistas en profundidad haciendo posteriormente análisis de contenido de los discursos.

La búsqueda de estos factores protectores internos estuvo definida a priori por cuatro categorías que definen el perfil de una persona resiliente. Estas fueron: Competencia Social, Autonomía, Resolución de Problemas y Sentido de Vida.

Los hallazgos principales fueron interesantes, se pudo visualizar un perfil de Apoyo Familiar Resiliente, donde destacaron ciertas habilidades más que otras por cada categoría.

Se descubre con esto a un agente social con gran habilidad empática, pensamiento crítico, alto sentido de auto-eficiencia y significados relacionados con la Espiritualidad que dan ánimo a su labor social entre otras.

Destacan también la capacidad de respuesta del Apoyo Familiar, la capacidad de elaborar estrategias nuevas en su trabajo, el conocimiento propio y el optimismo junto con otras vinculaciones.

Si bien la investigación no permite establecer relaciones causales, y todas las afirmaciones encontradas solo pueden estar como hipótesis, indicando que se requerirá de nuevas investigaciones para establecer correlación y causalidad entre variables que destacan, si se piensa que se pueden considerar los datos presentados como una base para futuras investigaciones.

1. INTRODUCCIÓN

El presente estudio pretende **describir los Significados y Sentidos que se asocian como Factores protectores que promueven Resiliencia en Apoyos Familiares que participan dando apoyo psicosocial a Familias de extrema pobreza en la Provincia de Colchagua y Cachapoal, en el marco de intervención social del Programa Puente, dirigida por el Fondo de solidaridad e Inversión social (FOSIS) y el Ministerio de Planificación (MIDEPLAN).**

La propuesta de investigación se basa en la consideración de que aquellos profesionales que están constantemente trabajando con poblaciones vulnerables y que se ven expuestos a observar y tratar reiteradamente con situaciones que implican sufrimiento humano, y esto último asociado a otros factores de riesgo, los hace estar bajo el peligro constante de padecer desgaste emocional, que puede afectar la labor social en la que están involucrados y su salud. Son diversas las investigaciones que apoyan esta idea. Al visualizar esta situación, **parece relevante indagar en los significados con los cuales los profesionales sustentan su experiencia laboral, pero principalmente en aquellos que les dan sentido y les permite realizar su labor de forma adecuada y percibida por ellos como satisfactoria**, esto en relación a la idea, de que **son estos significados, la elaboración subjetiva de los profesionales los que sustentan sus fuentes de protección más potentes, utilizadas para evitar el desgaste emocional y físico ante constantes estímulos que les pudieran resultar agresivos y provocar estados de burnout, entendido esto último como una consecuencia a una exposición reiterada a factores de riesgo donde no operaron satisfactoriamente fuentes de protección resilientes.**

Si se entiende la Resiliencia **como un proceso dinámico, en que el individuo expuesto a distintos factores de riesgo (o situaciones que lo ponen en**

condición posible de vulnerabilidad) recurre a la activación de factores protectores, que lo ayudan a tener comportamientos resilientes y resultados resilientes, comprendiendo esto último en un “salir de la vivencia de adversidad y sacar algo positivo de ella, entendemos también que la activación de este proceso es promovible, ya que se descarta la definición de resiliencia como una condición de resistencia dada desde el nacimiento, mas bien la resiliencia surge de la interacción entre la persona y el entorno, en el que todo proceso intrapsíquico tiene fuerza en la medida que se relaciona con los otros seres humanos y de ahí surgen los aprendizajes. Es en los actos interactivos donde se produce la construcción de nuestras formas de ver el mundo (visión constructivista donde la persona llega a un mundo prediseñado, presignificado y presimbolizado, la realidad está constituida por un orden de objetos, ideas y valores que están diseñadas antes, sin embargo, el individuo se coloca en este mundo de forma única y particular creando significados nuevos, Schutz, 1993).

Desde una perspectiva Humanista Existencial, el concepto de Resiliencia se orienta dentro de un marco de “sabiduría organísmica”. Bien lo expresaron Goldstein y Rogers en que debía existir una constante preocupación de no atomizar artificialmente a la persona en los conceptos y miradas psicológicas, el ser humano es un todo donde su capacidad de resistencia y transformación también obedece a un todo. Por tanto, los significados y sentidos asociables a la resistencia y transformación en los conflictos están relacionados con una capacidad inherente del ser humano para funcionar de manera organísmica.

Este funcionamiento organísmico, esta guiado por el llamado principio de autorregulación (concepto propuesto por Reich y retomado por Goldstein), que se entiende como la capacidad primordial del organismo para percibir con claridad sus necesidades en función de las circunstancias que lo envuelven. A la larga se busca la satisfacción más óptima posible.

Maturana (1992) (desde una perspectiva del lenguaje) nos dice que la creación de significados nuevos solo tiene lugar en la interacción que se da en el lenguaje. Pearce (1994) nos dice que las acciones son co -construídas con otros, vale decir que las personas no pueden realizar actos por sí mismas, sino en la interacción con otros. **Si el ser humano se construye socialmente, alrededor de diálogos, conversaciones donde se construyen los significados, también entenderemos que parte de nuestra capacidad de sobrellevar y transformar situaciones adversas tiene que ver con la construcción y el sentido de los significados que le damos a nuestras interacciones y a los actos comunicativos.**

Si la resiliencia es promovible a través del conocimiento que se tenga de ella como proceso, **el primer paso fundamental es reconocer e identificar los significados construidos por los profesionales que se pueden asociar como factores protectores que los llevan a tener comportamientos resilientes frente a situaciones de vulnerabilidad.**

Solo en este conocimiento es viable la promoción, y en el caso de los Apoyos Familiares del Programa Puente que son los sujetos de estudio en esta investigación tiene doble importancia lo expuesto, ya que ellos tienen un rol que los hace promotores indirectos de condiciones resilientes a través de su labor vincular con sus familias de atención, teniendo como objetivo favorecer la autonomía de ellas, a través de las conversaciones que se establezcan. Y por otro lado existe una necesidad inmediata de aprendizajes de auto cuidado que los ayude a rescatar sus significados que activen comportamientos resilientes cuando se encuentran sobrepasados por alguna situación en su labor. **Promoción y prevención son conceptos que pueden ir de la mano a la hora de investigar resiliencia en profesionales activos en programas sociales.**

2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

Desde hace algunos años ha sido un tema de interés progresivo, los procesos de desgaste emocional que afectan a profesionales que trabajan con grupos vulnerables y que se ven constantemente expuestos al sufrimiento humano, en tales casos, es necesario no solo identificar los factores de riesgo, sino también identificar aquellos mecanismos protectores que estos profesionales utilizan para enfrentar situaciones adversas en su contexto laboral, para poder enmarcar aprendizajes preventivos que fomenten el auto cuidado en ellos y de alguna forma proteger la atención efectiva a los grupos vulnerables a los cuales se atiende.

Desde esta mirada cobra relevancia investigar y conocer los factores protectores que favorecen la Resiliencia, desde una perspectiva en que solo se pueden conocer y ver como enfrentan los factores de riesgo desde el significado y sentido de quien vivencia una situación compleja que pudiera atentar contra la salud y el equilibrio del sujeto y su contexto.

Pero primero es importante definir lo que vamos a comprender por Resiliencia. **La entenderemos como un proceso dinámico, en que el individuo expuesto a distintos factores de riesgo (o situaciones que lo ponen en condición posible de vulnerabilidad) recurre a la activación de factores protectores, que lo ayudan a tener comportamientos resilientes y resultados resilientes, comprendiendo esto último en un “salir de la vivencia de adversidad y sacar algo positivo de ella.”**

Son diversos los ámbitos donde la promoción de resiliencia se ha vuelto relevante, pero promover capacidades de resistencia y facultades de construcción positiva en aquellos profesionales en que en su contexto laboral se relacionan con una labor social de atender a otras personas en situaciones constantes de vulnerabilidad es

fundamental, no solo por un tema de la preservación de la salud mental , sino porque en ellos muchas veces recae la responsabilidad de tomar roles indirectos de promotores de resiliencia en sus trabajos en terreno.

Se evidencia de lo anterior que un requisito fundamental para el ejercicio de la ayuda social es la preservación de la salud mental y física de quien la provee para el óptimo ejercicio de su labor, pero son diversos los estudios que prueban y muestran que la presencia de burnout no es menor y desata problemáticas aún mas complejas en la acción social que se haga, convirtiéndose este en una consecuencia de la acción de diversos factores de riesgo, no solo afectando la salud del profesional involucrado, sino también su entorno laboral, y la calidad de su atención, arriesgando la construcción de percepciones negativas por parte de los grupos vulnerables con los cuales se trabaja.

La presente investigación, focaliza su atención en personas que trabajan como “Apoyos Familiares” del Programa Puente, son los que ejercen el rol de facilitadores, agentes que hacen la intervención psicosocial en terreno con familias de extrema pobreza a lo largo de casi la totalidad de las comunas del país, aplican la Metodología de Intervención Puente para mejorar la calidad de vida de miles de familias que viven en condiciones de indigencia y de extrema pobreza; su rol y su desempeño determina en parte los efectos de la intervención.

Ellos proveen una atención constante en terreno a familias en situación de riesgo, y sus objetivos descansan en brindar apoyo psicosocial a la familia y en conjunto conectarla con la red del Estado, a través de la metodología que se orienta en la creación de un vínculo con el grupo familiar y que se basa de la práctica conversacional.

El establecimiento de este vínculo con los grupos familiares, implica crear espacios de confianza con personas que durante mucho tiempo se han sentido marginadas y que tienen diversos conflictos por resolver producto de situaciones de vulnerabilidad.

Esta labor genera e implica una carga emocional potente y constante en los profesionales a cargo y en los equipos de intervención familiar.

En el trabajo en terreno vivencian diariamente las situaciones de riesgo a los que se ven expuestas las familias. En este contexto se agrega, en muchos casos la cantidad excesiva de familias a cargo, las presiones de tiempo por el cumplimiento de metas en las intervenciones, equipamientos comunitarios precarios, rotación de los recursos humanos en los equipos de trabajo y muchas veces un escaso compromiso de la red institucional de las comunas, todo esto se convierte en conjunto en fuentes de mayor presión en el ejercicio laboral y en factores de riesgo para la salud de los profesionales, que puede atentar a la labor social que realizan.

Todo lo anterior, hace que se justifique y exista la necesidad de identificar y describir los significados y sentidos que los Apoyos Familiares utilizan en su practica profesional y que se pueden asociar como factores de protección ante estos riesgos cotidianos, promoviendo en ellos procesos resilientes.

3. PLANTEAMIENTO DE OBJETIVOS

3.1. PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN:

¿Cuáles son los significados y sentidos que pueden asociarse como factores protectores internos y que favorecen procesos resilientes en la práctica laboral de Apoyos Familiares de la provincia de Colchagua y Cachapoal, Sexta Región?

3.2. OBJETIVO GENERAL:

Describir los significados y sentidos asociables como Factores Protectores internos y que favorecen procesos resilientes en la Práctica Laboral de los Apoyos Familiares del Programa Puente de la Provincia de Colchagua y Cachapoal, VI Región.

3.3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

A - Describir las características más relevantes de la muestra poblacional de Apoyos Familiares considerada, de acuerdo a variables de sexo, edad, estado civil, presencia o no de título profesional, capacitaciones, antigüedad en el Programa de Intervención Puente, horas dedicadas a la actividad de Apoyo Familiar, tipo de contrato, presencia o no de religión, número de hijos y la práctica actividades de tiempo libre.

B- Evaluar presencia o no de Burnout en la muestra poblacional seleccionada para el estudio.

B.1- Seleccionar de acuerdo a evaluación de Burnout, grupo poblacional de la muestra sin presencia o riesgo potencial del síndrome, para detección y estudio de factores protectores internos de Resiliencia.

C -Identificar los factores protectores internos que se activan en los Apoyos familiares y que favorecen procesos de resiliencia en su practica laboral.

C.1- Describir los significados asociables a rasgos de “sentido de vida” que promueven procesos resilientes en los Apoyos Familiares y que favorecen a su practica laboral ,considerando para tal descripción asociaciones a intereses especiales, metas, motivación de logro, aspiraciones educativas, optimismo, persistencia, espiritualidad, sentido de propósito.

C.2- Describir los significados y sentidos de los Apoyos Familiares que pueden asociarse como formas de Competencia Social (capacidad de respuesta, flexibilidad, empatía, sentido de humor).

C.3-Describir los significados y sentidos que favorecen las capacidades de los Apoyos Familiares para la solución de problemas y que ayudan a la promoción de de procesos resilientes cuando se esta en conflicto (Pensamiento crítico, creatividad, iniciativa, búsqueda de apoyo, elaboración de estrategias).

C.4-Describir los sentidos y significados que los Apoyos Familiares reconocen en su práctica laboral y que favorecen conductas de autonomía (locus de control interno, auto-eficiencia, conocimiento propio, auto-disciplina, distanciamiento adaptativo).

4. MARCO DE ANTECEDENTES

4.1. PROGRAMA PUENTE

A partir del año 2002 el Fondo de Solidaridad e Inversión social (FOSIS), por encargo del Ministerio de Planificación, empieza a implementar el Programa Puente, como estrategia de Intervención social dirigida a familias en situación de extrema pobreza, esto, en el marco del Chile Solidario, el cual es un sistema mayor implementado por el mandato de ex presidente Ricardo Lagos, con el desafío de mejorar las condiciones de indigencia en la que viven 849.169 chilenos (un 5.7 % de la población, según datos arrojados por la encuesta CASEN del año 2000).

La cobertura de familias a intervenir propuesta como meta del Chile Solidario, son 225.000 contactadas hasta el 2006, con dos años de intervención puente y tres de seguimiento. El objetivo es que de ellas al menos un 70% sean familias que reconozcan practicas de apoyo mutuo, y estén integradas a su espacio local cotidiano a través de la demanda expresa a los beneficios sociales dirigidos a los mas pobres, lo cual pretende que estén vinculados a las redes estatales con un ingreso superior a la línea de indigencia. La primera etapa de la intervención con familias se caracteriza por el acompañamiento de un profesional que las visita en terreno, el que tiene como labor ofrecerles ayuda psicosocial y conectarlos con las redes institucionales.

4.1.1. Fundamentos del Programa Puente como estrategia de Intervención social

Uno de los principales avances que se constatan en materia de superación de la pobreza en el país, es que los índices de pobreza y de indigencia disminuyen significativamente en la última década , pero preocupantemente desde 1998 esta situación se desaceleró considerablemente; hasta el año 2000 según la Encuesta de Caracterización Socioeconómica Nacional (CASEN) 177.613 hogares se encontraban en situación de indigencia, es decir, sus ingresos económicos no alcanzaban una canasta básica de alimentos.

Ahora, no cabe duda que medir pobreza y la indigencia, considerando prioritariamente la variable “ingresos económicos” del hogar es una forma limitada de medir un fenómeno que no es solamente económico, sino de carácter psicosocial y cultural, cuya complejidad rebasa en mucho esta perspectiva. Esto último justifica la implementación de estrategias integrales e inclusivas, que logren impactar simultáneamente en los distintos ámbitos en los que se expresa la situación a la que se ven enfrentadas las personas de menos recursos.

Una de las críticas mas relevantes que se pueden hacer a las políticas sociales convencionales, es su atomización, pues aún cuando tienen como directriz la satisfacción de las necesidades básicas materiales y no materiales de las personas no cuentan con un correlato que garantice una real integralidad (FOSIS;2002. Fundamentos y resultados esperados.)

De esto último nace la idea, que una demanda por mayor integralidad, pase por implementar modelos de intervención que considere el trabajo con grupos antes que con sujetos particulares, en este contexto resulta fundamental identificar “a las familias como nuevas unidades de intervención”, en la medida que ellas comportan un espacio privilegiado para generar procesos sinérgicos que contribuyan a dar cumplimiento a los objetivos promocionales y de desarrollo vinculados a la superación de la extrema pobreza.

El Programa Puente nace de esta idea, “trabajo con familias de extrema pobreza” y MIDEPLAN asume esta responsabilidad diseñando una “estrategia de intervención de carácter integrado e intersectorial, organizada, sobre la base de la oferta de beneficios y servicios, orientados a través de un trabajo en red y asumiendo a la familia como ámbito de intervención”.

Esta propuesta interventiva se sustenta sobre la base conceptual compuesta por tres enfoques. a) Intervención en crisis, b) Capital social, c) Redes sociales.

El enfoque de la “Intervención en crisis”, se refiere a una forma de intervención psisocial, con elementos terapéuticos, de corta duración y con objetivos puntuales referidos a la resolución preventiva de una desorganización psicológica, ocasionada por la influencia de estresores externos, psicológicamente significativos o de alto impacto, en personas que se encuentran en estados de vulnerabilidad. De esto se infiere la necesidad de atender de manera preferente aquellas circunstancias que de alguna manera han paralizado a la familia, inhibiendo o desmedrando su capacidad de funcionamiento. Esto para fortalecer, devolver o propiciar en las personas, el sentido de control subjetivo, sobre sí mismas, sobre las emociones que se han gatillado en el proceso y sobre la situación que se ha creado como resultado de la condición de extrema pobreza en la que viven.

En el caso del “Capital social”, se trata de un enfoque comprensivo que permite analizar más integralmente los recursos y posibilidades que tienen las personas para enfrentar procesos de promoción y desarrollo. De hecho, orienta actuaciones específicas tendientes a mejorar la capacidad de la gente para participar en forma organizada y exitosa en la gestión de las soluciones de sus problemas.

Finalmente en el caso de las “Redes sociales”, se parte del supuesto de que las instancias que proveen soluciones parciales o específicas, no generan, por sí solas, el efecto global que puede contribuir a la superación de situaciones críticas de pobreza. De esta forma, las redes dan cuenta del efecto sinérgico que se

puede producir cuando se combinan integral y complementariamente distintos recursos.

4.1.2. Niveles de intervención en la construcción del Programa Puente

Un conjunto de más de dos mil Apoyos Familiares, que son profesionales o técnicos de las redes locales existentes, adscritos a una Unidad de Intervención familiar que funciona en cada comuna trabajan en Puente, programa que se desarrollo sobre la base de cuatro puntos principales.

1.“Apoyo psicosocial a la familia”, a través de la relación que establecen los Apoyos Familiares durante dos años.

2.“Formación, capacitación y acompañamiento de los Apoyos Familiares”, centrado en dar los alcances y características del programa y en traspasar la metodología de trabajo con las familias.

3.“Fondo regional de iniciativas”, constituido como recursos públicos y privados, dirigido a financiar proyectos de servicios o beneficios para las familias que requieren una o mas condiciones mínimas de calidad de vida definidas y que no están disponibles los recursos en la oferta programática de la región.

4.“Monitoreo y evaluación” en un sistema en línea alimentado por los Apoyos Familiares donde se reúne toda la información sobre la familia, datos que se recaban en el trabajo en terreno. Con esto se obtiene un estado de avance en cada comuna, provincia o región, como también estadísticas sobre las principales características de las familias participantes, del logro de las metas propuestas y de la intervención, más la movilización de recursos a cada familia.

4.1.3. Elementos Metodológicos distintivos de la propuesta de Intervención Psicosocial del Programa Puente en relación al Rol del Apoyo Familiar

Para los efectos de distinguir las exigencias que otorga el programa a la labor del Apoyo Familiar e ir conociendo su rol, a continuación se aborda cinco aspectos que revelan el perfil del profesional en su práctica laboral.

4.1.3.1 Emergencia de nuevos sujetos:

El primer aspecto a considerar en la aplicación de la metodología de trabajo con familias indigentes se refiere a la consideración en el lenguaje y en la acción de un cliente o participante que asume el rol de un “sujeto” (1). A la familia se le considera como un sujeto colectivo y a su representante como un sujeto individual, que se relaciona con una cara visible del Estado, quien lo va a visitar a su casa, que es el Apoyo Familiar, aquí es interesante hacer la observación, que esta cara visible que es el facilitador, es convertido y movilizado constantemente por la posición mediadora de su rol y las características de las familias que atiende. Ambos, familia y facilitador producen un fenómeno de humanización de la política pública. La relación, la vinculación en este contexto supone algo distinto en la construcción de ella. La forma tradicional de emisor- medio- receptor se transforma para instalar una lógica dialogante de interlocutores capaces de reconocer la otredad y validar su perspectiva y modo de percibir y representar la realidad.

En esta vinculación se espera prospere un ejercicio de tolerancia y aceptación mutua, así como también se espera crezca el grado de responsabilidad por el ritmo y resultados de los procesos que se experimenten en conjunto. Esta relación, está directamente relacionada con el desarrollo de la capacidad de escucha del Apoyo Familiar y su capacidad de empatía en su calidad de agente que interviene con la familia. Su función en parte está dirigida a configurar a su interlocutor como un sujeto, ya que el mayor impacto de las situaciones

prolongadas de indigencia, es la desconfiguración o desdibujamiento del sujeto como tal.

4.1.3.2. Atención en el hogar:

La atención a domicilio a los beneficiarios constituye la mas significativa manifestación simbólica de que el Estado ha adoptado una posición frontal respecto del ciudadano (2). Para las familias, esto tiene una gran significación y tiene como contrapartida el desafío recíproco de abrir la puerta y esto es sinónimo de exponerse al otro. Es hacer transparente la realidad de la vida familiar frente a un sujeto externo que paulatinamente y momentáneamente se incorpora en la dinámica de la familia.

4.1.3.3. Personalización y sistematicidad de las visitas:

Dado el fundamento relacional de la intervención, el Programa propone el establecimiento de un tipo de conexión entre Estado y sociedad que necesariamente debe darse entre personas. Personalizar la atención significa mucho mas que asignar un interlocutor a cada familia y uno al Estado, es reconocer las cualidades y potencialidades en ambos, pero las del Apoyo Familiar a disposición de la familia, para que esta última reconozca las suyas y no exclusivamente sus carencias. (3)

Por otro lado, el carácter sistemático de la intervención da soporte a la relación y sustenta el vínculo, otorgándole solidez al intercambio instrumental que se produce entre Familia y Apoyo Familiar. El discurso popular contiene en su estructura la queja por el abandono, por la orfandad y el reclamo por el desamparo. Esta relación se fundamenta en el establecimiento de la confianza que se manifiesta sistemáticamente en el cumplimiento de la promesa y compromiso básico del retorno. La presencia del Apoyo Familiar constituye en sí un aspecto de valoración y validación del “sujeto familia”.

4.1.3.4. La relación de apoyo y otros campos de acción del Apoyo Familiar:

Para entender la práctica del Apoyo Familiar y su relación con las familias podemos recurrir a un modelo sobre las distintas relaciones de apoyo (Manual de ciclo de proyectos de “Terres des Hommes”).

Este modelo, parte de la constatación siguiente:

En una acción de apoyo podemos distinguir dos grandes familias de actores, por un lado, los profesionales o facilitadores que están insertos en un programa de ayuda y, por otro lado, la población hacia la que se dirige el apoyo. Los actores de los organismos de apoyo tienen como misión ayudar a esta población, interviniendo sobre su realidad para mejorar una situación que se considera difícil e insatisfactoria. Podemos imaginar tres situaciones, que representan a su vez tres posiciones para el Apoyo Familiar en este caso:

1. En la primera posición el profesional que ejecuta el apoyo se identifica con la acción, está involucrado 100% en la acción y el éxito de la acción condiciona su propio éxito como actor de apoyo.

2. En la segunda posición el profesional de apoyo es cogestionario de la acción, el Apoyo arma las condiciones de la acción, alienta la reflexión, plantea el problema que está al origen de la acción, pero es la familia la que actúa, la que se hace cargo de la acción. Hay cogestión de la acción ya que el Apoyo familiar está directamente comprometido con su éxito, pero su logro como instancia de apoyo es posible solo si el éxito es considerado como tal por la familia.

3. En la tercera posición, se entiende al Apoyo como facilitador de la acción, en este caso el apoyo acompaña la acción si se lo solicitan, el Apoyo se ubica fuera de la acción y está interesado en ella en la medida que se lo piden, aquí funciona la lógica del “consultante”. El Apoyo puede eventualmente estar al origen de la acción pero no está directamente implicado en su finalización. La acción acá es un asunto de la familia, ellos son los que deciden lo que quieren hacer, sin embargo,

el apoyo vela para que los beneficiarios estén en la capacidad de aprovechar la potencialidad de aprendizaje y la innovación que contiene la acción.

En el Programa Puente, se asume que la situación ideal es la situación número tres, es decir una facilitación de la acción de la familia en su proceso de integración social. Pero en realidad, esto es muy difícil que se dé desde el inicio, por lo tanto es necesario pensar que la acción del Apoyo Familiar tendría que empezar por la primera acción, para pasar paulatinamente a las siguientes. El profesional se sitúa en posición de apoyo, jugando o articulando estratégicamente estas tres posiciones que se acaban de mencionar. (4)

Lo anterior muestra las posibles alternativas de llegada de un facilitador con un grupo familiar.

Pero ¿qué es lo que sucede con los otros campos de acción que implica la labor de Apoyo Familiar?, al considerar los otros niveles donde interviene la participación y gestión del profesional, el modelo mencionado también cobra vida. ¿Por qué?

Porque existen otros campos de acción que definen también el rol del Apoyo Familiar en la práctica y es importante mencionar, porque la relación o el tipo de vínculo que se establezcan con estos campos de acción permiten de alguna manera al facilitador lograr con más o menos dificultad sus objetivos, por tanto también definirá en algún momento sus sensaciones de satisfacción o insatisfacción en como se va desarrollando su labor.

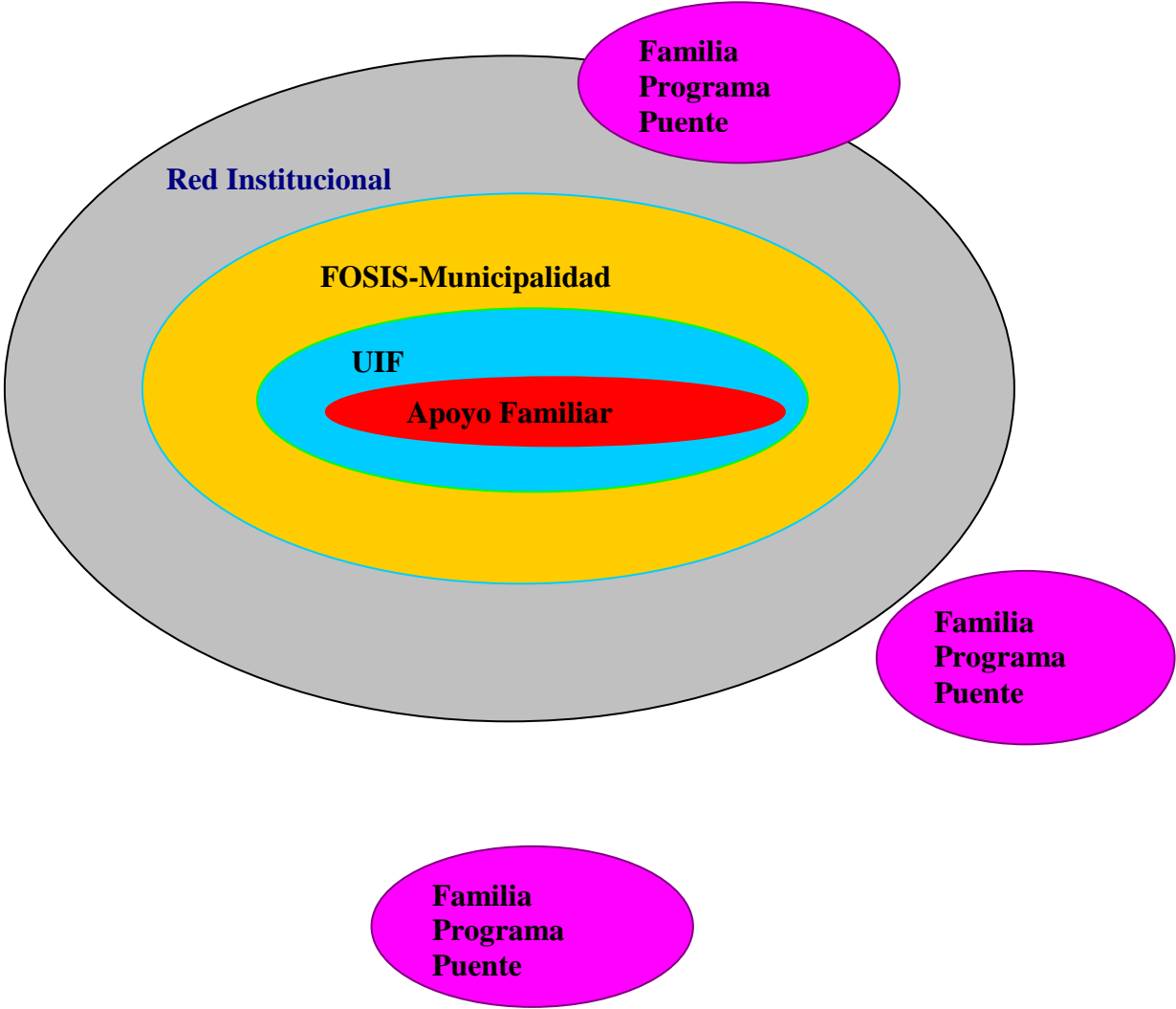
(1) (2) (3) (4) Intervención con familias de extrema pobreza. Análisis de la Metodología Puente. Germán Covarrubias. Libro Curso Postítulo, 2005. Facultad de Ciencias Sociales, Universidad de Chile.

La metodología del Programa Puente, ubica al Apoyo Familiar dentro de una Unidad de Intervención Familiar, que en su conjunto actuaran como un sujeto colectivo responsable de resultados y de cómo se lleve el programa, dando respuesta no solo a los intereses del gobierno local, sino también a las preocupaciones y supervisiones del Fondo de Solidaridad e Inversión Social, el cual es también responsable hasta la fecha de la supervisión del programa en las comunas. Las dinámicas de relación que se establezcan en los equipos de trabajo, más las facilidades de orden logístico que los municipios puedan ofrecer a los profesionales para que hagan su trabajo, determina muchas veces el tipo de continuidad y los tiempos de visitas a terreno.

El cumplimiento de metas y objetivos con grupos familiares tiene estrecha relación cuando se trata de la vinculación con la red institucional, del tipo de red que este funcionando en las comunas, el acceso a beneficios y la apertura a un cambio de dinámica mas expedita por parte de las instituciones con familias que pertenezcan al Programa Puente.

Hay que considerar que las diversas distancias que representa el modelo en relación a la acción del Apoyo Familiar, no solo se aplica a las familias, sino también a sus otros campos de acción. El juego de distancias que el profesional haga en sus relaciones laborales, incluyendo todos sus campos de acción definirá sus posibilidades de ser efectivos en su labor, pero hay que considerar que las relaciones son bidireccionales, por tanto los aspectos de compromiso de parte de las Unidades de trabajo, el ambiente de apoyo del gobierno local, la relación fluida con los agentes FOSIS, la disposición de la red institucional y obviamente los distintos perfiles de las familias que se atienden definen e influyen en las disposiciones y la actitud laboral del Apoyo Familiar.

En resumen, los campos de acción de un Apoyo Familiar se pueden graficar de la siguiente manera:



4.2. Ambientes laborales que generan riesgo.

Al igual que existen ambientes que promueven conductas positivas y condiciones propicias para la resiliencia, existen entornos que generan gran tensión en las personas (Zaldivar, D. 1996).

El Dr. Eugenio Saavedra (5) menciona que así “como intervienen elementos ambientales físicos, también existen elementos organizacionales que afectarían, tales como, estilos de liderazgo inadecuados, ambigüedad de roles, introducción de cambios repentinos, condiciones ambientales desagradables. Y a nivel de las personas que laboran, estas también pueden ayudar a crear tensiones a través de características de personalidad inadecuadas, nivel de preparación para la tarea ineficiente, expectativas poco realistas, estilos cognitivos poco adecuados para la tarea, relaciones conflictivas, discriminación, trato impersonal, falta de apoyo afectivo, poca cooperación entre pares.

En torno a lo anterior se han identificados algunas características de climas sociales que no promueven un desarrollo positivo de las personas en su organización:

- a.- Las personas perciben injusticias.
- b.- Los sujetos sienten que no se les reconoce.
- c.- Presencia de descalificaciones.
- d.- Sobre dimensionar los errores por sobre los aciertos.
- e.- Las personas se sienten “invisibles”.
- f.- Hay marginación de algunas personas.
- g.- Las personas desconocen las normativas de la organización.
- h.- Las normas son arbitrarias.
- i.- Existe rigidez en la aplicación de las normas.
- j.- Los sistemas de información son poco claros.

k.- Se interfiere el contacto y crecimiento personal.

l.- Se ponen obstáculos para la creatividad.

m.- No se enfrentan los conflictos.”

Saavedra aclara que las anteriores características interfieren en el normal desarrollo de una persona, una organización o los resultados de cualquier programa. Estas características afectan la convivencia, las percepciones de roles, la autoestima, los niveles de satisfacción y en definitiva la salud psicológica y física de quienes intervienen, lo cual a la larga se traduce en bajos rendimientos, mayor ausentismo laboral, mas gastos médicos, mayores costos de producción y elevación del gasto privado y gubernamental.

(5) Psicólogo, Lic, En Psicología P.U.C., Magíster en Investigación U.A.H.C., Doctor en Educación U. de Valladolid. Resiliencia y ambientes laborales nocivos. Universidad católica del Maule. Web: http://www.resiliencia.cl/investig/Saavedra_Resiliencia_ALN.doc

4.3. Burnout, riesgo de Profesionales que trabajan con poblaciones vulnerables

Para la presente investigación se aborda el concepto de Burnout , a modo de explicar en parte los factores de riesgo que pudieran incidir en el funcionamiento de la población en estudio . Y en una segunda fase a modo de rigurosidad metodológica, para poder así, seleccionar una muestra de estudio que no presente tendencia o el síndrome y dar espacio al objetivo principal de esta investigación, que es la identificación y descripción de factores protectores internos de resiliencia en Apoyos Familiares.

Para empezar, se debe mencionar que el trabajo constituye una de las actividades más estructurantes y dadoras de sentido para el ser humano. Pero la actividad laboral que requiere atención constante a grupos vulnerables y que implica exposición reiterada al sufrimiento humano puede convertirse en una fuente de riesgo para la salud de los profesionales que intervienen en la ayuda de estos, si no utilizan estrategias protectoras o mecanismos de auto cuidado que les permita enfrentar los niveles de estrés a los que ven expuestos. La no atención y preocupación a los indicadores de alarma en el ejercicio profesional, puede llegar a lo que Freudenberger (1980) define como “síndrome de desgaste emocional”, explicado como un estado de fatiga o de frustración que se produce por la dedicación a una causa, forma de vida o relación que no produce el refuerzo esperado”.

Maslach y Jackson (1986) redefinen el concepto y lo proponen como un síndrome de agotamiento emocional con deshumanización e insatisfacción personal que aparece en individuos que trabajan con personas, pero Pines y Aronson (1988) agregan y explicitan que aquellos profesionales que se ven expuestos a una recarga de trabajo de tipo cuantitativo y cualitativo en sus relaciones de ayuda, puede llevarlas a un concepto negativo de sí mismas, actitudes de evitación al trabajo y hacia las personas con las que se interactúa, perdiendo simpatía y

eficiencia; lo proponen como un “ estado de agotamiento mental, físico y emocional producido por el involucramiento en situaciones emocionalmente demandantes” y lo llaman BURNOUT. Este concepto es aplicable solo a trabajadores de servicios de ayuda, es decir, aquellos que se utilizan a si mismos como herramienta de trabajo con otros (Farber, 1991). Asimismo, es un elemento común en ellos la sensación subjetiva de ausencia de apoyo y feedback en sus esfuerzos de ayudar a otros (Farber, 1991). Otro elemento a considerar, es que se asocia a la sobre implicación por parte del profesional, lo que aumenta las posibilidades del sentido de fracaso, deterioro de la salud mental y deseo de abandono del trabajo, entre otras características (Koeske & Kelly, 1995).

El síndrome de “burnout” descriptivamente involucra el compromiso de al menos tres áreas de funcionamiento: somático, afectivo y conductual. Guerrero (1999) describe sentimientos de depresión, distanciamiento afectivo de las personas que se atiende, disminución de la autoestima, baja satisfacción laboral, entre otras.

Wilson (1997) hace referencia al “estado de extenuación emocional” y distingue 5 fases:

- Gasto de gran energía física y emocional.
- Fatiga y dilación.
- Enfermedades físicas.
- Síntomas emocionales.
- Pérdida de funcionamiento.

Por su parte, Fredy da Silva (2004) define algunas características del contexto laboral que asociadas son objeto de presión para el profesional involucrado, algunas son: sobrecarga de trabajo (cuantitativa o cualitativamente), malas condiciones de trabajo en relación a la remuneración, seguridad física, multiempleo, otra es el conflicto de rol (principalmente en profesionales asistentes

sociales, médicos , psicólogos), falta de participación en la toma de decisiones, falta de comunicación horizontal y vertical en las instituciones que se trabaja, entrenamiento insuficiente, sobrecarga de tareas administrativas sobre agregadas. Mallet y Col (1991) en una investigación comparada a profesionales de centros de tratamiento intensivo, constata la importancia de los valores y la cultura laboral, concluyendo que la exposición constante al sufrimiento y la muerte son claros estresores ocupacionales. En el trabajo con violencia y salud, es visible el desgaste emocional de los profesionales en su trabajo terapéutico y/o rehabilitador de personas y grupos. Este desgaste cotidiano se expresa en licencias médicas reiteradas, deserción de áreas de trabajo y severas dificultades en torno a la eficacia de los distintos programas desarrollados. Se ha dado cuenta de esta observación en algunas investigaciones que refieren ausentismo laboral, evitación de trabajo, baja productividad, incremento del consumo de tabaco y de otras sustancias, actitud de omnipotencia y cambio de las relaciones entre los profesionales y sus seres significativos (Guerrero,1999).

Una investigación de la Universidad de Chile, sobre “Procesos emocionales de cuidado y de riesgo en profesionales que trabajan con el sufrimiento humano” (2003), revela que en relación a los procesos emocionales de autocuidado, estos son difusos y escasos en profesionales del área social y existe una necesidad urgente de promover conductas de auto cuidado y relacionarlas directamente con las experiencias laborales.

4.3.1. Modelos de Burnout

Álvarez y Fernández (1991), se refieren a tres modelos teóricos que contienen ideas que tratan de explicar el Síndrome de Burnout (Filgueira, Martín y San Martín, 1994).

-La Teoría ecológica del desarrollo humano desarrollada por Bronfenbrenner (1979).Según ella, el Burnout representa el desajuste ecológico entre los distintos niveles ambientes en que participa la persona de manera directa o indirectamente.

-La Teoría Cognitiva desarrollada por Meier en 1983. Este indica que el proceso de Burnout, depende de la forma en que el profesional entiende la relación con los clientes. La excesiva identificación o el comportamiento distanciado (hacia el cliente), así como el hecho de asumir toda la responsabilidad de la relación o considerar que no se tiene ninguna, son formas diferentes de enfrentarse a la realidad que pueden contribuir al desgaste profesional.

-Álvarez, Gallego y Fernández Ríos (Filgueira y cols, 1994) proponen un modelo en el cual realizan una clasificación de las dimensiones de vulnerabilidad ante el síndrome de Burnout. Estos serían:

Componentes personales premórbidos, como edad, sexo, variables familiares, personalidad.

Inadecuada formación profesional.

Precariedad de las condiciones del entorno laboral.

Según este modelo la instauración del síndrome es de forma paulatina y se desarrolla a lo largo de una serie de etapas. Álvarez y Fernández realizan una descripción de la evolución del síndrome. Las etapas son:

Fase 1: "Situación de estrés" en donde las demandas laborales exceden a los recursos materiales y humanos disponibles.

Fase 2: "Respuesta emocional" ante este desajuste, aparecen signos de ansiedad, fatiga, etc.

Fase 3: "Cambio de actitudes y conductas" que se produce como una reacción a una adaptación psicológica del sujeto con el fin de defenderse contra las tensiones experimentadas.

El Burnout constituye la fase final del proceso y viene a ser la respuesta a una situación laboral frustrante y la expresión palpable de la pérdida de ilusión de las expectativas de la labor que se realiza y una gran desmoralización subyacente. (6)

4.3.2. Mediciones de Burnout

Esparza, Guerra y Martínez (1995), hacen una revisión de los cuestionarios elaborados para medir Burnout y destacan los siguientes:

-Maslach, Burnout Inventory (MBI) de Maslach y Jackson (1981). Sus factores son: Cansancio emocional, despersonalización y reducido logro personal.

-Teacher Stress Measure de Schultz y Long desarrollado en 1988 Considera: estrés de rol, ambigüedad de rol, satisfacción laboral, satisfacción personal, estructura de la tarea, apoyo gerencial y gestión de la organización.

-Cuestionario Breve de Burnout de Moreno, Jiménez y Oliver (1990), considera: Cansancio emocional, despersonalización, realización personal, tedio, características de la tarea, clima organizacional y calidad de vida.

-Cuestionario de Burnout para profesionales sanitarios de Filgueira (1993), considera: Fuentes de tensión, trastornos físicos, trastornos conductuales, insatisfacción laboral, agotamiento emocional, deterioro de rendimiento, despersonalización, problemas de relación. Este cuestionario fue tipificado en nuestro país por Esparza, Guerra y Martínez en 1995.(7)

4.3.3. Factores de Burnout

Esparza, Guerra y Martínez (1995), definen Burnout como un síndrome resultante de un estado prolongado de estrés laboral que afecta a personas cuya profesión tiene como eje central la relación con otros, definida por la ayuda y el apoyo ante

los problemas de otros. Este síndrome abarca principalmente síntomas de agotamiento emocional, despersonalización y sensación de reducido logro personal y se acompaña de aspectos tales como trastornos físicos, conductuales, y problemas de relación interpersonal. Además agregan aspectos laborales y organizacionales, tales como la presencia de fuentes de tensión en el trabajo o insatisfacción laboral. Los Factores son los siguientes:

-Fuentes de Tensión en el trabajo: derivadas del contacto con factores estresantes concretos (enfermedad, muerte, dolor, fracaso de las intervenciones, falta de organización y colaboración).

-Insatisfacción laboral: relacionada con las precarias condiciones laborales (escasos recursos materiales y humanos, sobrecarga de trabajo, ambigüedad y conflicto de roles, excesiva responsabilidad sin poder para la toma de decisiones, masificación de usuarios, salarios y descansos insuficientes, posibilidades de promoción limitadas, etc.)

-Agotamiento emocional: Falta de energías y destrucción de los recursos emocionales, con la vivencia de que no queda nada por ofrecer, surge ansiedad, irritabilidad, impaciencia y actitudes suspicaces.

-Degradación de la competencia profesional: la imposibilidad de satisfacer las expectativas previas que se tenía de la labor confieren al trabajador una sensación creciente de incompetencia.

-Degradación de la auto imagen/Despersonalización: desarrollo de una actitud y de un concepto negativo de sí mismo, pérdida de la autoestima y sentimientos de estar cambiando e incapacidad para enfrentar las mismas situaciones que antes se resolvían con eficacia. Para defenderse se desarrolla una frialdad y un distanciamiento progresivo hacia los clientes y compañeros.

-Dificultades en las relaciones Interpersonales: desarrollo de actitudes negativas e insensibilidad hacia las personas con que se trabaja y para quienes se

trabaja .Los conflictos en las relaciones laborales pueden llegar a afectar intensamente a las relaciones personales fuera del contexto laboral.

-Trastornos físicos: fatiga, insomnio, dolores diversos (de cabeza y espalda frecuentemente), trastornos neurovegetativos (mareos, sofocos, escalofríos), trastornos gastrointestinales (gastritis náuseas, vómitos, diarrea, estreñimiento), alteraciones respiratorias (asma, respiración acelerada, sensación de ahogo, etc), enfermedades cardíacas (hipertensión, taquicardia, disritmias, etc.), trastornos endocrinos (amenorrea, acné, alopecia, etc), cambios de peso, etc.

-Trastornos conductuales: aumento del consumo de alcohol, café, tabaco, antidepresivos, fármacos en general, drogas. Aumento de la conducta violenta dentro y fuera del contexto laboral, comportamientos de alto riesgo.(8)

(6)(7)(8) Alvarado, A; Ruz, Cl. (1999). Determinación de los Niveles de Burnout y su relación con Satisfacción Laboral y Apoyo Social en Profesionales de la Salud de los Consultorios de Atención Primaria pertenecientes a la Corporación Municipal de Valparaíso.

4.4. Diferentes miradas a la Resiliencia y un encuadre Humanista Existencial:

Es complejo enmarcar un concepto nuevo y amplio como la Resiliencia en una corriente psicológica específica, si se entiende que al definirse ampliamente como esa “habilidad para surgir de la adversidad, recuperarse y acceder a una vida significativa, productiva”, estamos manifestando una confianza básica en el ser humano y eso nos orienta a una psicología humanista y positiva, que no solo se centra en las carencias y necesidades humanas , sino también en sus fortalezas, en su virtud y en sus procesos de sanación.

Para efectos de esta investigación se comprende del concepto de resiliencia, **como un proceso dinámico, en que el individuo expuesto a distintos factores de riesgo (o situaciones que lo ponen en condición posible de vulnerabilidad) recurre a la activación de factores protectores, que lo ayudan a tener comportamientos resilientes y resultados resilientes , comprendiendo esto último en un “salir de la vivencia de adversidad y sacar algo positivo de ella.”**

Esta definición de resiliencia a sido acuñada y completada en esta investigación basándose en conceptualizaciones hechas por diversos autores, entre ellos Rutter, M, (1985) quien dice que la resiliencia no debe ser entendida como la animada negación de las difíciles experiencias de la vida, dolores y cicatrices: es más bien la habilidad para seguir adelante a pesar de ello.

En 1992 expresa que la resiliencia es un fenómeno multifacético que abarca factores ambientales y personales. “caracterizado como un conjunto de procesos sociales e intrapsíquicos que posibilitan tener una vida sana en un medio insano” (9). Así la resiliencia no puede ser pensada como un atributo con que se nace,” sino que se trata de un proceso que caracteriza un complejo sistema social, en un momento determinado del tiempo” (10).

Para Masten y Garmezy (1988) la resiliencia es el proceso, el resultado de una adaptación exitosa a pesar de las circunstancias retadoras amenazantes.

“Para Garmezy (1994) la resiliencia significa las habilidades, destrezas, conocimientos, *insight* (introspección) que se acumula con el tiempo a como las personas luchan por levantarse de la adversidad y afrontar retos. Es un continuo y desarrollador fondo de energía y destreza que puede ser utilizado en las luchas actuales.” (11)

Para Gardinier, M. (1994) Resiliencia es la capacidad que algunas personas muestran para soportar las privaciones, levantarse a pesar de la adversidad, responder adaptativamente y crecer positivamente. “Es ante todo un concepto de acción que se le puede profundizar por los aportes de las ciencias, de las experiencias concretas de base e incluso de las artes. La Resiliencia es una interacción creativa entre los recursos personales y los recursos sociales.”

Para Gordon, K (1996) Resiliencia es la “habilidad de crecer, madurar e incrementar la competencia de cara a circunstancias adversas y obstáculos, recurriendo a todos sus recursos, tanto personales, como ambientales”.

Para Grotberg (1996) la Resiliencia es “una capacidad humana para hacer frente a las adversidades de la vida, superarlas y salir de ellas fortalecido e incluso transformado”.

Para Kotliarenco, Dueñas, Cáceres (1996) la Resiliencia surgiría de la interacción entre los factores personales y sociales y se manifiesta de manera específica en cada individuo. Estas diferencias individuales, serían producto del procesamiento interno del ambiente.

Para Cyrulnik, Boris (2004) la Resiliencia se construye en relación con el otro, mediante un tejido de vínculos. Esta capacidad se construye desde antes del nacimiento, con el padre, la madre o un sustituto (llamados tutores de desarrollo) formando así a un niño o niña segura de sí. (12)

Para Vaniestendael. E. (1994), una definición sin muchas pretensiones científicas, dividiría a la resiliencia en dos componentes: “la aptitud para resistir a la destrucción, es decir, preservar la integridad en circunstancias difíciles; y la actitud de reaccionar positivamente a pesar de las dificultades”. De este modo se puede pensar que la resiliencia se puede entender como un proceso.

Las cualidades del concepto para este autor, radican en la personalidad del sujeto y en la continua interacción con determinados elementos del entorno desarrollando así la doble capacidad de resistencia y construcción. Esta capacidad, denominada resiliencia podría estar latente en función de las propias vivencias del individuo.

Para Aldo Melillo (2005) la resiliencia representa el lado positivo de la salud mental y ambos conceptos los asocia. Desde su perspectiva la resiliencia no puede buscarse solo en la interioridad de la persona, ni en su entorno, sino entre los dos, porque anuda constantemente un proceso íntimo con el entorno social.

(9-10) En Resiliencia: construyendo en adversidad. Kotliarenco, M. “et al”. Santiago de Chile. CEANIM.

(11) La resiliencia como un tema relevante para la educación de infancia: una visión desde los actores sociales. Borbaran Véliz, E; Contreras Álvarez, M; Estay Soza, P; Restovic Gárate, D; Salamanca Gallardo, S. **Universidad de Chile**. Facultad de Ciencias Sociales, 2005

(12) En Melillo Aldo, Sobre Resiliencia: El pensamiento de Boris Cyrulnik. Fragmento Perspectivas Sistémicas N°85.

Si se agrega el concepto de salud mental y se entiende como aquel proceso determinado histórica y culturalmente en cada sociedad, que se preserva y mejora a través de un camino de construcción social y que es parte del reconocimiento de la persona en su integridad bio – psico -socio-cultural y de las mejores condiciones posibles para su desarrollo físico, intelectual y afectivo, llegaremos a que está íntimamente relacionado con lo que entendemos como Resiliencia.

Melillo comprende la Resiliencia como el “conjunto de procesos sociales e intrapsíquicos que posibilitan acceder al bienestar psicofísico a pesar de las adversidades, y que depende de las cualidades positivas del proceso interactivo del sujeto con los otros humanos, responsable en cada historia singular de la construcción del sistema psíquico humano”.

La coincidencia conceptual nos lleva a pensar que lo que se entiende como “promoción de resiliencia en el marco de una comunidad, al producir capacidad de resistir las adversidades y agresiones de un medio social sobre el equilibrio psicofísico de los componentes de una comunidad, ya sean niños, adolescentes o adultos, produce salud mental” (Melillo, Soriano, Méndez y Pinto, 2004).

Para Suárez Ojeda (1993) la Resiliencia significa una “combinación de factores que permiten a un ser humano, afrontar y superar los problemas y adversidades de la vida y construir sobre ellos”, transformando así los factores adversos en elementos de estímulos y de proyección.

Observando estas definiciones, se puede llegar a la conclusión actual que la resiliencia puede ser vista como un proceso, “que implica una dinámica entre factores de riesgo y aquellos factores protectores que permite que el individuo supere la adversidad” (13).

“La noción de proceso permite entender la adaptación resiliente en función de la interacción dinámica entre múltiples factores de riesgo y factores resilientes, los cuales pueden ser familiares, bioquímicos, fisiológicos, cognitivos, afectivos, biográficos, socioeconómicos, sociales y/o culturales. La noción de proceso descarta definitivamente la concepción de resiliencia como un atributo personal único e incorpora la idea de que la adaptación positiva no es solo tarea de un sujeto, sino que la familia, la escuela, la comunidad y la sociedad deben proveer recursos para que las personas se desarrollen mas plenamente”(14).

Si entendemos la resiliencia como “proceso”, se nos abre inmediatamente la idea posible de promoción de ella. No es azaroso que hoy una segunda generación de investigadores del tema haya puesto su interés en este punto. Y la segunda idea es en relación a abrir el campo investigativo en aquellos sujetos que están involucrados en la implementación de programas sociales, los cuales en su mayoría están en contacto directo con poblaciones vulnerables tiene que ver con esto.

Si la resiliencia puede ser promovida entendiendo su dinámica, el conocimiento por parte de quienes ejercen un rol de acción social de cómo opera en sus vidas y en sus labores cotidianas de ayuda puede dar las herramientas necesarias para que un profesional se sostenga a si mismo en momentos de adversidad y al mismo tiempo pueda promoverla en quienes se necesita activar. En términos simples la prevención y la promoción pudieran ir de la mano a la hora de implementar un programa social. Entendida la prevención como la comprensión de la necesidad del autocuidado de los profesionales para preservar su salud y que esto lleva a una mejor calidad de la atención.

(13) (14) Infante, F.; La resiliencia como proceso, Capitulo 1. En Resiliencia: descubriendo las propias fortalezas. Aldo Melillo, Néstor Suárez Ojeda, 2005

Bien dice Infante que una de las ventajas de considerar un modelo de resiliencia y de aportar conocimiento de lo que la promueve es que se revelarán aspectos de la ecología del individuo, que además de reducir el riesgo de estrés, se activa un proceso de desarrollo humano.

Ahora si se quiere comprender desde un punto de vista Humanista Existencial el concepto de Resiliencia como una faceta de los procesos de desarrollo humano, se tiene la obligación de especificar las características antropológicas fundamentales del “ser humano” que sustentan esta mirada.

Primero se comprenderá que “el individuo es un ser subjetivo y consciente”.

Esto quiere decir que el ser humano vive subjetivamente, y en realidad no tiene posibilidad de eludir la subjetividad de su experiencia.

“Vivencia y percibe el mundo, de modo inevitable, influenciado por su realidad personal y, así, en cierto sentido “el mundo externo forma parte de su experiencia interna” (15)

“Desde esta perspectiva, un importante punto de partida para comprender al individuo es el reconocimiento de que los factores internos son poderosas fuerzas directrices que organizan y configuran su experiencia de sí mismo, de los demás y del mundo (...). Esta subjetividad corresponde al *Eigenwelt* o mundo propio y que Gimeno-Bayón y Rosal (2001) define como la visión particular que el ser humano tiene de sí mismo, de sus experiencias, de las personas y de las situaciones de la vida, junto a los significados y valores que les confiere. (16)

(...) Quien se apoya en las teorías de Rogers, el fenómeno de la percepción es de especial relevancia en este contexto. El proceso perceptivo implica que el individuo da significados subjetivos a lo que ocurre dentro y fuera de él,

participando de esta manera en la construcción de su propia realidad. Más allá, el organismo reacciona al campo perceptivo como es experimentado y vivido por el sujeto; nuestro comportamiento no es la respuesta a una realidad en su aspecto objetivo, sino a la percepción que de la realidad tenemos.... Es decir, el ser humano se comporta en base a su percepción de sí mismo y del mundo, más que en función de una supuesta aprehensión de los aspectos objetivos de la realidad exterior. Por ejemplo, un mismo objeto externo puede convertirse, dependiendo de cómo los factores subjetivos del individuo influyeran su percepción en un momento determinado, en una herramienta o en una amenaza.

La noción de subjetividad implica, desde la perspectiva Humanista- Existencial el concepto de consciencia. El ser humano vive no sólo de modo subjetivo, sino también de manera consciente y, en especial, de manera auto-consciente (...). Tal como afirma Martínez (1982), la capacidad de consciencia del individuo hace referencia, al mismo tiempo, a sus posibilidades fundamentales de contemplarse a sí mismo desde afuera, de auto-proyectarse, de auto-duplicarse y de auto-reproducirse es uno de sus atributos distintivos y es, también, origen de sus cualidades más elevadas. En conjunto con la concomitante capacidad de simbolización, entre otras cosas le permite distinguirse del mundo externo, habitar tanto el pasado como el futuro, planificar, utilizar símbolos, empatizar con los demás a partir de su reconocimiento de sí mismo, actuar éticamente, entregarse a ideales y ensanchar su espectro de acción y la riqueza y variedad de sus vivencias posibles. "Realizar estas posibilidades es ser persona" (17) "

Segundo," que el individuo es un ser libre y responsable".

El humanista-existencial dice que "el ser humano es capaz de ser libre y de experimentar libertad". Más allá, el individuo no sólo puede ser libre, si leemos a Sartre y otros filósofos existenciales, el ser humano está condenado a la libertad. Por tanto, tiene que decidir sí o no. Su responsabilidad de vivir aparece antes de

un darse cuenta primario, pero al tener una primera noción de la “vida”, se hace patente constantemente.

“Desde la perspectiva de la filosofía existencial, por otro lado, la capacidad de ser libre está inextricablemente unida al miedo y la angustia. “El ser humano está, de acuerdo a Heidegger, arrojado a un mundo que se le impone –un mundo en el cual, de modo literal, se encuentra y a una existencia que trae consigo la confrontación con la inevitabilidad de la muerte (Quitmann, 1985; Vattimo, 1985). Sin embargo, en medio de estas circunstancias, el individuo es capaz de actuar y escoger de manera libre, debido a lo cual Quitman (1985) indica que miedo y libertad son las dos caras interactuantes de la condición antropológica de estar arrojado a la existencia. “(18)

Tercero,” que el individuo esta inserto en el sentido y los valores”.

Muchos humanistas-existenciales consideran que el ser humano no se orienta únicamente por sus impulsos placenteros y agresivos (cuyo objetivo es el poder o la dominación), sino que está guiado, de modo primario, por la búsqueda de sentido (Frankl, 1978, 1982, 1984). Vicktor Frankl lo dice, preguntar “qué es el hombre equivale a preguntar por el sentido del ser humano”.

(15) (16) (17) (18)

“La antropología filosófica que fundamenta la psicoterapia de orientación humanista existencial”
(http://www.csociales.uchile.cl/psicologia/caps/docs/Sobre_la_antropologia_filosofica_que_fundamenta_la_psicoterapia_de_orientacion_humanista_existenc.pdf)

Para Frankl , el individuo, así como se caracteriza por una voluntad de placer (Freud) y una voluntad de poder (Adler), también se caracteriza por una voluntad de sentido que, en realidad, es la fuerza motivacional más profunda; de hecho el impulso por encontrar y realizar un sentido es lo que, en última instancia, constituye el fundamento necesario para el auténtico placer y la genuina felicidad. “El hombre es hombre gracias a la auto-trascendencia que supone buscar un sentido; la auto-trascendencia tiene como finalidad esta búsqueda” y de su éxito depende el surgimiento de la plenitud existencial. (19)

El hombre así como está ligado intrínsecamente a la libertad, también así, está ligado al sentido.

Así se vuelve claro y comprensible que el ser humano al buscar sentidos y elaborar significados, encuentre un grado de seguridad, certeza y guía en medio de “la vida” marcada por la incertidumbre.

“Los terapeutas humanistas-existenciales consideran que existe un proceso organísmico de valoración interna que precipita la cristalización de un sistema organizado de valores. Con el tiempo, este sistema de valores se convierte en un núcleo integrador de la personalidad, ya que en torno a los valores se aglutina el sentido de la identidad personal (Gimeno-Bayón & Rosal, 2001; Martínez, 1982; Quitmann, 1985). (20)”

“Siguiendo a Gimeno-Bayón y Rosal (2001), el sistema de valores eventualmente se transforma en una especie de filosofía unificadora de vida, que incluye un propósito vital principal o, dicho de otro modo, un algo especial y valorado por lo cual vivir y trabajar. (21)”

(19) (20) (21) (22)

“La antropología filosófica que fundamenta la psicoterapia de orientación humanista existencial”
http://www.csociales.uchile.cl/psicologia/caps/docs/Sobre_la_antropologia_filosofica_que_fundamenta_la_psicoterapia_de_orientacion_humanista_existencial.pdf

“Como punto de partida, los psicoterapeutas humanistas-existenciales subrayan que el ser humano vive siempre, y de manera inevitable, en el presente –el individuo no tiene otra alternativa que estar en el presente e incluso procesos psicológicos como recordar momentos pasados o imaginarse situaciones futuras transcurren en el presente. Tal como indica Quitmann (...), sólo el instante de la experiencia presente puede decidir sobre la importancia y el significado del pasado o del futuro. Sin embargo, el ser humano tiene la capacidad de habitar, aunque sea de manera imaginaria, tanto el presente como el pasado y el futuro). (22)”

Cuarto, “que el individuo tiene una tendencia a la autorrealización”:

“En un plano físico no es difícil observar que el cuerpo, en condiciones propicias, pone de manifiesto una tendencia hacia el crecimiento, hacia la maduración y hacia la diferenciación de sus diferentes funciones. Por otro lado, un estudio atento del comportamiento del organismo humano revela que, una vez satisfechas las necesidades biológicas básicas, este permanece activo, se muestra afanoso de tomar iniciativas y busca desplegar sus diversas capacidades. Así, los psicoterapeutas humanistas-existenciales piensan, estableciendo un paralelo entre lo que ocurre en el plano físico del organismo y su actividad más amplia, que el ser humano está impulsado y motivado fundamentalmente por una tendencia intrínseca hacia la auto-realización y auto-actualización(...) Esta es, en términos generales, una de las características antropológicas propias de la visión humanista existencial del individuo que más a menudo es mencionada tanto por los mismos representantes de esta aproximación como por quienes la describen sin ser partidarios de ella.” (23)

“En el sentido amplio del término, la tendencia actualizante es una tendencia primordial hacia el crecimiento holístico del individuo. Kriz (1985) la define como el conjunto de fuerzas impulsoras centrales del organismo “que en permanente intercambio con el mundo social, en circunstancias favorables, despliegan y diferencian aún más las capacidades existentes” (...)por su parte, opina que la tendencia hacia la auto-realización implica “que el organismo hace lo mejor que puede en todos los estadios de su desarrollo para actualizar las potencialidades inherentes en sí mismo, en ese momento particular” .Según Frankl , la auto-realización debe ser visualizada más como efecto no intencionado de la auto-trascendencia y como consecuencia de la realización de valores y el cumplimiento de sentido que como finalidad en sí misma. “(24)

De esta manera, a través de la tendencia hacia la auto-realización, el individuo puede desarrollarse hacia formas más complejas y sofisticadas de entenderse y experimentarse a sí mismo, sus relaciones y su mundo.

“El principio humanista existencial de la auto-regulación orgánica no puede ser separado del principio de la auto-realización; desde cierto punto de vista, la auto-regulación actúa en función de la auto-realización. El individuo busca mantener un determinado balance psicofísico, pero sólo hasta el grado de poder proseguir su desarrollo equilibrado y progresivo (que involucra desequilibrio) necesitan encontrar una relación complementaria oportuna.

Debido a ello, se considera que el concepto de la tendencia actualizante es un concepto anti-homeostático porque el ser humano actualiza nuevas potencialidades en vez de mantenerse en un estado libre de tensión y un concepto procesal porque implica cambio en dirección de una meta dispuesta por el mismo organismo.” (25)

Quinto, “el ser humano es creativo y moldeable”:

Y es de suma importancia mencionar las dos últimas características esenciales del ser humano.

Así como los humanos son libres, buscan sentido intrínsecamente, el ser creativo también lo es, y en esa búsqueda es moldeable, desecha, recrea, arma, desarma y se renueva..

. “La creatividad del ser humano es uno de los elementos medulares que le permiten, por un lado, enfrentarse al entorno de manera efectiva y, por otro lado, dejar su huella en un mundo que, como hemos visto, forma parte de él. Más allá, su capacidad creativa es una herramienta importante para plasmar su realidad interna y, así, para compartirla con los demás. Asimismo, es una herramienta que puede proporcionarle sentido y convertirse en expresión auténtica de su auto-realización. Gimeno-Bayón y Rosal (2001) piensan que incluso la vivencia de la angustia existencial puede ser utilizada de modo creativo.” (26)

(23) (24) (25)

“La antropología filosófica que fundamenta la psicoterapia de orientación humanista existencial”
http://www.csociales.uchile.cl/psicologia/caps/docs/Sobre_la_antropologia_filosofica_que_fundamenta_la_psicoterapia_de_orientacion_humanista_existencial.pdf

Los humanistas confían en lo moldeable del ser humano, con ello, su potencial para aprender a escoger una forma de vida, valores, relaciones y actividades que sean satisfactorias y que posibiliten el logro de su plenitud existencial.

De la Parra (2006), dice que crear es elegir, despojar, sacrificar, saber y olvidar al mismo tiempo, es una alianza con el sí mismo que se ve enfrentado a un mundo que hoy muestra su estado de “obsoleto” diariamente. Nos acerca a la vivencia del renacer por la creatividad, es la vencida a la muerte existencial.

Si se observan este casi manifiesto humanista y sus características, se puede dar cuenta que comprender el concepto de Resiliencia no es complejo, o por lo menos el enfoque nos da un encuadre de naturalidad con el concepto desde la esencia del ser humano.

Como humanos en busca de sentido y en el ejercicio casi obligado de la libertad y el discernimiento, parece una manera de auto-realización y auto-actualización válida ante los tropiezos activar casi naturalmente procesos de resiliencia.

Los por qué desde este encuadre parecen resolverse teóricamente, el desafío hoy desde un punto de vista investigativo, es el “cómo” se pueden favorecer y activar asertivamente estos procesos en situaciones de crisis, entendiendo el concepto en distintos contextos sociales.

(26)

“La antropología filosófica que fundamenta la psicoterapia de orientación humanista existencial”
(http://www.csociales.uchile.cl/psicologia/caps/docs/Sobre_la_antropologia_filosofica_que_fundamenta_la_psicoterapia_de_orientacion_humanista_existencial.pdf)

4.5. Camino a la comprensión y promoción de la Resiliencia y su importancia en agentes de acción social:

La Resiliencia como concepto en el área social es nuevo, pero ha abierto una mirada más esperanzadora y explicativa a procesos complejos donde se ha observado una gran resistencia y transformación en individuos y comunidades que se ven expuestos a constantes estresores. Son diversos los autores que han trabajado en su investigación y han aportado teóricamente dando un acercamiento a una psicología positiva que abre de lleno sus puertas a potenciar las fortalezas humanas cuando se ve expuesta a la adversidad, completando muchos conocimientos donde la apuesta investigativa se centraba en los déficits y daños.

Desde un punto de vista macro social, (27)Melillo (2005) dan un encuadre interesante, dice, “la globalización de la economía y las políticas neoliberales en el mundo, con sus evidentes consecuencias de empobrecimiento y exclusión de vastos sectores de la población, mas el incremento de la drogodependencia, la delincuencia, alcoholismo, etc - situaciones globales de riesgo que no son fáciles de controlar en su conjunto- van dejando generaciones marcadas, con un deterioro personal, familiar y social, sin que se vislumbren soluciones desde la política y la economía, pese a las buenas intenciones de las políticas sociales...”, desde este punto de vista surge la “necesidad de utilizar plenamente el concepto de resiliencia en las acciones sociales, educativas y de salud, que abarquen sujetos de todas edades....incluso a las comunidades asistidas por programas, para que se promuevan y refuercen sus características resilientes.”

(27)Aldo Melillo, Elbio Suárez Ojeda- Resiliencia, descubriendo las propias fortalezas (paginas 16-17)

Aquí, abrir el campo investigativo de la resiliencia hacia poblaciones mediadoras entre la puesta en escena de una política pública a través de diversos programas sociales y una población vulnerable se hace relevante. ¿Por qué?, la respuesta es de largo análisis, pero se puede resumir.

Lo medular es que la exposición constante de profesionales que se encuentran en labores de ayuda prolongada a poblaciones vulnerables tiene serios riesgos de verse afectados emocionalmente. La constante presencia a la observación y relación con las complejidades y consecuencias de ciertos “dolores sociales”, puede desdibujar un rol profesional que incluye un marco de acción solidario si es que no encuentra un pilar que sostenga realmente, un argumento reflexivo constante en donde apoyarse, para evitar sensaciones de impotencia, donde las expresiones más tristes se pueden observar en ideas de desesperanza, un pensamiento crítico social exacerbado y doloroso, y un ejercicio de la labor social algo anestesiada donde el ejercicio empático tiene menos cabida, asumiendo en este punto una suerte de resignación.

4.6. LA NOCIÓN DEL RIESGO Y FACTORES PROTECTORES QUE PROMUEVEN RESILIENCIA:

Como se puede observar a lo largo de la historia de la resiliencia ha habido varias definiciones, pero las últimas investigaciones ponen su fuerza en lo antes mencionado, la noción de proceso, donde se distinguen tres componentes esenciales que deben estar presente para que ella se de:

1. La noción de adversidad, trauma, riesgo o amenaza al desarrollo humano. Esta adversidad puede designar una constelación de muchos factores de riesgo (tales como vivir en pobreza, estar en constante atención de emergencias, etc), o una situación de vida específica (como la muerte de un familiar).
2. La adaptación positiva o superación de la adversidad. Esta adaptación puede ser considerada positiva cuando el individuo ha alcanzado expectativas sociales asociadas a una etapa de desarrollo, o cuando no ha habido signos de desajuste.
3. El proceso que considera la dinámica entre mecanismos emocionales, cognitivos y socioculturales que influyen en el desarrollo humano. En este proceso se relacionarían una serie de factores protectores que aplacarían la fuerza de los riesgos a los cuales el individuo está expuesto.

Pero ¿qué es lo que se considera como factores protectores?

Se considera como Factores protectores a “aquellas características, hechos o situaciones propias del sujeto o de su entorno que elevan su capacidad para hacer frente a la adversidad o disminuye la posibilidad de desarrollar un desajuste psicosocial, aún con la presencia de factores de riesgo”.

Es Suárez Ojeda (1997) quien propone los pilares de Resiliencia, que fueron características encontradas en muchos niños y adolescentes considerados como resistentes en la adversidad, estos son:

- 1. Introspección:** entendida como la capacidad de preguntarse a si mismo, reflexionar y darse una respuesta honesta.
- 2. Independencia:** se define como el saber fijar límites entre uno mismo y el medio con problemas, la capacidad de mantener distancia emocional y física sin caer en el aislamiento.
- 3. Capacidad de relacionarse:** habilidad para establecer lazos e intimidad con otra personas para balancear la propia necesidad de afecto con la actitud de brindarse a los otros.
- 4. Iniciativa:** el gusto de exigirse y ponerse a prueba en tareas progresivamente mas exigentes.
- 5. Humor:** encontrar lo cómico frente a situaciones de adversidad.
- 6. Creatividad:** la capacidad de crear orden, belleza y finalidad a partir del caos y el desorden, fruto de la capacidad de reflexión.
- 7. Moralidad:** Entendida como la consecuencia para extender el deseo personal de bienestar a todos los semejantes y la capacidad de comprometerse con valores.
- 8. Capacidad de pensamiento crítico:** es un factor fruto de la combinación de los anteriores que permite analizar críticamente las causas y responsabilidades a la adversidad por el cual el sujeto pasa, y se propone medios de enfrentarla e intenta cambiarla (Melillo, 2002).

Ahora, un dato fundamental a la hora de considerar un proceso resiliente, es que este se da en una “interacción”, es decir, es algo que ocurre a partir de la relación

de un sujeto con su entorno humano (28), la resiliencia es un fenómeno de humanización, que implica una cierta elaboración cognitiva, emocional, un desarrollo que es posible porque en algún momento se ha tenido una experiencia vinculante positiva.

Otro dato importante es que no es fija en el tiempo, pero implica un efecto duradero, un proyecto de vida, es por esto que hay que cultivarla. Nunca es absoluta, total, lograda para siempre, ya que es una capacidad que resulta de un proceso dinámico, evolutivo. Depende de las condiciones específicas en que ocurren los eventos estresantes: rasgos de personalidad, estado de salud (el funcionamiento del sistema nervioso, aspectos socio genéticos, etc.), etapa del ciclo vital, factores protectores o de riesgo del contexto específico.(29)

Y el punto que principalmente humaniza este concepto, radica en que ha permitido reconocer que las reacciones ante los eventos negativos no son linealmente proporcionales. Así se ha podido observar que la reacción frente al evento traumático, no es proporcional al trauma; no es necesariamente lineal en relación con su contenido, pasa por una suerte de elaboración de la adversidad por parte del sujeto, que si bien como humano tiene una tendencia a la reparación, esta también dependerá de sus fuerzas contrastantes para elaborar sentidos con su entorno.

(28)Fundamentos psicológicos del concepto resiliencia, Capítulo 4. Melillo, A; Estamatti, M; Cuestas, A. En Resiliencia: descubriendo las propias fortalezas,2005

(29)) La resiliencia como un tema relevante para la educación de infancia: una visión desde los actores sociales. Borbaran Véliz ,E ;Contreras Álvarez ,M ; Estay Soza, P ; Restovic Gárate, D ; Salamanca Gallardo,S . **Universidad de Chile**. Facultad de Ciencias Sociales, 2005.

Esto hace pensar que existen características en el ser humano que le dan un potencial diferencial para el enfrentamiento con condiciones riesgosas. Un mismo acontecimiento crítico puede afectar en forma distinta a una misma persona o grupo, dados los factores protectores o de riesgo que operan en ese momento. Por lo tanto varía según las circunstancias, la naturaleza del trauma, el contexto y la etapa de vida; puede expresarse de modos muy diversos según la cultura.

Según Edith Grotberg (1997), para salir de las adversidades y salir fortalecido de ellas, los factores protectores pueden ser tomados de cuatro fuentes: de un “yo tengo” (el apoyo que se perciba alrededor), de un “yo soy”, “yo estoy” (entendidos como elaborados gracias a la fuerza intrapsíquica) y un “yo puedo” (comprendido como la adquisición en el entorno de habilidades interpersonales y de resolución de conflictos).

Esto lleva a comprender que existirían fuentes externas e internas que actuarían como factores protectores.

Kukic (2002) (30) define que algunos factores protectores externos son la presencia de redes de apoyo, la valoración que las personas reciban de su medio y las oportunidades para la participación, la contribución y el uso constructivo del tiempo.

Suárez Ojeda (1997) (31) observa que al estudiar los factores protectores internos que constituyen los pilares de la resiliencia, se han identificado una serie de atributos personales. Estos se han agrupado en cuatro componentes, que serían:

- 1- Competencia social**
- 2- Resolución de problemas**
- 3- Autonomía**
- 4- Sentido de vida**

En Competencia social, se encuentran rasgos y características como:

- Mayor respuesta al contacto con y mayor generación de respuestas positivas en los otros.
- Capacidad para comunicarse y demostrar afecto o empatía.
- Sentido del humor.
- La moralidad, entendida como conciencia para extender el deseo personal de bienestar a toda la humanidad.
- Saber medir el temperamento propio y el de los otros (Grotberg, 1999; Suárez, 1997; Wolin y Wolin, 1993).

El componente **Resolución de problemas** incluye:

- La utilización de destrezas para planificar y para producir cambios en situaciones frustrantes
- Iniciativa
- Sentimiento de autosuficiencia
- Auto eficacia y autodisciplina
- Creatividad o capacidad para crear orden a partir del caos y el desorden (Suárez, 1997; Kotliarenko, 1995; Wolin y Wolin, 1993).

(30) Kukic, S. (2002). Resilience Skills for Educators and Students: Teaching and Modeling Resilience. Annual Convention and Expo. United States of America: Council for Exceptional Children.

(31) Rasgos de sentido de Vida del enfoque de resiliencia en personas mayores entre los 65 y 75 años. Jiménez Segura, F; Arguedas Negrini, I. Revista electrónica "Actualidades Investigativas en educación", Volumen 4, número 2. 2004.

El componente **Autonomía** tiene como principal factor el sentido de la propia identidad, es decir, la habilidad para actuar independientemente. El locus de control interno y el sentido de poder personal son parte de este tercer componente, así como la capacidad para manejar sentimientos e impulsos propios (Grotberg, 1999; Suárez, 1997).

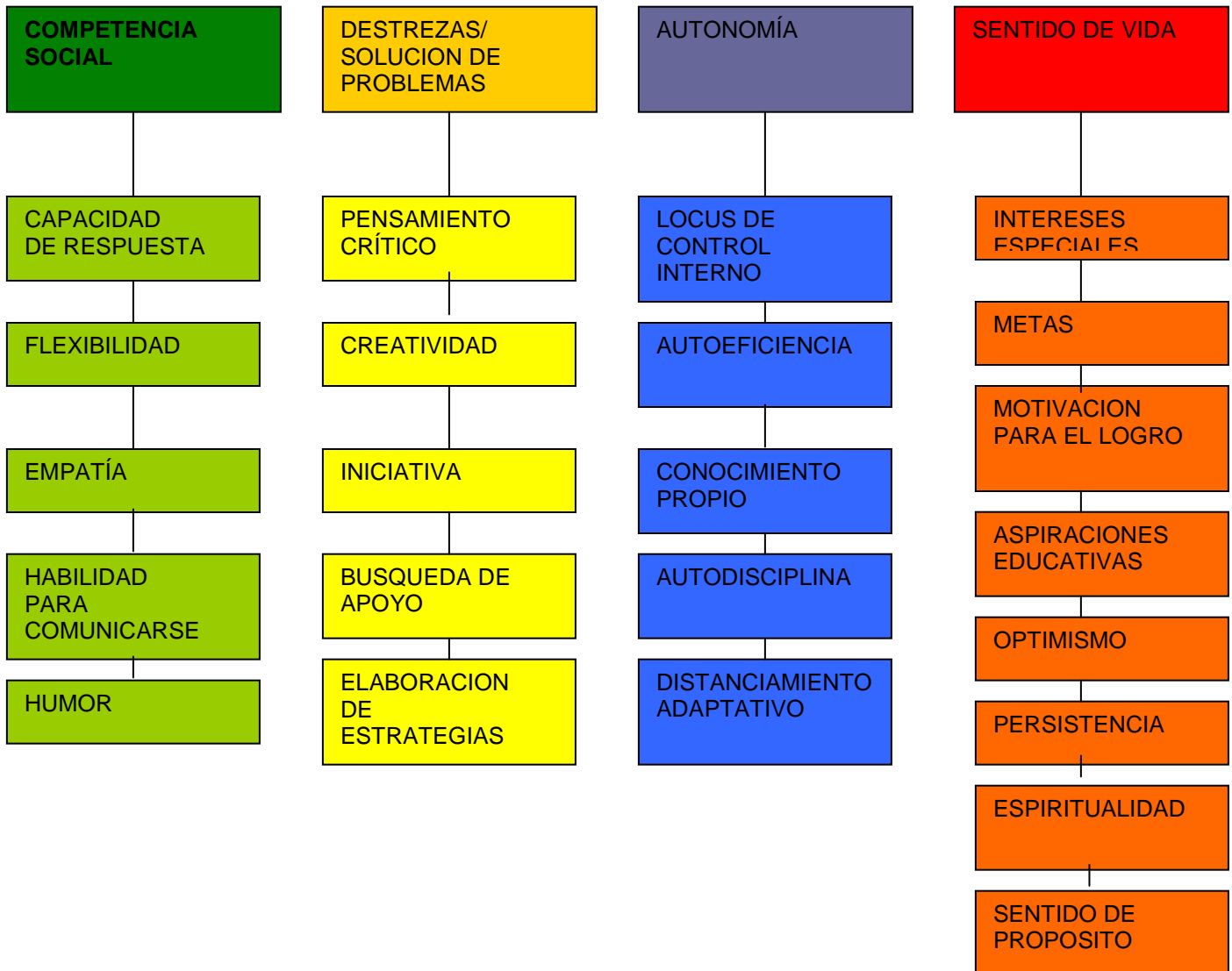
La capacidad para distanciarse de ambientes disfuncionales (distanciamiento adaptativo) y para saber pedir ayuda para utilizar los recursos de apoyo se ubican aquí, así como la iniciativa o disposición a exigirse y ponerse a prueba en tareas progresivamente más exigentes (Wolin y Wolin, 1993).

El cuarto componente, **Sentido de vida**, está constituido por ocho rasgos (intereses especiales, metas, motivación para el logro, aspiraciones educativas, optimismo, persistencia, fe y espiritualidad y sentido de propósito) que se relacionan con la intencionalidad que siguen las personas para alcanzar sus objetivos, la forma como se motivan y como evitan sentimientos de desesperanza (Kukic, 2002).

Kukic (2002), sistematiza el perfil de la persona resiliente, que se puede resumir en la siguiente tabla. (32)

(32) Kukic, S. (2002). Resilience Skills for Educators and Students: Teaching and Modeling Resilience. Annual Convention and Expo. United States of America: Council for Exceptional Children.

PERFIL DE LA PERSONA RESILIENTE



A continuación se explicará la definición que se utilizará en esta investigación de cada uno de los rasgos o características de las cuatro categorías establecidas por Suárez Ojeda.

En competencia social:

Capacidad de respuesta: se comprende como la disposición a responder al contacto con otros aunque se perciban dificultades y buscar activamente en este contacto respuestas positivas en ellos.

Flexibilidad: capacidad de tener una actitud flexible y elaborar alternativas de comprensión en el discurso con el otro que den propuestas de acción frente a un conflicto.

Empatía: se comprende como la disposición a ponerse en el lugar del otro. Se comprende como la capacidad de escuchar e interactuar teniendo en cuenta las preocupaciones de los demás y respetando sus sentimientos.

Habilidad para comunicarse: habilidad para establecer lazos e intimidad con otras personas y balancear la propia necesidad de comunicar con la actitud de brindarse a los otros.

Sentido de Humor: encontrar lo cómico frente a situaciones de adversidad.

En destrezas / Solución de problemas:

Pensamiento crítico: se propone como la acción de analizar críticamente las causas y responsabilidades de la adversidad por el cual el sujeto pasa, y vislumbrar medios para enfrentarla e intentar cambiarla.

Creatividad: se entiende como la capacidad de crear orden, belleza y finalidad a partir del caos y el desorden, fruto de la capacidad de reflexión. Es la capacidad de generar planteamientos innovadores a los problemas que se puedan presentar.

Iniciativa: se comprende como el gusto de exigirse y ponerse a prueba en tareas progresivamente más exigentes. Es un comportamiento emprendedor, donde la persona inicia y empuja los cambios para conseguir algo.

Búsqueda de apoyo: se entenderá como saber pedir ayuda, si las circunstancias del sujeto sobrepasan su sentido de poder con los recursos que tiene resolver un conflicto.

Elaboración de estrategias: se comprende como la búsqueda y la utilización de destrezas para planificar y para producir cambios en situaciones frustrantes.

En Autonomía:

Locus de control interno: se comprende como la capacidad que el sujeto tiene para manejar sentimientos e impulsos propios. Esto le lleva a considerar que actúa de manera apropiada ante las demás personas y situaciones que se le presenten.

Auto-eficiencia: se comprende como la convicción del sujeto de poder actuar adecuadamente y organizar sus acciones para dar cumplimiento a las metas que se ha propuesto para resolver un conflicto.

Conocimiento propio: se entiende como el reconocimiento en el discurso de la propia identidad, fruto de la acción introspectiva, entendida esta última como la capacidad de preguntarse a si mismo, reflexionar y darse una respuesta honesta

Auto-disciplina: se entiende como la capacidad de la persona de establecer un orden y sentido en la elaboración de una acción para enfrentar un desafío y al mismo tiempo ser constante en la dinámica de acción establecida. Tiene relación con la noción de no abandonar el propósito o tarea que la persona haya dispuesto conseguir, comprendiendo las dificultades como trampolines para el logro.

Distanciamiento adaptativo: es la capacidad de la persona de modular las distancias de ambientes disfuncionales cuando percibe la sensación de vulnerabilidad ante ellos.

En Sentido de Vida:

Intereses especiales: aquella preferencia que se manifiesta a través de las actividades que la persona emprende durante su tiempo libre (pasatiempos), el contenido de sus lecturas favoritas, el éxito y el gusto en determinadas disciplinas escolares y en el trabajo. Es lo que a la persona le llama la atención, a lo que le gusta dedicar tiempo, lo que le da placer.

Metas: Se entienden como metas aquellas finalidades que se persiguen por medio de actividades específicas de cualquier índole. Su establecimiento da dirección y sentido a las acciones, lo que incrementa el rendimiento.

La persona con dirección hacia metas organiza sus actividades en términos de lo que se ha propuesto y su cumplimiento.

Motivación para el logro: se comprende como un tipo de motivación orientada al éxito, frente a la motivación orientada hacia el temor al fracaso, es un impulso director que lleva a esforzarse por mejorar o satisfacer un determinado criterio de excelencia.

Aspiraciones educativas: Son los deseos que la persona tiene de aprender, para recibir un certificado o bien para enriquecer su vida mediante estudios constantes, periódicos u ocasionales. La búsqueda de este aprendizaje parte de un proceso personal e implica un cambio de conocimientos, de conductas o de experiencias socio-afectivas. Es el resultado de la necesidad interna o de una demanda del medio ambiente.

Optimismo: Se entiende por optimismo a la interiorización en los individuos, de la creencia que todo irá bien a pesar de los contratiempos y de las dificultades. Optimismo es una actitud que impide caer en la apatía, la desesperación o la depresión. Esto le llevar a manifestar a los otros declaraciones de entusiasmo, de dar ánimo, ilusión o motivación.

Persistencia: Persistente es la persona que continúa los esfuerzos a pesar de las adversidades, que describe las situaciones difíciles como experiencias de aprendizaje necesarias y que se concibe a si misma como alguien que no se da por vencido.

Espiritualidad: La espiritualidad “se refiere a aquellas actitudes, creencias y prácticas que animan (dan espíritu a) la vida de las personas”. Lo espiritual se refiere a la capacidad de la especie humana para interesarse en asuntos trascendentales, sin que se trate de alcanzar una verdad final.

Proviene de muchas fuentes previsibles e imprevisibles, e implica asociarse y participar, comprometerse, cooperar, ser justo y respetar los derechos de todos los seres humanos.

Implica la responsabilidad de aceptar la realidad de si mismo y de la propia vida, honrar el papel que se le ha confiado y llevarlo a cabo conscientemente.

Sentido de propósito: El sentido de propósito es la intencionalidad o visión que las personas tienen hacia el futuro y se caracteriza por un impulso vital o entrega a una causa. El descubrimiento de este objetivo o esta misión es una tarea de toda la vida. No es algo que alguien nos puede decir o que descubrimos repentinamente.

El tener un sentido de propósito permite situarse más allá de los logros o derrotas del momento y ver las cosas en su debida perspectiva. Puede llenar cada instante de la vida con alegría, incluso en medio de circunstancias muy difíciles.

5.0. FACTORES DE RIESGO EN EL CONTEXTO LABORAL DE APOYOS FAMILIARES DEL PROGRAMA PUENTE.

Morales (1996) define el concepto de Riesgo, visualizado en un contexto de equipo y lo define como “aquellos elementos de un dinámica grupal que ponen en riesgo al equipo en el desarrollo de una tarea constituyente, que se expresan en ansiedades que emergen del vínculo con los grupos de alto riesgo hacia los cuales se dirige la intervención”. En su estudio, “Procesos emocionales de cuidado y riesgo en profesionales que trabajan con el sufrimiento humano” (2003) destaca que los procesos emocionales asociados al vínculo con usuarios vulnerables generan estrategias interactivas que se traducen en dificultades de los recursos personales y grupales. Estos recursos pueden estar asociados a procesos de riesgo, como contaminación emocional que se evalúa a través de episodios desbordantes constantes de rabia y angustia, aplanamiento afectivo como capacidad anestésica frente al sufrimiento de otros, frustración revelada por sentimientos de culpa y tristeza. Claramente se ve, que tenemos, “elementos en una dinámica laboral que ponen en riesgo al equipo y su tarea” y “procesos de riesgo vividos por profesionales que están expuestos constantemente a los primeros (elementos de riesgo)”.

Para Morales (2003) las situaciones de riesgo se pueden asociar a distintas áreas de la naturaleza de la tarea que se realice. Pueden haber situaciones de riesgo que se asocian a la tarea en sí misma; o sea al método de trabajo, o la carga laboral por ejemplo. También se asocian a las características de los usuarios y de sus conflictos urgentes. Agrega el autor, que los factores de riesgo pueden venir del contexto institucional y de las expectativas de rol, esto último, en relación a la elección de la carrera o elección laboral de quienes prestan el servicio de ayuda.

Para especificar el significado de “factores de riesgo” se utilizará y redefinirá el concepto de Morales (1996), adaptándolo al contexto laboral de los Apoyos Familiares del Programa Puente.

Se entenderá como Factores de riesgo a “aquellos elementos o situaciones de la dinámica laboral del Apoyo familiar que pueden poner en peligro la salud del profesional y el ejercicio de su tarea en su relación de ayuda.”

Utilizando las áreas propuestas por Morales en las que se pueden encontrar fuentes posibles de riesgo, se pueden considerar las siguientes situaciones como posibles emergentes de riesgo en el contexto laboral de los Apoyos Familiares, dependiendo de cada situación particular:

-En relación a la tarea en sí misma: aquí se pueden observar elementos de la metodología Puente y de la carga laboral de los Apoyos Familiares. La metodología Puente está propuesta en un tiempo que se considera óptimo para cumplir la mayor cantidad de metas y objetivos de intervención con familias, que no siempre tienen relación con las expectativas y ritmos de cambio de los grupos familiares, esta realidad exige al Apoyo Familiar constantes evaluaciones de su trabajo en conjunto con el grupo familiar y con la Institución para la cual trabaja en la que no siempre se utilizan los mismos criterios, esta disonancia produce tensión y presión por el cumplimiento de logros versus una adecuada intervención con las familias. En relación a la carga laboral, el número de familias es un elemento fundamental que puede afectar la buena intervención y en la salud del profesional.

-En relación a los usuarios, familias: el tipo de dinámica familiar en las cuales se inserte e intervenga el Apoyo Familiar, es un factor que pudiera determinar riesgo si el profesional se siente sobrepasado por ella. Una familia con conflictos complejos y con bajo compromiso se convierte en un factor de riesgo que van en desmedro de ellos mismos y de la relación que se establezca con el Apoyo, por ende también puede afectar la salud de este.

-En relación al contexto: el contexto humano se refiere a los recursos personales de los Apoyos Familiares y a sus redes de apoyo más cercanas. Si no existen redes sólidas se promueve el desgaste emocional. Algunas características del contexto institucional y de la red organizacional donde el Apoyo Familiar este inserto pueden definirse como elementos de riesgo para el cumplimiento de la tarea y la salud del profesional, por ejemplo, el grado de compromiso institucional para los servicios requeridos por las familias. Si el sistema de red no se compromete, el trabajo de vinculación del Apoyo Familiar para con la familia hacia la red Estatal se hace inerte y nuevamente se desconfiguran las instancias de confianza social promovidas. Esto puede provocar gran frustración por ambos lados, si el compromiso es bajo.

La rotación de recursos humanos en las Unidades de Intervención Familiar, tiene relación con la política institucional y visión que tenga esta en relación al Programa. Si existe poca permanencia de Apoyos en el sistema, aumenta la sensación de inseguridad laboral y se intensifica la sensación de desganancia para establecer los compromisos laborales con las familias.

La comunicación horizontal y vertical de los Apoyos Familiares con las Instituciones con las cuales trabajan es fundamental que sea clara y fluida. Si este aspecto está entorpecido, se vuelve una fuente de tensión, principalmente a la hora de planificar nuevas estrategias de intervención actualizadas y contextualizadas para los conflictos que aquejan a las familias usuarias.

La situación de Equipamiento comunitario con el cual cuenta el equipo de Intervención familiar, es fundamental para muchos Apoyos Familiares para hacer sus intervenciones. Si no cuentan con movilización muchos Apoyos no pueden llegar a visitar a sus familias, en el caso por ejemplo, de comunidades rurales. Esto provoca gran tensión, en relación al sentimiento de no estar cumpliendo con el trabajo y los compromisos que ya se han establecido con los grupos familiares.

-En relación a las expectativas de rol: En esta área, los recursos reflexivos del profesional y sus motivaciones para la elección del trabajo en el área social son elementos que necesariamente inciden en el trabajo del Apoyo Familiar y movilizan sus esfuerzos en la labor cotidiana. El no cuestionamiento con respecto a lo que se espera que se logre y lo que realmente puede obtener en su trabajo, y hasta donde llegan sus atribuciones como Apoyo Familiar en su dinámica de intervención con las familias, son puntos cruciales de análisis cotidiano, que ofrecen la exigencia de reflexión constante y a su vez repercute en sus decisiones de acción para con las familias. Una evaluación pobre del contexto y de la dinámica familiar por parte del Apoyo repercute con una frágil intervención y mayor presión para el profesional.

Otros aspectos a considerar y que en el trabajo de los Apoyos Familiares inciden son el grado de formación y capacitación psicosocial que los profesionales van obteniendo. En la práctica cotidiana por la variedad de situaciones de conflicto y problemáticas familiares que abordan, se hace necesario la capacitación constante para descubrir nuevos recursos de intervención, o donde se puedan evaluar crítica y constructivamente lo hecho cotidianamente. Los espacios escasos de capacitación limitan los campos de acción de los Apoyos familiares, por tanto es un elemento que influye y puede actuar como factor de riesgo.

6. RELEVANCIA Y JUSTIFICACION DEL ESTUDIO

Es importante entender la Resiliencia como un proceso de superación de la adversidad y que es de responsabilidad social y política, ya que esta puede ser promovida a distintos niveles con la participación de investigadores, padres, personas que trabajan en terreno implementando programa psicosociales, servicios sociales, la comunidad. De esta manera se permite una nueva epistemología del desarrollo humano, en tanto se enfatiza el potencial humano, siendo un llamado a la responsabilidad colectiva.

Los Apoyos Familiares del Programa Puente intervienen en un programa de orientación psicosocial y comunitario bajo una política pública que considera fundamental elevar la calidad de vida de miles de familias de extrema pobreza del país, la intervención de estos en su práctica laboral necesita profesionales que sean capaces de promover Resiliencia , principalmente por las características de la población para la cual ofrecen su apoyo y por las características metodológicas de su trabajo, pero a su vez es necesario que estos profesionales fomenten en ellos mismos las experiencias que promueven que finalmente son capacidades de sobreponerse a los contextos adversos con los cuales se enfrentan en su dinámica laboral cotidiana, para contar con sujetos sanos, que intervienen en una labor tan importante socialmente.

Para ello hay que empezar por reconocer los significados y sentidos que pueden actuar como fuentes protectoras en estos profesionales, a los cuales recurren cuando sienten un contexto adverso, pudiendo estas fuentes promoverlas en un futuro con direccionalidad e intencionalidad.

La cantidad de investigaciones en torno a la Resiliencia de adultos, mas específicamente de adultos profesionales del área social, son muy pocas, por lo que resulta mayormente necesario realizar un estudio al respecto.

Son diversas si, las investigaciones en relación a los factores de riesgo de los profesionales que trabajan con personas vulnerables, pero es poca la investigación que revele los mecanismos positivos y protectores que les permite hacer su trabajo sin dañarse, y esto último es fundamental para promover las acciones necesarias y sobreponerse a los factores de riesgo a los que muchos se ven expuestos.

Conocer los significados asociados a factores protectores que promueven resiliencia en los Apoyos Familiares, pudiera ser un primer paso para fomentar salud mental, para comenzar investigaciones de diagnóstico en esta población y enmarcar futuras intervenciones de prevención y promoción de auto-cuidado en los profesionales pero con un argumento investigativo previo de conocimiento de este grupo de intervención social.

Ya ha habido esfuerzos investigativos en relación a la promoción de la reflexividad de los Apoyos familiares en las intervenciones en crisis por parte de los CAP (Círculos de Análisis de Práctica) que durante los primeros años de la implementación del Programa se sugería se activara en las Unidades de intervención familiar como trabajo de equipo y apoyo mutuo frente a situaciones complejas en la atención, esto enmarcado en la Comunidad de Aprendizaje a cargo de la FLACSO, pero actualmente no se sabe que cantidad de Unidades de intervención siguen operando con esa metodología de trabajo que les servía como apoyo a los profesionales, ya que desde el año 2006, la FLACSO no sigue operando en el sistema de implementación de apoyo a los profesionales.

Desde una perspectiva metodológica del programa en el que participan los Apoyos Familiares, la promoción de la resiliencia es un pilar directo que ellos deben fomentar y pudiera ser de gran aporte en los encuadres de intervención en crisis que ellos hacen constantemente en su labor con familias.

¿Por qué se explicita lo de la Metodología Puente?, simplemente porque uno de los fundamentos de la intervención es la promoción de la autonomía en las

familias vistas como sujetos sociales, y la autonomía es una de las categorías fundamentales de factores protectores que promueven resiliencia.

De todo lo anterior se comprende que un esfuerzo investigativo en este contexto colabora a establecer mayor aporte teórico de los procesos de resiliencia, aporta a conocer algunos elementos preventivos de estrés laboral a partir del reconocimiento de significados que promueven protección en los Apoyos Familiares, y esto a su vez podría aportar para abrir un campo investigativo y de implementación en la promoción de auto-cuidado para fortalecer salud en los profesionales y que indirectamente aporte a mayores conocimientos para la acción social que realizan en terreno.

Finalmente es importante mencionar que nuestro país está en pañales en relación a la investigación en esta área y no hay cifras, ni documentología que pudiera ayudar a establecer el impacto socio-económico estatal y el impacto en relación al capital social profesional que el mismo Estado esta promoviendo a través de programas de políticas públicas en el área social.

Conocer cuales son los recursos personales y reflexiones que los profesionales de terreno en el área social ayuda en términos macro a que el “hecho social” que intenta promover una política pública no sea una metáfora y que se da cabida a una mejor implementación y perfeccionamiento no solo en los recursos humanos que se utilizan, sino a una visión mas integrada que considere seriamente los gastos públicos que implica “si no se conocen”.

7-METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

7.1-Carácter de la Investigación

La presente investigación tiene carácter mixto, o sea tiene aspectos cuantitativos y cualitativos. Esto porque en una primera etapa de la investigación se ha considerado la aplicación del Cuestionario de actitud ante el trabajo a los Apoyos Familiares que son los sujetos de estudio. Esto para graficar y conocer características de esta población en términos de variables generales, como género, edad, tipo de profesión, horas trabajadas en el programa, intereses especiales, religión, capacitaciones, especialidades, etc., y para conocer su situación en relación a su percepción a síntomas de riesgo laboral como fuentes de Tensión en el Trabajo, Insatisfacción Laboral, Agotamiento Emocional, Degradación de la Competencia Profesional. Degradación de la Auto imagen, Despersonalización, Dificultades de las Relaciones Interpersonales, Trastornos Físicos, Trastornos Conductuales; situaciones que pudieran estar afectando y produciendo estados de Burnout.

La segunda fase que es el objetivo principal de la investigación es de orden cualitativo y consiste en la recabación de información de significados y sentidos asociables a factores protectores que promueven resiliencia en Apoyos Familiares a través de cuatro entrevistas en profundidad. La selección de sujetos a entrevistar se ha hecho a partir de aquella parte de la muestra que tuvieron resultados negativos de estar en situación de Burnout en el Cuestionario de actitud ante el trabajo aplicado y que lleven más de dos años de Intervención psicosocial en el Programa Puente.

7.2. Tipo de Estudio

Se propone un tipo de investigación exploratoria-descriptiva, debido a que el objetivo es conocer un tema no abordado en relación a las características resilientes de adultos profesionales del área social. Al revisar la literatura de Resiliencia se aprecia numerosa bibliografía, pero escasa investigación chilena, lo que nos indica que existen pocos antecedentes en nuestro contexto cultural, por tanto, no existe conocimiento de aplicar las mismas conclusiones de estudios extranjeros a nuestra realidad nacional. El estudio que se propone, no solo es de orden exploratorio, también se considera elementos descriptivos, ya que existe apoyo teórico y empírico.

7.3. Diseño de Investigación

En el diseño de investigación se propuso en una primera etapa haciendo una recolección de datos de tipo transversal descriptivo con la aplicación del Cuestionario de Actitud ante el trabajo (Adaptación del Cuestionario de Burnout para profesionales sanitarios de Filgueira, 1993. Por Esparza, Guerra y Martínez, 1995, en su Tesis para optar al grado de licenciados en Psicología y al Título de Psicólogos, en la Universidad Católica de Valparaíso), con la idea de descartar a aquellos profesionales Apoyos Familiares que se encontraran con un alto índice de Burnout y conocer características generales de los sujetos de estudio.

La información recabada de este cuestionario apuntó no solo a descartar aquella parte de la muestra que no presente Burnout para la segunda fase de la investigación, sino también pretendió saber y ubicar la situación de los Apoyos Familiares en relación a aspectos como fuentes de Tensión en el Trabajo, Insatisfacción Laboral, Agotamiento Emocional, Degradación de la Competencia Profesional. Degradación de la Auto imagen, Despersonalización, Dificultades de las Relaciones Interpersonales, Trastornos Físicos, Trastornos Conductuales para

entender en mayor profundidad los factores de riesgo a los que estos profesionales se ven expuestos.

En una segunda parte se propuso que de aquellos profesionales a los cuales se descartaba Burnout, elegir una muestra representativa de la población de Apoyos familiares, en relación a su edad, género e Institución para la cual trabajan, a los cuales se les pudiera aplicar una Entrevista en Profundidad, para finalmente hacer un Análisis de contenido y conocer los Significados y sentidos que estos profesionales tiene en relación a su contexto laboral que puedan ser asociados como Factores protectores que promueven Resiliencia en ellos.

Las categorías de análisis a considerar al investigar los discursos de las entrevistas fueron Competencia Social, Solución de problemas, Autonomía y Sentido de vida, dentro de las cuales se analizaron 23 rasgos o características a considerar que pudieran presentar los Apoyos Familiares en sus contextos de ayuda psicosocial en el programa Puente. Esto adaptado y basado en relación al perfil del sujeto resiliente presentado por Kukic, S (2002) en Resilience Skills for Educators and Students: Teaching and Modeling Resilience.

7.4. Sujetos de Estudio

Los sujetos de estudio pertenecen a un universo de 125 Apoyos Familiares que trabajan en el Programa puente en la Sexta región. De estos, para la primera fase de la investigación la población que se considero como muestra para la aplicación del Cuestionario de Actitud ante el trabajo, fueron 65 Apoyos familiares que participan en la Provincias de Colchagua y Cachapoal de la Sexta región, de los cuales se consideraron finalmente 50 debido a que a la hora de analizar la información 15 cuestionarios presentaban errores en el llenado de la información para el respectivo análisis de datos.

Estos 50 apoyos familiares representan el 40 % de la Población total de Apoyos Familiares en la Sexta Región por tanto se considera representativa la muestra.

De la información recabada en esta primera fase 32 Apoyos Familiares correspondían a la Provincia de Colchagua y 18 a la Provincia de Cachapoal, correspondiendo al 82% y al 28% respectivamente de la totalidad de Apoyos en cada Provincia.

Los sujetos de estudio de la segunda fase de la investigación que considera la recolección de información a través de Entrevistas en profundidad, considera a 4 Apoyos Familiares de la muestra clasificada con resultados de “sin Burnout” por la aplicación del Cuestionario de actitud ante el trabajo que de acuerdo a los primeros resultados representan un 56% de los Apoyos Familiares y que tienen más de dos años de intervención en el Programa Puente.

7.5. Instrumentos de recolección de datos

- Cuestionario de Actitud ante el Trabajo. (Adaptación del Cuestionario de Burnout para profesionales sanitarios de Filgueira, 1993. Por Esparza, Guerra y Martínez, 1995, en su Tesis para optar al grado de licenciados en Psicología y al Título de Psicólogos, en la Universidad Católica de Valparaíso)
- Cuestionario semi-estructurado para realización de Entrevistas en Profundidad.

7.5.1. Factores de Análisis del Cuestionario de Actitud ante el trabajo aplicado a Apoyos familiares del Programa Puente de las provincias de Colchagua y Cachapoal.

El cuestionario de actitud ante el Trabajo analiza ocho factores definidos de la siguiente manera:

-Fuentes de Tensión en el trabajo: se derivan del contacto con factores estresantes concretos (enfermedad, muerte, dolor, fracaso de las intervenciones, falta de organización y colaboración).

-Insatisfacción laboral: se relaciona con las precarias condiciones laborales (escasos recursos materiales y humanos, sobrecarga de trabajo, ambigüedad y conflicto de roles, excesiva responsabilidad sin poder para la toma de decisiones, masificación de usuarios, salarios y descansos insuficientes, posibilidades de promoción limitadas, etc.)

-Agotamiento emocional: Falta de energías y destrucción de los recursos emocionales, con la vivencia de que no queda nada por ofrecer, surge ansiedad, irritabilidad, impaciencia y actitudes suspicaces.

-Degradación de la competencia profesional: la imposibilidad de satisfacer las expectativas previas que se tenía de la labor confieren al trabajador una sensación creciente de incompetencia.

-Degradación de la auto imagen/Despersonalización: desarrollo de una actitud y de un concepto negativo de sí mismo, pérdida de la autoestima y sentimientos de estar cambiando e incapacidad para enfrentar las mismas situaciones que antes se resolvían con eficacia. Para defenderse se desarrolla una frialdad y un distanciamiento progresivo hacia los clientes y compañeros.

-Dificultades en las relaciones Interpersonales: desarrollo de actitudes negativas e insensibilidad hacia las personas con que se trabaja y para quienes se trabaja .Los conflictos en las relaciones laborales pueden llegar a afectar intensamente a las relaciones personales fuera del contexto laboral.

-Trastornos físicos: fatiga, insomnio, dolores diversos (de cabeza y espalda frecuentemente), trastornos neurovegetativos (mareos, sofocos, escalofríos), trastornos gastrointestinales (gastritis, náuseas, vómitos, diarrea, estreñimiento), alteraciones respiratorias (asma, respiración acelerada, sensación de ahogo, etc), enfermedades cardíacas (hipertensión, taquicardia, disritmias, etc.), trastornos endocrinos (amenorrea, acné, alopecia, etc), cambios de peso, etc.

-Trastornos conductuales: aumento del consumo de alcohol, café, tabaco, antidepresivos, fármacos en general, drogas. Aumento de la conducta violenta dentro y fuera del contexto laboral, comportamientos de alto riesgo. (7)

7.5.2. Categorías de Análisis consideradas en la investigación a partir del Cuestionario semi- estructurado para Apoyos familiares de factores protectores que promueven resiliencia.

Se proponen cuatro categorías de análisis basadas en la clasificación hecha por Suárez Ojeda y los rasgos que las definen de acuerdo a la clasificación de Kukic,S (2002).

En competencia social:

Capacidad de respuesta: se comprende como la disposición a responder por parte del Apoyo familiar al contacto con otros aunque se perciban dificultades en su trabajo diario y buscar activamente en este contacto respuestas positivas en ellos.

Flexibilidad: capacidad de tener una actitud flexible y elaborar alternativas de comprensión en el discurso con el otro que den propuestas de acción frente a un conflicto.

Empatía: se describe como la capacidad del Apoyo familiar de vivenciar la manera en que siente otra persona y de compartir sus sentimientos, lo cual lo puede llevar a una mejor comprensión de su comportamiento. Es la habilidad para entender las necesidades, sentimientos y problemas de los demás, poniéndose en su lugar.

Habilidad para comunicarse: se relaciona directamente con la actitud empática descrita anteriormente, ya que en parte es lo que permite la habilidad para establecer lazos e intimidad con otras personas y balancear la propia necesidad de comunicar con la actitud de brindarse a los otros.

Sentido de Humor: se entenderá como encontrar expresiones de humor, de encontrar lo cómico frente a situaciones de adversidad por parte de los Apoyos familiares.

En destrezas / Solución de problemas:

Pensamiento crítico: se propone como la acción de analizar críticamente las causas y responsabilidades de la adversidad por el cual el Apoyo familiar considera que pasa en su labor diaria, y vislumbrar medios para enfrentarla e intentar cambiarla.

Creatividad: se entiende como la capacidad del Apoyo familiar de crear orden, belleza y finalidad a partir del caos y el desorden, fruto de la capacidad de reflexión.

Iniciativa: se comprende como el gusto del Apoyo familiar de exigirse y ponerse a prueba en tareas progresivamente más exigentes.

Búsqueda de apoyo: se entenderá como saber pedir ayuda, si las circunstancias del Apoyo familiar sobrepasan su sentido de poder resolver un conflicto con los recursos que tiene.

Elaboración de estrategias: se comprende como la búsqueda y la utilización de destrezas por parte del Apoyo familiar para planificar y para producir cambios en situaciones frustrantes.

En Autonomía:

Locus de control interno: se comprende como la capacidad del Apoyo familiar tiene para manejar sentimientos e impulsos propios ante situaciones que le parezcan frustrantes.

Auto-eficiencia: se comprende como la convicción del Apoyo familiar de poder actuar adecuadamente y organizar sus acciones para dar cumplimiento a las metas que se ha propuesto para resolver un conflicto.

Conocimiento propio: se entiende como el reconocimiento en el discurso del Apoyo familiar de la propia identidad, fruto de la acción introspectiva, entendida esta última como la capacidad de preguntarse a si mismo, reflexionar y darse una respuesta honesta.

Auto-disciplina: se entiende como la capacidad del Apoyo familiar de establecer un orden y sentido en la elaboración de una acción para enfrentar un desafío y al mismo tiempo ser constante en la dinámica de acción establecida.

Distanciamiento adaptativo: es la capacidad del Apoyo familiar de modular las distancias de ambientes disfuncionales cuando percibe la sensación de vulnerabilidad ante ellos.

En Sentido de Vida:

Intereses especiales: se refieren a aquellas preferencias que se manifiesta a través de las actividades que el Apoyo familiar emprende durante su tiempo libre (pasatiempos), el contenido de sus lecturas favoritas, el éxito y el gusto en determinadas disciplinas. Es lo que a la persona le llama la atención, a lo que le gusta dedicar tiempo, lo que le da placer.

Metas: Se entienden como metas aquellas finalidades que el Apoyo familiar se ha propuesto y que persigue por medio de actividades específicas de cualquier índole. Su establecimiento da dirección y sentido a las acciones, lo que incrementa el rendimiento.

La persona con dirección hacia metas organiza sus actividades en términos de lo que se ha propuesto y su cumplimiento.

Motivación para el logro: se comprende como un tipo de motivación en el Apoyo familiar que se orienta al éxito, frente a una motivación orientada hacia el temor al fracaso, es un impulso director que lo lleva a esforzarse por mejorar o satisfacer un determinado criterio de excelencia.

Aspiraciones educativas: Son los deseos que el Apoyo familiar tiene de aprender, para recibir un certificado o bien para enriquecer su vida mediante estudios constantes, periódicos u ocasionales. La búsqueda de este aprendizaje parte de un proceso personal e implica un cambio de conocimientos, de conductas o de experiencias socio-afectivas. Es el resultado de la necesidad interna o de una demanda del medio ambiente.

Optimismo: Se entiende por optimismo a la interiorización en los Apoyos familiares, de la creencia que todo irá bien a pesar de los contratiempos y de las dificultades. Optimismo es una actitud que impide caer en la apatía, la desesperación o la depresión.

Persistencia: Persistente es el Apoyo Familiar que considera que continúa los esfuerzos a pesar de las adversidades, que describe las situaciones difíciles como experiencias de aprendizaje necesarias y que se concibe a si mismo como alguien que no se da por vencido.

Espiritualidad: La espiritualidad “se refiere a aquellas actitudes, creencias y prácticas que animan (dan espíritu a) la vida al Apoyo Familiar y que lo define como tal. Lo espiritual se referirá a la capacidad del Apoyo Familiar para interesarse en asuntos trascendentales, sin que se trate de alcanzar una verdad final y que sienta que lo anima cuando enfrenta adversidades.

Puede provenir de muchas fuentes previsibles e imprevisibles, e implica asociarse y participar, comprometerse, cooperar, ser justo y respetar los derechos de todos los seres humanos.

Sentido de propósito: El sentido de propósito es la intencionalidad o visión que el Apoyo Familiar tiene hacia el futuro y se caracteriza por un impulso vital o entrega a una causa. El descubrimiento de este objetivo o esta misión se comprenderá como una tarea de toda la vida. No es algo que alguien nos puede decir o que descubrimos repentinamente.

El tener un sentido de propósito permite situarse más allá de los logros o derrotas del momento y ver las cosas en su debida perspectiva. Puede llenar cada instante de la vida con alegría, incluso en medio de circunstancias muy difíciles

7.6. Instrumento utilizado para la primera fase de la investigación a los Apoyos familiares del programa Puente de las provincias de Colchagua y Cachapoal de la Sexta Región.

Cuestionario de Actitud ante el trabajo:

Sexo : Masculino _____ Edad:

Femenino _____

Estado Civil: Soltero (a) -----

Casado(a) -----

Separado(a) -----

Viudo(a) -----

Hijos: Sí _____ No _____ Cuántos:

Religión:

Actividades en tiempo libre:

Profesional : Sí _____ No _____ Cuál:

Especialidad: Sí _____ No _____ Cuál:

Capacitación: Sí _____ No _____ Cuál:

(En los últimos dos años)

Tiempo que lleva ejerciendo la labor de Apoyo Familiar:.....

Para que Institución trabaja como Apoyo Familiar:.....

Tiempo que lleva en la Institución:.....

Otros lugares de trabajo: Sí _____ No _____

(Además de esta institución).

Número de horas de trabajo a la semana que dedica a la labor de Apoyo Familiar:

.....

Situación Laboral:

_____ Contrato Laboral Indefinido / fijo

_____ Eventual /Renovable.

Responda a continuación (en su hoja de respuesta), señalando con una X en el casillero que corresponda a la respuesta que UD., desea dar, desde la perspectiva de su situación actual. Elija solo una alternativa y recuerde contestar todas las preguntas. En el caso de UD., no pueda seleccionar entre las alternativas, ya sea porque no sabe, no está seguro, o no ha experimentado esa situación, conteste “e) NS”.

1. Últimamente:

- a) Me encuentro perfectamente de salud.
- b) Padezco problemas de salud ocasionalmente.
- c) Tengo problemas de salud con relativa frecuencia.
- d) Tengo problemas de salud con mucha frecuencia.
- e) No sé; no estoy seguro (NS)

* A continuación mencionamos algunos trastornos, señale con qué frecuencia los padece.

2. Resfríos intensos con fiebre:

- a) Nunca.
- b) A veces.
- c) Con frecuencia.
- d) Siempre
- e) NS.

3. Dolores físicos:

- a) Nunca.
- b) A veces.
- c) Con frecuencia.
- d) Siempre
- e) NS.

4. Trastornos Digestivos (Falta de apetito, hambre excesiva, náuseas, vómitos, diarreas, estreñimiento, acidez estomacal, gastritis, úlcera, cambios bruscos de peso):

- a) Nunca.
- b) A veces.
- c) Con frecuencia.
- d) Siempre
- e) NS.

5. Dificultades respiratorias (sensación de ahogo, respiración acelerada):

- a) Nunca.
- b) A veces.
- c) Con frecuencia.
- d) Siempre
- e) NS.

6. Trastornos Cardiovasculares (Disritmias, taquicardia, hipertensión, hipotensión, mareos, desvanecimiento)

- a) Nunca.
- b) A veces.
- c) Con frecuencia.
- d) Siempre
- e) NS.

7. Trastornos neurovegetativos (Sofocos, escalofríos, temblor):

- a) Nunca.
- b) A veces.
- c) Con frecuencia.
- d) Siempre.
- e) NS.

8. Trastornos endocrinos (Alteración en los niveles hormonales, amenorrea, galactorrea, acné, pérdida o aumento de la masa capilar)

- a) Nunca.
- b) A veces.
- c) Con frecuencia.
- d) Siempre.
- e) NS.

9. En cuanto a mis problemas de salud, creo que su relación con mi situación laboral es:

- a) Ninguna.
- b) Poca.
- c) Regular.

- d) Mucha.
- e) NS.

10. Mi insatisfacción laboral, a nivel personal, generalmente es:

- a) Ninguna.
- b) Poca.
- c) Regular.
- d) Mucha.
- e) NS.

11. Mi trabajo me provoca sentimiento de desaliento:

- a) Nunca.
- b) A veces.
- c) Con frecuencia.
- d) Siempre.
- e) NS.

12. Mi trabajo me provoca deseos de abandonarlo:

- a) Nunca.
- b) A veces.
- c) Con frecuencia.
- d) Siempre.
- e) NS.

13. Los conflictos en mi dinámica laboral como Apoyo Familiar afectan mi vida personal:

- a) Nunca.
- b) A veces.
- c) Con frecuencia.
- d) Siempre.
- e) NS.

14. Los conflictos en mi dinámica laboral como Apoyo Familiar afectan mi vida social:

- a) Nunca.
- b) A veces.
- c) Con frecuencia.
- d) Siempre.
- e) NS.

15. Las preocupaciones derivadas de mi trabajo como Apoyo Familiar me crean problemas con el sueño (insomnio, hipersomnias, pesadillas, trastornos del sueño, etc.):

- a) Nunca.
- b) A veces.

- c) Con frecuencia.
- d) Siempre.
- e) NS.

16. Desde que ejerzo esta labor, tiendo a aumentar el consumo de sustancias (tabaco, café, alcohol, vitaminas, tranquilizantes, somníferos, estimulantes...):

- a) Nada.
- b) Poco.
- c) Medianamente.
- d) Mucho.
- e) NS.

17. Desde que trabajo en esta labor, creo que mi sensibilidad hacia las familias que visito:

- a) Ha mejorado, o por lo menos, no se ha deteriorado.
- b) Se ha deteriorado un poco.
- c) Se ha deteriorado bastante.
- d) Se ha deteriorado en extremo.
- e) SN.

18. Desde que trabajo como Apoyo Familiar, creo que mi sensibilidad en el trato con mis compañeros de trabajo:

- a) Ha mejorado, o por lo menos, no se ha deteriorado.
- b) Se ha deteriorado un poco.
- c) Se ha deteriorado bastante.
- d) Se ha deteriorado en extremo.
- e) SN.

19. Desde que trabajo como Apoyo Familiar, creo que mi sensibilidad en el trato con las redes y las personas que rodean a mis familias:

- a) Ha mejorado, o por lo menos, no se ha deteriorado.
- b) Se ha deteriorado un poco.
- c) Se ha deteriorado bastante.
- d) Se ha deteriorado en extremo.
- e) SN.

20. Desde que trabajo como Apoyo Familiar, creo que mi sensibilidad en el trato con mis superiores:

- a) Ha mejorado, o por lo menos, no se ha deteriorado.
- b) Se ha deteriorado un poco.
- c) Se ha deteriorado bastante.
- d) Se ha deteriorado en extremo.

e) SN.

- Señale el grado de malestar que le produce cada uno de los hechos que se mencionan a continuación:

21. Las quejas o el sufrimiento de las familias que visito:

- a) no me afectan.
- b) Me afectan un poco.
- c) Me afectan bastante.
- d) Me afectan en extremo.
- e) NS.

22. La necesidad de intervenir alguna vez de forma confrontacional o que ocasione algún malestar en las familias :

- a) No me afecta.
- b) Me afecta un poco.
- c) Me afecta bastante.
- d) Me afecta en extremo.
- e) NS.

23. El no cumplimiento o el fracaso de los contratos hechos en las intervenciones:

- a) No me afectan.
- b) Me afectan un poco.
- c) Me afectan bastante.
- d) Me afectan en extremo.
- e) NS.

24. El abandono de una tarea o acuerdo tomado por parte de las familias:

- a) No me afectan.
- b) Me afectan un poco.
- c) Me afectan bastante.
- d) Me afectan en extremo.
- e) NS.

25. La muerte de algún integrante de las familias que están en el programa y a las cuales visito:

- a) No me afecta
- b) Me afecta un poco.
- c) Me afecta bastante.
- d) Me afecta en extremo.

e) NS.

* Señale ahora el grado de malestar que le produce, en su trabajo, cada uno de los hechos siguientes:

26. La incompetencia en la Administración :

- a) No me afectan.
- b) Me afectan un poco.
- c) Me afectan bastante.
- d) Me afectan en extremo.
- e) NS.

27. La falta de apoyo:

- a) No me afectan.
- b) Me afectan un poco.
- c) Me afectan bastante.
- d) Me afectan en extremo.
- e) NS.

28. Las interferencias de mis compañeros de trabajo con mis familias:

- a) No me afectan.
- b) Me afectan un poco.
- c) Me afectan bastante.
- d) Me afectan en extremo.
- e) NS.

29. Las interferencias de mis compañeros de trabajo con mi trabajo:

- a) No me afectan.
- b) Me afectan un poco.
- c) Me afectan bastante.
- d) Me afectan en extremo.
- e) NS.

30. Tratar con familias exigentes:

- a) No me afectan.
- b) Me afectan un poco.
- c) Me afectan bastante.
- d) Me afectan en extremo.
- e) NS.

31. Tratar con familias poco colaboradoras:

- a) No me afectan.
- b) Me afectan un poco.
- c) Me afectan bastante.
- d) Me afectan en extremo.
- e) NS.

32. Tratar con la totalidad del grupo familiar:

- a) No me afectan.
- b) Me afectan un poco.
- c) Me afectan bastante.
- d) Me afectan en extremo.
- e) NS.

33. Los desafíos (exigencias que implican un esfuerzo importante), que se presentan en el ejercicio laboral:

- a) No me afectan.
- b) Me afectan un poco.
- c) Me afectan bastante.
- d) Me afectan en extremo.
- e) NS.

34. Las amenazas o las descalificaciones que se presentan en el desempeño del trabajo:

- a) No me afectan.
- b) Me afectan un poco.
- c) Me afectan bastante.
- d) Me afectan en extremo.
- e) NS.

35. Me sobrecarga emocionalmente la responsabilidad que he de asumir en situaciones graves o urgentes:

- a) Nunca.
- b) A veces.
- c) Con frecuencia.
- d) Siempre
- e) NS.

36. Me desagrada tener que realizar tareas que no están directamente asociadas con el ejercicio de mi labor:

- a) Nunca.
- b) A veces.
- c) Con frecuencia.

- d) Siempre.
- e) NS.

37. Considero insuficiente la remuneración económica con respecto a mis esfuerzos:

- a) No.
- b) A veces.
- c) Con frecuencia.
- d) Sí, siempre.
- e) NS.

38. Considero que el reconocimiento a mi labor es:

- a) Más de lo debido.
- b) Suficiente.
- c) Poco.
- d) Nulo.
- e) NS.

39. Las posibilidades de promoción en mi labor de Apoyo Familiar son:

- a) Muchas.
- b) Regulares.
- c) Pocas.
- d) Nulas.
- e) NS.

40. Los permisos y vacaciones de que disfruto para el descanso personal necesario son:

- a) Muchos.
- b) Regulares.
- c) Pocos.
- d) Nulos.
- e) NS.

41. Mis niveles de motivación desde el punto de vista vocacional son:

- a) Muchas.
- b) Regulares.
- c) Pocas.
- d) Nulas.
- e) NS.

42. Cuando, en mi dinámica laboral, hay familias que tienen problemas judiciales se me complican las posibilidades de intervención:

- a) No.
- b) Un poco.
- c) Bastante.

- d) En extremo.
- e) NS.

43. Creo que las intervenciones psicosociales externas perteneciente a la red institucional mas que proteger a las familias, desautorizan la competencia de los Apoyos familiares:

- a) No.
- b) Un poco.
- c) Bastante.
- d) En extremo.
- e) NS.

44. Advierto que progresivamente determinados tipos de familias, me provocan cada vez más rechazo:

- a) Nunca.
- b) A veces.
- c) Con frecuencia.
- d) Siempre.
- e) NS.

45. ¿Aumenta en mí cada vez más el esfuerzo al enfrentarme con las familias?:

- a) No.
- b) A veces.
- c) Con Frecuencia.
- d) Sí, siempre.
- e) NS.

46. Cuando pienso en el trabajo, siento deseos de faltar con algún pretexto o de pedir permisos laborales:

- a) Nunca.
- b) A veces.
- c) Con frecuencia.
- d) Siempre.
- e) NS.

47. Las demandas propias de mi ejercicio laboral me resultan molestas:

- a) Nunca.
- b) A veces.
- c) Con frecuencia.
- d) Siempre.
- e) NS.

48.El ejercicio laboral de Apoyo Familiar ¿Acentúan en mí la sensación de envejecimiento y cansancio?:

- a) No.
- b) A veces.
- c) Con frecuencia.
- d) Sí, siempre.
- e) NS.

49.Creo que me estoy deteriorando físicamente:

- a) Nada, o solo lo normal.
- b) Un poco más de lo normal.
- c) Medianamente más de lo normal.
- d) Mucho más de lo normal.
- e) NS.

50.Creo que me estoy deteriorando intelectualmente:

- a) Nada, o solo lo normal.
- b) Un poco más de lo normal.
- c) Medianamente más de lo normal.
- d) Mucho más de lo normal.
- e) NS.

51.Considero que los trabajadores de esta labor, se encuentran en una situación de desatención económica:

- a) Nada, o solo lo normal.
- b) Un poco más de lo normal.
- c) Medianamente más de lo normal.
- d) Mucho más de lo normal.
- e) NS.

52.Considero que los trabajadores de esta labor, se encuentran en una situación de desatención en cuanto a la infraestructura de la que disponen para realizar su trabajo:

- a) No.
- b) Un poco.
- c) Medianamente.

- d) Mucho.
- e) NS.

53. Considero que los trabajadores de esta labor se encuentran en una situación de falta de reconocimiento social:

- a) No.
- b) Un poco.
- c) Medianamente.
- d) Mucho.
- e) NS.

54. Para distraerme de mis problemas a veces “hago locuras” (por ejemplo: conducir muy de prisa, arriesgar en juegos de azar, etc):

- a) Nunca.
- b) A veces.
- c) Con frecuencia.
- d) Siempre.
- e) NS.

- Como hasta ahora, recuerda escoger solo una de las alternativas que se le ofrecen. Aunque en su caso pueda corresponder más de una, marque la más cercana a su situación.

55. En mi relación con las familias:

- a) Creo que comprendo fácilmente sus problemas.
- b) Tengo menos interés que antes por ellos.
- c) Tiendo a tratarles de manera indiferente.
- d) Les trato de forma casi mecánica, como si fuesen objetos impersonales.
- e) NS.

56. En mi relación con mis compañeros de trabajo:

- a) No tengo problemas especiales.
- b) Tengo ciertos problemas con algunos.
- c) No me entiendo con la mayoría de ellos.
- d) Cada vez me resulta más difícil y conflictiva la relación con ellos.
- e) NS.

57. Cuando me ocupo de las familias:

- a) Soy el mismo de siempre.
- b) Me pregunto si estaré resolviendo bien sus problemas.
- c) Siento que no les doy lo que piden.

- d) Siento que me culpabilizan de sus problemas.
- e) NS.

58. Con respecto a mi entorno laboral puedo afirmar que:

- a) No me crea ningún malestar especial.
- b) Las condiciones (física, espaciales, de higiene) dejan que desear.
- c) Algunos aspectos (escasos recursos, falta de organización) dificultan mucho mi trabajo.
- d) Los conflictos en las relaciones laborales convierten mi trabajo en algo realmente desagradable.
- e) NS.

59. Trabajar directamente con los familias:

- a) Es una labor donde soy capaz de afrontar con calma los problemas emocionales que puedan derivarse de ella.
- b) Me pone con cierta frecuencia malhumorado y en tensión.
- c) Incluso me hace sentir agotado, agobiado y sin fuerzas.
- d) Recientemente por ello me siento bastante desquiciado.
- e) NS.

60. Últimamente:

- a) Mantengo un buen nivel de rendimiento, con la sensación de estar haciendo bien las cosas.
- b) Disfruto cada vez menos de las actividades que antes me resultaban gratificantes.
- c) Ya no puedo tomar decisiones con la misma facilidad.
- d) Tengo una sensación creciente de impotencia.
- e) NS.

61. En cuanto a la auto imagen que tengo como Apoyo familiar:

- a) Creo que ha mejorado o es la misma de siempre.
- b) Me encuentro un poco cambiado en sentido negativo.
- c) Me encuentro bastante cambiado en sentido negativo.
- d) Ha empeorado en extremo.
- e) NS.

62. De mi actitud básica frente a la vida, en mi situación actual puedo decir que:

- a) Me siento optimista y con ánimo.
- b) Tiendo a sentirme asustado y sin expectativas.

- c) A veces tengo la sensación de que todo se me viene encima.
- d) Se me ocurrido la idea de que es mejor morir o desaparecer.
- e) NS.

63. Dadas las circunstancias, he realizado o podría realizar un intento de suicidio:

- a) Nunca.
- b) Difícilmente.
- c) Es posible.
- d) Sí, es muy probable.
- e) NS.

64. En el momento actual, me siento incapacitado para ir a trabajar:

- a) En absoluto.
- b) Me cuesta algún esfuerzo.
- c) Me resulta muy difícil hacerlo.
- d) Completamente incapacitado, no puedo dar más de mí.
- e) NS.

65. En el caso de que UD., pudiera cambiar de trabajo, elegiría:

- a) Trabajar en otra institución.
- b) Trabajar con otro tipo de familias.
- c) Trabajar en otra área dentro de mi actividad laboral.
- d) Cambiar de actividad laboral.
- e) No cambiaría de trabajo.

* Dada la importancia de su opinión, le solicitamos que exprese aquí, algunas explicaciones o justificaciones a sus elecciones de respuestas:

.....

.....

.....

.....

.....

Cuestionario de Actitud ante el trabajo:

Hoja de Respuesta

	a	b	c	d	e		a	b	c	d	e
1						34					
2						35					
3						36					
4						37					
5						38					
6						39					
7						40					
8						41					
9						42					
10						43					
11						44					
12						45					
13						46					
14						47					
15						48					
16						49					
17						50					
18						51					
19						52					
20						53					
21						54					
22						55					
23						56					
24						57					
25						58					
26						59					
27						60					
28						61					
29						62					
30						63					
31						64					
32						65					
33											

7.6.1.. Administración, puntuación e interpretación de resultados del Cuestionario de Actitud ante el Trabajo.

ADMINISTRACION

El Cuestionario de Actitud ante el Trabajo, es de tipo Auto administrado, con un tiempo de respuesta relativo, aproximado de 20 minutos.

El Cuestionario se responde en forma individual, asegurando la privacidad y sinceridad en las respuestas.

Se debe recalcar la confidencialidad de los resultados.

PUNTUACION E INTERPRETACION DE LOS RESULTADOS

Análisis según Escala de Estaninos (Esparza, Guerra y Martínez, 1995)

1.- Asignación de puntajes por ítems según las alternativas escogidas.

- En los ítems de 1 al 20 y del 26 al 64, a las alternativas a, b, c y d se asigna puntajes 1, 2, 3 y 4 respectivamente.
- En los ítems 21, 22, 23, 24 y 25 a las alternativas a, b, c y d se asigna puntajes 3, 1, 2 y 4 respectivamente.
- En el ítem 65, a las alternativas a, b, c y d se asigna puntajes 2, 3, 4 y 5 respectivamente.

CUADRO B: PUNTAJE DE LA ALTERNATIVA (a, b, c y d) POR ÍTEMES

PUNTAJES ASIGNADOS			
Alternativas	Ítems 1 a 20 y 26 a 64	Ítems 21 a 25	Ítem 65
a	1	3	2
b	2	1	3
c	3	2	4
d	4	4	5

2. En todos los ítems la alternativa “e” asume los puntajes 1,2 o 3, según la siguiente tabla:

CUADRO C: PUNTAJE DE LA ALTERNATIVA (e) POR ÍTEMES.

VALOR ASIGNADO A LA OPCIÓN (e)	ÍTEMES
1	65
2	3, 5 a 10,12,14 a 25, 28 a 30, 32, 33, 35,41, 44 a 50, 54, 55, 58 a 64
3	1, 2, 4, 11, 13, 26, 27, 31, 34, 36 a 40, 42, 43, 51 a 53, 56, 57

3. Una vez asignadas las puntuaciones de cada ítem, se suman las puntuaciones para cada una de las categorías, según el cuadro A.

CUADRO A: ITEMS CORRESPONDIENTES A CADA CATEGORIA DE BURNOUT

CATEGORIAS	ITEMES
1.- Fuentes de Tensión	21 a 23
2.- Insatisfacción Laboral	10 a 12 – 37 a 41 – 51 a 53 – 58
3.- Agotamiento Emocional	47 a 50 – 59 – 62 – 65
4.- Degradación de la Competencia Profesional	46 – 60 – 64
5.- Degradación de la Auto imagen	17 a 25 – 44 – 45 – 55 – 57 – 61
6.- Dificultades en las relaciones Interpersonales	13 – 14 – 56
7.- Trastornos Físicos	1 a 9 – 15
8.- Trastornos Conductuales	16 – 54 – 63

4. Las puntuaciones por categoría se clasifican en relación a su intensidad, según el cuadro de:

CUADRO D: PUNTUACIONES PARA LOS NIVELES BAJO, MEDIO Y ALTO DE BURNOUT POR CATEGORÍA.

CATEGORÍAS	NIVEL BAJO	NIVEL MEDIO	NIVEL ALTO
Categoría 1 (fuentes de tensión)	Hasta 46 puntos	Entre 47 y 52 puntos	53 o más puntos
Categoría 2 (insatisfacción laboral)	Hasta 27 puntos	Entre 28 y 32 puntos	33 o más puntos
Categoría 3 (agotamiento emocional)	Hasta 8 puntos	Entre 9 y 11 puntos	12 o más puntos
Categoría 4	Hasta 3 puntos	4 puntos	5 o más puntos

(degradación de la competencia profesional)			
Categoría 5 Despersonalización	Hasta 18 puntos	Entre 19 y 22 puntos	23 o más puntos
Categoría 6 (dificultades en las relaciones interpersonales)	Hasta 4 puntos	5 puntos	6 o más puntos
Categoría 7 (trastornos físicos)	Hasta 14 puntos	Entre 15 y 18 puntos	19 o más puntos
Categoría 8 (trastornos conductuales)	Hasta 3 puntos	4 puntos	5 o más puntos

5. Se clasifica al encuestado, en los niveles Con Síndrome Burnout, Proclive al Síndrome Burnout o Sin Síndrome de Burnout, según el número de categorías Alta, Media o Baja que presenta, de acuerdo a la siguiente tabla:

CUADRO E: NÚMERO DE CATEGORÍAS QUE DEBEN INDICAR PRESENCIA DEL SÍNDROME POR INTENSIDAD EN QUE SE MANIFIESTA BURNOUT EN CADA UNA DE ELLAS

NIVEL DE BURNOUT ASIGNADO	ALTA	MEDIA	BAJA
Con Síndrome Burnout	8 7 6 5 4	0 0 o 1 0,1 o 2 0 a 3 0 a 4	0 0 o 1 0,1 o 2 0 a 3 0 a 4
Proclive al Síndrome Burnout	3 2 1 0	0 a 5 0 a 6 3 a 7 5 a 8	0 a 5 0 a 6 0 a 4 0 a 3
Sin Síndrome Burnout	1 0	0,1 o 2 0 a 4	5,6 o 7 4 a 8

7.7. Implementación para las Entrevista en Profundidad (Segunda fase de investigación)

En consideración de las características específicas de este estudio, se decidió abordar la técnica de entrevista en profundidad bajo las siguientes condiciones:

7.7.1. Características de la muestra a entrevistar:

NOMBRE	PROVINCIA	EDAD	SEXO	INSTITUCION	PROFESION/ TEC
Sujeto 1	Colchagua	26 años	Femenino	FOSIS	ASISTENTE SOCIAL
Sujeto 2	Colchagua	28 años	Masculino	Municipalidad	S/P
Sujeto 3	Cachapoal	32 años	Femenino	Municipalidad	psicóloga
Sujeto 4	Cachapoal	21 años	Femenino	FOSIS/MUNI	Estud. Servicio Social

Los entrevistados llevan trabajando en el rol de Apoyos Familiares mas de dos años, criterio común para la muestra considerada para las entrevistas en profundidad en este estudio.

7.7.2. Duración de la entrevista: La entrevista se presentó con una duración de una hora a dos horas como máximo; menos tiempo parece insuficiente para la consumación de una dinámica expedita de conversación, y más de dos horas resultaba innecesario e inconveniente por razones fisiológicas y prácticas de los participantes. Además, una vez entregadas las opiniones, los discursos comienzan su etapa natural de saturación.

7.7.3. Número de entrevistas: se definió por una cuestión de factibilidad la realización de cuatro entrevistas en profundidad.

7.7.4. Espacio: las entrevistas se realizaron en locales cercanos a los lugares de trabajo de los Apoyos Familiares. El local fue acondicionado de tal manera de permitir la conversación, atendiendo a la semiosis del lugar, para que no transmitieran distracciones que pudieran actuar como una connotación implícita.

Los ambientes fueron apropiados para los participantes, donde no se sintieron incómodos ni extraños, se ajustaron a sus hábitos cotidianos y libres de vinculación a instituciones reguladoras de su opinión.

7.7.5. Convocatoria: Se hizo uso de redes sociales informales del investigador a cargo del estudio, a partir de las cuales se definió el lugar y hora en que se llevará a cabo la entrevista, considerando la disponibilidad de tiempo del informante.

7.8. Cobertura de la Investigación

En consideración de las características de la investigación, se han definido los términos específicos de la cobertura que ésta pretende abordar, para lo cual se han establecido los siguientes aspectos:

7.8.1. Población: Corresponde a los Apoyos Familiares de las Provincias de Colchagua y Cachapoal.

7.8.2. Muestra: el grupo de entrevistados es un subgrupo de la muestra considerada en la primera parte cuantitativa de la investigación y que obtuvieron resultados “sin burnout” en el Cuestionario de Actitud ante el trabajo.

Se consideraron variables generales que implicaban representatividad de la población general de acuerdo a los primeros resultados evaluados en la primera fase de investigación. Estas características basadas en la subjetividad pueden restar solidez y rigurosidad a la investigación, más representan un alto provecho si se considera que el nivel de conocimiento a alcanzar es de tipo exploratorio-descriptivo y no explicativo ni concluyente, obteniendo información que abra las puertas a futuras investigaciones.

7.8.3. Categorías de análisis: Para definir las unidades de análisis se hizo necesario retomar el qué y para qué se realiza el estudio. Se trata de los discursos emitidos por los Apoyos Familiares de las Provincias de Colchagua y Cachapoal, respecto a sus visiones de aquellos factores protectores personales que utilizan en su rol laboral. Se indagó en los discursos a cuando se ven enfrentados a situaciones complejas en el marco de su atención psicosocial. Específicamente, se analizaron cuatro categorías: Competencias sociales, Sentido de autonomía, Solución de problemas y Sentido de vida.

7.8.3.1. Unidades de Análisis:

Capacidad de respuesta: se comprende como la disposición a responder por parte del Apoyo familiar al contacto con otros aunque se perciban dificultades en su trabajo diario y buscar activamente en este contacto respuestas positivas en ellos.

Flexibilidad: capacidad de tener una actitud flexible y elaborar alternativas de comprensión en el discurso con el otro que den propuestas de acción frente a un conflicto.

Empatía: se describe como la capacidad del Apoyo familiar de vivenciar la manera en que siente otra persona y de compartir sus sentimientos, lo cual lo puede llevar a una mejor comprensión de su comportamiento. Es la habilidad para entender las necesidades, sentimientos y problemas de los demás, poniéndose en su lugar.

Habilidad para comunicarse: se relaciona directamente con la actitud empática descrita anteriormente, ya que en parte es lo que permite la habilidad para establecer lazos e intimidad con otras personas y balancear la propia necesidad de comunicar con la actitud de brindarse a los otros.

Sentido de Humor: se entenderá como encontrar expresiones de humor, de encontrar lo cómico frente a situaciones de adversidad por parte de los Apoyos familiares.

Pensamiento crítico: se propone como la acción de analizar críticamente las causas y responsabilidades de la adversidad por el cual el Apoyo familiar considera que pasa en su labor diaria, y vislumbrar medios para enfrentarla e intentar cambiarla.

Creatividad: se entiende como la capacidad del Apoyo familiar de crear orden, belleza y finalidad a partir del caos y el desorden, fruto de la capacidad de reflexión.

Iniciativa: se comprende como el gusto del Apoyo familiar de exigirse y ponerse a prueba en tareas progresivamente más exigentes.

Búsqueda de apoyo: se entenderá como saber pedir ayuda, si las circunstancias del Apoyo familiar sobrepasan su sentido de poder resolver un conflicto con los recursos que tiene.

Elaboración de estrategias: se comprende como la búsqueda y la utilización de destrezas por parte del Apoyo familiar para planificar y para producir cambios en situaciones frustrantes.

Locus de control interno: se comprende como la capacidad del Apoyo familiar tiene para manejar sentimientos e impulsos propios ante situaciones que le parezcan frustrantes.

Auto-eficiencia: se comprende como la convicción del Apoyo familiar de poder actuar adecuadamente y organizar sus acciones para dar cumplimiento a las metas que se ha propuesto para resolver un conflicto.

Conocimiento propio: se entiende como el reconocimiento en el discurso del Apoyo familiar de la propia identidad, fruto de la acción introspectiva, entendida

esta última como la capacidad de preguntarse a si mismo, reflexionar y darse una respuesta honesta.

Auto-disciplina: se entiende como la capacidad del Apoyo familiar de establecer un orden y sentido en la elaboración de una acción para enfrentar un desafío y al mismo tiempo ser constante en la dinámica de acción establecida.

Distanciamiento adaptativo: es la capacidad del Apoyo familiar de modular las distancias de ambientes disfuncionales cuando percibe la sensación de vulnerabilidad ante ellos.

Intereses especiales: se refieren a aquellas preferencias que se manifiesta a través de las actividades que el Apoyo familiar emprende durante su tiempo libre (pasatiempos), el contenido de sus lecturas favoritas, el éxito y el gusto en determinadas disciplinas. Es lo que a la persona le llama la atención, a lo que le gusta dedicar tiempo, lo que le da placer.

Metas: Se entienden como metas aquellas finalidades que el Apoyo familiar se ha propuesto y que persigue por medio de actividades específicas de cualquier índole. Su establecimiento da dirección y sentido a las acciones, lo que incrementa el rendimiento.

La persona con dirección hacia metas organiza sus actividades en términos de lo que se ha propuesto y su cumplimiento.

Motivación para el logro: se comprende como un tipo de motivación en el Apoyo Familiar que se orienta al éxito, frente a una motivación orientada hacia el temor al fracaso, es un impulso director que lo lleva a esforzarse por mejorar o satisfacer un determinado criterio de excelencia.

Aspiraciones educativas: Son los deseos que el Apoyo Familiar tiene de aprender, para recibir un certificado o bien para enriquecer su vida mediante

estudios constantes, periódicos u ocasionales. La búsqueda de este aprendizaje parte de un proceso personal e implica un cambio de conocimientos, de conductas o de experiencias socio-afectivas. Es el resultado de la necesidad interna o de una demanda del medio ambiente.

Optimismo: Se entiende por optimismo a la interiorización en los Apoyos Familiares, de la creencia que todo irá bien a pesar de los contratiempos y de las dificultades. Optimismo es una actitud que impide caer en la apatía, la desesperación o la depresión.

Persistencia: Persistente es el Apoyo familiar que considera que continúa los esfuerzos a pesar de las adversidades, que describe las situaciones difíciles como experiencias de aprendizaje necesarias y que se concibe a si misma como alguien que no se da por vencido.

Espiritualidad: La espiritualidad “se refiere a aquellas actitudes, creencias y prácticas que animan (dan espíritu a) la vida al Apoyo familiar y que lo define como tal. Lo espiritual se referirá a la capacidad del Apoyo familiar para interesarse en asuntos trascendentales, sin que se trate de alcanzar una verdad final y que sienta que lo anima cuando enfrenta adversidades.

Puede provenir de muchas fuentes previsible e imprevisible, e implica asociarse y participar, comprometerse, cooperar, ser justo y respetar los derechos de todos los seres humanos.

Sentido de propósito: El sentido de propósito es la intencionalidad o visión que el Apoyo familiar tiene hacia el futuro y se caracteriza por un impulso vital o entrega a una causa. El descubrimiento de este objetivo o esta misión se comprenderá como una tarea de toda la vida. No es algo que alguien nos puede decir o que descubrimos repentinamente.

El tener un sentido de propósito permite situarse más allá de los logros o derrotas del momento y ver las cosas en su debida perspectiva. Puede llenar cada instante de la vida con alegría, incluso en medio de circunstancias muy difíciles

7.8.4. Guía de Entrevista para Apoyos Familiares:

La guía de entrevista tiene características temáticas pero no es estructurada, esto se ha privilegió por motivos de ser una metodología abierta y flexible, lo cual permitió profundizar en los temas de interés. A continuación se presenta una pauta de preguntas primarias que se asociaron a dos grandes temas:

-Significados construidos por parte del Apoyo Familiar en relación a su rol.

-Significados y sentidos que pueden asociarse como factores protectores internos y que favorecen procesos resilientes en la practica laboral de Apoyos Familiares cuando se han visto expuestos a situaciones conflictivas en su rol.

7.8.4.1. Preguntas de entrevista a los Apoyos Familiares:

1-En relación a tu experiencia, ¿Qué significado tiene para ti trabajar como Apoyo Familiar en este Programa?

2-En relación a la primera pregunta, percepciones de significado de cual es tu rol, ¿han cambiado mucho desde que entraste a ahora, después de dos años de intervención? ¿Por qué?

3-¿Te has enfrentado a situaciones conflictivas en tu trabajo con familias o en otros ámbitos de tu entorno laboral?

4- Si piensas en tus formas de enfrentar tus conflictos. ¿Cuáles crees tú son principales virtudes o herramientas personales que te han permitido salir de ellos o transformarlos algo positivo?

5- Lo que mencionas, ¿Crees que lo has aplicado en tu contexto laboral? ¿Cómo?

6- ¿Cuáles dirías tú son las situaciones en tu trabajo, o ante que tipo de problemática te has sentido vulnerable?

7- ¿Cómo lo has resuelto?

8- ¿Cuando te enfrentas a un problema que es lo primero que haces? (te das tu tiempo, tomas distancia, lo enfrentas inmediatamente, dejas que las cosas sucedan, etc.)

9- En tu trabajo con familias, o con la red, ¿elaboras estrategias, o planificas acciones para resolver alguna situación? (elaboración de estrategias) (flexibilidad) (autodisciplina)

10- ¿En que áreas de tu trabajo te ves constantemente tomando iniciativas? ¿Eso se da? (iniciativa)

11- ¿Cuál es el estado de ánimo que más prevalece en tu rol diario de Apoyo Familiar? (sentido de humor)

12- ¿Podrías explicarlo?

13- Cuando las cosas se ponen difíciles en alguna problemática con familias por ejemplo, ¿tu animo decae? o ¿Cómo vez que se desarrolla? (optimismo)

14- ¿Crees que te conoces lo suficiente para estar listo para enfrentar situaciones complejas en tu trabajo? (conocimiento propio)

15- ¿Alguna vez has sentido que alguna situación este fuera de tu capacidad de resolver?

16-Habitualmente ¿pides ayuda cuando algo no puedes resolver? (búsqueda de apoyo)

17-Ante situaciones complejas ¿Cómo crees que manejas tus emociones? (locus de control interno)

18-¿Qué sueños o metas te motivan a seguir en esto? (metas- motivación para el logro)

19-¿Cómo contribuye tu espiritualidad a la vida diaria? ¿Forma parte importante de tu vida o no? (espiritualidad-sentido de propósito)

20-¿En que te ha ayudado emocionalmente conocer situaciones límites en tu trabajo? empatía

21-¿Sientes frustración cuando algo no lo puedes resolver en tu trabajo? ¿Cómo se desarrolla eso en ti? (auto-eficiencia)

22-Te has puesto a pensar ¿Qué sentido tiene tu trabajo desde una perspectiva más macro social? (pensamiento crítico)

23-¿Crees que este trabajo te ha ayudado a desarrollar tu creatividad?

24-¿Cómo?

25- ¿Realizas actividades en tu tiempo libre? ¿De qué tipo?

7.8.5. Método de Análisis de Información de Entrevistas en profundidad:

El análisis de discurso de las entrevistas realizadas a los Apoyos Familiares, tuvo las siguientes fases para la búsqueda de resultados.

1-Se transcribieron las grabaciones de las entrevistas, normalizando los textos.

2-De acuerdo al criterio de cuatro profesionales sociales que tienen experiencia en el trabajo en terreno se compararon las categorías de análisis y las entrevistas en profundidad en cuatro mesas de trabajo.

3-Se presentó una reagrupación de unidades de sentido en los discursos en relación a las cuatro categorías de análisis que se presentaron anteriormente.

4-Se presentó un inventario y una tabulación frecuencial de las categorías analizadas.

5- De acuerdo a la tabulación frecuencial y la calificación de los contenidos psicológicos seleccionados se presentó un resumen con los sentidos que más se expresan en los discursos.

6- Se abordó la significación de las propiedades y perfiles de sentido resilientes que más destacaron en los Apoyos Familiares entrevistados.

8. Resultados e Interpretación del Cuestionario de Actitud ante el trabajo aplicado a Apoyos familiares de las Provincias de Colchagua y Cachapoal .

8.1. Características de la muestra total según variables:

Las variables consideradas para describir las características de la muestra de Apoyos Familiares han sido:

-Sexo

-Edad

-Estado civil

-Si tiene o no título profesional

-Capacitaciones

-Antigüedad en el Programa de Intervención Puente

-Horas dedicadas a la actividad de Apoyo familiar,

-Tipo de contrato

- Presencia o no de Religión

-Número de hijos

-Actividades de tiempo libre.

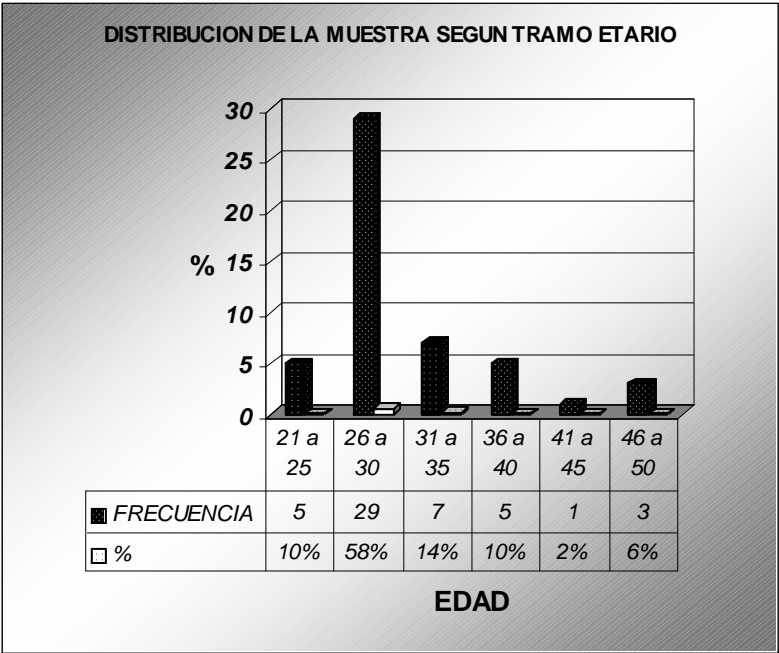
La siguiente tabla da cuenta del número de entrevistados según sexo.

ENTREVISTADOS SEGÚN SEXO	FRECUENCIA
HOMBRES	8
MUJERES	42
TOTAL	50

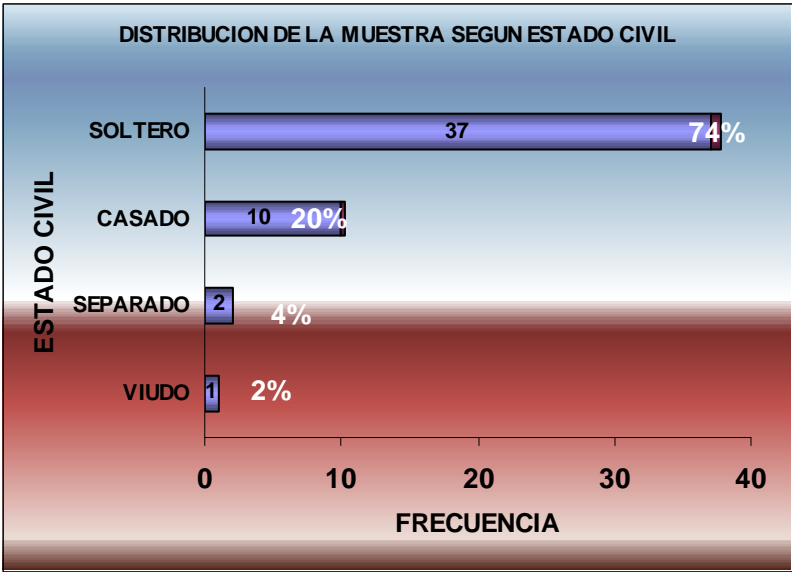
El siguiente gráfico describe en términos relativos la conformación de la muestra según sexo.



El siguiente gráfico describe en términos nominales y relativos la conformación de la muestra según tramo etario.



El siguiente gráfico describe en términos nominales y relativos la conformación de la muestra según estado civil.



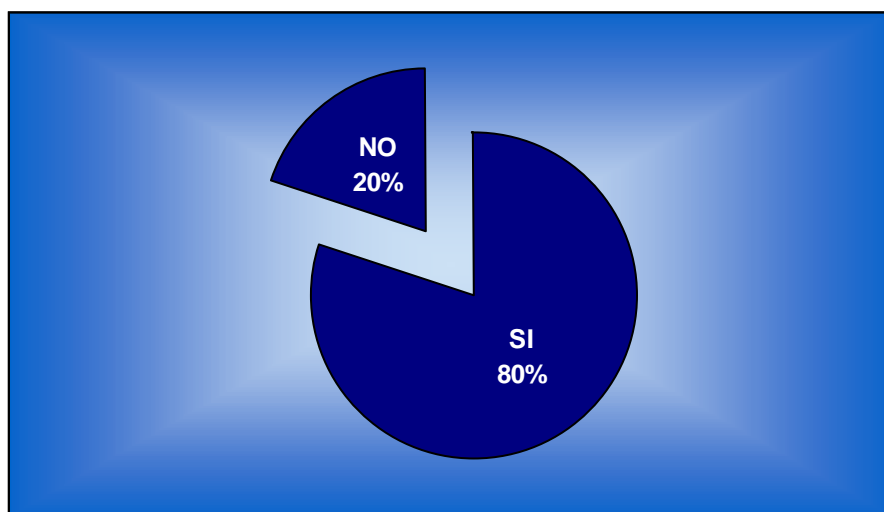
La siguiente tabla da cuenta, en términos nominales y relativos, del número de hijos de cada entrevistado.

Nº HIJOS	FRECUENCIA	%
0	30	60%
1	12	24%
2	5	10%
3	2	4%
4	1	2%
Total	50	100%

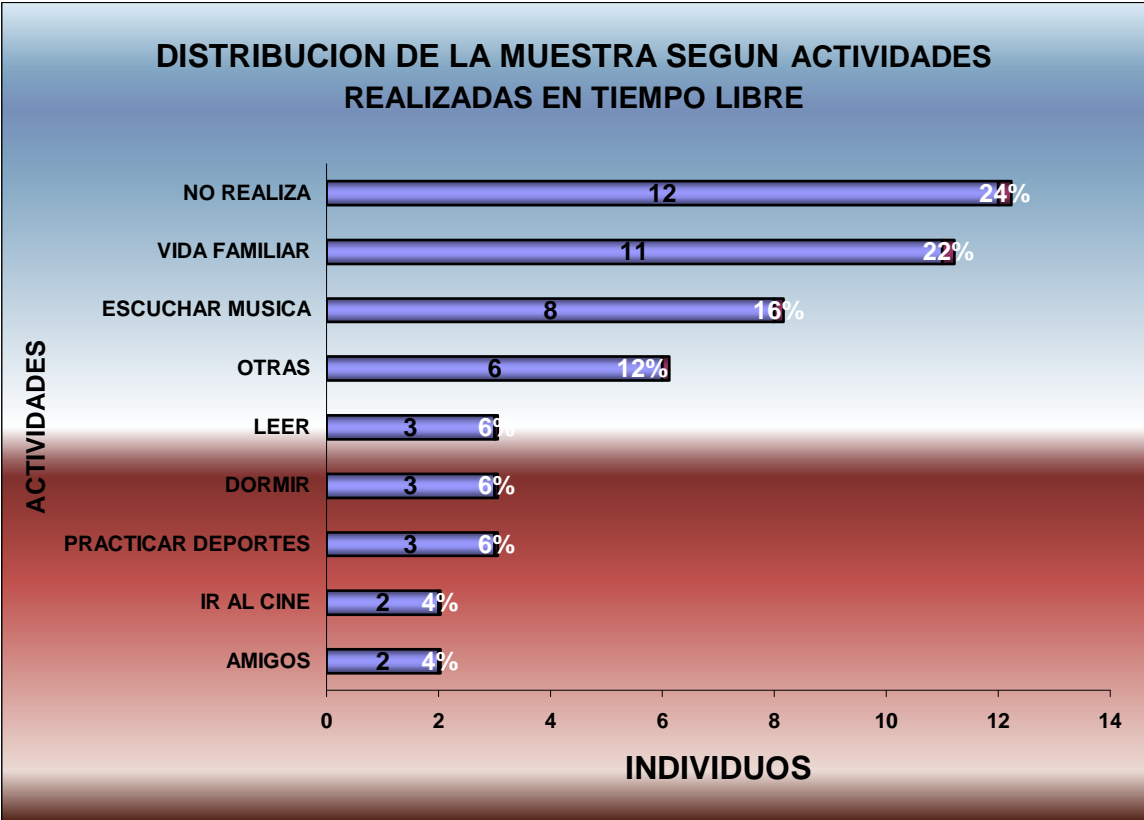
La siguiente tabla da cuenta, en términos nominales, del número de entrevistados que manifiestan pertenecer a alguna religión.

PERTENECE A ALGUNA RELIGION	FRECUENCIA
SI	40
NO	10
TOTAL	50

El siguiente gráfico describe en términos relativos la conformación de la muestra según quienes manifiestan pertenecer a alguna religión



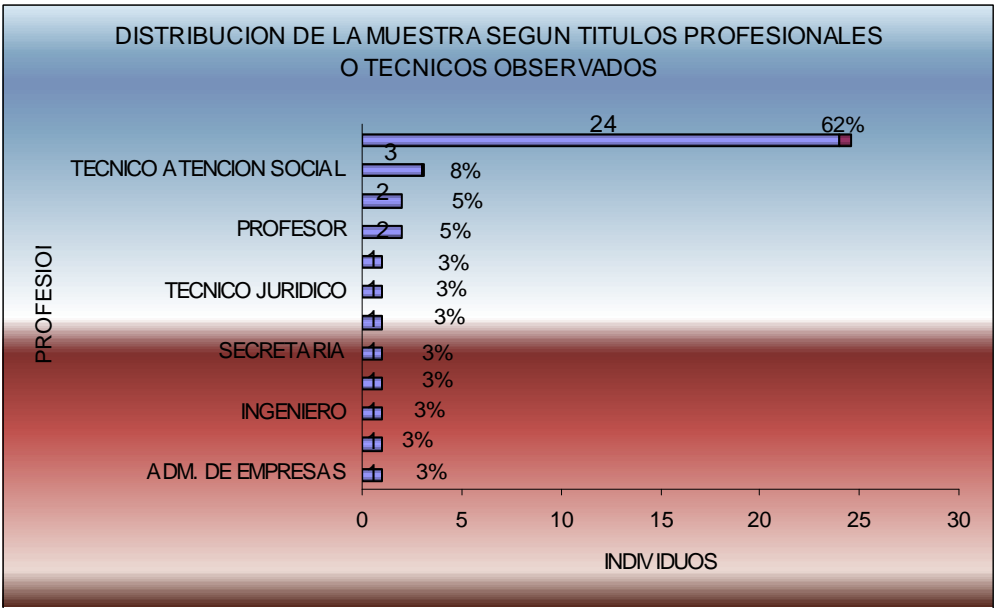
El siguiente gráfico describe en términos nominales y relativos la conformación de la muestra según actividad practicada en tiempo libre.



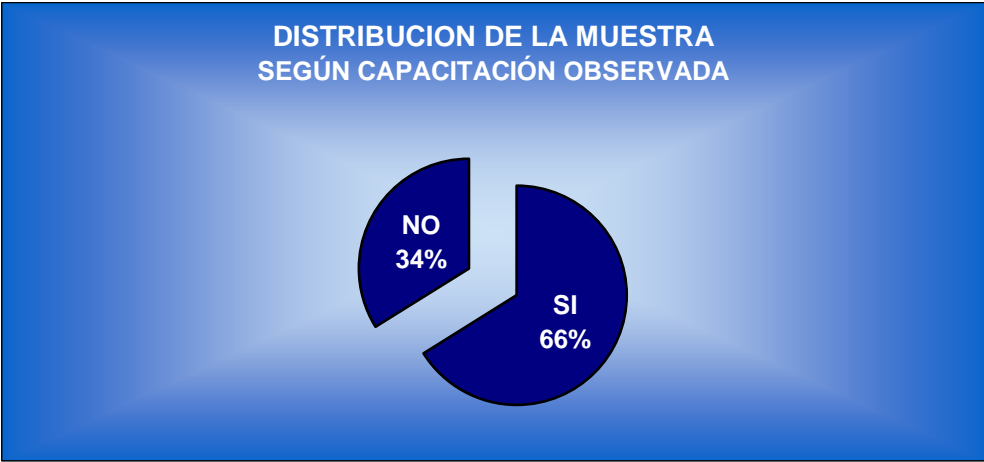
El siguiente gráfico describe en términos nominales y relativos la conformación de la muestra según la presencia o no de título técnico o profesional.



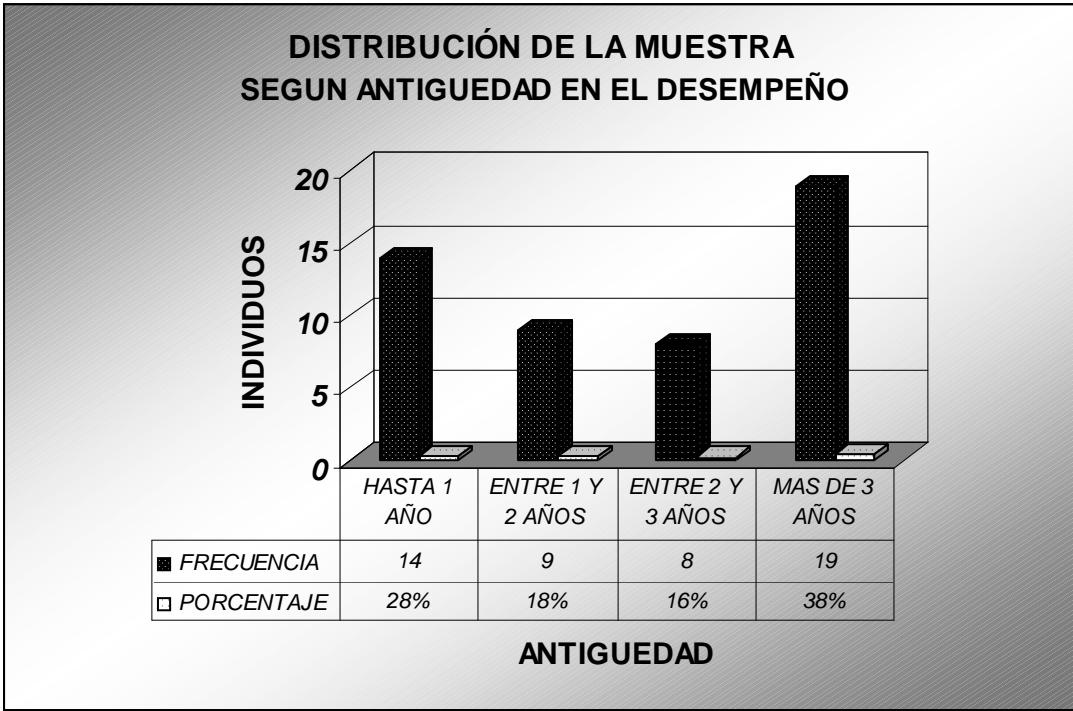
El siguiente gráfico describe en términos nominales y relativos la conformación de la muestra según título profesional o técnico.



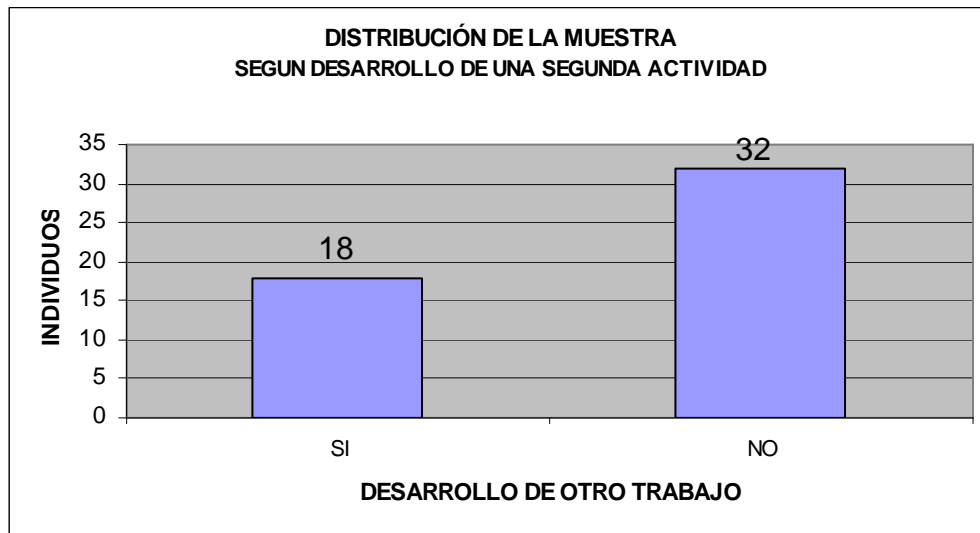
El siguiente gráfico describe en términos relativos la conformación de la muestra según quienes manifestaron haber recibido capacitación durante su desempeño como apoyos psicosociales.



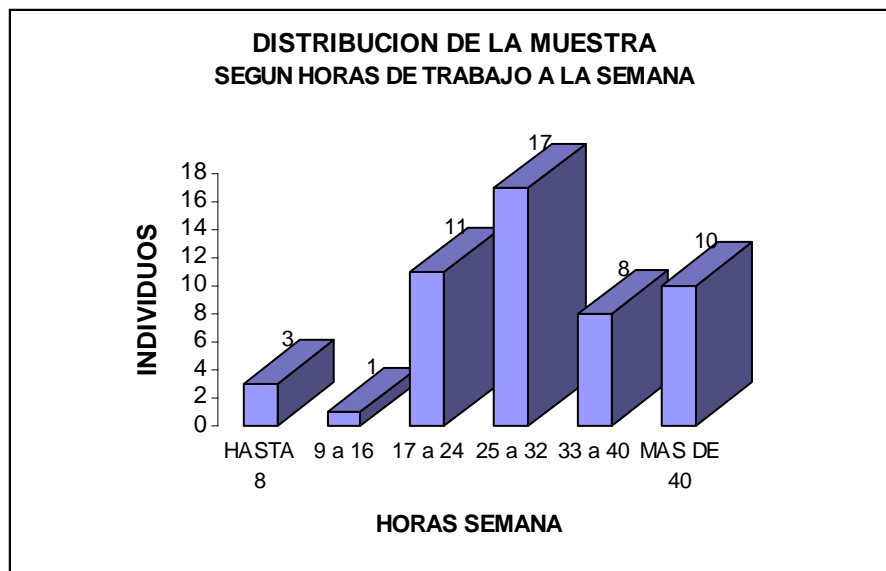
El siguiente gráfico describe en términos nominales y relativos la conformación de la muestra según antigüedad en el desempeño.



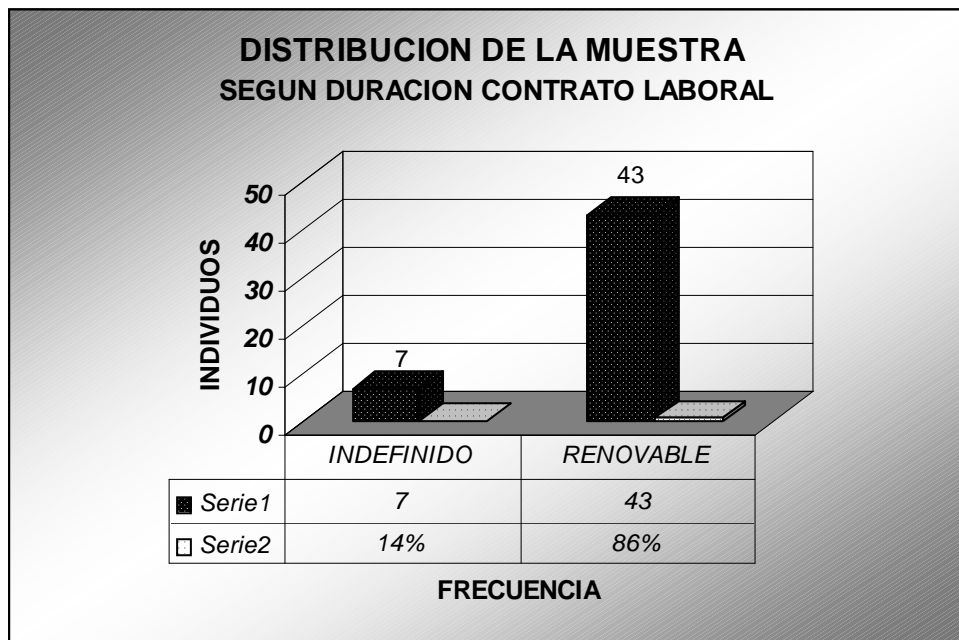
El siguiente gráfico describe en términos nominales la conformación de la muestra indicando aquellos profesionales que desarrollan una segunda actividad laboral.



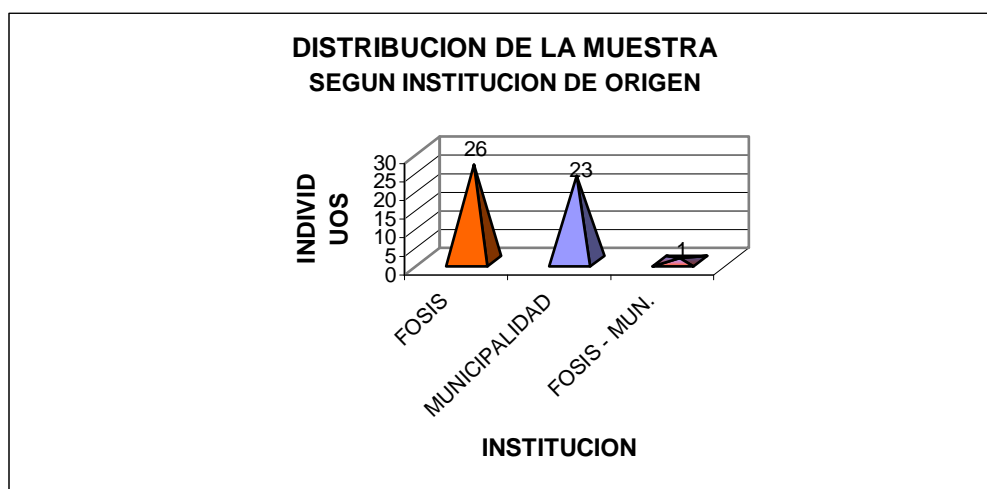
El siguiente gráfico describe en términos nominales la conformación de la muestra según el número de horas a la semana, dedicadas a la actividad de Apoyo psicosocial.



El siguiente gráfico describe en términos nominales y relativos la conformación de la muestra según duración de su contrato laboral.



El siguiente gráfico describe en términos nominales la conformación de la muestra según la entidad o institución contratante de los apoyos psicosociales.



8.2. Resumen de las características más relevantes observadas en las variables consideradas en la muestra total de los Apoyos Familiares de las Provincias de Colchagua y Cachapoal:

De acuerdo a las variables consideradas se da cuenta que la mayoría de los Apoyos Familiares son mujeres con una presencia del 84%. Que buena parte se ubica en rangos etáreos entre los 26 a 30 años y de los 31 a los 35 años.

En relación al estado civil un 74% de los Apoyos Familiares son solteros y en relación a la presencia o no de hijos un 60% no los tiene.

De acuerdo a la variable de pertenencia o no a alguna Religión el 80% de la muestra dice estar en una, la mayoría con orientación cristiana.

Un 38% dice realizar algún tipo de actividad de tiempo libre, en este análisis se considera aparte el aspecto de “vida familiar”.

Un 78% de los Apoyos Familiares tiene Título profesional o presencia de formación técnica avalada.

De acuerdo al tipo de Profesión predominante, el 70% se desarrolla en el área social como asistentes sociales y técnicos sociales.

Solo un 5% se desarrolla en el área de la psicología, la cual sería la tercera mayoría.

El 66% de la muestra total ha recibido algún tipo de capacitación específica en su desempeño como Apoyos Familiares.

El 54% de la muestra lleva más de dos años de permanencia en la labor de Apoyos Familiares.

Uno de los datos que después de la observación de las variables se consideró importante averiguar y no fue recabado a través del cuestionario de Actitud ante el Trabajo, fue el de la “Carga laboral”, que tiene relación con la cantidad de Familias a cargo y en situación Activa en el trabajo de los Apoyos Familiares. Este dato se recabó directamente de los Supervisores Provinciales de Colchagua y Cachapoal y corresponde a una carga promedio de 50 a 60 familias por Apoyo Familiar.

Un 64% solo se dedica a esta labor, o sea, no presenta un desempeño laboral en otra institución sea estatal o privada.

En relación a la cantidad de horas trabajadas un 70% de los Apoyos Familiares trabaja más de 25 horas semanales, teniendo en su mayoría un contrato renovable y casi la mitad de ellos es de media jornada.

Del total de la muestra un 26% tiene contrato por el FOSIS y el 23% por los Municipios.

8.3. Resultados de la Aplicación del Cuestionario de Actitud ante el trabajo, en relación a las Categorías de Análisis de Burnout:

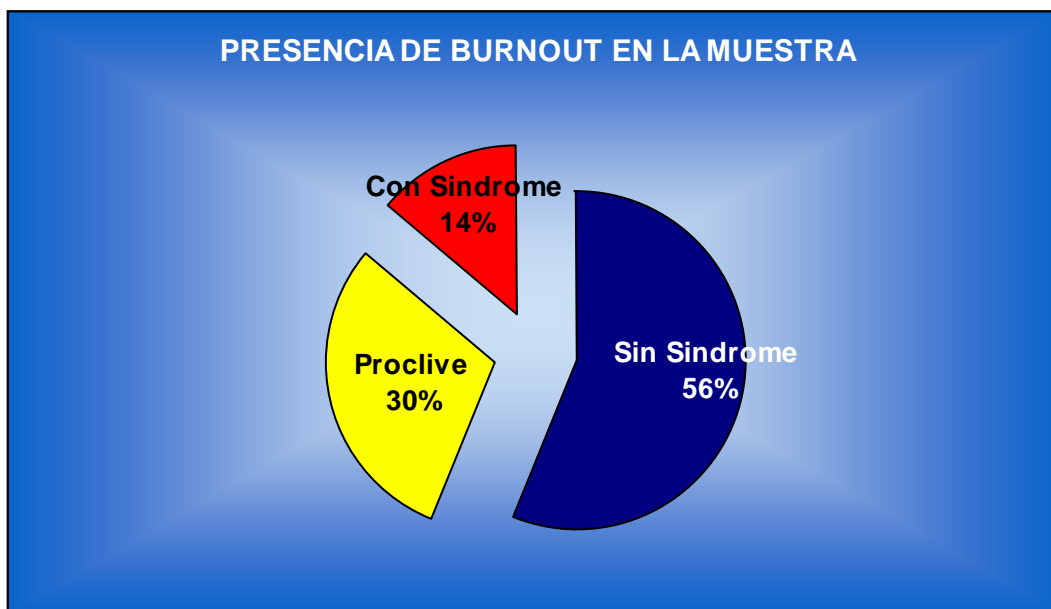


Tabla resumen nominal de individuos estudiados según categorías e intensidad.

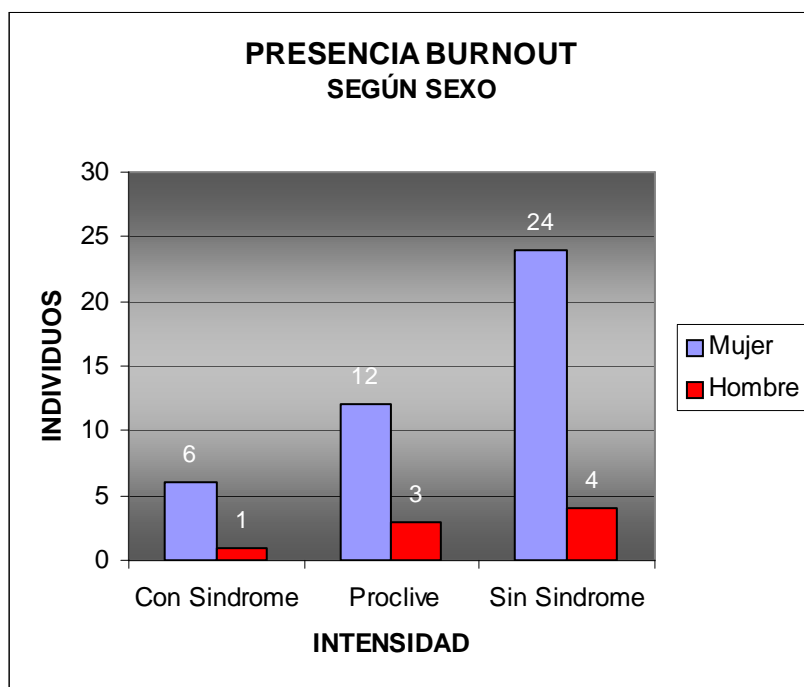
BURNOUT INTENSIDAD	FUENTE DE TENSION	INSATISFACCION LABORAL	AGOTAMIENTO EMOCIONAL	DEGRAD. COMP. PROF.	DEGRAD. DE LA AUTOIMAGEN	DIF. EN LAS RELAC. INTERPERS.	TRANST. FISICOS	TRANST. CONDUCTUALES
BAJO	50	25	17	27	23	33	20	30
MEDIO	0	14	21	10	17	12	19	7
ALTO	0	11	12	13	10	5	11	13
TOTAL	50	50	50	50	50	50	50	50

Tabla resumen relativa de individuos estudiados según categorías e intensidad.

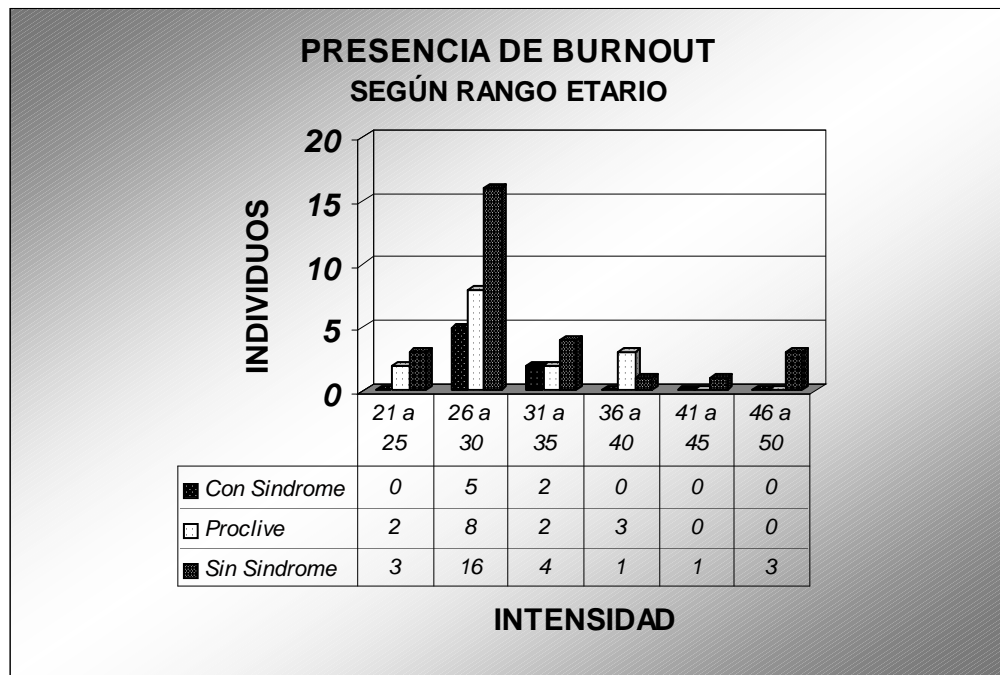
BURNOUT INTENSIDAD	FUENTE DE TENSION	INSATISFACCION LABORAL	AGOTAMIENTO EMOCIONAL	DEGRAD. COMP. PROF.	DEGRAD. DE LA AUTOIMAGEN	DIF. EN LAS RELAC. INTERPERS.	TRANST. FISICOS	TRANST. CONDUCTUALES
BAJO	100%	50%	34%	54%	46%	66%	40%	60%
MEDIO	0%	28%	42%	20%	34%	24%	38%	14%
ALTO	0%	22%	24%	26%	20%	10%	22%	26%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

8.4. Análisis comparativo en relación a las variables consideradas en la muestra y resultados de Burnout:

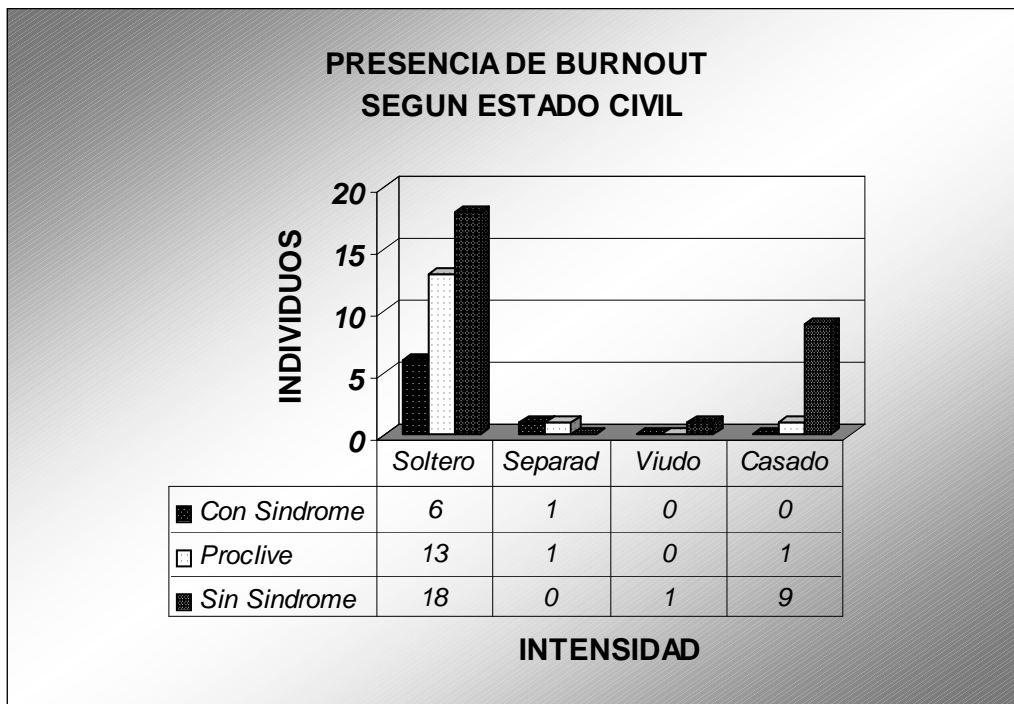
Sexo	Con Síndrome	%	Proclive	%	Sin Síndrome	%
Mujer	6	86%	12	80%	24	86%
Hombre	1	14%	3	20%	4	14%
Total	7	100%	15	100%	28	100%



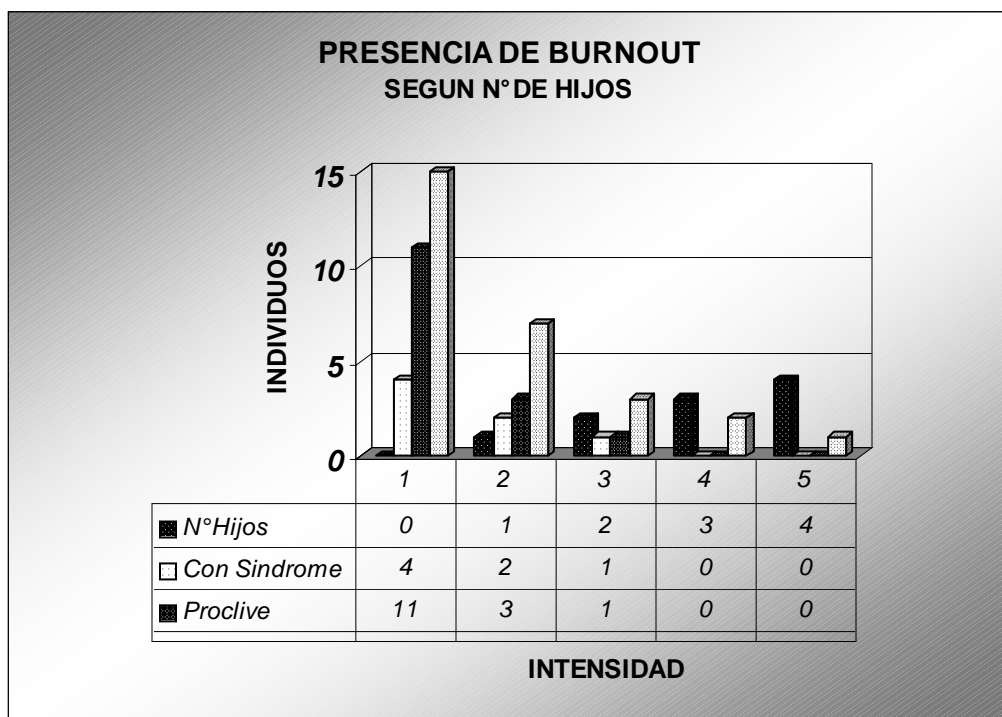
Edad	Con Síndrome	%	Proclive	%	Sin Síndrome	%
21 a 25	0	0%	2	13%	3	11%
26 a 30	5	71%	8	53%	16	57%
31 a 35	2	29%	2	13%	4	14%
36 a 40	0	0%	3	20%	1	4%
41 a 45	0	0%	0	0%	1	4%
46 a 50	0	0%	0	0%	3	11%
Total	7	100%	15	100%	28	100%



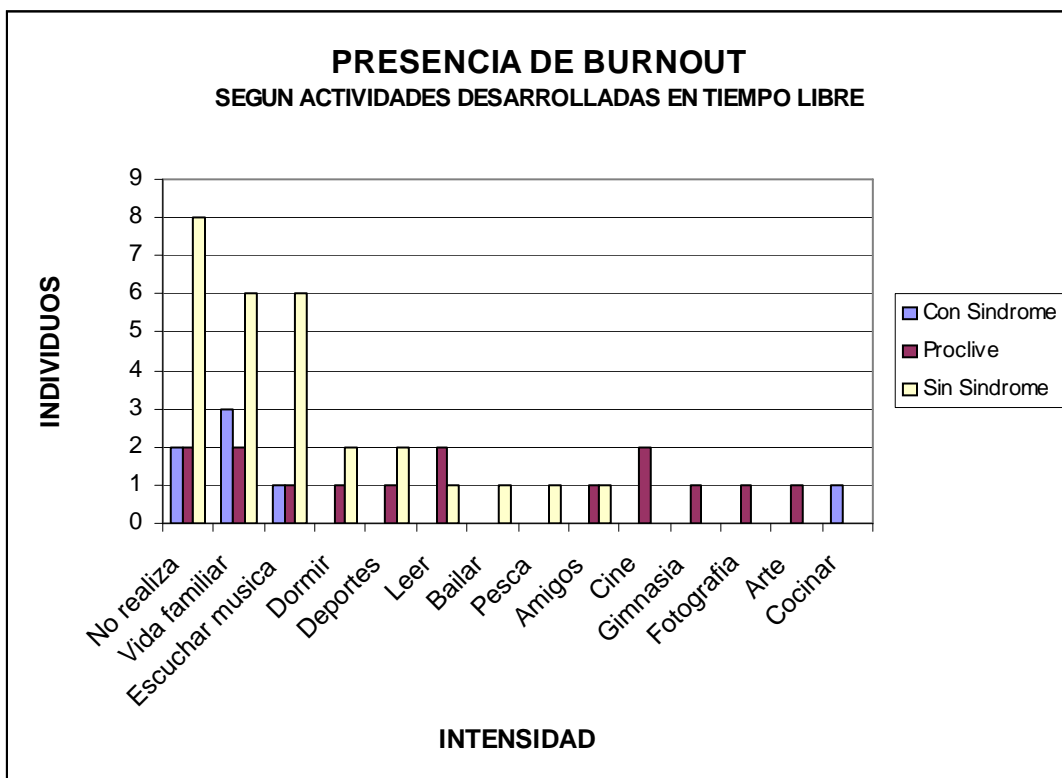
Estado Civil	Con Síndrome	%	Proclive	%	Sin Síndrome	%
Soltero	6	86%	13	87%	18	64%
Separado	1	14%	1	7%	0	0%
Viudo	0	0%	0	0%	1	4%
Casado	0	0%	1	7%	9	32%
Total	7	100%	15	100%	28	100%



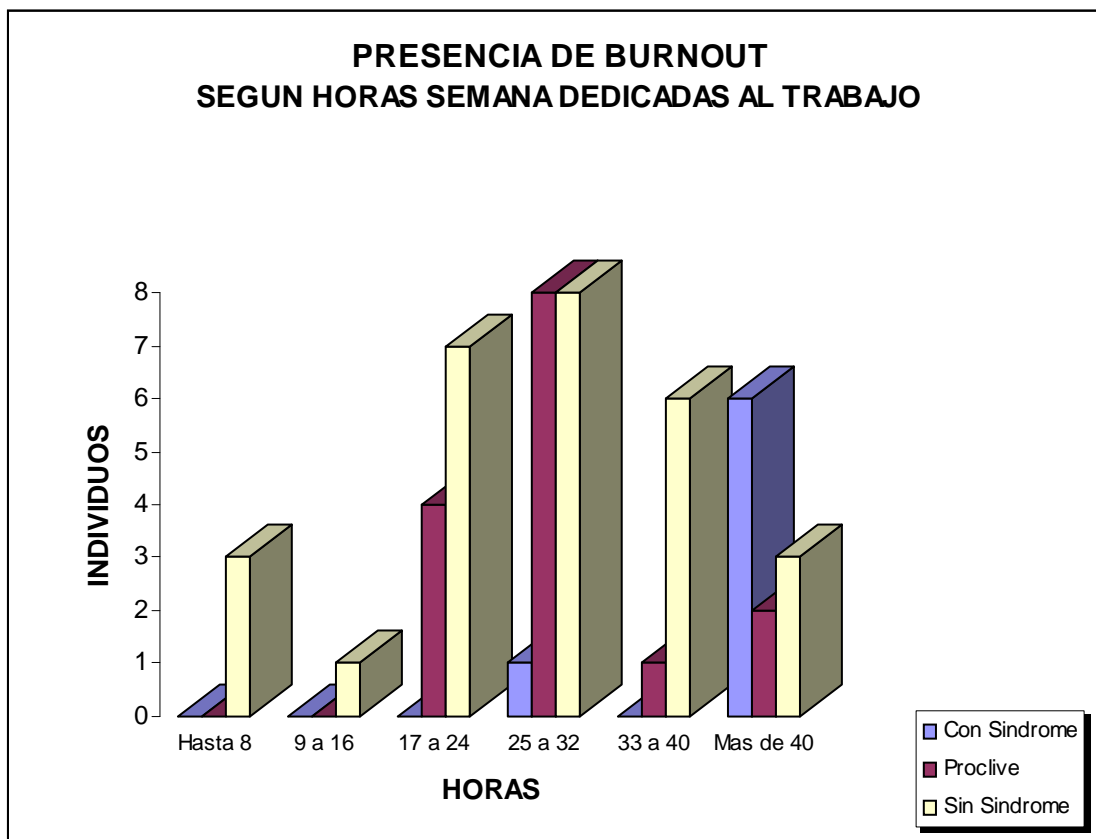
Nº Hijos	Con Síndrome	%	Proclive	%	Sin Síndrome	%
0	4	57%	11	73%	15	54%
1	2	29%	3	20%	7	25%
2	1	14%	1	7%	3	11%
3	0	0%	0	0%	2	7%
4	0	0%	0	0%	1	4%
Total	7	100%	15	100%	28	100%



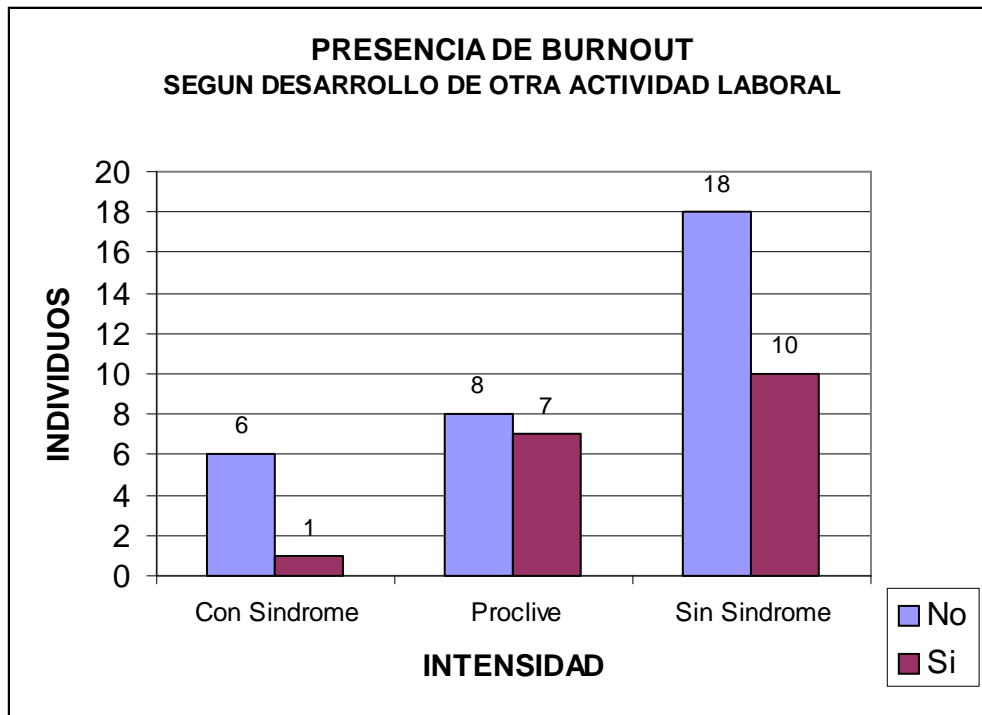
Tiempo Libre	Con Síndrome	%	Proclive	%	Sin Síndrome	%
No realiza	2	29%	2	13%	8	29%
Vida familiar	3	43%	2	13%	6	21%
Escuchar música	1	14%	1	7%	6	21%
Dormir	0	0%	1	7%	2	7%
Deportes	0	0%	1	7%	2	7%
Leer	0	0%	2	13%	1	4%
Bailar	0	0%	0	0%	1	4%
Pesca	0	0%	0	0%	1	4%
Amigos	0	0%	1	7%	1	4%
Cine	0	0%	2	13%	0	0%
Gimnasia	0	0%	1	7%	0	0%
Fotografía	0	0%	1	7%	0	0%
Arte	0	0%	1	7%	0	0%
Cocinar	1	14%	0	0%	0	0%
Total	7	100%	15	100%	28	100%



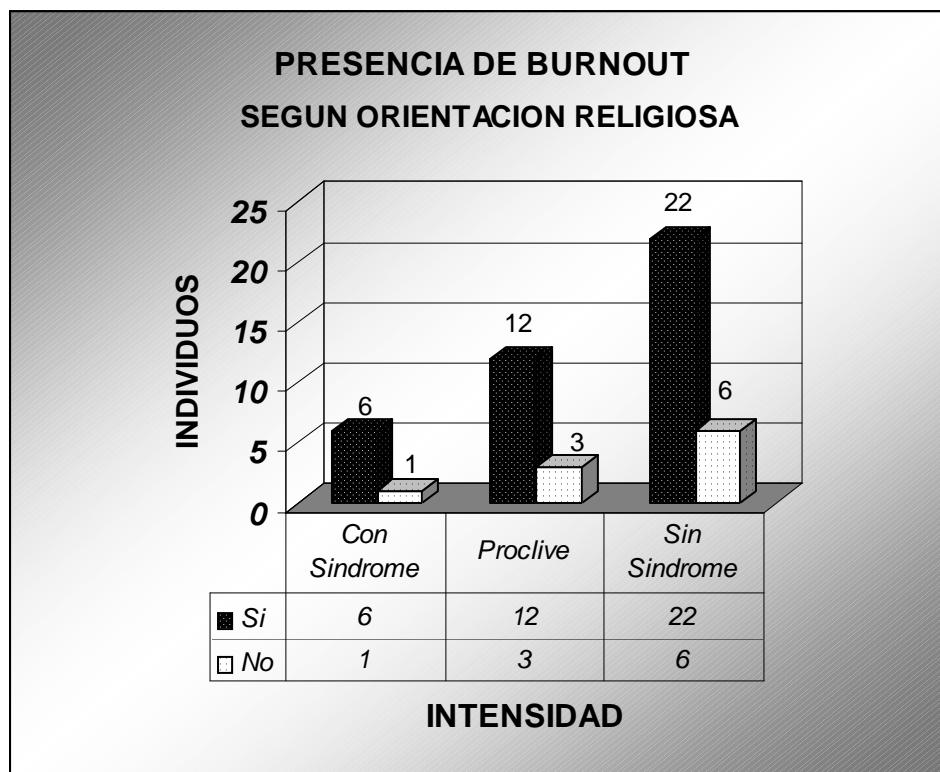
Horas	Con Síndrome	%	Proclive	%	Sin Síndrome	%
Hasta 8	0	0%	0	0%	3	11%
9 a 16	0	0%	0	0%	1	4%
17 a 24	0	0%	4	27%	7	25%
25 a 32	1	14%	8	53%	8	29%
33 a 40	0	0%	1	7%	6	21%
Mas de 40	6	86%	2	13%	3	11%
Total	7	100%	15	100%	28	100%



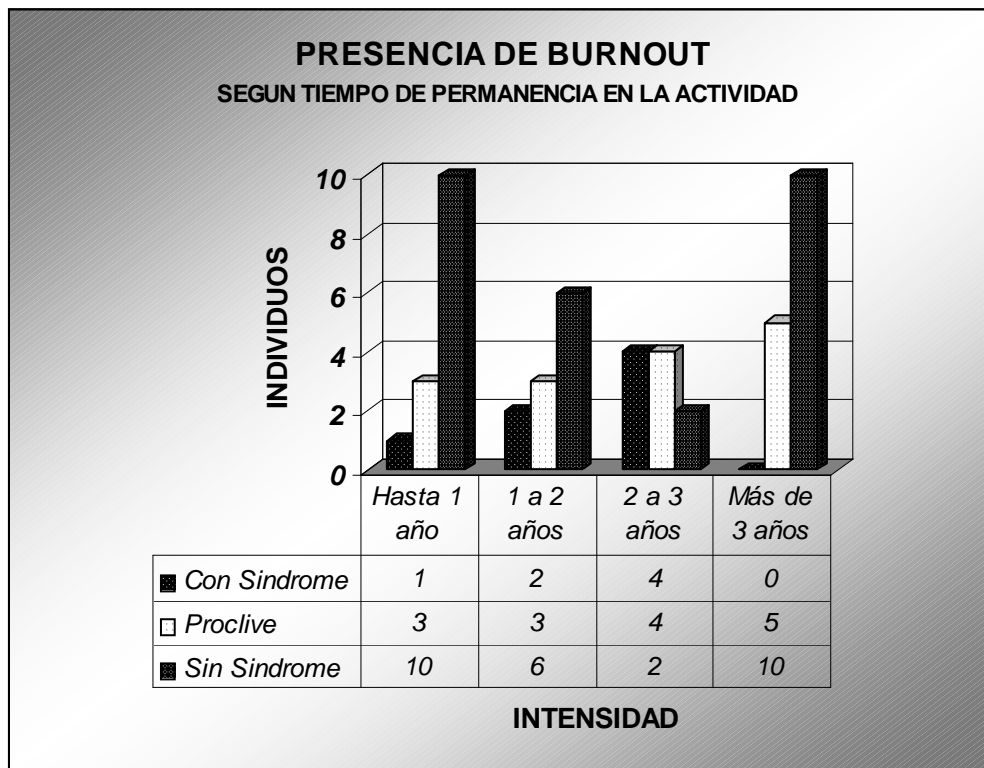
Otro Trabajo	Con Síndrome	%	Proclive	%	Sin Síndrome	%
No	6	86%	8	53%	18	64%
Si	1	14%	7	47%	10	36%
Total	7	100%	15	100%	28	100%



Religión	Con Síndrome	%	Proclive	%	Sin Síndrome	%
Si	6	86%	12	80%	22	79%
No	1	14%	3	20%	6	21%
Total	7	100%	15	100%	28	100%



Tiempo Permanencia	Con Síndrome	%	Proclive	%	Sin Síndrome	%
Hasta 1 año	1	14%	3	20%	10	36%
1 a 2 años	2	29%	3	20%	6	21%
2 a 3 años	4	57%	4	27%	2	7%
Más de 3 años	0	0%	5	33%	10	36%
Total	7	100%	15	100%	28	100%



8.5. Resumen en relación a las variables consideradas en la muestra total y resultados de Burnout:

En relación a la Presencia de Burnout en los Apoyos Familiares se tiene que un 14% de ellos presenta Burnout, un 30% esta proclive y un 56% no presenta síndrome.

Las categorías que destacan por tener mayor presencia en la muestra en los que tienen una intensidad alta de Burnout, son Insatisfacción laboral, Agotamiento Emocional, Degradación de la Competencia profesional y algunos trastornos conductuales. La presencia psicósomática también es alta. Las categorías que menos presencia tienen serían las Fuentes de Tensión y las dificultades en las relaciones Interpersonales.

En relación a la variable de género se observa una presencia equitativa en la comparación entre hombres y mujeres por cada grupo, pero atendiendo en que existe una diferencia leve entre hombres y mujeres en la Intensidad de “sin síndrome”, lo que podría indicar que efectivamente resisten mejor al estrés las mujeres Apoyos Familiares.

Si se consideran los rangos etéreos, entre los 26 y los 30 años se encontrarían con alta presencia los tres grupos de intensidad de Burnout, o sea los sin o con Burnout y los proclive.

De acuerdo a las características de la muestra y considerando que la mayoría son solteros, se hace lógico que la presencia de aquellos que tienen Burnout lo sean, pero destaca el 14% de separados que lo presentan, y la no presencia de este en los casados. Del grupo de los proclives la mayoría son solteros.

La variable de números de hijos no parece tener mayor incidencia en la diferencia entre tener y no tener Burnout.

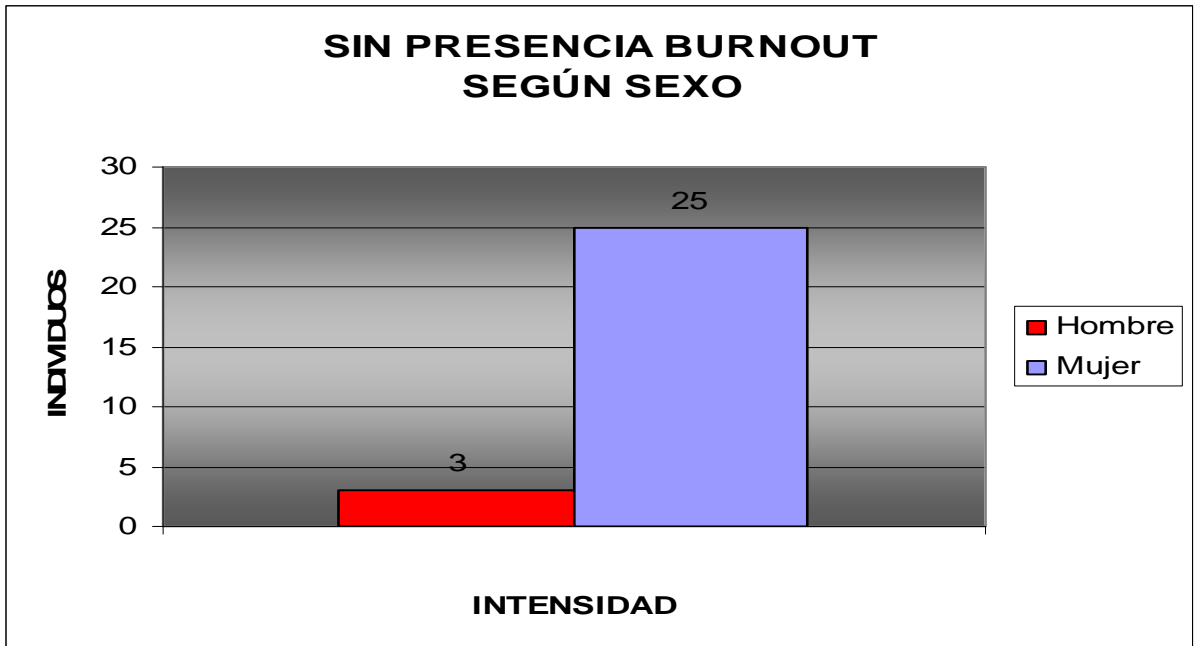
En aquellos que presentan actividades de tiempo libre se observa una muy baja presencia de Burnout.

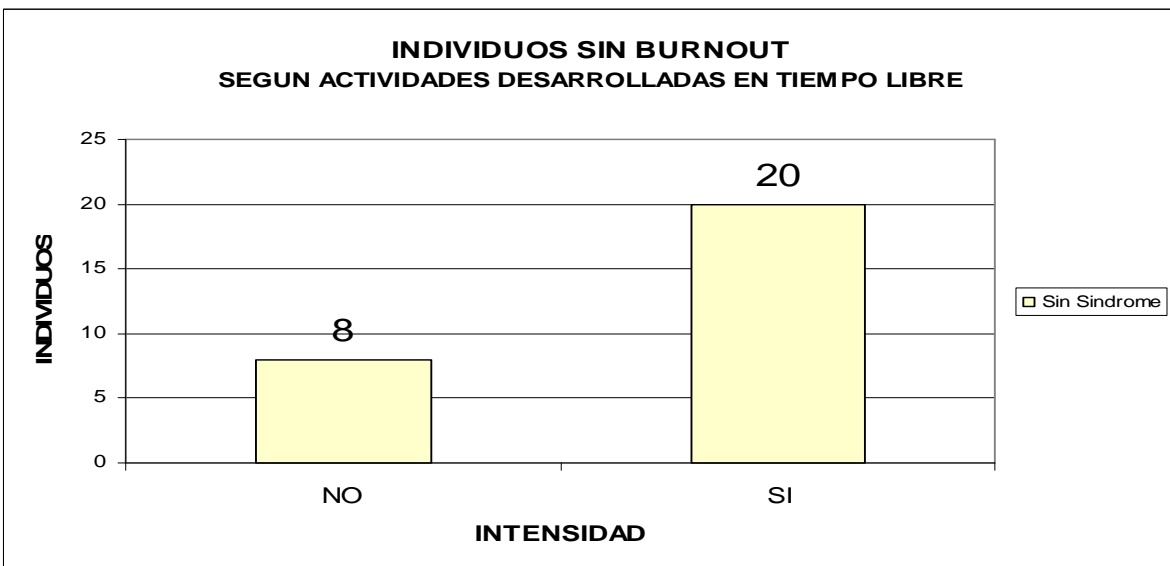
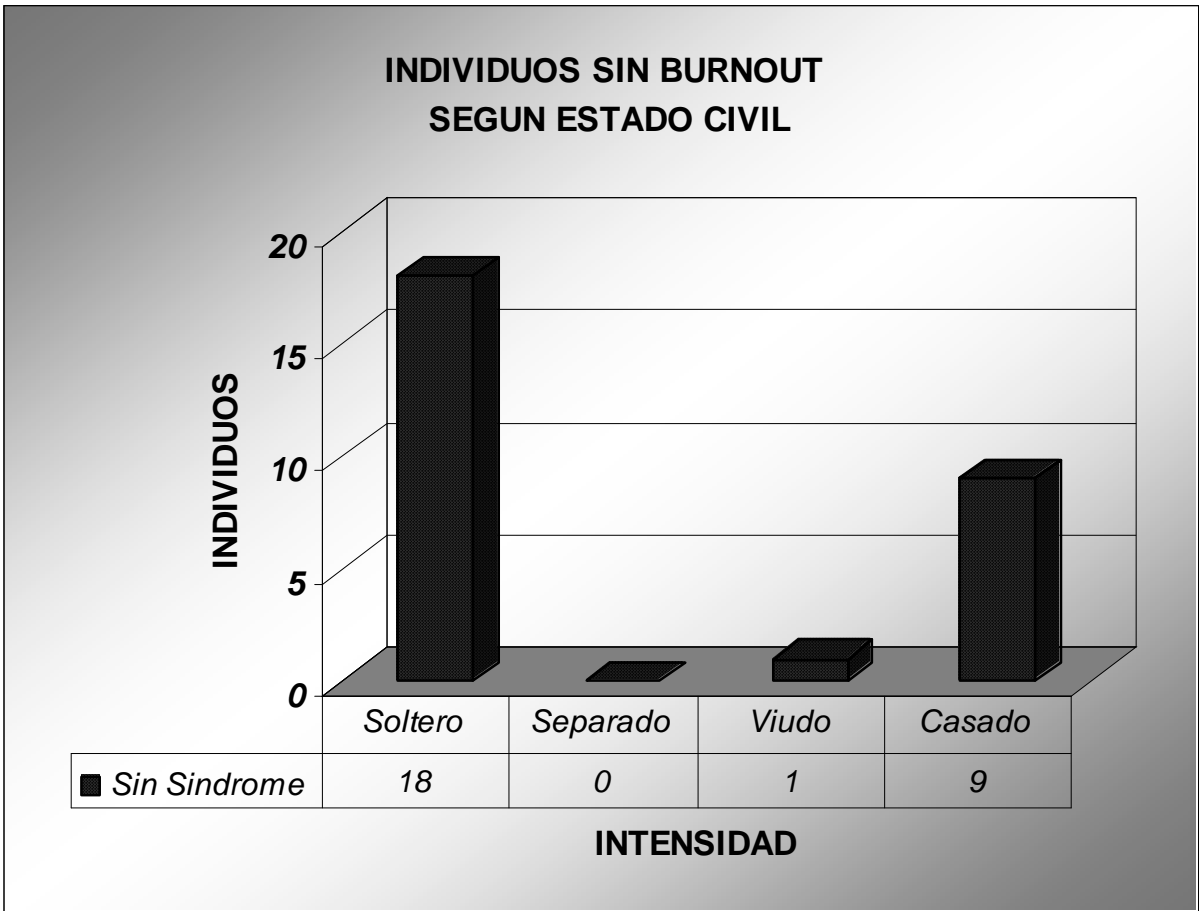
Los Apoyos Familiares que trabajan más de 40 horas semanales presentan una abierta tendencia a presentar Burnout. Los que más se presentan como proclives es aquel grupo que esta entre las 25 a 32 horas semanales de trabajo, con un nivel semejante en aquellos que no lo tienen.

La variable que mas notoriamente establece diferencias en la presencia de Burnout y la no presencia es la pertenencia a alguna religión. Notoriamente aquellos que se identifican con alguna orientación religiosa menos presencia de Burnout tienen.

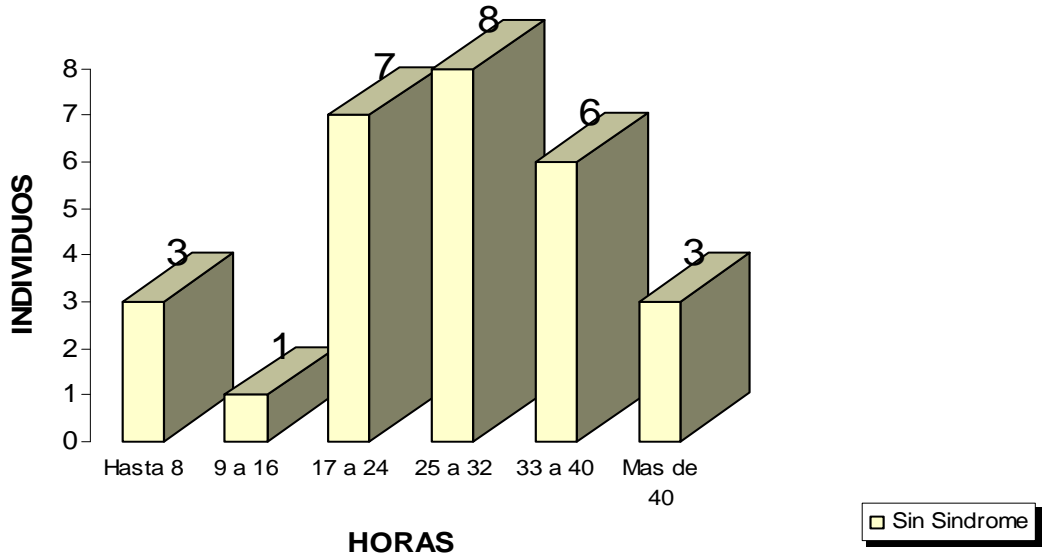
En relación a la variable de permanencia en la actividad laboral de Apoyo Familiar, aquellos que se encuentran entre los 2 y 3 años son los que mas tienden a se proclives al Burnout. Después de los 3 años, la presencia de Burnout es alta en los Apoyos Familiares.

8.6. Resumen de resultados en subgrupo de muestra total que no se observo presencia de Burnout:

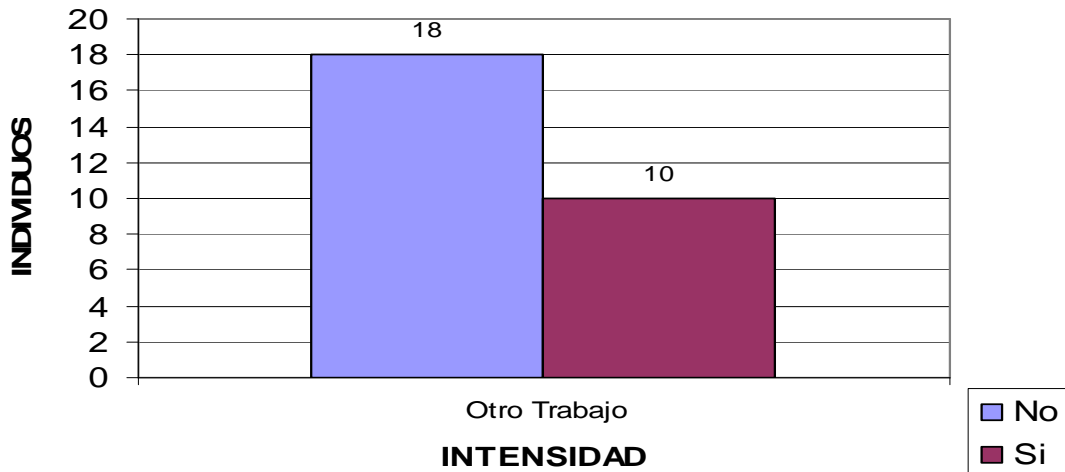




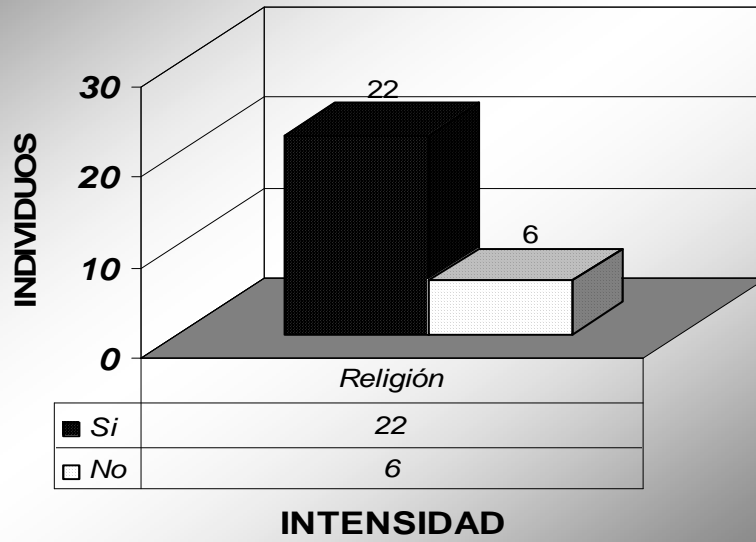
**INDIVIDUOS SIN BURNOUT
SEGUN HORAS SEMANA DEDICADAS AL TRABAJO**



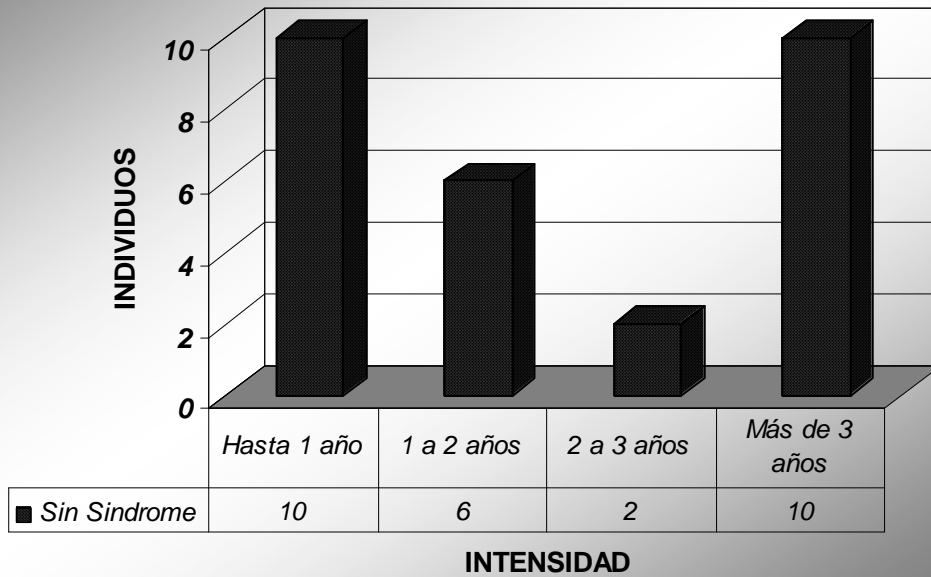
**INDIVIDUOS SIN BURNOUT
SEGUN ANALISIS DE LA VARIABLE EJERCICIO DE OTRA
ACTIVIDAD LABORAL**



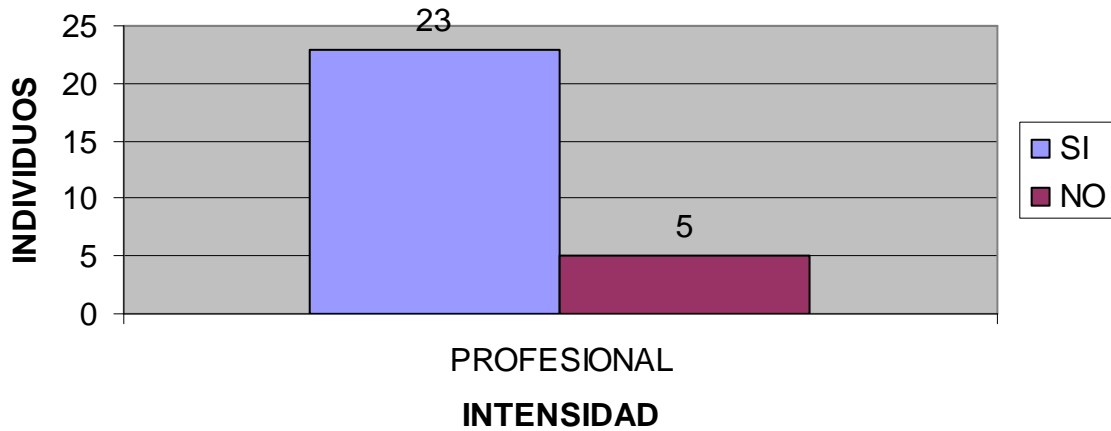
**INDIVIDUOS SIN BURNOUT
SEGUN ANALISIS DE LA VARIABLE RELIGIOSA**



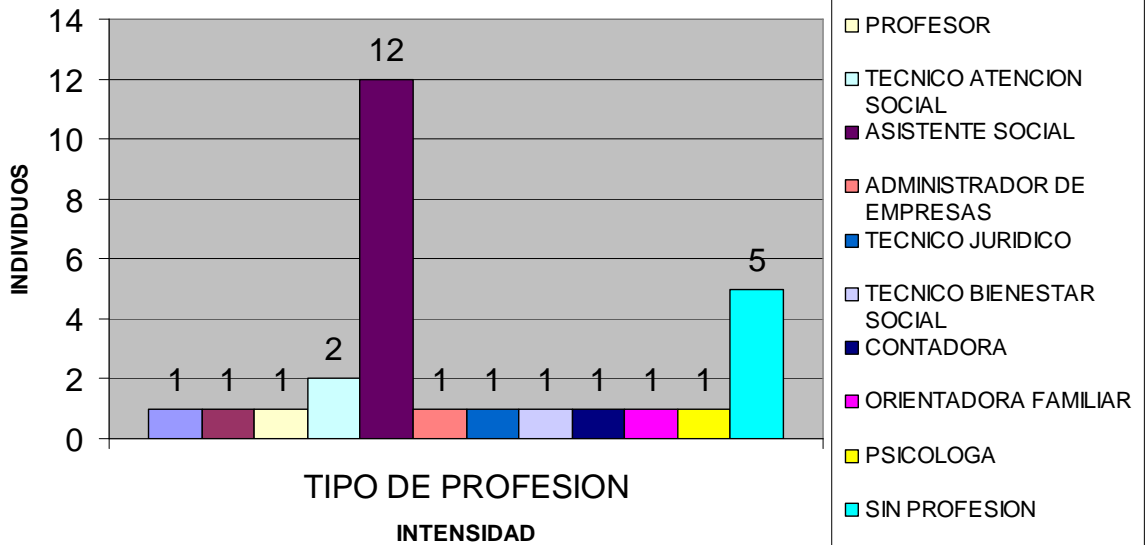
**PRESENCIA DE BURNOUT
SEGUN TIEMPO DE PERMANENCIA EN LA ACTIVIDAD**

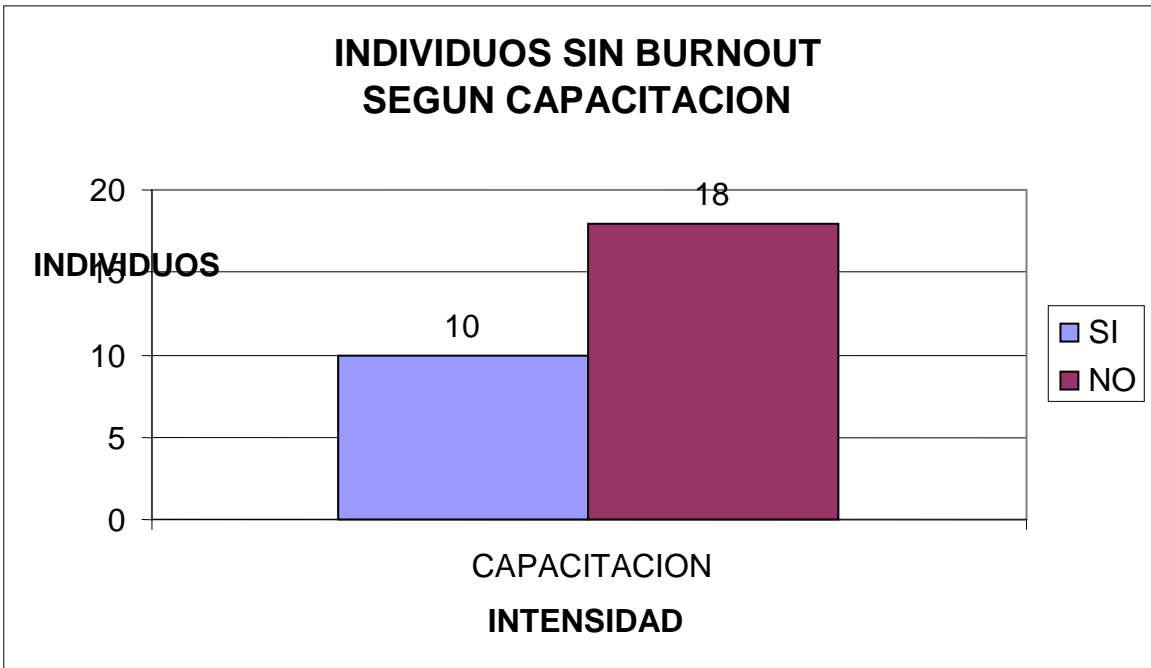
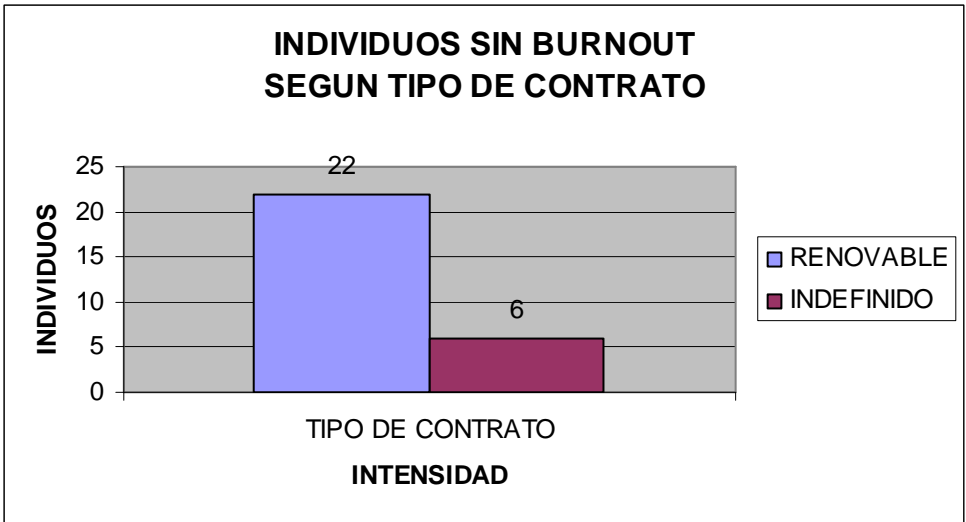


INDIVIDUOS SIN BURNOUT SEGÚN PRESENCIA DE PROFESION

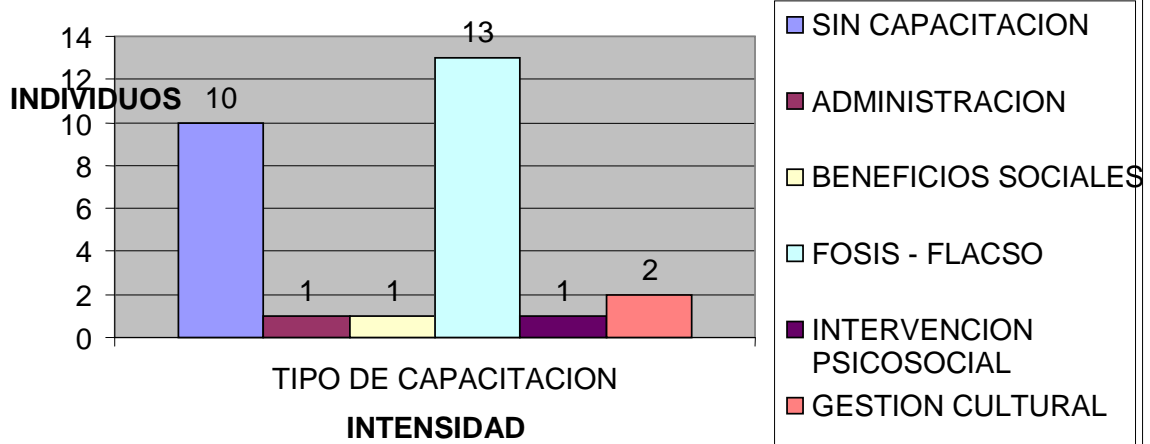


INDIVIDUOS SIN BURNOUT SEGÚN PROFESION





INDIVIDUOS SIN BURNOUT SEGUN TIPO DE CAPACITACION



Si se observan las características principales de aquella parte de la muestra que dio resultado “sin burnout”, podemos observar que las variables se comportan de la siguiente forma (todos estos resultados pudieron compararse con la gráfica de comportamiento del grupo que salió con el síndrome “burnout “):

Que en relación al sexo, la ausencia de Burnout se observa principalmente en las mujeres.

El rango etáreo con mayor resistencia se ubica entre los 25 y 30 años y en su mayoría son solteros.

Más del 70 % realiza actividades de tiempo libre con un rango de 25 a 32 horas semanales dedicadas al trabajo de Apoyo Familiar.

Más del 50% realiza otra actividad laboral.

La mayoría profesa alguna religión.

Los tiempos contados en años en que más se observa la ausencia de síndrome, es hasta el año de trabajo y después de los tres años de actividad en el cargo.

La mayoría presenta contrato renovable. Y mas del 50 % no presenta capacitación de apoyo en el último tiempo. En el caso que haya sido entregada, esto ha si por la vía institucional FOSIS y FLACSO.

9-Resultados de los Análisis de contenido de Entrevistas en profundidad aplicado a cuatro Apoyos familiares de las Provincias de Colchagua y Cachapoal .

Tabla frecuencial de presentación de Categorías de Resiliencia de acuerdo a lo observado en entrevistas en profundidad.

SUJETOS	Entrevista 1	Entrevista 2	Entrevista 3	Entrevista 4	Totales de expresiones encontradas
CATEGORIAS					
Competencia social					
Capacidad de respuesta	5	2	3	6	16
Flexibilidad	6	1	3	3	13
Empatía	5	6	18	14	43
Habilidad para comunicarse	6	1	7	7	21
Humor	0	0	1	2	3
Solución de problemas					
Pensamiento crítico	7	6	14	13	40
Creatividad	4	3	6	2	15
Iniciativa	5	2	16	1	24
Búsqueda de Apoyo	3	6	3	4	16
Elaboración de estrategias	7	1	10	7	25
Autonomía					
Locus de control interno	6	5	1	1	13
Auto-eficiencia	5	6	8	10	29
Conocimiento propio	12	1	3	4	20
Autodisciplina	5	3	6	2	16
Distanciamiento adaptativo	6	2	2	8	18
Sentido de vida					
Intereses especiales	1	1	4	0	6

Metas	8	4	2	0	14
Motivación para el logro	2	2	4	4	12
Aspiraciones educativas	0	4	3	0	7
Optimismo	1	9	4	6	20
Persistencia	6	1	1	3	11
Espiritualidad	8	7	8	5	28
Sentido de propósito	3	2	6	1	12

Presentación en tabla de totales de expresiones encontradas:

Primera mayoría

Segunda mayoría

Tercera mayoría

9.1. Análisis de Significados y Sentidos de categorías consideradas:

Al observar la tabla frecuencial y sus resultados se da cuenta que se puede mostrar un perfil mas o menos claro de las habilidades de un Apoyo Familiar resiliente, donde destacan en cada categoría la presentación de alguna habilidad de forma muy superior a las otras.

Para efectos de orden, a continuación se muestra primero por categorías algunos resultados mas destacados.

9.1.1. Categoría Competencia Social

Unidades destacadas: Habilidad Empática y Habilidad para comunicarse y Capacidad de Respuesta.

En relación a la Competencia social, se pudo observar que la habilidad empática, entendida como la disposición a ponerse en el lugar del otro es la que mas destaca, junto con una distribución casi homogénea en la muestra de sujetos que consideraron que tenían las suficientes habilidades para comunicarse y una efectiva capacidad de respuesta a tiempo cuando se les presentaba algún desafío.

Se trasluce en los discursos una claridad de la necesidad de esta para la labor social y de la utilización apropiada del lenguaje en la conversación, también se observa que en la medida que el Apoyo Familiar se acerca a las vivencias de la familia, siente el desarme de los prejuicios.

Ejemplo 1:

-“Va a depender de la persona, en la forma como uno expresa, pero el respeto implica mucho cariño hacia el otro como persona, independiente de la condición en la que lo encuentre y en el trabajo, a mí me ha dado mucho resultado y el estar

cercano,... el utilizar un lenguaje acorde, el aceptar no sé, cuando te hacen pasar a una casa hay que compartir lo que te ofrecen, estar abierto a lo que uno encuentra, sin prejuicios, claro que esa es una labor personal, sacar los prejuicios es un trabajo interno, pero que el trabajo de terreno lo requiere....” Suj.1

También se pudo observar que la empatía se presenta en los discursos muy relacionada a un sentido “Optimista” de la labor en la cual se sientan inmersos los Apoyos Familiares. El dar ánimo al otro se convierte también en una labor importante, porque se denota una confianza básica en el ser humano. Existe una crítica clara a situaciones de corrupción en el sistema, ciertas injusticias, pero prevalece una mirada optimista en un reconocimiento a largo plazo de la labor, ya sea a nivel mas global, mencionan el reconocimiento político, por una clara sensación de desdibujamiento del rol, y un optimismo en relación al cambio a nivel micro en las conductas de los grupos familiares, tal vez, como una forma de dejar huella en futuras generaciones. Existe una claridad que los cambios más radicales en relación a la transformación económica de las familias, pasa por un cambio de mirada y por un proceso mas largo muchas veces que una intervención de dos años.

Ejemplo 2:

-“No sé, yo converso con las niñas, yo les digo, pero a lo mejor ellas no lo hicieron con esa intención, trato de ver lo positivo y ponerme en las sensaciones del otro...”Suj.4

Ejemplo 3:

-“Me pongo del lado de la familia, trato de estar en esa parada, tirando para arriba a la gente.” Suj.4

Ejemplo 4:

-“Ponerse en los lugares de otras personas, yo creo que eso es fundamental para todo trabajo, o sea si tú vas a estar como persona viendo lo malo, claro, tú vas a andar amargada todo el día, no todo es malo, no toda la gente actúa de mala fe hay gente que es sana de mente y para estar en esto tienes que tener confianza...”Suj .1

Ejemplo 5:

“Mira, yo trato de...no es que trate, yo soy así, ya, yo si me molesto digo las cosas, miro lo positivo, y con esas personas que yo veo que son corruptas yo no transo, no me involucro con esas personas porque no puedo...”Suj 4

Ejemplo 6:

- “uno es quien trabaja con ellos durante dos años, independiente de que hay una inversión económica para ayudarlos, pero también hay algo de uno deja en cada una de esas familias y ellos la reconocen, yo creo que a la larga en algo se va a reconocer políticamente , sea como sea contribuimos en al desarrollo del país. Como que da risa lo que digo, pero eso es mejor que llorar...” suj 1

Al analizar la unidad “Habilidad para comunicarse”, que por definición se relaciona directamente con la actitud empática descrita anteriormente, y que en parte es lo que permite la habilidad para establecer lazos e intimidad con otras personas y balancear la propia necesidad de comunicar, tenemos que los Apoyos Familiares se hacen consciente de ello en los discursos cuando sienten la necesidad de plantear ciertos límites con los grupos familiares.

Son los hitos que ponen a prueba el vínculo con los grupos familiares y que reafirman los esfuerzos del agente social de poder comunicar

adecuadamente una necesidad en los procesos de intervención. En estas instancias se revela que la actitud de escucha es lo primordial en la habilidad para comunicar, para crear y ver como se ejerce la labor de apoyo.

Ejemplo 1:

-“Muchas veces yo he notado que a lo mejor yo no voy a trabajar una dimensión, sino que voy a conversar con ellas cualquier tema que sea de su interés, entonces a cambiado, siento que mas que un Apoyo Familiar, muchas veces le sirvo como consejera, y es difícil manejar en ese punto los límites, en algún momento lo tienes que también hablar...” Suj 1

Ejemplo 2:

-“Me he tenido que sentar con ellos conversar pero mucho tiempo, largo tiempo y plantearles que para mi resulta incomodo, o sea yo tengo un horario de trabajo por ejemplo que me respeten eso, porque yo también llevo cansada, tengo muchas familias que ver y necesito que ellos respeten mi espacio, o sea hay instancias en las cuales yo comparto con ellos, ellos tienen la posibilidad de darme a conocer todo lo que les esta pasando, pero que también respeten mi tiempo libre.” Suj 1

Ejemplo 3:

-“trato de estar abierta a escuchar lo que el otro quiere decir realmente, tal vez , escuchar lo que no te gusta, uno aprende mucho de la gente, ellas te sirven de espejo de cómo tu estas ejerciendo tu labor...” Suj 4

En la unidad de análisis “Capacidad de respuesta”, comprendida como la disposición a responder por parte del Apoyo familiar al contacto con otros aunque se perciban dificultades en su trabajo diario y buscar activamente en

este contacto respuestas positivas en ellos se observa que nuevamente el distanciamiento adaptativo cuando las situaciones son difíciles es lo más utilizado para luego reaccionar, la creación y mantención del vínculo es lo que se pone a prueba constantemente con el ser asertivos en la interacción.

Ejemplo 1:

-“Hay que ser respetuosos con las familias, muchas veces son resistentes a crear vínculos, desde su forma de hacer hay que mirar y ahí intentar un cambio.” Suj 1

Ejemplo 2:

-“En relación a los conflictos de alguna manera tomo distancia de la situación para poder mirarla con calma, para poder mirar y visualizar las emociones intervinientes en el problema, y esperar. Observarme en la situación, para poder buscar una situación en conjunto, a veces no es fácil, pero darse el tiempo es importante.” Suj 3

Ejemplo 3:

-“Hay que darse tiempo para mirar, de escuchar, veo que me pasa y luego reacciono.” Suj 3

9.1.2 Categoría Solución de problemas

Unidades que destacan: **Pensamiento Crítico, Elaboración de estrategias e Iniciativa**

En la categoría de Solución de problemas, en las apreciaciones de los Apoyos Familiares destaca claramente el desarrollo del **pensamiento crítico** que se comprende como la acción de analizar con discernimiento las causas y responsabilidades de las circunstancias por el cual el sujeto pasa, y vislumbrar medios para enfrentarla e intentar cambiarla. Este desarrollo crítico se observa muy relacionado en el discurso con la **capacidad de elaborar estrategias**, habilidad que se encuentra en esta misma categoría, se

observa desde incluir ciertas temáticas en la labor o ver como resolverlo e ir construyendo en el camino de forma menos esquemática. Junto con ello se denota una reafirmación de la labor social en la que se desenvuelven. Se observa una confianza en el cambio a largo plazo en el trabajo que se realiza, independiente de la presencia del mismo Apoyo en un futuro.

Existe una valoración de la evolución en relación a la práctica laboral por el mismo Apoyo y de la predilección por ciertas técnicas de intervención en algunos.

Ejemplo 1:

-“Si pensamos la cantidad de familias en situación de extrema pobreza que hay en Chile, 225.000, que fueron las que se diagnosticaron en un momento, ahora 225.000 familias que nunca habían recibido en su hogar a una persona, a un profesional que los escuchara que estuviera durante dos años con ellos y de alguna manera llegara para cambiarles, en sus decisiones y muchos otros aspectos no materiales, sino que también emocionales, ahí si que tiene un impacto esto...míralo todo...” Suj 3

Ejemplo 2:

- “me gusta lo que hago, pero a partir de la experiencia práctica porque lo teórico no me llamaba la atención, o sea voy a tener que estar toda una vida desarrollando una profesión que en el fondo a mi no me gusta, no me interesa, sin embargo la práctica me ha enseñado que en realidad esto es lo que a mi me gusta y que tengo vocación para esto, con esa idea uno va viendo como hacer las cosas...” Suj 1

Ejemplo 3:

- “Igual quiero señalar otra cosa. No sé si te haz dado cuenta, pero los Apoyos Familiares estamos desprotegidos por parte del gobierno, en que sentido, por ejemplo hoy veo a una amiga que está enferma y no tiene FONASA.” Suj 2

Ejemplo 4:

-“ Yo no sé si el gobierno en sí, o los creadores de este programa, no quisieron tocar ese tema, no lo consideró, pero yo pienso que es un tema súper importante como para trabajarlo, como para mirarlo, porque pienso que los hombres en sí, necesitan educación con respecto a lo que es una vida de pareja, porque las mujeres en sí, o con quienes he tenido la instancia de conversar, que pasa, se casan porque tienen que casarse, tienen hijos porque tienen que tenerlos, y es todo como de fantasía, es como un cuento como bien extraño, y un tema delicado, porque eso tu no lo puedes conversar por ejemplo con el hombre de la casa y la mujer de la casa, tiene que ser por separado porque los dos juntos no sirve, ahora, he pensado mucho en eso, en como lograr eso de poder tratar el tema con la pareja, estoy en eso...” Suj 2

Ejemplo 5:

“Ahora yo creo que mi rol es educador, orientador, de apoyo y antes, tal vez, por la falta de experiencia que tenía a lo mejor lo veía como un poco más asistencialista, eso fue como al principio, y con la práctica he aprendido que ya no, tengo un rol más educador, orientador, de apoyo de conexión con redes, al principio uno cree tiene que darle y darle siempre, como sobre involucrarse, no, hay que enseñarle a la gente que ellos tienen que ser autor de su propio desarrollo, ese es el rol, comparado el primer año con este último uno va creciendo en eso, va entendiendo más el sentido del programa, y viendo que así resultan las cosas, yo encuentro bueno esto de centrarse en tareas...” suj 1

Ejemplo 6:

“Mira, es cierto que nosotros trabajamos a un nivel micro, con las familias, pero el cambio que nosotros produzcamos en una familia va a tener un impacto mayor después, porque son tantas las familias con las que trabajamos y si conseguimos una cosita, aunque sea mínima, un cambio, en las personas después eso

obviamente va a tener un impacto macro, porque después ellos van a no sé, si aprenden algo contigo ellos lo van a ir transmitiendo a sus hijos, a sus amigos, a sus vecinos y después obviamente va a tener un impacto, a lo mejor ahora no se van a ver los cambios pero más adelante sí, con las conversaciones que tú tienes con ellos, lo que les transmites en cuanto a no sé, desde hábitos por ejemplo, desde comunicación, desde relación de pareja, después se van a ir viendo, y si lo juntamos todo obviamente tiene un impacto mucho mayor y además nosotros transmitimos por ejemplo a no sé, al FOSIS en este caso, o a nuestros gestores algunas cosas que nosotros vimos y eso yo creo que de apoco va a ir subiendo hasta que las personas que crean políticas sociales a nivel central se den cuenta y nos consideren a nosotros o consideren la opinión de los propios sujetos, que son las familias, para cambiar o modificar cosas.” Suj 4

Un aspecto que destaca en relación al rol del Apoyo Familiar es que la crítica se dimensiona en relación al no reconocimiento público de la labor ejercida, en donde se puede observar al revés de lo que se pudiera pensar, una reafirmación de el mismo, poniendo la observación en lo beneficioso que sería para el sistema el reconocimiento de este trabajo.

Ejemplo 7:

-“A ver, yo he postulado a varios trabajos, yo digo que soy Apoyo Familiar y muchas veces ni siquiera están informados de lo que es el sistema Chile Solidario, de lo que es el programa, entonces siento que ese desconocimiento tiende muchas veces a descalificar el rol que uno desarrolla.” Suj 1

Ejemplo 8:

-“Socialmente hablando parece que no tuviera mucho peso el tema Apoyo Familiar, pero para mí lo tiene, porque yo he logrado cosas, a ver si ellos pudieran adentrarse

y ver todas las cosas que se logran con las familias, yo creo que ellos ahí valorizarían mucho más lo que es el trabajo...” Suj 4

Otra de las facetas que se muestran en las significaciones de los Apoyos Familiares es la noción de ganancia bilateral (Familia versus Apoyo) al abrirse a una conducta empática, que repercute claramente en la experiencia humana y que excede el cuadrilátero laboral. Se observa en el discurso un agudizamiento de un “Pensamiento crítico” frente a un entorno más global y satisfacción de logro por el alcance de metas del otro. Existe una empatía no solo con las familias, sino también con quienes realizan la misma labor de ayuda, en relación a derechos laborales y a un reconocimiento del trabajo que se realiza, principalmente a nivel gubernamental. Uno de los apoyos declara: “a veces uno piensa, no es posible que trabajemos por los derechos de los otros, o sea, eso está bien, pero no se respetan los nuestros... si te pones a pensar, en este contexto, es imposible no empalmar con nuestras familias, es tragicómico, jajaja, pero la cosa no es tan terrible, no hay que amargarse, supongo que hay que aprender a hablar y no perder el foco...”

Ejemplo 5:

-“hay que valorar la vida que tenemos, en valorar lo bueno que tenemos, que a veces cuando uno ve la bodega y los tesoros que tiene la familia, toda la gente te dice,” no, si yo no tengo nada”, y tu le empiezas a hablar y empiezan a descubrir cosas. Entonces uno también tiene sus tesoros y a veces uno no los mira, no los considera, no los toma en cuenta, entonces con el trabajo, con la familia en situaciones muy precarias, en problemas muy grandes. Esto me ha servido para valorar mi vida, mi

familia, mis amigos, lo que yo tengo, las cosas chicas que uno a veces no les da importancia...” Suj 4

Ejemplo 6:

-“Conocí a mi primera familia, a don Mario Lorca, y me di cuenta que en ese sector necesitaban ser tomados en cuenta, por que en realidad por la distancia lo que significa vivir entre Chépica y Candelaria III era complicado. Entonces cuando yo abrí ese espacio para escucharlos, saber quienes eran, y presentarles el programa, supe que iba a ser una experiencia para ellos y para mí como persona. Es decir, no sé si a todos los apoyos les pasará, pero ver que una familia en la primera visita se abra contigo, salgan lágrimas, y sentir que alguien se acordó de ellos, eso a mí me tocó mucho.” Suj 2

Ejemplo 7:

-“Hoy veo a una amiga que está enferma y no tiene FONASA, hay cosas que son básicas y creo que son importantes, o sea, te enfermaste y todo particular y que el gobierno ha despreocupado.” Suj 4

Ejemplo 8:

-“En la parte de salud siento que falta más para las familias del programa, porque a veces las familias se desilusionan del programa porque a veces la red no funciona, entonces enfrentarte a eso ,después de haber tenido un período lindo de trabajo y que de repente te vean, no como fracasado... pero bueno... de pronto por situaciones donde... por ejemplo... al mismo consultorio, va la familia, y uno la educa para que ellos siempre se presenten como que pertenecen al programa porque la red sabe que las familias que pertenecen al programa tienen que tener una atención especial, que de alguna manera tienen que estar primero,... y pucha, ver

que las familias hacen un tremendo esfuerzo, cuando en la familia no existen dos mil pesos para tener que ir al consultorio, bajar de un cerro por ejemplo, caminar cinco horas, por decir algo... al final, te sientes un poco como ellos..." Suj 2

Ejemplos 9:

-“Uno siente el esfuerzo que hacen las familias...”Suj 2

-“Me llega esto de estar en una problemática social y en el que yo estoy envuelta, entonces que pasa que siento como rabia, a veces enojo y hasta desesperación dependiendo de que problema sea, pero eso mientras le busco la solución.”Suj 4

-“Yo disfruto cuando las personas con las que yo trabajo y las familias en general, obtienen logros que están relacionados también con sus metas, porque me siento de alguna manera participe de ello, porque siento que esos logros también son míos. Es media loca la sensación....” Suj 1

-“En cambio acá en donde se juegan sentimientos, donde hay toda una experiencia, historias de vida, tiene que haber respeto por el otro...” Suj 3

En relación a la unidad de “elaboración de estrategias”, comprendida como la búsqueda y la utilización de destrezas por parte del Apoyo familiar para producir cambios se observa una búsqueda constante de creación de nuevas maneras para comprender problemáticas y lograr resolverlas, se recurre al distanciamiento adaptativo, como una manera de alejarse y evaluar una cercanía luego con una propuesta de intervención, se observa planificación a presentar propuestas generalmente alejadas de la metodología básica que presenta el Programa Punte. En los discursos se repite la idea de la no imposición de criterios, más bien la presentación de alternativas frente a conflictos familiares, el significado de base se muestra

como que el logro y la presentación de un cambio de una circunstancia conflictiva parte por el compromiso de buscar la respuesta por parte de la familia intervenida y el Apoyo familiar se convierte en un agente de cambio en la medida que invita a ello, abre mundos, explora con criterio y respeto a la vivencia del otro.

Aquí se evidencia que los esfuerzos de nuevas estrategias de intervención están muy asociados a la creatividad del Apoyo Familiar y al logro de aprender a modular las distancias con las problemáticas que se le van presentando. Aquí cobra relevancia el sentido de buscar momentos para la reflexión, buscar respuesta honestas consigo mismo, de cuales son los límites de su acción y cuales son las significaciones que realmente le permiten abrir posibilidades de resolver virtuosamente al otro.

Ejemplo 1:

-“... y ahí trato de que surjan distintas alternativas, trato de solucionarlo una vez que yo soluciono el problema un poco en mi cabeza, yo ahí me relajo. Primero en mi cabeza, todo el tiempo, yo me aísto porque es una cuestión como que no me permite estar tranquilo con los demás y compartir cómodamente, es algo pendiente, a veces estoy como en el aire, y por lo tanto yo me aísto, empiezo a darle vuelta a pensar por qué no se me ocurrió esto y ahí le busco las distintas alternativas, las empiezo a poner en practica todas esa alternativas que me surgen en el momento y cuando ya veo que se soluciona ahí empiezo a compartir de nuevo, me relajo, salgo porque me saqué un peso de encima.” Suj 2

Ejemplo 2:

- “ha sido medio loco, incluso yo he desarrollo nuevas técnicas, cosas que yo he ido aprendiendo y modificando para adaptarlas a mi trabajo...” Suj 4

Ejemplo 3:

-“a veces un juego de imaginación lo he puesto en práctica para que se relajen ,porque están como demasiado tensos, que rico, o sea programamos eso y lo hacemos de manera distinta, es cierto que me demoro más, pero no importa, o sea yo parto de la base que cada familia requiere su tiempo...”Suj 1

Ejemplo 4:

- “tú no puedes obligar a nada, lo que ellos quieran, desde ellos sacar la respuesta a sus propios problemas, esa es mi estrategia, porque si yo planifico algo si yo hago algo para las familias, no va a resultar, hay que hacerlo con las familias, esa es mi estrategia, desde ellos buscar la solución a sus problemas.” Suj 3

Ejemplo 5:

- “primero eso, tener claro el objetivo, plantearlo, planteándose tareas, metas a corto plazo, como es que yo con la familia voy a ir marcando los pasos, etapas.”Suj 4

- “llegó un momento en que estuve usando mucho esta estrategia, no sé si se puede llamar estrategia...dibujos...” Suj 4

Ejemplo 6:

-.” Yo lo único que les dije fue “miren los invito a que ustedes vivan y sientan esto, y este dibujo te va a dar dos opciones, o un sí o un no”, en otras palabras para que más o menos me entendieran, empezamos a trabajar y me di cuenta de algo más, que cuando se los hice a ellos , creo que te lo dije a ti en algún momento, lo descubrí con ellos, que cuando llega el momento de hacer el barco, el barco refleja como está o como es la estructura de tu corazón...” Suj 2

Ejemplo 7:

“... es lo que hago, uso mucho las parábolas o las historias, para explicar situaciones extremas, y me ha ayudado mucho a que me entiendan mejor, siempre cuando he tenido una situación x, yo les explico con una historia que reflexionen en la historia, y después los hago a ellos partícipes de esa historia, no sea usted como ese león, no sea usted como ese pajarito, no seas tú como ese que no quiso cortar la cuerda, porque así como va, va a estar allá!, entonces como que les queda dando vuelta y

vuelta y lo entienden...las dos herramientas que yo he utilizado en el Puente son el Dibujo y las Historias.” Suj 2

Otra de las unidades de análisis que se observan en los Apoyos Familiares que más se muestra en los discursos es “Iniciativa”, que se comprende como el gusto de exigirse y ponerse a prueba en tareas progresivamente más exigentes. En los entrevistados esto se evidencia desde la decisión de participar en el programa, hasta el sentido de la necesidad de crear constantemente, lo que ha significado tomar decisiones que ellos mismos definen como “fuera de lo común”, esto último también muy relacionado con la búsqueda de romper con una metodología estándar que presenta el programa y que consideran necesita adaptarse y presentar mayor innovación.

Ejemplo 1:

-“Con la familia si, sobretodo en materia de dinámica familiar, en esa parte es bastante, ahí bueno independiente de lo que diga la metodología... yo te he dicho que he ido como adaptando, el sistema, incluso yo desarrollo técnicas nuevas técnicas que yo he ido aprendiendo, o sea muchas veces para descubrir lo que hay más allá, bien personales que aprendí de un psicólogo y que me sirvió para conocer aspectos que son mucho más privados de las familias y a partir de eso me sirvió para conocerlos más, a lo mejor ellos nunca me hubiesen develado otros problemas, pero a partir de esta aplicación he permitido que exista una mayor confianza y una mayor apertura...” Suj 1

Ejemplo 2:

-“ Bueno era esa la experiencia que tenía, y cuando me asignaron 32 familias la primera vez, me dieron un sector que no había sido nunca antes trabajado en esta área, que fueron candelaria III y los Canelas, donde la locomoción era muy difícil, bueno de partida te lo digo sinceramente yo no sabía, era solamente lo que yo había leído. Recuerdo que cuando entre al Programa fui al lugar a conocer la familia y me di cuenta, y así fue, que hasta ese momento sentí como que iba a ser el único en Chile, así lo asumí yo, que iba a trabajar con familias en la situación en la cual estaban, eran familias que vivían totalmente aisladas e incomunicadas totalmente de lo que es en este caso Chépica. Entonces tuve que tomar decisiones, ver si iba a ser capaz o no, si me convenía o no, porque había un problema económico, o sea, antes de asumir la experiencia primero para mí significaba plata, entonces en algún momento, antes de conocer a la familia y de entrar de lleno a esto, me encontré con el hecho de que no iba a tener mucha ayuda del municipio en el buen sentido de la palabra, no iban a prestarme a mi una camioneta todos los días para ir a trabajar a ese sector, porque estaba muy lejos, muy extremo, quedaban muchas cosas pendientes del municipio. En ese minuto no tenía los medios para comprarme o arrendar un vehículo, entonces empecé a analizar todas estas cosas que igual son importantes para uno, pero me probé y lo hice...” Suj. 2

Ejemplo 3:

“Fue impactante para ellos, porque se sienten tomados en cuenta, porque son familias que viven en situaciones difíciles, entonces después de que tuve estas dos entrevistas tomé la decisión, y al tomarla me di cuenta que esto vale la pena, no por lo económico, porque no me convenía para nada, así fue como empecé a transar muchas cosas, como el hecho de quedarme cuatro días en un lugar y vivir con las familias un tiempo”. Suj.2

Ejemplo 4:

-“aquí hay que crear, yo he tenido que exigirme y desde ofrecer a la red lo que se hacer hasta aprender más no mas y aplicar inventos para que la cosa resulte mejor con la atención...” Suj. 3

9.1.3. Categoría Autonomía

Unidades que destacan: Auto-eficiencia, Conocimiento propio y Distanciamiento adaptativo.

En la categoría de Autonomía, el sentido de la habilidad de “Auto-eficiencia” destaca.

Si entendemos la auto eficiencia como la convicción del Apoyo familiar de poder actuar adecuadamente y organizar sus acciones para dar cumplimiento a las metas que se ha propuesto para resolver un conflicto, en sus relatos nos encontremos que en relación a esto aparecen sentidos asociados como la responsabilidad, y la presencia de una persona importante en sus vida que le inspiran en el cumplimiento de tareas.

Los sentido de “hacer las cosas bien”, o aquello de que “hay cosas que no se te pueden pasar” de acuerdo a los contextos muestran una noción clara que el cumplimiento de objetivos implica dedicación al trabajo, compromiso, junto con un cierto aprendizaje modelado de una persona significativa.

Ejemplo 1:

“Yo soy o por lo menos la mayoría de la gente trata, de ser lo más correcta, y de la persona con la que trabajo directamente he recibido esa enseñanza, y los valores que uno trae me han enseñado eso, ser correcta, hacer las cosas bien, ser responsable, a veces me ven seria porque digo estas cosas, pero yo veo el mundo así y me sirve....” Suj 4

Ejemplo 2:

-“igual después yo busco la solución, siempre yo hago lo que tengo que hacer después, hay cosas que no se te pueden pasar...”Suj 1

Ejemplo 3:

- “Yo me considero una persona responsable, pero tal vez igual me considero trabajólico y sé que eso no es bueno, no es bueno en el sentido que a veces hay momentos en que tú te olvidas, das mucho tiempo a tu trabajo y vas dejando de lado otras cosas, entonces por ser tan responsable es verdad que llego a ser trabajólico, pero me doy cuenta y reconozco que es bueno también, no sé... cuando yo tengo que hacer cosas, trabajar, cumplir metas, cumplir objetivos, yo considero que soy muy responsable, voy cumpliendo lo que yo tengo que hacer y trato de cumplirlo lo mejor que se pueda.” Suj 2

Ejemplo 4:

- “entonces ya estoy como capacitada como para enfrentar cualquier cosa, me siento así...nada de super poderosa, pero me siento hoy mas segura al ver que ciertas cosas van resultando, que no es en vano..” Suj 4

Ejemplo 5:

- “Bueno, hay que ir tomando registro de cada cosa que se va haciendo, tener claro cuales son las tareas que se han ido cumpliendo con cada familia, también teniendo claro cuales son los obstáculos y los facilitadores para que se vayan dando ciertas cosas, y se vayan cumpliendo ciertas metas con las familias y desde ahí ir ordenando esta planificación..” Suj 1

Ejemplo 6:

“...siempre hay alguien que te queda en la cabeza y te deja huella como hacer las cosas bien, a mi me pasa, cuando cacho que las cosas hay que solucionarlas me acuerdo de ciertas personas y respondo...yo creo que a las familias que atiendo, por lo menos una, no se, le pueda pasar algo parecido...” Suj 1

También se tiene “Conocimiento propio”, entendido como el reconocimiento en el discurso del Apoyo familiar de la propia identidad, fruto de una acción introspectiva.

En esta unidad se observa una cierta flexibilidad que es bastante similar en los cuatro entrevistados, en relación al sentir que se bien se reconocen en sus valores, su identidad, su manera habitual de reaccionar frente a ciertas situaciones de la vida, también suponen un camino de construcción del sí mismo. Esto les abre posibilidades para admirarse de lo nuevo que aparezca como desafío en sus trabajos, poder discernir entre que situaciones están dispuestos a dialogar o permitir y cuales no.

Ejemplo 1:

-“Yo estoy siempre preparada para enfrentar situaciones difíciles, con el equipo de trabajo, como con las familias con las que intervengo, aún cuando creo que el proceso de conocerse no termina jamás en la vida.” Suj 1

Ejemplo 2:

- “Si, porque ya se como actúo, se como reacciono y en definitiva ya me han pasado muchas cosas durante toda mi vida, entonces ya estoy como capacitada como para enfrentar hartas cosas, me siento así...no se todas, pero tengo el ánimo de mirar para adelante...” Suj 3

Ejemplo 3:

-“Si, tal vez me conozco, me conozco y sé como enfrentar una situación difícil, pero uno nunca está totalmente preparada para enfrentar eso. Yo creo conocerme, pero tengo que estar en la situación para ver como lo resuelvo.” Suj 4

En los que se refiere a Distanciamiento adaptativo, se encuentra que es uno de los recursos muy utilizado por el Apoyo Familiar para delinear desde nuevas estrategias para la búsqueda de solución de un conflicto, como búsqueda de oxigenación cuando se sienten sobrepasados, como manera de establecer límites necesarios en la comunicación con las familias, y como una manera válida de buscar un espacio introspectivo en su cotidianidad y como modo de control interno .

Ejemplo 1:

“...de alguna manera tomar distancia de la situación para poder mirarla con calma, para poder también visualizar las emociones en el problema, ya, esperar, observar,

observar al otro, o la familia, observarme también en la situación y para poder buscar una situación en conjunto.” Suj 3

Ejemplo 2:

“...bueno, uno va modulando con el tiempo sus afectos, bueno mi estilo tampoco se caracteriza por ser explosivo, entonces casi siempre mi lado emocional está más contenido digamos, y esa contención me permite, lo que te he planteado durante toda la conversación, que ha sido tomar un poco de distancia de las situaciones, para poder mirar, no dejando de lado las emociones sino reconociéndola, pero no de buenas a primeras, no actuar impulsivamente.” Suj 3

Ejemplo 3:

“...trato de ser más racional y a veces alejarme...” Suj 1

9.1.4. Categoría “Sentido de Vida”

Unidades que destacan: Espiritualidad, Optimismo, Metas.

En la categoría de Resiliencia, “Sentido de vida” se puede observar en los discursos que las significaciones y sentidos que mas destacan tiene relación con la unidad de Espiritualidad, a la cual se le comprende como esa capacidad del Apoyo Familiar por interesarse en asuntos trascendentales, sin que se trate de alcanzar una verdad final, pero que si, de alguna manera lo anime cuando enfrenta adversidades. Son aquellas creencias y prácticas que finalmente alimentan su espíritu.

Puede provenir de muchas fuentes previsibles e imprevisibles, e implica asociarse y participar, comprometerse, cooperar, ser justo y respetar los derechos de todos los seres humanos.

En los discursos se observa que a pesar de que en los entrevistados existe una diferencia en la forma de acceder a un significado trascendente, la Fe en a un Dios, o en un sentido de lo bello, o la búsqueda de la conexión emocional como algo superior, parecen igual hablar en un lenguaje común que alimentan el espíritu para desarrollar la tarea diaria con las familias.

La búsqueda de sentido es abierta y se hace terreno en la labor con el otro.

Se observa una reflexión profunda en el significado del “dejar ciertas cosas por otras”, como un acto de entrega, de “amor” como lo define uno de los entrevistados, porque en cierta medida la ganancia es claramente más espiritual que material. Se vislumbra una crítica al miedo y al prejuicio de la pobreza, donde efectivamente ellos encuentran un nicho de aprendizaje. El significado de la soledad pierde sentido en la Fe en algo mas elevado.

Ejemplo 1:

- “Mira, yo soy católica, pero encuentro que soy una persona que tiene mucha Fe y lo transmito en mi trabajo, no soy una persona cercana a la iglesia, pero me siento muy cerca de Dios, en mi forma de ser, en mi forma de vivir, en tratar de ser buena persona,....tengo mucha fe en todo, o sea, yo me encomiendo a Dios cuando me levanto, para que todo salga bien y pido por la gente, así me siento más cerca de él , es mas que pertenecer a algún grupo de iglesia , yo no pertenezco a ninguna, no es una cosa de forma. Yo creo que también eso influye en mi forma de ser, porque si yo tengo Fe en que las cosas van a cambiar, van a venir tiempos mejores, de que la gente puede superarse, de que las relaciones laborales van a cambiar...y tal vez si

yo no tuviera fe a lo mejor vería las cosas, no vería lo positivo, como te decía antes, vería todo mal, lo relaciono, tal vez no es así, pero lo hago.” Suj 4

Ejemplo 2:

- “para mí la espiritualidad tiene que ver con esa conexión a tierra, pero también con la conexión emocional, y ese equilibrio te permite mirar, acercarte, distanciarse, mi trabajo tiene que tener un sentido, la vida misma tiene que tener un sentido, por eso te mencionaba antes que yo huyo de mecanizarme, de ser una profesional no más... eso es dejar de ser persona...” Suj 3

Ejemplo 3:

-“a veces te sientes como, no sé, como misionero, una cosa así, que dejas de lado muchas cosas por amor ah...porque hoy día por ejemplo, yo le tengo mucho cariño a las familias me he involucrado mucho con ellas, entonces yo, se puede decir por ejemplo que por amor a ellos he dejado muchas cosas, porque creo que esta experiencia no la voy a tener dos veces en la vida, no sé si me entiendes.” Suj 2

Ejemplo 4:

-“me apasiona mucho la vida de Jesús, he leído bastante lo que es la Biblia, y es ese sentimiento social que ha tenido siempre Dios para con la humanidad, entonces como fue Jesús, en alguna manera es como esa fuente de vida es como que me apasiona mucho, y eso, porque en el fondo uno sabe que no está solo, y si uno es como es, es gracias a Dios y a lo que él ha hecho en uno también” Suj 2

Ejemplo 5:

“Entonces tu pasas reflexionando, siempre estás pensando, los lunes, los martes, etc..., en serio, especialmente los jueves y los domingos que son los... masivos, que yo normalmente asisto, entonces siempre estas como reflexionando, siempre el llamado de dios a través de las escrituras es amar al prójimo, como a mí mismo,

entonces igual eso es como gratificante en el trabajo que hace uno, porque uno al ayudar al prójimo es como también ayudarse uno mismo.” Suj 2

Ejemplo 6:

- “hay cosas en mi que se que me favorecen, si hay cosas malas, pero se que tengo una tendencia a buscar lo bello, eso armónico que no es físico, me ayuda a estar con otros si se puede decir así, mmm....es difícil explicar...” Suj 3

Ejemplo 7:

-“Lo que yo hago, si, claro que lo hago con espíritu, ¿de que otra forma podría ser?” Suj 1

Ejemplo 8:

-“no transo con la corrupción, nada de nada, y eso se ve harto en las munis, cuesta tragarlo, parece que nadie entendiera que si das ese permiso te perdiste y al otro igual...” suj 4

Ejemplo 9:

-“la gente le tiene miedo a la pobreza y mi humilde opinión es que veces ahí encuentras mas espíritu....” Suj 1

Cuando se observa la unidad de Optimismo, se puede notar que esta muy vinculada con la habilidad empática mencionada en la primera categoría de Competencia social. Como una búsqueda por parte del Apoyo Familiar a encontrar lo positivo conscientemente al tener claridad de un mundo que se ve cotidianamente adverso y también como una reacción positiva a un trabajo que ofrece otras ganancias secundarias que valoran para ellos como profesionales, como un distanciamiento de la rutina, el hecho de pensar que siempre hay algo nuevo en lo laboral.

Ejemplo 1:

- “No sé si sentido del humor, pero yo soy una mujer alegre y yo creo que lo que me favorece a mí, es ver lo lindo de todo, o sea como te decía anteriormente, buscar lo bueno de todo, cosas que otras personas ven como “mira, es que no es así”, porque hay que ponerse en los lugares de otras personas, yo creo que eso es fundamental para todo trabajo... “Suj 1

Ejemplo 2:

-“A mí me pasa algo yo por lo general soy una persona retraída sin embargo cuando yo estoy con las familias lo paso super bien, yo gozo al momento de salir a terreno, les digo, bueno, la vida es así, nada es tan malo y yo lo disfruto en serio porque comparto muchas cosas, ellos comparten conmigo, entonces eso lo hace más dinámico más entretenido, no es como una rutina, o sea no tengo la oportunidad de aburrirme porque uno va descubriendo cosas nuevas, eso es lo que me gusta del trabajo, o sea si estuviera en una oficina encerrada siempre haciendo informes seria una tremenda lata para mi..” Suj 1

En la unidad de análisis “Metas” entendida como aquellas finalidades que el Apoyo Familiar se ha propuesto y que persigue por medio de actividades específicas de cualquier índole, se tiene dos objetivos que mas se evidencian en los discursos, por un lado la urgente necesidad de estudiar más, y para aquellos que son profesionales mejorar experienciando una labor que muestra una realidad con dimensiones sociales mas completas. Como define un Apoyo Familiar, “una cosa es que te cuenten de las condiciones de precariedad y otra cosa es realmente verlas, se entienden las situaciones absolutamente distintas”.

Ejemplo 1:

- “de verdad siento hoy día la fuerte necesidad de estudiar algo relacionado con lo que ha aflorado todo este tiempo, verlo desde otra óptica, porque siento que tengo la facilidad o no sé si seré muy... yo me considero diferente, en relación a muchas personas, porque las personas que me rodean, siento que ninguna es como yo, no porque quiera competir con ellos o porque haya un grado de competencia, para nada, sino como que vivo la vida más adelantado que el resto de mi entorno, se que suena soberbio, pero te aseguro que no lo es...” Suj 2

Ejemplo 2:

-“Esta es mi forma de aportar, siento que apporto desde mi profesión, yo soy psicóloga. Mi interés por desarrollarme como Apoyo familiar tiene que ver por el gusto del trabajo en terreno, de ver lo real, así mejoro.” Suj 3

Es importante observar que frente a estas doce unidades que más destacan en los Apoyos Familiares, necesariamente existen sentidos que también se denotan pero se evidencian menos. Por ejemplo, si se considera Flexibilidad, Creatividad, Motivación para el logro, Persistencia, están absolutamente implícitas dentro de las expresiones que mas se muestran en los discursos.

Parece si interesante mencionar que el “Humor”, “Intereses especiales” y las “aspiraciones educativas” fueron pocos mencionados explícitamente lo que puede obedecer a una falta de tiempo en el ejercicio investigativo de las entrevistas o como algunos de los entrevistados mencionaron en el caso de los “Intereses especiales” a actividades que si bien intervienen en su labor social, las consideran dentro del ámbito exclusivamente personal.

Frente a las “aspiraciones educativas formales”, casi por unanimidad concuerdan en una falta de tiempo para desarrollarse a corto plazo, sí existe esa necesidad, pero

asumen la labor social como un primer paso de descubrimiento para definir pasos más específicos de especialización, una experiencia que les brinda mas recompensas actualmente en el ámbito humano.

El sentido del “Humor”, parece estar implícito en la unidad de “Optimismo”, y “Pensamiento crítico”, lo que sugiere una dimensión nueva de Resiliencia en los Apoyos Familiares denominada por Suárez Ojeda como la creación del “Humor estatal”.

En relación a “Locus de control interno”, es claro que este se dimensiona implícitamente en la capacidad de los Apoyos familiares para el “Distanciamiento adaptativo”, una unidad que destaca en sus implicancias con otras a la hora que el agente de acción social se enfrenta a un conflicto en su intervención. Ha sido mencionada en “Capacidad de respuesta”, “Empatía” y “Conocimiento propio”.

En lo que respecta al “Sentido de propósito”, en los discursos se encontraron expresiones que denotaban la importancia de la vocación social, pero esto se mostró mas bien como una búsqueda más que como una certeza y profundamente relacionado con el sentido de trascendencia explicado en la unidad de “Espiritualidad”.

Al observar las unidades y sentidos de resiliencia que mas se expresan en los Apoyos familiares se da cuenta que aquí los valores del humanismo tiene un perfil mas definido y que se puede observar desde el conocimiento de sus “subjetividades”, las “relaciones humanas” cobran un real sentido en la labor solidaria, la experiencia de la “libertad” en la “creación” del trabajo diario, tiene un límite real que pasa por la “reflexión” de lo que se está haciendo, de tomar decisiones que a veces están alejadas de la forma impuesta. Lo “consciente” es una labor concreta y es parte de la “responsabilidad” solidaria y de la coherencia con lo que mueve mas trascendentemente al Apoyo Familiar. Los valores marcan, definen lo que se permite o no en la interacción y el cuestionamiento de los prejuicios terminan derribando generalmente la noción de estos mismos.

Cuando los Apoyos Familiares definen que su labor en parte los define como humanos, en su calidad, estamos hablando de su tendencia natural como seres

conscientes a buscar una auto-realización,” un paso para crecer” y la “flexibilidad” que ejercen en este camino definen lo que pueden ir creando.

9.2. Conclusiones

Desde el un punto de vista Humanista – Existencial la experiencia sentida de la labor de Apoyo Familiar y la observación en él de un perfil con características resilientes reafirma que la condición humana en el papel de ayuda a otros fortalece la comprensión existencial individual y del entorno. Ayudar a otros en sí, es una labor de promoción de resiliencia si existe un compromiso serio con comprender la experiencia en la cual se está.

Esta investigación a encontrado un perfil de Apoyo Familiar resiliente que define sus significados y sentidos en sus procesos de ayuda.

Este hallazgo orienta a que las habilidades y sentidos principales prevalentes de los Apoyos Familiares son la habilidad empática, el pensamiento crítico, el sentido de la habilidad de auto eficiencia y una noción de la vivencia de la espiritualidad como elemento clave que orienta y da acción más trascendente a sus labores sociales.

Se ha podido observar en los discursos que el sentido de Optimismo está vinculado a la habilidad empática, donde se denotó la valoración por parte de los Apoyos de la importancia del lenguaje en la interacción como manera de derribamiento de prejuicios en la interacción y en una búsqueda de aceptación al establecimiento de vínculos.

En los sentidos del pensamiento crítico se observó un cierto agudizamiento a un entorno más global y satisfacción de logro por el alcance de metas del otro. Existe aquí no solo una empatía con las familias con las cuales el Apoyo trabaja, sino también con quienes realizan la misma labor de ayuda, en relación a derechos laborales y a un reconocimiento del trabajo que se realiza, principalmente a nivel gubernamental.

En lo que respecta a la auto-eficiencia destaca el sentido de responsabilidad y la presencia de una persona importante en sus vidas que le inspiran en el cumplimiento de tareas.

Otro sentido vinculado al accionar del Apoyo Familiar fue la noción consciente por ellos de tener la habilidad para comunicarse, especialmente como necesaria cuando se tiene por necesidad en el proceso de ayuda psicosocial de fijar límites en la interacción. Junto con ello se pudo observar que la Iniciativa a construir nuevas maneras de intervención destaca junto con una claridad de elaborar estrategias, donde se observa una búsqueda constante de creación de nuevas maneras para comprender problemáticas y lograr resolverlas, se recurre aquí al distanciamiento adaptativo, como una manera de alejarse y evaluar una cercanía luego con una propuesta de intervención, se observa planificación a presentar propuestas generalmente alejadas de la metodología básica que presenta el Programa.

El distanciamiento adaptativo, también se observa como una forma de búsqueda de oxigenación frente a la saturación emocional y a una forma de control interno cuando el Apoyo familiar se ve sobrepasado. Se pudo hallar también que el significado que los Apoyos Familiares tienen de conocerse a sí mismos, tiene vinculación con la aceptación de constante construcción, de cierta flexibilidad a evaluar su conocimiento de quienes son y como podrían actuar en algún momento determinado.

En los discursos se observó que a pesar de que en los entrevistados existe una diferencia en la forma de acceder a un significado trascendente, la Fe a un Dios, o un sentido de lo bello, o la búsqueda de la conexión emocional como algo superior, parecen igual hablar en un lenguaje común que alimentan el espíritu para desarrollar la tarea diaria con las familias. Para los Apoyos Familiares la ganancia en la labor de ayuda claramente no es incentivo principal en remuneración, ni en aspectos materiales, prevalece en ellos la noción de ganancia en calidad humana y en experiencia.

Evidentemente, una investigación de este tipo, no permite establecer relaciones causales, y todas las anteriores afirmaciones solo pueden estar como hipótesis, lo que requerirá de nuevas investigaciones para establecer correlación entre variables que destacan, y si fuera posible, el establecimiento de relaciones causales.

Si se cree, que a esta altura, se pueden considerar los datos presentados como una base para futuras investigaciones.

Lo que si está muy claro en este estudio es que trabajar con vulnerabilidad por parte de los sujetos de estudio es el rasgo más importante que define sus experiencias. Si bien diariamente los Apoyos Familiares no están a cada minuto experimentando el dolor, están si, en su labor de apoyo en un proceso de conocimiento de realidades adversas y en una vinculación comprometida con ellas para generar en otros respuestas a vivencias que generalmente parecen tomarse como normales por parte de familias que reconocen la vulnerabilidad de la pobreza, pero no la asocian a relaciones mas profundas de la vivencia y de ver el mundo, porque en muchos el único acceso que reconocen para entender el entorno, es el círculo de la necesidad y la exigencia de la constante reparación a un sistema social que les ha enseñado que existe un padre superior externo que debiera ser proveedor de lo básico, que es el Estado y que los esfuerzos de autonomía incluso deben ser aprobados por él.

Si se trabaja, si se tiene casa, se quitan los regalos, aumentan los costos de vida y las responsabilidades. Si se reconocen los derechos debes cumplir también con los derechos de otros, si quieres sanar puedes pasar a ser oveja negra de la familia, etc, etc, estos son parte de los mensajes que diariamente los Apoyos Familiares deben modular con sus familias a cargo.

Promover el ejercicio instrospectivo, el sentido de la escucha, el reirse de lo cotidiano, el hacerse cargo de los sueños, la modulación de emoción para el manejo adecuado de conflictos familiares, el buscar apoyo discriminadamente, mirar la perseverancia y la motivación para cumplir metas como un trabajo diario son nociones estrictamente humanas y la comprensión de ellas debe pasar por quienes

ejercen la labor solidaria para poder trasmitirla. No se puede hablar de promoción de autonomía con población vulnerable, sino se comprenden sentidamente estas experiencias. El lenguaje en las conversaciones que se establezca, los sentidos implícitos que un actor social como el Apoyo Familiar proyecte en sus discursos y en su actuar definen de alguna forma el “modelo real de la política pública” que se intenta implementar, y no es un tema de forma esquematizada de aplicación de un discurso, es en realidad un fondo humano que se va construyendo cotidianamente con el otro constantemente. Los aprendizajes para promover un país más sano asumiendo sus realidades, de mejorar condiciones sociales, son los que delimitan y reafirman el compromiso social que pueda tener un país, y la construcción de la maneras como hacerlo debiera partir por un esfuerzo de crear desde el conocimiento aplicado y no de la imaginación de una oficina.

Si se observa el rol del Apoyo Familiar, parece curioso que en vez de cumplir en realidad la labor de representante del estado, funcione mejor explicativamente como un mediador entre dos mundos que se desconocen, Estado versus marginación, como obviando que la periferia es la línea que define el dibujo de un país social y económicamente.

Esto evidencia que la implementación de una política pública en el área social, como es el esfuerzo del Programa Puente y de quienes trabajan en él es un nicho de aprendizaje, pero está aún distanciado de reconocerse como un modelo maduro en relación a la comprensión del trabajo con poblaciones segregadas, y es en este punto donde cobra una vital relevancia conocer las experiencias y modelos de trabajo, las condiciones humanas de quienes ejercen la labor de ayuda desde dentro de una política implementada, como es el caso de los Apoyos Familiares. Si existe un esfuerzo serio por conocer desde dentro lo que sucede, los desafíos diarios, lo que parece funcionar y principalmente lo que anima a los agentes sociales a hacer su labor, se hará un esfuerzo real por comprender y mejorar un programa, tal vez, evitando la pérdida de recursos económicos y de la elección y promoción de un capital social atinente a la realidad con la cual se quiere trabajar.

Conocer los recursos virtuosos de los agentes sociales en su trabajo ayuda no solo a mejorar también la implementación de la ayuda psico –social, sino también puede delinear las maneras de enfrenar programas serios de Auto-cuidado en los profesionales atingente a los tiempos de necesidad en la aplicación de un programa.

El apoyo psico – social es un proceso, en el cual hay momentos de vulnerabilidad y de fortalezas en él, si se estudia los comportamientos de este, se pueden también tomar decisiones adecuadas en relación a la gestión, desde modular cargas de trabajo, hasta dotar de recursos adecuados, pero esto parte por un conocimiento de terreno o por la preocupación por subir a una plataforma central la información a tiempo. Hoy la gestión y manejo de recursos económicos y sociales no parecen ir de la mano con las realidades que están experimentando los Apoyos Familiares en sus procesos de ayuda, es un paquete completo y aún no se comprende.

Desde un punto de vista humanista existencial Gimeno- Bayón y Rosal lo dicen, se tiene que promover una concepción circular mas adecuada, equilibrada de la interacción entre ser humano y su contexto, es el todo (lo holístico) lo que define la limitación, y aquí ella puede ser realmente fuente de crecimiento individual y colectivo. Y este es el caso de los Apoyos Familiares, su contexto, y este estudio de resiliencia, lo primero cobra mucho sentido aquí.

Los Apoyos Familiares desde su labor, reivindican las características fundamentales del humanismo cuando comprenden su trabajo y el estudio de sus subjetividades también puede mejorar la implementación del programa en su contexto mayor, como política pública y una nueva mirada del país a sus personas.

El país tiene rostro, hay que saber mirarlo.

- BIBLIOGRAFÍA CONSULTADA:

- Arellano, P.; Cabrera, P.; Encina, M. (2001). Exploración de las relaciones entre resiliencia y los constructos de autoeficacia, apoyo social y afrontamiento, en tres grupos de madres de discapacitados severos. Facultad de Medicina. Universidad de Valparaíso.
- Alvarado, A; Ruz, Cl. (1999). Determinación de los Niveles de Burnout y su relación con Satisfacción Laboral y Apoyo Social en Profesionales de la Salud de los Consultorios de Atención Primaria pertenecientes a la Corporación Municipal de Valparaíso.
- Borbarán, E; Contreras, M; Estay, P; Restovic,D; Salamanca,S.
La Resiliencia como un tema relevante para la educación de la infancia: Una visión desde los actores sociales. Seminario para optar al Título Profesional de Educadora de Párvulos y Escolares Iniciales (2005).
- Cyrulnik, B. (2006). Los patitos feos. La resiliencia: una infancia infeliz no determina la vida. Editorial Gedisa.
- Covarrubias, G. (2004). Análisis de la Metodología Puente. En Intervención en familias de extrema pobreza. Facultad de Ciencias Sociales, Universidad de Chile.
- De la Parra, M. A. (2006). Crear o Caer. Ediciones B. Chile. S. A.
- Frankl, V. (). El hombre en busca de sentido.

- García Morton, D. (1997). Familia chilena y Resiliencia: Un estudio de mujeres populares de Santiago. Facultad de ciencias Sociales. Universidad de Chile.
- Kottliarenco, M. A; Cáceres, I.; Fontecilla, M (1997). Estado del Arte en resiliencia. Organización Panamericana de la Salud. Organización Mundial de la Salud. Fundación W. K. Kellogg. Agencia sueca de Cooperación Internacional para el Desarrollo. CEANIM.
- Kottliarenco, M. A. (1996) Resiliencia. Construyendo en adversidad. Edición CEANIM, Santiago.
- Lara, E; Martínez, C, Pandolfi, M. (2000) Resiliencia la esencia Humana de la transformación frente a la adversidad. Universidad de Concepción.
- Maturana, H. (1990). Emociones y lenguaje en educación y política. Ediciones Dolmen, Santiago.
- Melillo, A; Soriano, R; Méndez. A y Pinto, P (2004). Salud comunitaria, salud mental y resiliencia. Buenos Aires.
- Melillo, A; Suárez Ojeda, N. (2005). Resiliencia: descubriendo las propias fortalezas .Paidós. Buenos Aires.
- Ministerio de Planificación y Cooperación, Gobierno de Chile. (2004) Informe del Sistema de protección social. Santiago, diciembre.
- Ministerio de Planificación y Cooperación, Gobierno de Chile. (2004) Boletín nº 1 Informativo Estadístico. Chile Solidario. Santiago, Noviembre.
- Morales, G.; Pérez, J.; Menares, M. (2003). Procesos emocionales de cuidado y riesgo en profesionales que trabajan con el sufrimiento humano. Revista de Psicología de la Universidad de Chile. Vol. XII, Nº.1.

- Pearce, W. B. (1994). Nuevos modelos y metáforas comunicacionales. En Nuevos paradigmas, cultura y subjetividad. Fried Dora, Paidós. B. A.
- Schutz, A. (1993). La construcción significativa del mundo social, Paidós, Barcelona.
- Valdés, M; Serrano, T.; Florenzano, R; Labra, J. (1995). Factores familiares protectores para conductas de riesgo: vulnerabilidad y resiliencia adolescente. Facultad de Medicina Universidad de Chile, Departamento de psiquiatría y Salud Mental, Campus Oriente. Proyecto FONDECYT.
- Vanistendael, S. (1994). Como crear superando percances: Resiliencia: capitalizar las fuerzas del individuo. Ginebra: Oficina Internacional Católica de la infancia. (BICE)

SITIOS WEB CONSULTADOS

- Morales, G.; Subjetividad, Psicología Social y Problemas Sociales.
www.rehue.csociales.uchile.cl
- Leiva, A.; El tema de la participación de la Psicología Comunitaria en las políticas del Nuevo trato.
www.revistapolis.cl/5/Leiva5.doc
- Psicología Positiva. Resiliencia.
www.psicologia-positiva.com/resiliencia.html
- Resiliencia y Programas Preventivos-Monografías.com

www.monografias.com/trabajos13/resili.shtml

- Centro de Formación en Técnicas de Evaluación Psicológica.

www.geocities.com/centrotecnicas/resiliencia.html

- Resiliencia: La esencia humana de la Transformación a la adversidad.

www2.udec.cl/ivalfaro/apsique/deli/resiliencia.html

- Estado del Arte en Resiliencia.

www.adolesc.org/pdf/resil6

- Daño, Factores Protectores y Resiliencia.

www.interfor.org.uy/publics/spanish/region/ampro/cinterfor/temas/youth/doc/not/libro37/iv/

- Revista Psicoanálisis: Ayer y Hoy. Nº 1 / Aldo Melillo

www.elpsicoanalisis.org.ar/impnumero1/resiliencia1-doc.htm.

- Resiliencia. Descubriendo las propias fortalezas.

www.prometelibros.com/libros/6/resilienciadescubriendolaspropiasfortalezas_950124513.asp

- Resiliencia y Subjetividad. Los ciclos de la vida.

www.libreriapaidos.com/libros/6/950124530.asp?vienede=perspectiv

- Catholic.net. Pilares y Fuentes de la Resiliencia.

www.es.catholic.net/psicologoscaticos/362/2329/articulo.php?id=21058

- Reseña Conceptual: Resiliencia.

www.elpsicoanalis.org.ar/numero1/resiliencia1.htm

- Orden, sentido y significado como indicador de Resiliencia en el juego de niños institucionalizados de Lima.

www.monografias.com/trabajo13/sesin/sesin.shtml/

- Estrés Laboral y Burnout en los Servicios de Salud.

www.conasida.cl/fono/doctechs/docestres.htm

- Prevalencia de Burnout en Trabajadores del Hospital Roberto del Río.

www.scielo.cl/scielo.php?pid=50370_41062004000500006&script=sci_artte

- Constructivismo en Psicología.

www.cop.es/colegiados/M_00407/CONSTRUCTIVISMO:HTM

- Lenguaje y Emociones.

www.psicologiagrupal.cl/memo/enc3/lengua.htm

- “La antropología filosófica que fundamenta la psicoterapia de orientación humanista existencial”

http://www.csociales.uchile.cl/psicologia/caps/docs/Sobre_la_antropologia_filosofica_que_fundamenta_la_psicoterapia_de_orientacion_humanista_existencial.pdf

- "Resiliencia y ambientes laborales nocivos". Universidad católica del Maule.
http://www.resiliencia.cl/investig/Saavedra_Resiliencia_ALN.doc

