



UNIVERSIDAD DE VALPARAISO

FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS SOCIALES

ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL



**“IMPLICANCIAS Y DESAFIOS DESDE LA INTERVENCION PSICOSOCIAL:
INVESTIGACION RESPECTO DE LA PARTICIPACION Y ADHERENCIA DE
LOS USUARIOS AL PROGRAMA PIB RECOLETA “VIVIENDO EN FAMILIA”**

**PARA OPTAR AL GRADO DE MAGISTER EN INTERVENCIÓN
PSICOSOCIAL MENCIÓN MEDIACIÓN DE CONFLICTOS**

AUTORA: LORENA ALEJANDRA MADRID GÓMEZ

GUIA DE TESIS: MAURICIO URETA BERNAL

Valparaíso, 2012



Universidad
de Valparaíso
CHILE

Facultad de Derecho
Y Ciencias Sociales
Escuela de Trabajo Social

REF.: **INFORMA CALIFICACION TESIS ALUMNAS DE
MAGISTER QUE SE INDICA**

VALPARAÍSO, Julio de 2012

SEÑOR DECANO:

En mi calidad de Profesor Informante vengo en informar el Seminario de Título desarrollado por los alumnos del Programa de Magíster "Intervención Psicosocial. Mención Mediación de Conflictos", dictado por la Escuela de Trabajo Social, Sra. **LORENA ALEJANDRA MADRID GÓMEZ** expuesto en el informe final de dicha Tesis titulado *"Implicancias Y Desafíos desde la Intervención Psicosocial: Investigación respecto de la participación y adherencia de los usuarios al Programa PIB Recoleta "Viviendo en Familia"*.

En la evaluación, de acuerdo a lo establecido en el Artículo del Reglamento del Plan de Estudios vigente, he tenido en consideración los siguientes aspectos: importancia, originalidad y aporte del trabajo al campo profesional; aspectos metodológicos; amplitud y suficiencia del desarrollo del tema y de la bibliografía utilizada; régimen formal de citas; carácter de la redacción y calidad del vocabulario técnico utilizado.

En términos formales se aprecia un óptimo manejo de la estructura y construcción del documento, así como de la bibliografía, redacción y análisis reflexivo.

El desarrollo de la temática es pertinente a un campo no explorado, pero que en el mediano plazo será asumido en la mediación. Desde allí entonces que se aprecie su importancia y originalidad.

Por lo anteriormente expuesto vengo en calificar la presente Tesis, con nota **7.0 (siete coma cero)**


**CECILIA PORTO FUENTES
PROFESOR INFORMANTE**

AL SEÑOR
ALBERTO BALBONTIN RETAMALES
DECANO
FACULTAD DE DERECHO Y CS. SOCIALES
PRESENTE

Av. Colón 2128 / Valparaíso / V Región / Chile
(56) (32) 250 86 86 / (56) (32) 250 86 50 huanricio.ureta@uv.cl roxana.ruiz@uv.cl

MAGÍSTER



En Intervención Psicosocial



**Universidad
de Valparaíso**
CHILE

Facultad de Derecho
Y Ciencias Sociales

Escuela de Trabajo Social

REF.: **INFORMA CALIFICACION TESIS ALUMNAS DE
MAGISTER QUE SE INDICA**

VALPARAÍSO, Julio de 2012

SEÑOR DECANO:

En mi calidad de Profesor Informante vengo en informar el Seminario de Título desarrollado por los alumnos del Programa de Magister "Intervención Psicosocial. Mención Mediación de Conflictos", dictado por la Escuela de Trabajo Social, Sra. **LORENA ALEJANDRA MADRID GÓMEZ** expuesto en el informe final de dicha Tesis titulado *"Implicancias Y Desafíos desde la Intervención Psicosocial: Investigación respecto de la participación y adherencia de los usuarios al Programa PIB Recoleta "Viviendo en Familia"*.

En la evaluación, de acuerdo a lo establecido en el Artículo del Reglamento del Plan de Estudios vigente, he tenido en consideración los siguientes aspectos: importancia, originalidad y aporte del trabajo al campo profesional; aspectos metodológicos; amplitud y suficiencia del desarrollo del tema y de la bibliografía utilizada; régimen formal de citas; carácter de la redacción y calidad del vocabulario técnico utilizado.

En términos formales se aprecia un óptimo manejo de la estructura y construcción del documento, así como de la bibliografía, redacción y análisis reflexivo.

El desarrollo de la temática es pertinente a un campo no explorado, pero que en el mediano plazo será asumido en la mediación. Desde allí entonces que se aprecie su importancia y originalidad.

Por lo anteriormente expuesto vengo en calificar la presente Tesis, con nota **7.0 (siete coma cero)**

MAXIMILIANO GARCÍA CARMONA
PROFESOR INFORMANTE

AL SEÑOR
ALBERTO BALBONTIN RETAMALES
DECANO
FACULTAD DE DERECHO Y CS. SOCIALES
PRESENTE



REF.: **INFORMA CALIFICACION TESIS ALUMNAS DE
MAGISTER QUE SE INDICA**

VALPARAÍSO, Octubre de 2012

SEÑOR DECANO:

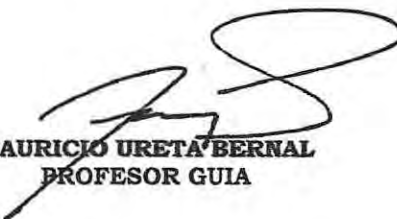
En mi calidad de Profesor Guía vengo en informar el Seminario de Título desarrollado por los alumnos del Programa de Magister "Intervención Psicosocial. Mención Mediación de Conflictos", dictado por la Escuela de Trabajo Social, Sra. **LORENA ALEJANDRA MADRID GÓMEZ** expuesto en el informe final de dicha Tesis titulado ***"Implicancias Y Desafíos desde la Intervención Psicosocial: Investigación respecto de la participación y adherencia de los usuarios al Programa PIB Recoleta "Viviendo en Familia"***.

En la evaluación, de acuerdo a lo establecido en el Artículo del Reglamento del Plan de Estudios vigente, he tenido en consideración los siguientes aspectos: importancia, originalidad y aporte del trabajo al campo profesional; aspectos metodológicos; amplitud y suficiencia del desarrollo del tema y de la bibliografía utilizada; régimen formal de citas; carácter de la redacción y calidad del vocabulario técnico utilizado.

En términos formales se aprecia un óptimo manejo de la estructura y construcción del documento, así como de la bibliografía, redacción y análisis reflexivo.

El desarrollo de la temática es pertinente a un campo no explorado, pero que en el mediano plazo será asumido en la mediación. Desde allí entonces que se aprecie su importancia y originalidad.

Por lo anteriormente expuesto vengo en calificar la presente Tesis, con nota **7.0 (siete coma cero)**



MAURICIO URETA BERNAL
PROFESOR GUÍA

AL SEÑOR
ALBERTO BALBONTIN RETAMALES
DECANO
FACULTAD DE DERECHO Y CS. SOCIALES
PRESENTE

"Cuando se encuentran dos seres son como dos pájaros delante de una llama. Esta llama tiene dos lados, uno que calienta y otro que quema. El lado que te calienta es el lado que te gusta de la otra persona. El lado que te quema es el lado que no te gusta de ella. Si tienes la paciencia de sentarte al fuego y de aguantar la quemadura hasta que poco a poco se va apagando la llama que quema, hallarás la llama que calienta y estarás bien. Si no tienes esa paciencia tendrás que dejar el fuego, o quemarte más allá de lo que quieres. Tendrás que dejar muchos fuegos, quemarte muchas veces y quizá un día te quemarás en tu propio fuego".

(Leyenda Amaisi-Yaqui, La voz del viento).

A todos aquellos que han acompañado este camino, mis agradecimientos por su tiempo y dedicación. Cada uno sabe lo importante que es mi vida.

Claudio, por su incondicional amor y apoyo. Compañero en la construcción de nuevos proyectos. Creo en nosotros y en la capacidad que tenemos de lograr hasta lo imposible. Te amo por siempre.

Mi madre, por apoyarme en cada una de las decisiones tomadas, sin importar el resultado de estas. A pesar de las dificultades renuevas tu fuerza día a día, fuente inagotable de amor y sabiduría.

A Diego por ser la prolongación de todos nuestros sueños. La irreverencia de tus primeros años me cautiva cada día más. Veo tu corazón y espíritu revolucionario que crece cada sin detenerse.

Gracias a ellos por estar conmigo en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente. Por enseñarme a luchar por lo que quiero y a terminar hasta aquellos proyectos más extenuantes.

AGRADECIMIENTOS

Mi gratitud a mi profesor guía de tesis Sr. Mauricio Ureta Bernal, quien contribuyo a la realización de esta investigación por medio de sus atingentes criticas y conocimientos. Destaco también la calidad humana de Mauricio, quien es un referente y modelo a seguir en los distintos aspectos que conforman el quehacer profesional y el desarrollo personal.

A Jeannette, quien ha sido generosa desde la guía desde su experticia profesional y también con su entrañable amistad. .

A la escuela de Trabajo Social de la Universidad de Valparaíso y miembros del Programa de Magíster por el apoyo brindado durante esta tarea.

RESUMEN

La presente investigación buscó determinar factores de riesgo presentes en las familias que están en intervención en el programa PIB Recoleta, por medio de la aplicación del instrumento NCFAS, diseñado por la North Carolina Family Assessment Scale (NCFAS), consistente en un protocolo formulado por profesionales que se desempeñan en programas sociales enfocados en proporcionar y/o restablecer bienestar infanto-juvenil, sobre fortalezas y debilidades familiares identificadas, con 36 ítems agrupados en 5 factores: Entorno, Competencias Parentales, Interacciones Familiares, Seguridad Familiar y Bienestar del Niño/a.

El estudio realizado tubo las siguientes características no-experimental, correlacional y transversal, utilizando muestreo no probabilístico e intencionado, con muestra compuesta por participantes, niños, niñas y/o adolescentes víctimas de maltrato infantil leve y/o moderado, ingresados a un PIB. (Programa de Intervención Breve) Recoleta Protectora, Chile. Resguardando aspectos éticos y basándose en información registrada en fichas individuales de los participantes, dos duplas de evaluadoras valoraron, individual y separadamente, los 36 ítems de la NCFAS, asignándoles una de las 6 categorías existentes.

Se sugieren estudios similares en otros programas infanto-juveniles, con el fin de identificar fuentes de variabilidad de concordancia interevaluadores, observada en algunos ítems, y estrategias que fortalezcan la objetividad para el uso de la NCFAS, tales como, optimizar procesos de capacitación, entrenamiento y supervisión continúa, con casos en programas infanto-juveniles de diagnóstico e intervención ambulatoria y/o residencial.

ÍNDICE.....	5
INTRODUCCIÓN.....	9
I. PARTE: APROXIMACIÓN A LA REALIDAD.....	12
CAPÍTULO 1: APROXIMACIÓN DEDUCTIVA.....	13
1.1 El Servicio Nacional de Menores (SENAME).....	13
1.1.1 Misión.....	14
1.2 Protección a la Infancia.....	15
1.3 Programa de Intervención Breve.....	23
CAPÍTULO 2: APROXIMACIÓN DEDUCTIVO – INDUCTIVA.....	24
2. 1. Contexto Histórico.....	24
2. 2. Maltrato Infantil.....	28
CAPÍTULO 3: APROXIMACIÓN INDUCTIVA.....	31
3. 1. Programa de Intervención Breve “Viviendo en Familia Recoleta”.....	31
3.1.1 Destinatarios del Proyecto.....	32
3.2.. Metodología de Trabajo.....	33
3.3. Lineamientos de Acción.....	34
3.4. Enfoques Teóricos.....	35
3.5. Metodología de la Intervención.....	36
CAPÍTULO 4: DELIMITACIÓN Y FUNDAMENTACIÓN DEL FENÓMENO DE INVESTIGACIÓN.....	41
4. 1. Planteamiento del Problema.....	41
4. 2. Objetivos de Investigación.....	46
4.3. Las Hipótesis de trabajo y Pregunta de Investigación.....	47
II. PARTE: MARCO TEÓRICO.....	49

CAPITULO 5: PERSPECTIVA TEÓRICA.....	49
5.1. Psicología Social.....	51
5.2. Interaccionismo Simbólico.....	53
5.3.. Actitud.....	62
5.3.1. Estructura de las Actitudes.....	65
5.3.2. Funciones de las Actitudes.....	66
5.3.3. Características de las Actitudes.....	68
5.4. Conflictos.....	70
5.4.1. Etapas de un Conflicto.....	73
5.4.2. Clasificación de los Conflictos.....	75
5.4.3. Conflictos Familiares.....	78
5.4.3.1. Clasificación de los Conflictos Familiares.....	79
5.5. La Participación.....	81
5.6. Modelo Ecológico.....	82
5.7. Modelo General de Intervención Sistémica.....	86
III. PARTE: METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN.....	91
CAPITULO 6: FASES DE LA INVESTIGACIÓN.....	92
6.1. Fases de la Investigación.....	94
6. 1. 1. Fase 1: Proyecto de Investigación.....	94
6. 1. 2. Fase 2: Planteamiento del Fenómeno de Investigación.....	94
6. 1. 3. Fase 3: Elaboración del Marco Teórico.....	95
6. 1. 4. Fase 4: Diseño de Investigación.....	96
6. 1. 5. Fase 5: Selección de la Muestra.....	99
6. 1. 6. Fase 6: Recolección de Datos.....	101
6. 1. 7. Fase 7: Análisis de Datos y Resultados.....	107
6. 1. 8. Fase 8: Conclusiones.....	108
IV. PARTE: ANALISIS DE DATOS Y RESULTADOS.....	109
CAPITULO 7: ANALISIS Y RESULTADOS ANALISIS Y RESULTADOS.....	110

7.1. Antecedentes Generales (caracterización de los NNA).....	111
CAPÍTULO 8. CONCLUSIONES.....	146
BIBLIOGRAFÍA.....	164
ANEXOS.....	166
TABLAS	
Tabla 7.1. Año de Ingreso.....	111
Tabla 7.2. Distribución por Tramo de edades de los NNA.....	113
FIGURAS	
Figura 3.1 Etapas del Proceso de Intervención Psicosocial en PIB Recoleta.....	37
Figura 5.1. Marco teórico.....	49
Figura 5.2. Tipos de Participación.....	81
Figura 5.3. Modelo Eco-sistémico de Intervención Familiar.....	84
Figura 6. 1: Fases de la Investigación.....	93
Figura 6. 2: Elaboración del Marco Teórico.....	96
Figura 7.1. Modelo de Problema PIB Viviendo en Familia.....	138
GRAFICOS	
Grafico 7.1 Sexo de los (as) niños (as) y adolescentes.....	112
Grafico 7.2 Calidad Jurídica de los casos ingresados.....	114
Grafico 7.3 Porcentaje de logros de acuerdo a los objetivos de intervención.....	115
Grafico 7.4 Instituciones derivantes de al Programa.....	115
Grafico 7.5 Causales de Ingreso al Programa.....	116
Grafico 7.6 Instituciones derivantes de al Programa.....	119
Grafico 7.7 Fuentes de derivación (De acuerdo con la familia).....	120
Grafico 7.8 Parentesco de los cuidadores.....	121
Grafico 7.9 Nivel de escolaridad de los cuidadores.....	122

Grafico 7.10 Nivel Laboral de los cuidadores.....	122
Grafico 7.11 Nivel Socioeconómico.....	123
Grafico 7.12 Estructura Familiar.....	124
Grafico 7.13 Variable Entorno.....	125
Grafico 7.14 Variable Competencias Parentales.....	128
Grafico 7.15 Variable Competencias Parentales General.....	131
Grafico 7.16 Variable Bienestar del Niño.....	132
Grafico 7.17 Interacciones Familiares.....	134
CUADROS	
Cuadro 6.1. Fuentes de ideas.....	94
Cuadro 6.2. Diseño de Investigación.....	99
Cuadro 6.3. Etapas en la Selección de la Muestra.....	100
Cuadro 6.4. El plan cronológico de trabajo.....	105

1. INTRODUCCIÓN

La formulación de la presente tesis tiene por objeto dar cumplimiento a uno de los requisitos del programa de estudios de la Universidad de Valparaíso, para optar al grado de Magíster en Intervención Psicosocial con Mención en Mediación de Conflictos, por parte de la estudiante suscrita Lorena Alejandra Madrid Gómez.

En cuanto al proyecto de investigación la tesis abordará el **Tema” Implicancias y desafíos desde la intervención psicosocial: Investigación respecto de la participación y adherencia de los usuarios al programa PIB Recoleta.** La presente tesis se desarrolla a partir del espacio laboral de la investigadora. Se investigará las variables asociadas a la adherencia al programa en referencia en base a los datos obtenidos mediante la aplicación del instrumento NCFAS.

La investigación que se presenta a continuación consta de cuatro partes. La primera de ellas corresponde a la ***Aproximación a la Realidad***, la cual se subdivide en 4 capítulos. El primero corresponde a la ***Aproximación Deductiva***, en el cual se enmarca institucionalmente el PIB Recoleta “Viviendo en Familia” de la Comuna de Recoleta, y se realiza una pequeña caracterización de la mencionada comuna.

En el segundo capítulo denominado ***Aproximación Deductiva-Inductiva*** se exponen los contextos sociales y culturales en que se dan los procesos de intervención psicosocial, desde una mirada institucional.

El tercer capítulo llamado ***Aproximación Inductiva*** expone desde la lógica de la investigación, los datos obtenidos desde una mirada institucional y las principales observaciones logradas desde los espacios en los cuales los usuarios se insertan de manera cotidiana.

Finalmente en el cuarto capítulo, que corresponde a la *Delimitación del Fenómeno de Investigación*, consta del planteamiento del fenómeno de investigación del cual se desprende la pregunta que subyace en este estudio y los objetivos propuestos para éste.

En la Segunda Parte, que corresponde al desarrollo del **Marco Teórico**, se expone el capítulo 5, denominado *Perspectiva Teórica*, en el cual se exponen aquellos elementos que logran configurarlo como una generalización empírica y que permiten sustentar teóricamente el estudio y, a su vez, definir las variables teórico-conceptuales.

Seguido de esto, en la tercera parte se expone la **Metodología de la Investigación**. En el Capítulo 6, correspondiente a las Fases de Investigación se sintetizan las etapas que han dado curso a la presente investigación. En este capítulo además se plantea el enfoque de investigación, sus alcances y el tipo de diseño propuesto.

El Capítulo 7 dice relación con la *Selección de la Muestra*, es decir, sobre cuantos y quienes se recolectan los datos de este estudio. Es preciso mencionar que para proceder a la selección de la muestra fue necesario realizar una pequeña caracterización de los usuarios del PIB Recoleta.

En el Capítulo 8 de esta tercera parte, referida a la *Recolección de Datos*, se exponen las distintas etapas de esta fase. Entre éstas se encuentran la aplicación del instrumento de recolección de datos, que en este caso corresponde a la NCFAS.

La cuarta parte está referida al **Análisis de Datos y Resultados de la Investigación**. El capítulo 9 está referido al *análisis de los datos obtenidos*.

El capítulo 10 corresponde a las *conclusiones*, en el cual se exponen los principales hallazgos del estudio realizado, además de algunas reflexiones y propuestas dirigidas a los PIB y Programas colaboradores de la red SENAME e instituciones vinculadas con la temática adolescente en el contexto de la temática abordada.

APROXIMACION A LA REALIDAD

I PARTE: FUNDAMENTACION TEORICA



CAPITULO I: APROXIMACIÓN DEDUCTIVA

El Servicio Nacional de Menores (Sename) es un organismo gubernamental ayudante del sistema judicial, que depende del Ministerio de Justicia.

Fue creado por el Decreto Ley N 2.465 del 10 de enero de 1979, que constituye su Ley Orgánica y que fue publicada en el Diario Oficial el 16 de enero del mismo año. Un decreto supremo del 5 de diciembre de 1979 fijó la planta y el Sename entró en funciones el 1 de enero de 1980.

El Sename norma el actuar de los diversos programas que tiene bajo con la figura de organismos colaboradores. Entre estos programas de encuentra el Programa de Intervención Breve "Viviendo en Familia" de la Comuna de Recoleta, el cual tiene por finalidad realizar una intervención desde una perspectiva psicosocial (enfoque ecológico) con las familias ingresadas.

Con el propósito de llegar a comprender bajo que circunstancias se inserta esta metodología de trabajo que tiene como línea transversal de trabajo la mirada psicosocial ampliada de la(s) realidad(es), se requiere previamente de una aproximación deductiva, y que se presenta a continuación, en la cual se describe en términos generales como opera el SENAME mediante sus programas e instituciones a cargo.

1.1 Servicio Nacional de Menores (SENAME)

Para cumplir con estas obligaciones, el SENAME cuenta con centros de atención directa y con una red de colaboradores acreditados, que postulan con proyectos a licitaciones públicas. En el caso de los centros directos, estos gastan el 10% del presupuesto institucional, mientras que la red privada utiliza el 90% de este presupuesto.

El Servicio Nacional de Menores ha definido una serie de líneas de trabajo diseñadas para dar respuesta a sus beneficiarios, las que se traducen en una oferta técnica de intervención, cuya ejecución corresponde a los organismos Colaboradores Acreditados y al trabajo que desarrollan los proyectos que administra directamente el servicio. La oferta programática se materializa en programas de la línea preventiva, reparatoria y en el trabajo de responsabilización y reinserción, orientado a los jóvenes infractores de ley.

1.1.1. Misión¹

Contribuir al desarrollo del sistema de protección social de la infancia y adolescencia a través del ejercicio de derechos y la reinserción social y/o familiar de niños, niñas y adolescentes vulnerados en sus derechos e infractores de ley, mediante una red de programas ejecutados directamente o por organismos colaboradores del Servicio.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

- 1.- Desarrollar y optimizar la oferta de programas que contribuyan al sistema de protección social de la infancia y adolescencia.
- 2.- Fortalecer la implementación del modelo de reinserción social y/o familiar, mediante el desarrollo de la función normativa-técnica con criterios de calidad, territorialidad, intersectorialidad e incorporación del enfoque de género.
- 3.- Realizar un proceso de mejora continua de la calidad de las prestaciones optimizando la función de supervisión y asesoría a la red de programas, mediante el desarrollo de metodologías que permitan una mejor evaluación y análisis para la retroalimentación.

¹ FUENTE: <http://www.sename.cl/>

4.- Mejorar la eficiencia de los recursos invertidos en la red de programas, a través de un proceso de mejoramiento de la gestión institucional y de un plan de desarrollo de los organismos colaboradores.

1.2. Protección de la Infancia



Desde el momento en que el estado chileno ratificó la Convención Internacional de los Derechos del Niño (CIDN), el Servicio Nacional de Menores se constituyó en el instrumento primordial de la implementación de una política de protección de derechos destinada a los niños, niñas, adolescentes y sus familias en circunstancias de riesgo y vulnerabilidad social, quienes requieren de una atención prioritaria y oportuna. En una perspectiva de complementariedad a la acción del Estado, el SENAME ha establecido para la intervención tres niveles, de acuerdo a la complejidad que revisten las situaciones que afectan a la población infante / juvenil (0 a 18 años) y que se encuentran en situación de riesgo social (Área de Protección, Área de Adopción, Área de Infractores de Ley):

- **AREA DE PROTECCION:**

La red de oferta programática del SENAME, se estructura de acuerdo a la realidad de los sujetos de atención y por ende a la complejidad del caso en cuestión.

En cuanto a la línea de intervención proteccional del SENAME, las Oficinas de Protección de Derechos (OPD), se encuentran en el primer nivel de atención y están orientadas a favorecer la conformación de sistemas locales orientados a la protección de derechos. Acogen a niños, niñas y adolescentes vulnerados de un territorio específico, a solicitud de los propios/as niños/as, sus familias o comunidad, y orienta para la solución del problema con el concurso de

organismos institucionales y comunitaria. En este contexto se ubican en el primer nivel de la intervención, la cual está también situada desde la promoción, difusión y prevención de vulneración de derechos en el marco de la CIDN.

Para los sujetos de leve a mediana complejidad, la oferta contempla la instalación, a nivel comunal, de Centros de Intervención Breve destinados a la Prevención Focalizada (PIB). Estas responden a necesidades de desarrollo de niños, niñas y adolescentes con problemas de repitencia y deserción escolar, consumo de drogas, conductas trasgresoras no tipificadas como delito; relaciones familiares de carácter violento; entorno social complejo con presencia delictual, y en general familias que presentan características de multiproblematicidad, pero con presencia de al menos un adulto responsable que sirve de apoyo para la intervención y es en quien se fortalecen competencias y habilidades para ejercer de forma adecuada proceso de crianza.

Para los sujetos que muestran mediana y alta complejidad, la oferta de protección considera las siguientes modalidades: Programas Especializados de Administración Directa; Residencias especializada; programas complementarios con foco en la familias (Fortalecimiento Familiar, Familias de Acogida); Centros de Intervención Especializada (PIE), destinados a una población que reúne varios problemas y debe ser atendida en conformidad a su complejidad; Programas para víctimas de maltrato o para quienes se encuentran en situación de explotación sexual comercial. Los niños, niñas y adolescentes atendidos en este nivel presentan dificultades tales como: Deserción escolar prolongada; consumo prolongado de drogas; explotación laboral; conductas trasgresoras; familias multiproblemáticas, con conductas altamente negligente y relaciones marcadas por la violencia, que viven en sectores caracterizados por la presencia de grupos de comportamiento delictivo, que impactan la convivencia de la comunidad. Los programas a este nivel tienen un propósito reparatorio.

- **AREA DE ADOPCION:**

La adopción es una medida de protección por excelencia, que se aplica en subsidio de la familia de origen, cuando se han agotado todas las posibilidades para que un niño/a pueda reintegrarse o permanecer bajo el cuidado personal de sus padres o familia biológica. El objetivo de esta medida es proporcionar a un niño, niña o adolescente que haya sido legalmente declarado "susceptible de ser adoptado", (sea por la cesión, inhabilidad o abandono del cuidado parental), una familia estable que le permita crecer y desarrollarse adecuadamente, en un ambiente de protección y afecto. Con ello se espera reparar, en lo posible, el impacto que han dejado en él o ella las experiencias asociadas al abandono.

La adopción restituye al niño/a su derecho a tener una familia definitiva, otorgándole la calidad de hijo/a respecto de los adoptantes desde el punto de vista legal, con todos los derechos que ello implica y sin ningún tipo de diferencia respecto de los hijos biológicos.

En Chile, la adopción se encuentra regulada por la Ley N 19.620, del 5 de agosto de 1999; por su Reglamento, contenido en el DS N 944 de 2000, del Ministerio de Justicia y por el Convenio de La Haya sobre Protección del Niño y Cooperación en Materia de Adopción Internacional de 1993, ratificado por Chile en 1999. Lo más importante de este último cuerpo normativo es que coordina oficialmente las relaciones en materia de adopción entre los países que hayan ratificado dicho convenio, con el propósito de generar adopciones seguras entre el país de origen del niño/a y el país de recepción, que constituirá su residencia definitiva, con esto se asegura el bienestar general de los(as) niños(as) y adolescentes que estén en proceso de adopción.

Concordante con el espíritu de la Convención Internacional sobre los Derechos del Niño, la Ley N 19.620 establece en su artículo N 1 que "la adopción tiene por objeto velar por el interés superior del adoptado, y amparar su derecho a vivir y desarrollarse en el seno de una familia que le brinde el afecto y le procure

los cuidados tendientes a satisfacer sus necesidades espirituales y materiales, cuando ello no pueda ser proporcionado por su familia de origen".

El principio del interés superior del niño ha sido determinante en el nuevo enfoque que actualmente rige todo el proceso de adopción, ya que tanto los especialistas como los organismos que intervienen en él, deben resguardar siempre el bienestar del niño/a por sobre cualquier otra consideración particular que pudieran presentar los adultos interesados en su adopción.

- **AREA DE INFRACTORES DE LEY: Ley de Responsabilidad Penal Juvenil**

Las sanciones y medidas privativas de libertad son administradas directamente por el Sename, en centros acondicionados especialmente para ello. Las sanciones y medidas que no implican privación de libertad están a cargo de organismos acreditados especializados que hayan celebrado los convenios respectivos con Sename, que los supervisará técnica y financieramente.

-Centros Privativos de Libertad: Los centros cerrados de cumplimiento de condena albergarán a los adolescentes que hayan sido sancionados con pena de internación en régimen cerrado con programa de reinserción social. La sanción forma parte de una intervención socioeducativa amplia y orientada a la plena integración social del adolescente (Art. 17 y 20 de la Ley Responsabilidad Penal Adolescente, N° 20.084). La ley 20.084 mandata expresamente que este régimen deberá garantizar la continuidad de estudios básicos, medios y especializados, considerando la reinserción escolar en caso de deserción, así como la participación en actividades de carácter socioeducativo, de formación, de preparación para la vida laboral y de desarrollo personal.

Esta sanción también debe asegurar el acceso a tratamiento y rehabilitación del consumo de drogas para lo adolescentes que lo requieran, así como los que

deban ingresar a un tratamiento como sanción accesoria decretada por Tribunales.

- **Centros de Internación en Régimen Semicerrado:** La internación en régimen semicerrado con programa de reinserción social, es una sanción privativa de libertad que supone "la residencia obligatoria del adolescente en un centro de privación de libertad, sujeto a un programa de reinserción social a ser desarrollado tanto al interior del recinto como en el medio libre" (Art.16).

Una vez impuesta la pena y determinada su duración, el director del centro que haya sido designado para su cumplimiento, propondrá al tribunal un régimen o programa personalizado de actividades, cuya prioridad será que el joven cumpla con su proceso de educación formal o de reescolarización.

- **Programas en Medio Libre:** Los programas en medio libre ejecutan las sanciones no privativas de libertad contempladas en la Ley de Responsabilidad Adolescente, a través de organismos acreditados. Sename asegurará la existencia en todas las regiones del país de los proyectos necesarios para la ejecución y control de las medidas a que se refiere esta ley, además de disponer de un registro actualizado de los programas existentes en cada comuna del país, el que estará a disposición de los tribunales competentes para que los tenga a su disposición de forma oportuna y expedita cuando así lo requieran.

-**Centros de Internación Provisoria:** La internación provisoria en un centro cerrado sólo será procedente tratándose de la imputación de crímenes. Esta decisión corresponde al Juez de Garantía, que la impondrá como medida cautelar y a la espera de que se resuelva su situación procesal.

El abordaje de estos tres niveles, en lo que concierne al SENAME en los de mediana y mayor complejidad, supone la articulación programática, la acción de una fuerte red de recursos intersectoriales, el concurso de las familias y el rol activo de los actores de la comunidad emplazados en el territorio y el protagonismos de los niños, niñas y adolescentes.

El año 2000, el Presidente de la República, Ricardo Lagos, anunció el desafío de poner en marcha una Reforma Integral al Sistema de Justicia y Protección de Derechos de la Infancia y la Adolescencia que valore al niño y niña como sujeto de derechos y no como depositario de prácticas asistencialistas, con el objetivo que los postulados de la Convención se vean plasmados en nuestra realidad social.

Esta Reforma se fundamenta en los siguientes principios.

- Reconocer, valorar y fomentar el derecho preferente de los niños, niñas y adolescentes a vivir con sus familias, a ejercer sus derechos dentro de ella y a que el Estado la apoye en el ejercicio de sus funciones respecto a ellos.
- El derecho del/la adolescente acusado o declarado culpable de cometer un delito a ser tratado de una manera acorde con su dignidad y derechos, y que se tenga en cuenta la necesidad de resguardar su desarrollo e integración social.
- Fomentar un trabajo intersectorial, en el cual los distintos poderes del Estado y la comunidad tengan el papel central en la generación de condiciones para que los niños/as y adolescentes sean sujetos de derechos.
- Releva el nivel local como el espacio territorial más apropiado para ofrecer servicios integrales al niño y su familia.

Uno de los principales cambios que plantea la Reforma es la separación de vías, a partir del entendido de que existen distintos tipos de niños/as y jóvenes usuarios del Servicio: vulnerados en sus derechos e infractores de ley. Así es como se conforman el área de Protección de Derechos y el área de Responsabilidad Juvenil, ejes fundamentales de la acción del SENAME. Esta especialización significa contar con competencias, conocimientos, procedimientos y programas de intervención diferenciados, según se trate de niños/as vulnerados en sus derechos o adolescentes infractores de ley.

En el ámbito legislativo se requiere un sistema de justicia de familia y de protección de derechos del niño, y otro especializado en responsabilidad penal para adolescentes.

Por protección de derechos el SENAME entiende un conjunto de acciones orientadas a restituir los derechos que han sido vulnerados a niños, niñas y adolescentes y contribuir al proceso reparatorio de las víctimas de estas vulneraciones, las que, en sus formas más graves, están definidas como todo perjuicio o abuso físico o mental, descuido o trato negligente, maltrato y explotación sexual².

Dicho accionar, además de la intervención directa con los niños y niñas afectados por la vulneración de derechos, considera el fortalecimiento de los recursos familiares, sociales y comunitarios, con el objetivo de lograr su bienestar psicológico y social.

Actualmente no sólo se trabaja con el niño/a, sino que también se considera su territorio, pues en muchas ocasiones se trata de espacios con desigualdad de oportunidades para la infancia. Por ejemplo, se establecen vínculos con las instituciones locales y con organizaciones sociales vinculadas a las

² http://www.sename.cl/wsename/otros/doc_sename/Efectos_prog_Sename.pdf

problemáticas de los niños/as y adolescentes, de manera de establecer redes que contribuyan a un desarrollo más integral.

En el campo de la protección de derechos de los niños/as vulnerados en los mismos, el SENAME distingue:

- Un sistema de intervención de carácter ambulatorio, especializado, interdisciplinario, focalizado en vulneraciones de derechos específicas, que comprende el trabajo en redes. Aquí se incluyen proyectos de intervención en maltrato, abuso sexual, consumo de drogas, explotación sexual comercial infantil, niños de la calle, trabajo infantil y otros.
- Un sistema de atención residencial para aquellos niños y niñas que deben ser separados de su entorno socio familiar debido a una medida de protección emanada de un juez de menores.

Este sistema debe proporcionar una atención cotidiana, lo más personalizada y semejante a la vida en familia posible. Opera mediante distintas modalidades orientadas a lograr la satisfacción de los derechos básicos de provisión, protección y participación de los niños/as y adolescentes.

En igual orden de importancia, debe promover y facilitar su reinserción familiar y social, considerando sus requerimientos personales.

El sistema residencial atiende niños, niñas o adolescentes en sus familias extensas o familias de acogidas especializadas (ex colocación familiar), establecimientos residenciales tradicionales, villas o casas insertas en barrios o poblaciones. En ellos se brinda cuidado y apoyo integral, mientras se trabaja con la familia para habilitarla en el ejercicio de su rol, de manera que el niño pueda retornar a ésta lo más pronto posible o tener acceso a una familia sustituta.

1.3. Programas de Intervención Breve (PIB)

Se trata de proyectos ambulatorios instalados en el ámbito municipal y que están destinados a brindar protección integral a niños, niñas y adolescentes que se encuentren en una situación de exclusión social (dificultades en el acceso a servicios sociales) o vulneración de sus derechos (situación que impide a un niño o niña ejercer determinados derechos reconocidos en la Convención) y por lo mismo, contribuyen en el nivel comunal, a generar las condiciones que favorezcan una cultura de reconocimiento de los derechos de la infancia.

En términos operativos realizan evaluaciones básicas de la situación psicosocial de los niños/as y sus familias, prestan asesoría legal, solicitan medidas judiciales de protección, brindan orientación sobre los recursos sociales, realizan acciones conjuntas con los servicios sociales comunales, desarrollan acciones de difusión y sensibilización sobre los derechos de los niños y niñas, entre otros.

CAPITULO 2: APROXIMACIÓN DEDUCTIVA-INDUCTIVA

A continuación de los elementos expuestos anteriormente, se presenta una aproximación que la autora connota como deductiva-inductiva, ya que en esta se toman en cuenta aspectos tanto históricos como culturales, con el fin de sintetizar los elementos centrales de la situación de la infancia y la adolescencia en el Chile.

2.1. Contexto Histórico

A lo largo de la historia de nuestro país, han existido diferentes Instituciones del Estado, que se han preocupado de los niños y adolescentes, es así como en el año 1942, aparece la Dirección de Protección de la Infancia y la Familia (PROTINFA), Institución que se pronuncia por primera vez de “niños en situación irregular”, considerando que un menor se encuentra en situación irregular cuando *“su adaptación sufre alteraciones, se encontrare moral o materialmente abandonado o en peligro de estarlo, o hubiere delinquido cualquiera sea su estado civil”*.

En 1952, la PROTINFA y los servicios de atención a menores en situación irregular, pasan a depender del Servicio Nacional de Salud.

El paradigma de la situación irregular se plasmó definitivamente en la ley de menores 16.618, de 1967, volviendo su dependencia institucional al Ministerio de Justicia. Es así como en el año 1967, se crea el CONAME, la cual presentaba fuertes lazos de continuidad con la visión de menores en situación irregular, de infancia abandonada, anormal, trabajando con *“menores que presentaban graves problemas derivados del ambiente y leves problemas conductuales. Menores que sufrían alguna irregularidad física o psíquica que les producía una inadaptación social. Menores en conflicto con la justicia.*

Menores cuya irregularidad estaba condicionada por problemas económicos. Menores en peligro moral”.

La función del CONAME estaba limitada a la asistencia técnica, supervisión y entrega de ayuda monetaria, denominada **mantención institucional**, a los organismos públicos y privados a cargo de la atención de niños, niña y adolescente.

Dadas las serias deficiencias detectadas en el modelo institucional del CONAME, **se crea en 1979, el Servicio Nacional de Menores (SENAME)**, a través del cual se esperaba que el Estado asumiera un rol más activo en la atención directa y en el apoyo a los **Tribunales de Menores**, por lo tanto, al SENAME se le otorgan atribuciones operativas.

El nuevo organismo estuvo facultado para propiciar, coordinar acciones y, para atender directamente, través de instituciones colaboradoras. En cuanto a los niños, niñas y adolescentes derivados de los **Tribunales de Menores** para diagnóstico o rehabilitación, deberían ser atendidos, de acuerdo a lo establecido en el artículo N° 3 del **Decreto Ley 2.465**, exclusivamente por el SENAME.

Este nuevo modelo institucional, si bien respondía a la tradición de los servicios públicos del país, da cuenta también, de la forma en que se va consolidando la centralidad de la figura del **Juez de Menores** en la administración de las políticas sociales.

El **Servicio Nacional de Menores (SENAME)**, ente rector en materia de infancia y adolescencia, inicia un proceso de reforma en 1990, destinado a desarrollar un nuevo enfoque en los programas y sistemas de atención a la infancia y adolescencia. En la década de los 90, Luego de la suscripción de la **Convención Internacional de los Derechos del Niño** y los nuevos énfasis de política, comenzó una fuerte crítica al paradigma de la situación irregular, a la

consideración del “niño como objeto” y no como “sujeto de derechos”, a la ausencia de una separación de vías para enfrentar las situaciones de graves vulneraciones de derechos a que estaban sometidos niños y adolescentes.

En materia de infancia y adolescencia, el primer gobierno de la Concertación ratifica la Convención Sobre Derechos del Niño y la promulga, en agosto de 1990, como Ley de la República. A partir de estas directrices y del diagnóstico realizado en 1989 de la red asistencial, el SENAME comienza a implementar una nueva política en el área... “la nueva política considera al NIÑO y sus derechos como el componente central y ordenador de todas las acciones, así también, se define a la familia como institución irremplazable en el desarrollo del menor y a la participación comunitaria como actor importante en la solución de los problemas de la niñez”.

En el año 2001, el Presidente de la República presentó al país la Política Nacional y Plan de Acción Integrado a Favor de la Infancia y la Adolescencia 2001 – 2010. En cuanto a los cambios legislativos, destinados a adecuar la ley nacional a las normas y principios de la Convención sobre Derechos del Niño, se esperaba contar con una nueva Ley sobre Tribunales de Familia.

Es así como en materia de Infancia, la Ley 19.968, establece un proceso de transición desde los Juzgados de Letras de Menores hacia los nuevos Juzgados de Familia, comenzando a operar el 01 de octubre del año 2005, con nuevos procedimientos que permitieron que todas las materias concernientes a niños, niñas y adolescentes, cónyuges y patrimonio, que existían en un contexto familiar, fueran conocidas por un mismo tribunal, aplicables al conocimiento de los asuntos de competencia de estos nuevos juzgados.

Entre las diferentes materias que están llamadas a conocer estos Tribunales, están todos los asuntos en que se encuentren niños, niñas o adolescentes gravemente vulnerados o amenazados en sus derechos, respecto de los cuales

se requiera adoptar una **“Medida de Protección”**, las cuales se caracterizan por ser un procedimiento de urgencia, rápido que persigue la aplicación de una medida que garantice que el menor no sea expuesto al peligro en que se encuentra. El artículo 26 N° 7 de la Ley de Menores señala " Que el Juez tiene la facultad para resolver la vida futura del niño en... "el caso del artículo 234 del Código Civil y conocer de todos los asuntos en que aparezcan menores de edad gravemente vulnerados o amenazados en sus derechos respecto de los cuales se requiere adoptar una medida de protección. (Artículo 30 de la Ley de Menores).

Conforme al artículo 30 de la Ley de Menores, el Juez, podrá, disponer la *conurrencia a programas o acciones de apoyo, reparación u orientación* a los menores de edad, a sus padres o a las personas que lo tengan bajo su cuidado, para enfrentar y superar la situación de crisis en que pudieren encontrarse, e *impartir las instrucciones pertinentes y disponer el ingreso temporal* del menor de edad a un Centro de Tránsito o Distribución, hogar sustituto o en un establecimiento residencial.

Presentado el requerimiento o denuncia, sobre una situación grave que estuviese ocurriendo a un niño, niña o adolescente, la ley establece como primer procedimiento la audiencia preparatoria, la cual se realizará dentro de los 5 días. El juez deberá citar al niño, niña o adolescente, sus padres o personas que lo tengan bajo su cuidado o todos los que puedan aportar antecedentes para resolver acertadamente. En este procedimiento y que procede a la **tramitación de las Medidas de Protección**, se utilizará un lenguaje comprensible para los niños y en cualquier momento el juez podrá dictar **“medidas cautelares”** o **“medidas de protección especiales”** para proteger al menor de edad, como, confiarlo al cuidado de una persona o familia, prohibir la presencia del agresor, entre otras. Este procedimiento lo puede iniciar el juez de oficio o a solicitud del niño, niña o adolescente; los padres; las personas que lo tengan bajo su cuidado; los profesores o director del establecimiento

educacional al que asista; los profesionales de la salud donde se atiendan niños, niñas y adolescentes; el SENAME o cualquier persona que tenga interés. Se realizará una segunda **“audiencia de juicio”**, que se hará en un plazo no superior a los 10 días desde la audiencia preparatoria. En este caso, el juez deberá explicar claramente a las partes la naturaleza y los objetivos de las medidas que adopte y sólo cuando sea estrictamente necesario podrá separar al niño, niña o adolescente de quien tenga su cuidado, optando especialmente por parientes consanguíneos o personas que tengan una relación de confianza.

2.2. Maltrato Infantil

En América Latina, el maltrato infantil intrafamiliar presenta altos niveles de incidencia, siendo considerado como un importante problema de salud pública, principalmente por las graves consecuencias que puede traer en el desarrollo de los niños (Barcelata y Álvarez, 2005). En Chile, según el Tercer Estudio de Maltrato Infantil del año 2006 realizado por UNICEF, la violencia hacia los niños continúa siendo un grave problema: un 75,3% de los niños y niñas entrevistados recibe algún tipo de violencia por parte de sus padres; además, si se comparan los resultados de los años 1994, 2000 y 2006, se comprueba que hay un aumento de la violencia psicológica, mientras que la violencia física grave ha disminuido en relación con los años anteriores en el nivel socioeconómico bajo (UNICEF, 2008). No obstante lo anterior generar políticas proteccionales acordes a las características de nuestra infancia y adolescencia sigue aun siendo un desafío país.

El abordaje del maltrato infantil resulta muy complejo por diversas razones, tanto de tipo teórico como práctico. En el primer caso, aún se pretende alcanzar consenso público y una definición general y aplicable a todas las sociedades y culturas (Sociedad Chilena de Pediatría Comité de Maltrato Infantil, 2007), como también, se encuentra el problema de que ninguno de los modelos explicativos brinda una respuesta cabal para la comprensión del

maltrato infantil como fenómeno, ya que éste sería la expresión de una disfunción en los sistemas niño/niña- padres-ambiente-cultura (Aracena et al., 2000).

A nivel teórico, los estudios realizados en numerosos países señalan al maltrato infantil como un problema multicausal, en el que intervienen las características del maltratador, del maltratado, el medio ambiente y un estímulo disparador de la agresión (Jiménez, Finlay, De la Paz, Portell y Canino, 2006); sin embargo, existiendo distintas definiciones y tipos de maltrato infantil, ninguna de ellas es aceptada mundialmente (Aracena, Castillo, Haz, Cumsille, Muñoz, Bustos y Román, 2000). Para este estudio se considerará la definición de maltrato infantil utilizada por el MINSAL (Ministerio de Salud de Chile) entendida, como agresión física, emocional o sexual contra un niño o niña, menor de 18 años, o la falta en proporcionar los cuidados necesarios para la expresión de su potencial de crecimiento y desarrollo, contando con los elementos mínimos para ello, que excedan los límites culturalmente aceptables para esa comunidad o que transgreda el respeto a los derechos del niño (Vizcarra, Cortés, y Bustos, 2001). Específicamente, las definiciones de maltrato infantil que se centran en los factores familiares, lo señalan como cualquier acción u omisión no accidental por parte de los padres o cuidadores responsables del niño, que compromete la satisfacción de sus necesidades básicas (Salcedo y Carvalho, 2005); o también, como cualquier problema que resulte de una falta de razonable cuidado y protección de los niños por sus padres, tutores u otras personas que se ocupen de ellos, es decir, todo daño físico o psíquico ocasionado intencionalmente a una persona menor de edad por cualquier adulto, ya sea de forma pasiva o activa, siendo la primera, la negligencia en el cuidado del niño, y la segunda, la intención directa (Jiménez et al., 2006).

Dentro de los factores de riesgo a nivel familiar, existen algunas características y/o condiciones asociadas a maltrato infantil, tales como: transmisión intergeneracional del maltrato infantil, testigo de violencia entre los

progenitores, ingesta excesiva de alcohol y/o abuso de drogas de los progenitores, problemas de salud mental de los progenitores, características de personalidad de los progenitores (Ej. impulsividad, baja empatía, rasgos narcisistas, desregulación emocional), baja autoestima de los progenitores, elevado estrés familiar, aislamiento social de la familia, estilo de crianza, trastornos del apego, abandono de las funciones parentales, maternidad obligada, matrimonio forzado, infelicidad de pareja, bajo nivel de escolaridad de los progenitores, elevado número de hijos/hijas, desempleo y/o problemas socioeconómicos, entre otros. (Antequera, 2006; Aracena et al., 2000; Arruabarrena y De Paúl, 1994; Barcelata y Álvarez, 2005; Gómez, Muñoz y Haz, 2007; Hewitt, 2005; Medina, Aracena y Bilbao, 2004; Milner, 1995, citado en Moreno, 2005; Moreno, 2005; Salcedo y Carvahlo, 2005; Vizcarra, Cortés y Bustos, 2001; Sociedad Chilena de Pediatría, Comité de Maltrato Infantil, 2007).

De acuerdo a la literatura científica, existen distintos modelos para explicar el maltrato infantil en contexto familiar, tales como el modelo psicológico-psiquiátrico, modelo psicosocial, modelo sociocultural, modelo ecológico, modelo sistémico, teoría del apego, modelo transaccional y modelo de la vulnerabilidad del niño (Antequera, 2006).



CAPITULO 3: APROXIMACION INDUCTIVA

3.1. Programa de Intervención Breve Recoleta “Viviendo en Familia”

El Programa de Intervención Breve se encuentra en la comuna de Recoleta, en un sector residencial cercano a una importante zona de servicios y comercio.

De acuerdo a diagnóstico realizado por la Municipalidad, en el año 2010, la comuna tiene una población de 148.220 habitantes, distribuidos en 51% mujeres y 49% hombres. Un 30% de ella corresponde a menores de 18 años.

El programa se inserta dentro del sector sur de Recoleta, comprendido entre las avenidas Santa María y Santos Dumont. Se define además como un sector donde predominan los usos no residenciales de funcionalidad metropolitana (Patronato, Vega central, etc.). El programa atiende a 80 niños, niñas, adolescentes y sus familias que residen en distintas zonas de la comuna, dado lo cual existe una alta dispersión geográfica de los casos.

La comuna de Recoleta, en conjunto con Santiago e Independencia, recibe una gran cantidad de inmigrantes, provenientes principalmente del Perú.

Actualmente el programa ingresa a niños, niñas y adolescentes cuyas familias de origen son inmigrantes, quienes llegan al país en búsqueda de una mejor calidad de vida, estabilidad laboral y bienestar social. En relación con lo anterior, los adultos a cargo de los niñ@s y adolescentes tienen extensas jornadas laborales, priorizando necesidades materiales básicas, en desmedro de necesidades afectivas y emocionales. Estas familias además, presentan una escasa vinculación con las redes formales comunales obstaculizando el abordaje integral de estos casos.

El PIB (Programa de Intervención Breve) “Viviendo en Familia” se encuentra funcionando en la comuna de Recoleta desde el mes de diciembre del año 2007., siendo ejecutado por la Institución Sociedad de Capacitación Protectora de la Infancia³, Institución Colaboradora acreditada, y por el Servicio Nacional de Menores.

Se encuentra dentro de la oferta programática del SENAME, en la línea de atención focalizada, que se encarga de atender niños, niñas y adolescentes afectados por vulneraciones de derecho asociadas a situaciones de mediana complejidad⁴, de manera de evitar el riesgo de cronificación. Dichas vulneraciones, se han asociado principalmente a vulneraciones a la integridad física y psicológica, relacionadas a su vez con episodios de violencia intrafamiliar, maltrato leve, negligencia parental, entre otras.

3.1.1 Destinatarios del proyecto

El proyecto PIB Recoleta – “Viviendo en Familia”, tiene como destinatarios o usuarios/as del servicio a los niños/as y adolescentes de entre los 0 y 18 años de edad, de los distintos sectores de la comuna de Recoleta que presentan vulneraciones de derechos asociado a situaciones de mediana complejidad, potenciando las fortalezas individuales, familiares y sociocomunitarios y desarrollando factores protectores en los distintos niveles mencionados.

Además, serán sujetos de atención aquellos niños/as y adolescentes que presenten algún tipo de discapacidad o necesidad especial, siempre que está constituya o se vinculen a situaciones de vulneración de derechos. Se incorpora

³FUENTE. <http://www.protectoradela infancia.cl/index.php>

⁴FUENTE <http://www.sename.cl/wsename/estructuras.php?name=Content&pa=showpage&pid=1>

Un segundo nivel contempla acciones de protección y prevención de mayor focalización, visualiza como población objetivo a quienes, en la franja de 0 a 18 años, presentan una situación de vulneración y riesgo equivalentes a una mediana complejidad (niños y adolescentes con riesgo de deserción escolar, con consumo no problemático de drogas y alcohol, vínculos intrafamiliares con relaciones violentas; etc). La oferta programática para estos casos implica la ejecución de programas de intervención socio educativa.

de manera transversal en el quehacer del proyecto las variables de etnias y género, constituyéndose como sujetos de atención sin diferenciación alguna.

3.2. Metodología de trabajo

Objetivo General:

- “Resolver las vulneraciones de derecho asociados a situaciones de mediana complejidad que afectan a niños, niñas y adolescentes de la comuna de Recoleta, previniendo su cronificación”.

Objetivos Específicos:

- “Identificar los factores de vulnerabilidad y las fortalezas, en la esfera individual, familiar y socio comunitaria, presentes en los niños, niñas y adolescentes de la comuna de Recoleta, afectados por vulneraciones de derecho asociadas a situaciones de mediana complejidad, considerando su condición de género, etnia o necesidades especiales”.
- “Desarrollar factores protectores y fortalezas, en los niños, niñas, adolescentes, en sus familias y/o adultos/as protectores de la comuna de Recoleta, considerando su condición de género, etnia o necesidades especiales”.
- “Promover la incorporación de actores territoriales de la comuna de Recoleta relevantes para la solución de las vulneraciones detectadas y su sustentabilidad. Promover la incorporación de actores territoriales de la comuna de Recoleta relevantes para la solución de las vulneraciones detectadas y su sustentabilidad”.

3.3. Lineamientos de Acción:

El Proyecto de Intervención Breve, modalidad de prevención focalizada atenderá bajo los siguientes criterios generales:

- Intervención basada en criterio metodológico flexible, en cuanto la selección de estrategias a aplicar considerará las características de los niños, niñas y adolescentes (NNA) y los factores de vulnerabilidad implicados.
- En forma congruente con lo anterior, la intervención, en todas sus modalidades y niveles, considerará la etapa de desarrollo evolutivo en que se encuentra el NNA.
- Intervención enmarcada en los principios de la Convención de Derechos del Niño, de provisión, protección y *participación*, especialmente en relación a este último principio, considerando a los niños, niñas y adolescentes como participantes protagonistas del proceso de IB.
- Comprensión de la intervención como un espacio de desarrollo tendiente a mejorar la situación de vida de los NNA, en un contexto habilitador, en base a potencialidades oportunidades.
- Integralidad en la aproximación a cada niño, niña o adolescente.
- Criterio de Territorial, a fin de comprender las interrelaciones que se dan entre los actores locales que conforman el territorio, detectar las principales tensiones sociales, las exclusiones, estigmatizaciones y vulnerabilidades a los que están expuestos sus habitantes, especialmente los/as NNA, así como los agentes y factores protectores que pueden ser potenciados. Lo anterior favorece la comprensión del espacio local, el respeto de sus procesos y el desarrollo de intervenciones atinentes a sus demandas más sentidas.

- Intervención de calidad en relación a la revisión y mejoramiento continuo de los procesos de intervención del NNA y su contexto.
- **Complementariedad**, en la percepción de los distintos actores como co-constructores y co-responsables de la intervención y del contexto de sustentabilidad de los logros de la misma.
- Enfoque de género y aspectos vinculados al ciclo vital de desarrollo del niño/a o adolescente, considerando de rol sexual, identidad sexual, etc.

3.4. Enfoques Teóricos

La intervención estará basada en los siguientes enfoques teóricos:

- **Enfoque Territorial:** en términos de considerar el espacio como una construcción social, un sistema complejo donde se dan relaciones multidimensionales que contextualizan las situaciones de mediana complejidad que determinan las vulneraciones presentes en NNA.
- **Enfoque Familiar:** implica considerar que todos los niños, niñas y adolescentes atendidos en el proyecto son parte de una familia, con características particulares y formas de vincularse, donde los miembros cumplen determinados roles y desarrollan ciertas dinámicas de interacción que repercuten de una u otra forma, en las situaciones en las cuales se ven enfrentados los niños/as y/o adolescentes a lo largo de su historia.
- **Enfoque Psicosocial:** este enfoque favorece la interrelación permanente entre el individuo y su contexto, se centra en el análisis de los niños, niñas y adolescentes como parte de una familia, grupo de pares, sociedad y de su interacción sistemática, lo cual va produciendo una modificación mutua entre el niño, niña y adolescente y su medio. Así, este enfoque se hace cargo de la

interacción y de los posibles conflictos existentes, los explicita, los analiza, los comprende y los interviene.

- **Enfoque Ecosistémico:** la vulneración de derechos es analizada en niveles que van desde lo individual, a lo sociocultural, pasando por la familia y las redes sociales cercanas. Sin dejar de lado las distintas interacciones que se producen entre éstos.
- **Enfoque Socioeducativo:** parte del reconocimiento de la capacidad del ser humano de transformarse a lo largo de su vida, Se establecerá, entonces, entre el NNA y quien interviene, una vinculación basada en la intervención en que lo vivido y compartido es un pilar de desarrollo.
- **Perspectiva del poder y de las fuerzas en la familia:** propone que los recursos de las personas y de sus ambientes, más que sus patologías y problemas, deben ser el foco central de los procesos interventivos con familias.

3.5. Metodología de la Intervención

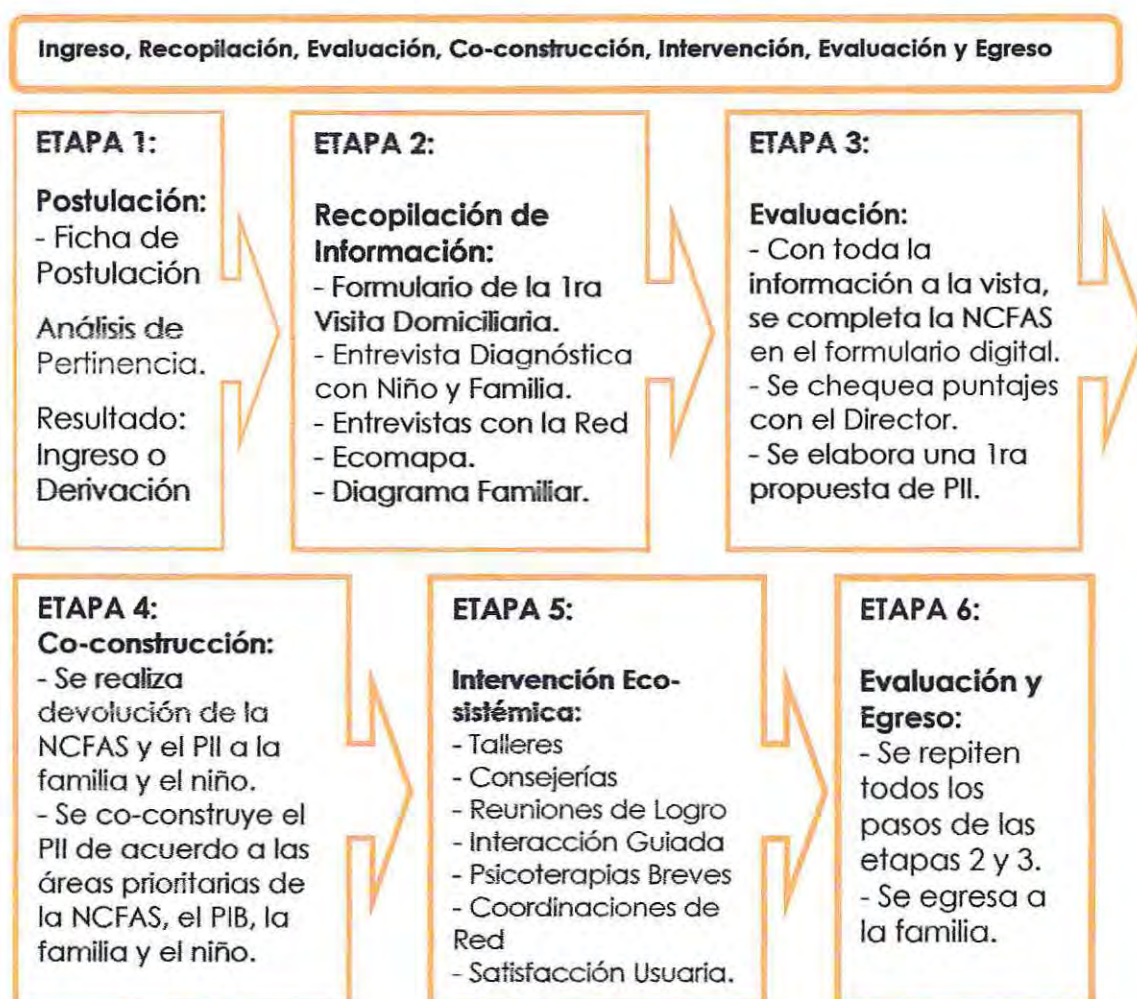
El proceso de Intervención se desarrollará a partir de los momentos básicos planteados por la orientación técnica de Sename al respecto, entendiéndose por tanto, que estos momentos no se dan necesariamente en forma lineal o sucesiva, sino que se superponen de manera flexible y sistemática, siendo un elemento característico de las intervenciones la reformulación constante de los planes de intervención en función de los cambios constantes de las problemáticas familiares.

Es así como se plantea que la intervención debe considerar en forma paralela a la atención de sus usuarios, la inserción del proyecto en el territorio a atender, como instancia de conocimiento recíproco en la comuna e identificación

constante de focos de atención y de organismos colaboradores en derivación e intervención.

Del mismo modo, las actividades propuestas para cada momento, deberán entenderse a modo de descripción general, y no necesariamente como de aplicación uniforme a cada niño, niña o adolescente (NNA), sino según su situación particular, su etapa de desarrollo evolutivo, presencia de necesidades especiales, características de género y etnia y, en relación a la detección o identificación de vulneraciones comunes y temáticas transversales en un territorio determinado.

Figura 3.1 Etapas del Proceso de Intervención Psicosocial en PIB Recoleta



El Proceso de intervención psicosocial se inicia en el momento en que es ingresado el caso al programa a través de las distintas fuentes de derivación. Una vez que los niños/as y sus familias ingresan al proyecto, se deben considerar al menos, los siguientes momentos:

a) Acogida: es un punto fundamental para detectar la disposición de los niños/as y de las familias de participar del programa y para captar el nivel de información con el que cuentan. Para ello es relevante generar un clima de confianza y comprensión, en vistas de entregar información oportuna, compartir inquietudes, aclarar expectativas, detectar las motivaciones que presentan niños/as y familias, en vistas de favorecer la adherencia al programa.

b) Análisis de la Situación: en este punto interesa elaborar un análisis de vulnerabilidad de cada niño/a y adolescente participante, en el que se identifique la vulneración de derecho y/o la transgresión inicial asociada a la situación de mediana complejidad y los factores implicados, considerando la opinión de los/as niños/as y adolescentes. Junto con ello, se deberán identificar los factores protectores con los que cuenta el niño/a y adolescente, y aquellos que pueden y deben ser potenciados en los ámbitos que se requieran (personal, familiar y sociocomunitario).

Para ello, es altamente relevante recopilar antecedentes desde los propios niños/as, sus familias y otros actores locales que resulten claves.

Este análisis entonces debe constituirse en una carta de navegación para la intervención que se realice con ese niño/a y/o adolescente, y por lo tanto puede ser y debe ser constantemente enriquecido. Junto con ello, permitirá, al final del proceso, visualizar los cambios que en su situación se produzcan, pudiendo tentar la elaboración de indicadores.

c) Elaboración de Plan de Intervención de cada niño/a (PII): el análisis de vulnerabilidad entrega los insumos necesarios para elaborar el plan de intervención de cada niño/a y/o adolescente participante. A la luz de los factores de vulnerabilidad detectados se podrán definir tanto los factores protectores que requieren ser potenciados, en los ámbitos que sean pertinentes (personal, familiar y/o sociocomunitario), como aquellos que se encuentran potenciados y que pueden favorecer el desarrollo de una intervención exitosa.

De esta manera el plan de intervención deberá contemplar la participación de diversos actores, especialmente de niños, niñas y adolescentes, junto con contener los objetivos y los resultados que se espera alcanzar con éstos últimos, así como los actores con los que resulta clave contactarse. También es relevante ir integrando en el plan de intervención, la metodología y técnicas utilizadas, así como los reportes respecto del resultado de las mismas en la superación de la vulneración asociada a una situación de mediana complejidad.

d) Monitoreo y Egreso: consiste en el análisis de coherencia y pertinencia entre las estrategias desarrolladas, las características del sujeto y su problemática. Por lo tanto se espera que se realicen reportes periódicos respecto del avance de la situación y que se adjunten al plan de intervención de cada niño/a y adolescente. En este momento es de especial relevancia ir identificando y reforzando a los actores que estarán en contacto permanente con el niño/a y/o adolescente una vez egresado del proyecto, de manera de ir dejando capacidad protectora instalada.

Además se espera que se vayan elaborando indicadores de éxito respecto de la intervención desarrollada y que se vaya recogiendo la opinión de los/as participantes del proceso, especialmente la del niño/a y adolescente.

El **egreso** se produce cuando se ha superado la vulneración y/o la transgresión inicial asociada a la situación de mediana complejidad y/o cuando los factores

asociados se han reducido notablemente y se cuenta con un contexto protector que pueda estar atento a la situación del niño/a y/o adolescente y autogestionar las acciones necesarias para la mantención de ese estado.

Es importante recordar que los momentos de intervención antes mencionados, se enmarcan en un proceso más global de ejecución del proyecto, en el que junto con la intervención individual y grupal que se realiza con cada niño, niñas y/o adolescente participante del proyecto, es necesario realizar análisis integrales que permitan la identificación de vulneraciones comunes, de temáticas transversales de trabajo, de generación de indicadores que contribuyan a la visualización de las vulneraciones asociadas a situaciones de mediana complejidad en un espacio territorial determinado, que al mismo tiempo se constituyan en insumos para las redes locales.

CAPITULO 4: DELIMITACIÓN DEL FENOMENO DE INVESTIGACIÓN

4.1. FUNDAMENTACIÓN Y PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Es importante mencionar que si bien la presente investigación surge desde la vinculación que la tesista establece con la temática en cuestión a través de la relación laboral, es en el mismo contexto de la Intervención Psicosocial⁵, eje que orienta este Programa de Magister, que se hace relevante trabajar con este tema y desde el contexto en el cual este emerge.

En la intervención psicosocial confluyen múltiples factores, lo cual implica además tener una comprensión integral e integradora tanto del tema como de la población en estudio. De ésta forma, es que la investigadora se pregunta acerca de los factores asociados de manera directa e indirecta que inciden en la participación y adherencia de los usuarios al programa PIB Recoleta "Viviendo en Familia". Tratando de generar una nueva mirada respecto de cómo se instalan estos elementos en el conjunto de la intervención psicosocial llevada a cabo, la cual es el objeto de estudio de la presente investigación.

Las motivaciones que se consideran para desarrollar esta investigación se relacionan con la posibilidad que visualizo en esta temática de interiorizarme en un ámbito nuevo para el quehacer profesional del Trabajo Social, desde la óptica de la Intervención Psicosocial. Además, nuestra formación académica no

⁵ Fuente: http://pepsic.bvs-psi.org.br/scielo.php?script=sci_artext&pid

La conceptualización más significativa para el desarrollo de este documento es la intervención psicosocial que integra una intervención psicológica con una intervención social, la primera centrada en el individuo y la segunda dirigida tanto a comunidades como a organizaciones e instituciones. Esta última implica también, cambios importantes desde la racionalidad de intervenir en comunidades que han elaborado necesidades, aspiraciones, problemas. Se explicita la comunidad en tanto que, la intervención actual no apunta al individuo, sino que en términos de Ayestarán (1993), citado por San Juan (1996), ha ido a contextos sociales más amplios como familia, escuela, vecindad, organizaciones, instituciones, estructuras sociales, económicas, políticas. Considera además que la intervención psicosocial necesita un modelo ecológico relacional basado en el análisis de los factores físicos, culturales, económicos y políticos que condicionan la estructuración de las redes sociales las cuales a su vez, condicionan la conducta individual.

contempla asignaturas en las cuales se trabaje en particular con población adolescentes e infantil, por lo que esta investigación me permitirá explorar en éste ámbito, desde lo inductivo y lo deductivo, considerando también que el trabajo social puede realizar aportes significativos en lo relacionado con la temática expuesta.

Finalmente, se puede mencionar que se pretende hacer de esta investigación una propuesta innovadora, ya que no existen referentes respecto del ejercicio disciplinario en esta temática, por lo que realizar una investigación en este ámbito se convierte también en un desafío, tanto en el desarrollo formativo y profesional del equipo investigador, como para la disciplina del trabajo social.

En síntesis y desde una mirada al problema en estudio, esta primera aproximación a las fuentes bibliograficas da cuenta de que no es un tema suficientemente investigado, por lo cual adquiere relevancia elaborar la presente investigación.

El concepto de intervención psicosocial surge a partir de la necesidad de denominar la(s) accione(s) que realizan los profesionales en ciencias sociales, y que desarrollan su accionar y quehacer con grupo de personas e individuos que presentan problemáticas específicas y que interfieren en su desarrollo normal. En el caso de esta investigación la muestra utilizada son los niñ@s y adolescentes en condición de riesgo social y familias multiproblematicas que participan de manera activa del PIB Recoleta "Viviendo en Familia".

En la medida en que profundizamos en la particularidad de las situaciones y/o problemas que afectan a nuestros sujetos (as) de atención, podemos avanzar en la comprensión de las problemáticas y necesidades de los seres humanos no solo enfocado desde lo asistencial o económico (sino también desde las potencialidades, los derechos y las capacidades).

La intervención psicosocial es una metodología integradora para poder realizar acciones de calidad y que sean correlato de las necesidades reales de los sujetos de atención. La intervención psicosocial se nutre de diversas ramas como la sociología, psicología social, entre otros, con la finalidad de lograr un conocimiento más integral de las situaciones a intervenir.

El porque es pertinente insertar la presente investigación desde la intervención psicosocial adquiere sentido cuando pensamos en que una de los objetivos la superación constante y sistemática de la tensión que existente entre lo psicológico y lo sociológico. Generando un movimiento progresivo de convergencia por parte de un sector de la comunidad que se aglutina en el desarrollo de la disciplina desde una Orientación Psicosocial.

Es en este escenario por ejemplo, en el que Moscovici (1970, 1984) propone como elemento estratégico el concepto de "Interacción Social" como unidad específica de la aproximación Psicosocial. En este contexto es el cual también en el cual se insertan los conocimientos adquiridos por medio del Magíster, ya que permiten llevar a la práctica elementos de la intervención psicosocial, siendo capaces de construir intervenciones con sentido y gestadas a través de procesos reflexivos.

La intervención psicosocial tal como se plantea en el presente Magíster da cuenta de un proceso colectivo, que en el caso del programa PIB Recoleta desde el cual se desprende la presente investigación se encarna en todas las familias que forman parte del programa y que le dan sentido e importancia.

Es entonces aquí, donde surge la posibilidad de centrar el objeto de la de la presente investigación a través de una aproximación psicosocial en los Procesos de Interacción, entendidos estos no como objeto sino como concepto que pone de manifiesto el carácter bidireccional de la relación entre el individuo y la sociedad.

Cuando hacemos referencia a la Intervención, estamos hablando de una actividad dirigida a la solución de un problema práctico que abordamos con la ayuda imprescindible de una estructura conceptual (Blanco y Rodríguez, 2007)

Esta perspectiva aplicada conlleva una concepción de la Intervención que la diferencia de otras:

- No es asistencial, busca promover procesos de intervención socialcomunitarios
- Es una acción mediadora entre los usuarios y la estructura institucional desde la que se interviene.
- Se necesita de la participación activa y constructiva de parte de los usuarios.
- Es contextualizada, es decir se valoran los elementos presentes en la Interacción.
- Está enmarcada en el ámbito de los derechos humanos y sociales de los ciudadanos.
- Busca la participación, el empoderamiento y la toma de decisiones de los usuarios.

En términos generales la Intervención Psicosocial se despliega desde una perspectiva de desarrollo de capacidades y potencialidades de los seres humanos, en la cual el cambio es posible.

La Intervención Psicosocial es una actividad dirigida a la solución de problemáticas sociales, que privilegia la participación de los intervenidos con los interventores en la construcción de cambio social y emancipación.

Por último, trataré de integrar los elementos que se ha expuesto en esta aproximación para articular una definición de la Intervención Psicosocial.

- La Intervención Psicosocial es un proceso integral y permanente dirigido a incrementar la capacidad de desarrollo del ser humanos, la familia y la comunidad.
- La intervención psicosocial está basada en la bidireccionalidad entre lo psicológico y lo social.
- En la Intervención Psicosocial se contempla la interdependencia de lo individual con lo grupal y lo comunitario.
- En la Intervención Psicosocial se entretajan aspectos multidisciplinarios provenientes de lo cultural, lo social y lo económico.
- La intervención Psicosocial permite que los sujetos pueden ejercer control y poder sobre su ambiente individual y social para afrontar y solucionar problemáticas y lograr cambios en el entorno social.

Para que todo lo anterior se logre es necesaria la presencia de una ayuda psicosocial profesional y técnica que tenga como objetivo la potenciación de los recursos tanto personales como comunitarios; la formación y la educación incrementando las posibilidades laborales y la Prestación de Servicios acercando a la población a diferentes programas a los cuales tiene derecho.

Finalmente, esta aproximación puede ser el inicio de una reflexión en relación a un concepto todavía nuevo y en permanente re-configuración como lo es la Intervención Psicosocial dado la naturaleza de su nicho contextual (lo social y cultural) y dada la naturaleza de su nicho teórico (la Interacción Social).

4.2. OBJETIVO GENERAL Y ESPECÍFICOS

✓ **Objetivo General:**

“Conocer los factores que inciden en el grado de adherencia y participación de los usuarios del PIB “Viviendo en Familia” de la Comuna de Recoleta respecto de la intervención”.

“Determinar preliminarmente la confiabilidad inter-evaluadores de la NCFAS, permitiendo identificar si esta escala se constituye en una herramienta objetiva para la evaluación cualitativa del funcionamiento familiar en casos de maltrato infantil”.

El objetivo general del presente estudio busca responder a la pregunta de investigación. Es así como a través de las técnicas de recolección de datos elegidas indagar en el fenómeno que se ha identificado como relevante. Con la finalidad de **“Identificar la relevancia de la Intervención Psicosocial asociada al trabajo con familias en condición de riesgo social”.**

✓ **Objetivos Específicos:**

- **Reconocer la influencia de las dimensiones contenidas en la NCFAS como explicativas del fenómeno de la adherencia.**
- **Desarrollar una contextualización institucional del PIB “Viviendo en Familia” de la Comuna de Recoleta.**
- **Identificar el aporte metodológico del trabajo social tanto a la intervención psicosocial como al trabajo interdisciplinario que desarrolla el PIB Recoleta “Viviendo en Familia”.**

4.3. LAS HIPOTESIS DE TRABAJO Y PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN:

Como se mencionó anteriormente, el tema a de tesis se considera como innovador por no existir investigaciones previas en torno a él. Además, sabemos que no todas las investigaciones plantean hipótesis, ya que éstas dependen del enfoque del estudio y el alcance del mismo, por ello y por lo expuesto es que como investigadora me planteo inicialmente esta pregunta de investigación:

PREGUNTA DE INVESTIGACION

¿La NCFAS contribuye a la explicación del funcionamiento familiar, enriqueciendo el proceso de intervención desde una perspectiva psicosocial en el PIB (Programa de Intervención Breve) Recoleta?

HIPOTESIS DE INVESTIGACION

“La aplicación constante y sistemática de la NCFAS como instrumento inserto del proceso de intervención contribuye a la formulación de planes de trabajo situados y más atingentes a la(s) dinámica(s) familiar(es) desde una perspectiva psicosocial”

MARCO TEORICO

II PARTE



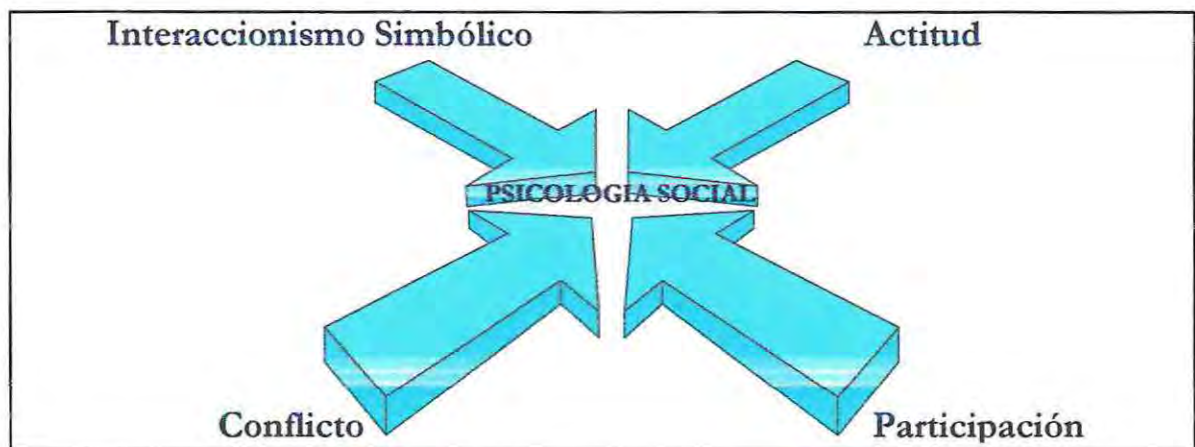
PARTE II: MARCO TEORICO

CAPITULO 5: PERSPECTIVA TEORICA

Lo planteado anteriormente en la delimitación del fenómeno de investigación requiere de un encuadre teórico que permita sustentarlo teóricamente.

En la presente investigación, el marco teórico será construido a partir de lo que se denomina "generalización empírica" (Hernández Sampieri, 2003) ya que en este caso, no se adscribe completamente a una teoría que explique el fenómeno estudiado, sino que se reconocen aquellas proposiciones que han sido utilizadas en la mayor parte de las investigaciones realizadas y que se organiza principalmente en función de la definición de las variables del estudio, y por esto su resultado corresponderá a una "Perspectiva Teórica".

Figura 5.1. Marco teórico



En virtud de lo expuesto, primeramente se encuentra brevemente aquella perspectiva predominante, que en este caso se trata de la Psicología Social, para extenderse en una de sus etapas de estudio, específicamente en el

Interaccionismo Simbólico desde la perspectiva de George Mead, quien fue uno de sus precursores.

Para la comprensión del fenómeno de investigación desde la perspectiva mencionada se ha debido desagregar y re-ordenar este proceso definiendo aquellos conceptos fundamentales que permiten explicar dicha realidad, y que coinciden con las variables sobre las cuales versa esta investigación.

El primero es la *Actitud* de las personas frente a determinados estímulos o situaciones del entorno social, el cual a su vez es una unidad de análisis del Interaccionismo Simbólico, por lo que nos permitirá acceder, analizar y comprender el fenómeno de investigación antes mencionado.

Posteriormente, es preciso dar cuenta de lo que se entenderá por *Conflicto*, especialmente por *Conflicto Familiar*, desde la perspectiva de Marines Suares.

Por ultimo, y muy brevemente se encuentra el concepto de *Participación*, desde el Modelo propuesto por Trilla y Novella, sin embargo de este modelo solo consideraremos para los fines de esta investigación, el concepto de *participación simple*.

En esta investigación y en relación con la perspectiva que se utilizará, nos interesa vincular la actitud frente al conflicto familiar y la participación en el proceso de intervención psicosocial de los cuales forman parte en el PIB Recoleta, a la luz de algunos de los aspectos del Interaccionismo simbólico de Mead.

5.1. PSICOLOGIA SOCIAL

Como perspectiva predominante en este estudio, la psicología social como una rama de psicología general, es uno de los campos científicos dedicados al estudio objetivo de la conducta humana. Su atención se centra especialmente en la comprensión de las influencias que producen regularidades y diversidades en el comportamiento social humano, para cuyo estudio apela al análisis sistemático de datos obtenidos mediante rigurosos métodos científicos.

El estudio de la influencia social constituye el interés central de la psicología social, ya que afirma que los seres humanos están necesariamente orientados hacia otros seres humanos dentro de su medio, y la influencia social se manifiesta cada vez que un individuo responde a la presencia real o implícita de los otros.

El carácter distintivo de la psicología social surge de dos factores fundamentales: el primero de ellos es su interés por el individuo como participante en las relaciones sociales, y el segundo, la singular importancia que atribuye a la comprensión de los procesos de influencia social subyacentes bajo tales relaciones. En este sentido el término comprensión incluye varios niveles de significado; desde la simple descripción, pasando por el análisis y la exactitud de la predicción, hasta la explicación de los fenómenos, como en este caso, según se expondrá en el apartado referido al diseño de investigación.

Por otra parte es importante señalar que la psicología social presenta cuatro aspectos fundamentales:

El primero, un conjunto de fenómenos de interés; en este caso, y como se menciono, aquellos de influencia social,. Ello incluye tanto las interacciones de persona-a-persona como las relaciones que prevalecen entre los grupos o las

sociedades totales, o las del individuo con estas entidades sociales más amplias.

Segundo, un cuerpo de teoría referente a los fenómenos de influencia, es decir, conceptos que contribuyen a explicarlos, parcialmente o en conjuntos mayores. En esencia, una teoría está constituida por una o más proposiciones funcionales acerca de las relaciones que producen fenómenos.

Tercero, los hallazgos acumulados, en su forma de conocimiento aceptado acerca de estos fenómenos; por ejemplo los descubrimientos científicos reunidos y resumidos en los libros de texto, expresados en datos de investigación y de los principios que los sustentan.

Cuarto, un conjunto de métodos de investigación, destinados a la obtención de pruebas sobre estos fenómenos, mediante procedimientos reconocidos, de base objetiva, que permitan un acopio sistemático de datos.

Con respecto a lo anterior, es que la psicología social en su estudio de la influencia social, concentra su atención en la relación existente entre tipos particulares de *variables*. Una variable, es un atributo, o una condición, que puede variar de una o más maneras, y con respecto a la cual se puede, demostrar que, sistemáticamente influye sobre otros atributos o condiciones, o es influido por ellos; tal el origen del empleo de los calificativos "independiente" o "dependiente". Entre las variables mas estudiadas se encuentra la actitud, sin embargo también pueden mencionarse la cohesión grupal, los roles, las normas entre otras.

5.2. INTERACCIONISMO SIMBÓLICO

El Interaccionismo simbólico desde la perspectiva George H. Mead, se inscribe en el proceso evolutivo de adquisición de conocimientos de la psicología social que se divide en tres etapas, que son, *filosofía social*, que data de la antigüedad, y se caracteriza por la especulación sin verificación fáctica; *empirismo social*, originado en el siglo XIX y que implica la recolección de datos principalmente en forma descriptiva; y el *análisis social*, desarrollado con el fin de lograr una comprensión de las relaciones que forman el sustrato de los fenómenos sociales.

El Interaccionismo simbólico corresponde a esta última etapa denominada *análisis social*, ya que esta perspectiva procura profundizar más allá de la mera descripción del comportamiento. En esta etapa destaca George Herbert Mead, quien formuló un conjunto de concepciones que dieron origen al "Interaccionismo".

Desde su Interaccionismo simbólico, el significado de una conducta se forma en la interacción social. Su resultado es un sistema de significados intersubjetivos, un conjunto de símbolos de cuyo significado participan los actores. El contenido de dicho significado no es más que la reacción de los actores ante la acción en cuestión. De esto se desprende que, la consciencia sobre la existencia propia se crea al igual que la consciencia sobre otros objetos; o sea, ambas son el resultado de la interacción social.

El Interaccionismo simbólico pone así gran énfasis en la importancia del significado e interpretación como procesos humanos esenciales. La gente crea significados compartidos a través de su interacción y, estos significados devienen su realidad. Contra este transfondo debe entenderse la expresión de Mead acerca de la relación entre, el yo y el contexto social: "*debemos ser los otros si queremos ser nosotros mismos.*"

En esta misma corriente es que Mead, es considerado constructor de la psicología social por el trabajo que desarrolló respecto de la relación entre el individuo y su ambiente, considerándola como una relación dialéctica, así desde sus primeras líneas, establece algunas diferencias dentro de lo que es el estudio de la Psicología individual afirmando que:

“Por lo general, la psicología social ha encarado varias fases de la experiencia social desde el punto de vista psicológico de la experiencia individual. La forma de enfoque que yo sugiero es la de tratar la experiencia desde el punto de vista de la sociedad, por lo menos desde el punto de vista de la comunicación en cuanto esencial para el orden social (...). La psicología social se interesa especialmente en el efecto que el grupo social produce en la determinación de la experiencia y la conducta del miembro individual.”

El campo de la Psicología Social, no sería otro que el estudio de la experiencia y la conducta de un organismo individual o personal, como dependiente del grupo social al que pertenece.

En esta perspectiva, la mente y las personas son, esencialmente productos sociales, productos o fenómenos del aspecto social de la experiencia humana. Por tanto, la conducta, es algo más amplio y más complejo que la mera conducta observable. Dentro del acto, afirma Mead, existe un campo que no es externo, sino que pertenece al acto y hay características de esa conducta orgánica interna que se revelan en nuestras actitudes, especialmente las relacionadas con el habla.

Así, dio origen a un conductismo denominado conductismo social, en esta concepción el hombre deja de ser un reactor o individuo que reacciona ante el ambiente en función de instintos incontrolables o de estímulos que se sitúan

fuera de él, para convertirse en un interprete de su medio y de sus relaciones con los demás.

Sostiene que la relación entre los seres humanos se construye conjuntamente durante la interacción a la que se añade el elemento simbólico, pues se da una conversación de gestos y de lenguaje que poseen símbolos significantes.

La adopción o experimentación de la actitud de otro es lo que construye la *conciencia de sí*. El aporte de Mead es justamente el insistir en la existencia de un sujeto activo, que elige, que al mismo tiempo que es determinado por las experiencias de la interacción social, tiene las posibilidades de distanciarse de sus propios actos. El "yo" es, por tanto, en alto grado un producto social, pero al mismo tiempo es el yo el que recrea y mantiene el orden social.

La interacción social es, en sí misma un fenómeno que implica que los actores traducen y anticipan las respectivas acciones y conductas. Por ello la interacción social no es un fenómeno creado a partir de hechos abstractos, difíciles de alcanzar. La interacción tiene lugar entre personas que usan comunicación simbólica para producirla y a través de ello crear entendimiento mutuo.

Un concepto que consideramos fundamental para la comprensión del fenómeno de investigación es, en la perspectiva de Mead, el "*acto social*", que es algo más complejo que el estímulo y la respuesta. Este debe ser tomado, dice Mead, como un todo dinámico, como algo que está sucediendo, en el cual ninguna parte puede ser considerada o entendida por sí misma, sino como un complejo proceso orgánico que se halla implícito en cada estímulo particular, y en cada reacción individual involucrada en él.

Ritzer desarrolla este concepto, señalando que Mead considera al acto social como la "unidad más primitiva" de su teoría, es el concepto base de donde

emergen todos los demás aspectos del análisis, *“La unidad de estudio era el acto porque comprende tanto aspectos encubiertos como aspectos descubiertos de la acción humana. Dentro del acto, la totalidad de las diferentes categorías de las psicologías ortodoxas tradicionales encuentran su lugar. La atención, la percepción, la imaginación, el razonamiento, la emoción etcétera, son consideradas como parte del acto... el acto, pues, engloba todos los procesos implicados en la actividad humana”* (Ritzer, 1995).

Bajo este entendido es que para Mead, el acto social tiene componentes externos e internos. Una parte del acto es observable y en esto coincide con el conductismo clásico, sin embargo, se aleja de este al señalar que en el análisis del acto social es cuando no todo es observable: *“no se puede pasar por alto la experiencia interna del individuo, la fase interior de ese proceso o actividad”*

El acto pues, es el dato fundamental en la psicología social y la psicología individual, cuando se las concibe en forma conductista, y tiene a la vez una fase interna y otra externa, un aspecto interior y otro exterior. El acto externo que observamos constituiría una parte del proceso que se ha iniciado en el interior y la conducta objetivamente observable encuentra expresión dentro del individuo, no en el sentido de encontrarse en otro mundo, un mundo subjetivo, sino en el sentido de hallarse dentro de un organismo.

Parte de esta conducta aparece en lo que se denomina *“actitudes”*, los comienzos de los actos. Ciertas características que tienen las cosas y ciertas experiencias que poseen los individuos pueden ser consideradas como acontecimientos de un acto.

Siguiendo el análisis, Ritzer se refirió a las cuatro fases fundamentales e interrelacionadas del acto social, que representan un todo orgánico; en otras palabras, están interrelacionadas dialécticamente.

La primera fase es la del impulso, la necesidad de hacer algo como respuesta. El actor responde inmediata e irreflexiblemente al impulso, pero es más probable que el actor humano se detenga a considerar la respuesta adecuada. Ahora bien, en un impulso también está involucrado el entorno. Siguiendo a Mead, un impulso puede haber sido gatillado por la presencia o ausencia de un objeto en el entorno. En otras palabras, como en los demás elementos de la teoría de Mead, están implicados tanto el actor como el entorno.

La segunda fase del acto es la percepción. Las personas perciben a través de los sentidos, pero implica no solo estímulos como las imágenes mentales que crean. No se trata de una respuesta automática, existe un proceso de selección entre todos los estímulos, de elección entre todos que se perciben. Elige uno y desecha otros. Ritzer señala que una vez más, Mead se niega a separar a las personas de los objetos que perciben. Es el acto de percibir un objeto lo que hace que sea un objeto para la persona; la percepción y el objeto, (dialécticamente relacionados) no pueden separarse uno de otro.

La tercera es la fase de la manipulación. Es la acción que la persona emprende con respecto al objeto que ha sido percibido. Esta fase supone una pausa durante la cual los humanos estudian elegir una respuesta entre varias. En este proceso de elección cuentan las experiencias pasadas, pero también el futuro, es decir, las consecuencias de su acción.

Tras esta pausa que supone un proceso en el que se decide sobre posibles alternativas, está la fase de la consumación del acto, que equivale a emprender la acción que satisface el impulso original. El animal inferior puede utilizar el método de prueba y error en sus decisiones mientras que los humanos pueden pensar mientras actúan.

A pesar de esta presentación del concepto de acto social en fases sucesivas, Mead mantenía que existía una relación dialéctica entre ellas. No se trataría de

un proceso líneal sino que los aspectos de cada fase están presentes en todo momento desde el principio del acto hasta el final, de manera que cada fase afecta a las demás.

Dicho lo anterior, se precisa establecer la distinción entre acto y acto social. Como señala Ritzer (223), mientras el acto implica una sola persona, el acto social implica dos o más personas. El gesto es, para Mead, el mecanismo básico del acto social en particular y del proceso social en general. Tal y como él afirma, el gesto representaría cierta resultante del acto social, una resultante con respecto a la cual existe una reacción definida por parte de los individuos involucrados en ella; de modo que la significación, es dada o expresada en términos de reacción.

En este sentido, Mead explica, que un *objeto social* es aquel que se corresponde con todas las partes del acto social, aun cuando dichas partes se encuentren en las conductas de diferentes individuos. Bajo este supuesto, el objetivo del acto social hay que encontrarlo en el proceso vital del grupo tomado en su conjunto y no en los individuos tomados aparte.

En síntesis, un accionar social es según Mead, uno que abraza el trabajo mancomunado de más de un individuo, por ende, las acciones sociales estarían construidas sobre la base de la interacción social e interpretación.

Por otra parte, es importante detenerse en el concepto de "self" Los interaccionistas simbólicos entienden que el *self* se puede asociar a la autoimagen, a la identidad. Sin embargo, para el Interaccionismo Simbólico el *sí mismo* es un producto social, sería la interiorización de la imagen que los otros tienen de uno mismo, sería una especie de espejo de cómo nos ven los otros. La mente es esencial al *sí-mismo*, es una condición para su surgimiento, pero ambos términos no son idénticos. *Sí mismo* significa la capacidad de verse

desde los otros, de integrar las perspectivas de los otros en un objeto para sí mismo (Úriz, 1993:141).

Así pues, para Mead, el *sí mismo* no es algo que está ya ahí, y que se puede analizar fácilmente. Por el contrario es algo que se construye socialmente. El *sí mismo*, en la concepción de Mead no se construye simplemente en base a la acción, sino que necesita al grupo, dado que el sujeto es capaz de auto-observarse a sí mismo si es también capaz de asumir el papel del otro. *Sí mismo*, dice Mead, significa ser capaz de ir cambiando en ese continuo proceso social que es el ir tomando el rol de los otros individuos. Considera que el sí mismo no puede ser definido como un reflejo de la realidad material sino que emerge sólo entre los miembros de un todo social complejo.

Finalmente, es importante volver sobre el concepto de “yo” y distinguirlo del “mi” que plantea Mead, en otras palabras, distinguir el “yo” consciente, del “mi” social.

Para Mead, el “yo” es la reacción del organismo a las actitudes de los otros y el “mi” es la serie de actitudes organizadas de los otros que adopta uno mismo. Entonces, las actitudes de los otros constituyen el “mi” organizado, y luego uno reacciona hacia ellas como un “yo”.

El “yo”, en definitiva es la acción del individuo frente a la situación social que existe dentro de su propia conducta, y se incorpora a su experiencia sólo después de que ha llevado a cabo el acto y entonces tiene conciencia de éste.

El “yo”, pues, en esta relación entre el “yo” y el “mi”, es algo que, por decirlo así, reacciona a una situación social que se encuentra dentro de la experiencia del individuo. Es la respuesta que el individuo hace a la actitud que otros adoptan hacia él., cuando él adopta una actitud hacia ellos. En definitiva la importancia

de la distinción entre el “yo” y el “mí”, es que el “yo” provoca al “mí” y al mismo tiempo reacciona a él.

Por ello es que Mead afirma que lo que aparece en la conciencia es siempre un objeto, es decir, un “mí”. El “mí”, sin embargo, es inconcebible sin un “yo”, sin un sujeto para el cual aquél pueda ser un objeto. Pero ya que este “yo” no puede ser una presentación de la conciencia, tiene que ser una presuposición. En consecuencia el yo que se recuerda se agota en el mí que otro yo recuerda ahora.

Según Úriz, conviene aclarar que la distinción entre el yo y el mí no es metafísica, sino únicamente funcional. No es que se trate de entidades totalmente diferentes, sino más bien de dos formas de funcionar del *sí-mismo*. Yo y mí son dos dimensiones del *sí-mismo* que aparecen como indisolublemente unidas: el *sí-mismo* como objeto presupone siempre un sujeto “yo”.

Teniendo en cuenta el planteamiento general de Mead de que el individuo es un ser activo frente a su entorno, se puede deducir que el “yo” representa el elemento más activo de nuestro propio *self*, es decir, la reacción activa del sujeto a las actitudes de los otros recibidas a través de su *mí*.



Este último, representaría, las actitudes organizadas de los otros que son adoptadas por el sujeto. El “yo” es así, en opinión de Úriz, que el aspecto creativo del sujeto, mientras que el “mí” refleja más bien los valores sociales vigentes o la propia estructura social.

Aquí es donde aparece el concepto de “otro



generalizado”, al cual se refiere Mead señalando que, la comunidad o grupo social organizados que proporciona al individuo su unidad de persona, pueden ser llamados “*el otro generalizado*”.

Afirma que la actitud del *otro generalizado* es la actitud de toda la comunidad. Es en la forma del *otro generalizado* que los procesos sociales influyen en la conducta de los individuos involucrados en ellos y que los llevan a acabo, es decir, que es en esa forma que la comunidad ejerce su control sobre el comportamiento de sus miembros individuales; porque de esa manera, el proceso o comunidad social entra, como factor determinante, en el pensamiento del individuo. Y es así, solo cuando los individuos adoptan la actitud o actitudes del *otro generalizado* hacia sí mismos, solo entonces se hace posible la existencia de un universo de raciocinio, como el sistema de significaciones sociales o comunes que el pensamiento presupone.

Para terminar, el interaccionismo simbólico se basa en tres premisas fundamentales.

La primera es que todo ser humano orienta sus actos hacia las cosas en función de lo que estas significan para él

La segunda premisa es que el significado de estas cosas se deriva de, o surge como consecuencia de la interacción social que cada cual mantiene con el prójimo.

La tercera es que los significados se manipulan y modifican mediante un proceso interpretativo desarrollado por la persona al enfrentarse con las cosas que va hallando a su paso⁶.

⁶ www.perspectivassociales.cl

Es en el sentido de estas premisas que nos parece relevante la relación que se da entre la actitud frente al conflicto y la participación en un proceso de mediación familiar, ya que en definitiva tanto la actitud como la participación son en relación con un(os) otro(s) y por lo tanto se dan en el contexto de una interacción social, tal como lo plantea la perspectiva del interaccionismo simbólico.

En el siguiente apartado explicaremos que entenderemos por actitud y como esta se entiende en la interacción social, que de acuerdo con Mead las "actitudes" no son al azar, sino que se explican en virtud de nuestro contexto en el que influimos recíprocamente.

5.3. ACTITUD

A continuación se describirá que se entenderá por actitud, sus componentes y características; y las funciones que cumplen en la interacción social.

Como se mencionó anteriormente la actitud es una unidad de análisis de la psicología social y ha sido definida comúnmente como una orientación sistemática de la conducta hacia determinados objetos del mundo social, como pueden ser personas, hechos o grupos.

De esta forma no es lo mismo mirar el mundo con unas gafas de cristal color de rosa que con unas gafas oscuras, las actitudes son las gafas que cada uno de nosotros utiliza para mirar a su alrededor y a sí mismo, o, como dice Robert Dilts, las actitudes son los filtros a través de los cuales se percibe la realidad. Esos filtros son imprescindibles, ya que la realidad es compleja y los filtros permiten simplificarla y centrar la atención en unos aspectos y no en otros. Decir que una actitud es un filtro no implica valoración negativa ni positiva alguna.

Las actitudes no son conductas, sino predisposiciones adquiridas o formas habituales de pensar, sentir y actuar selectivamente, por lo que permiten conducirse de determinada manera en la interacción social. Son, por tanto consecuencia de nuestras convicciones o creencias más firmes y razonadas de que algo "vale" y da sentido y contenido a nuestra vida. Tienen relación con una forma de actuar y operan como un sistema de representación de la realidad, una vez incorporadas regulan la conducta.

Los sistemas de representación clasifican la información según el canal sensorial y prestan más atención a unos canales que a otros, es así como las actitudes juzgan y valoran la información y la filtran en función de la etiqueta que se le haya asignado.

El hecho de que las actitudes no sean iguales a la conducta significa que las actitudes no son directamente observables, por lo tanto han de ser inferidas a partir de la conducta verbal o de la observación de la conducta, tal como lo señalaba anteriormente Mead con respecto al acto social.

Muchas de las actitudes están fuera del nivel de atención consciente lo que quiere decir que se puede reaccionar ante ellas sin darse cuenta, puede suceder incluso que esas actitudes tácitas estén en contraposición con las ideas que se defienden conscientemente.

El estudio de las actitudes y los valores ha constituido el principal interés de la psicología social durante varias décadas. Y en este sentido, los intentos por definir las actitudes desde esta disciplina pueden dividirse en tres:

Las primeras definiciones de carácter social las definen como un conjunto de creencias y normas de un grupo social, por lo tanto son aquellos aspectos comunes que comparten los individuos.

Otras definiciones conductuales como lo señala Floyd Allport, que son una predisposición a actuar o responder de una forma determinada ante un estímulo. También fueron concebidas como respuestas anticipatorias encubiertas aprendidas con características de un estímulo o predisposición social.

Por su parte, las definiciones Cognitivas, corresponden a rejillas interpretativas o esquemas cognitivos que el sujeto utiliza para interpretar o valorar cualquier objeto o situación. Gordon Allport las concebía como un estado de disposición mental o neural organizado mediante la experiencia y que ejerce influencia directa en la conducta del sujeto. (Echevarria, 1991).

No obstante, gran parte de los investigadores esta de acuerdo con la idea general de que una actitud incluye un componente afectivo y otro conductual, y que deben tenerse en cuenta ambos cuando se estudian las actitudes.

McGuinnis (1970) piensa que, dentro de un marco conductual una actitud *“es una clase de conductas sujetas al control de una variable social única, llamada referente de la actitud”*. Por otra parte, Triandis (1971) define actitud como *“una idea cargada de emoción, que permite una clase de acciones ante cierta clase de situaciones sociales”*. No obstante, gran parte de las definiciones de actitud consideran, por tanto en mayor o menor medida, tres componentes fundamentales: uno cognitivo, otro afectivo y otro conductual.

En sentido un marco propuesto por Roseng y Hovland (1960), afirma que estos componentes constituirían lo que los investigadores de la psicología denominan variables intervinientes.

5.3.1. Estructura de las actitudes

Como se expuso anteriormente, las actitudes constan principalmente de tres componentes que son:

El primero de ellos es el *componente cognitivo* que corresponde al conjunto de categorías que los seres humanos emplean para dar nombre a todos sus estímulos. Las categorías definen una serie de características que un reactivo debe presentar para poder pertenecer a alguna de ellas.

En definitiva los seres humanos recurren a las categorías cognoscitivas, mediante las cuales “sabemos” identificar ciertos objetos con ciertas características necesarias para que ellas sean clasificadas en alguna de las categorías que manejamos, ya que las categorías definen el conjunto de características que debe poseer un objeto para pertenecer a alguna de ellas.

En síntesis el componente cognoscitivo de la actitud, correspondería al conjunto de pensamientos, creencias, datos e información que posee la persona sobre diferentes objetos o situaciones.

El segundo es el *componente afectivo*, referido principalmente a los sentimientos o emociones (en un continuo positivo-negativo; atracción-rechazo) que despierta el objeto actitudinal en el sujeto.

Por lo general se lo toma como la respuesta afectiva o emotiva que va asociada con una categoría cognoscitiva a un objeto de la actitud. Se forma el componente afectivo por los contactos que hayan ido ocurriendo entre la categoría y circunstancias placenteras o desagradables.

Finalmente, se encuentra el *componente conductual* relacionado con las intenciones, disposiciones o tendencias hacia un objeto y que por lo tanto en

una situación específica estas creencias, opiniones, sentimientos y normas se traducen en acción. (Eagly Chaiken, 1998)

El componente conductual de una actitud nos ayudara a predecir que conducta mostrará un individuo cuando se enfrente con el objeto de la actitud. Este componente conductual la activación, o la disposición a actuar de modo específico hacia un objeto de la actitud. Ya que no existe consenso respecto del papel de una actitud como motivador de la conducta, gran parte de los teóricos están de acuerdo a que la actitud se relaciona de alguna manera con alguna conducta observable.

En síntesis el componente conductual de la actitud es la predisposición conductual que tiene un individuo hacia un objeto de la actitud categorizado y evaluado positiva o negativamente.

Este último componente es el que interesa relacionar en cuanto la participación en un proceso de mediación familiar, se entenderá como la expresión conductual de la actitud frente al conflicto familiar de los usuarios del Juzgado de Familia de Quilpué.

5.3. 2. Funciones de las Actitudes

Las funciones que cumplen las actitudes pueden clasificarse en varias categorías. De este modo, sustentar y expresar determinadas actitudes, satisface las necesidades individuales de lograr identidad, realidad y apoyo sociales.

Formulado con sencillez el enfoque funcional de Daniel Katz es un intento por comprender las razones que mueven a los individuos para sustentar determinadas actitudes.

Según Katz, los cuatro tipos de funciones que forman la base motivacional de las actitudes son:

En esencia, la *función Adaptativa*, que alude a las respuestas favorables que el individuo obtiene de sus semejantes al manifestar actitudes aceptables. Esto implica la idea de recompensa o consecución de metas en términos de cierto objeto socialmente valorado. Esta función, de acuerdo con Katz y Stotland (1959) señalaron que a su vez pueden servir de medio para alcanzar la meta deseada o para identificarse con experiencias que previamente llevaron a la satisfacción de dichas metas.

Con respecto a los procesos subyacentes, la *función de defensa del yo*, que permite al sujeto eludir el reconocimiento de sus propias deficiencias. Este mecanismo de negación, que es una forma de evitación, le permite preservar el concepto que tiene de sí mismo. Las actitudes de prejuicio por ejemplo lo ayudan de manera considerable a mantener la opinión que tiene de sí, alentando el sentimiento de superioridad sobre otros.

Mediante la *función de expresión de valores* de las actitudes, el individuo logra la auto expresión en términos de los valores que mas aprecia. Esta función conduce a procurar expresar y reconocer claramente sus compromisos. La recompensa obtenida por la persona quizá no se relacione tanto con la adquisición de apoyo social como con la confirmación de los aspectos mas positivos de su concepto de si mismo.

Con respecto a la *función de conocimiento*, Katz afirma que los individuos procuran infundir a su percepción del mundo cierto grado de predecibilidad, consistencia y estabilidad. El conocimiento representa el componente cognitivo de las actitudes, que confiere coherencia y dirección a la experiencia.

5.3.3. Características de las Actitudes

Algunas de ellas son la estabilidad, Consistencia y Perfectibilidad.

El primer rasgo distintivo de las actitudes, es su perdurabilidad, su resistencia al cambio caprichoso o a la versatilidad. Sin embargo, todas las actitudes positivas son flexibles y admiten cambios y revisiones críticas que hacen posible una dinámica de perfeccionamiento gradual.

La actitud es un proceso cognitivo y su raíz es cognitiva, este componente intelectual es su centro regulador. Toda actitud constituye una respuesta electiva ante los valores y solo es posible tomar partido entre una u otra opción, si nuestra mente conoce, juzga y acepta un valor determinado. Al dictamen de la razón, sigue la voluntad, estimulada por procesos afectivos, deseos y demás motivos que instan al sujeto a pasar a la acción.

La actitud conlleva procesos afectivos que secundan o se ponen al dictamen de la razón. Comporta una notable carga motivacional, ya que los valores que pretenden nuestras actitudes se alcanzan poniendo en juego nuestros deseos, nuestra sensibilidad y nuestra voluntad.

Los hábitos adquiridos con la educación recibida tienen siempre mayor fuerza que la herencia biológica, es así como las actitudes se califican más bien como algo adquirido, son producto de la historia de cada sujeto.

Son raíz de conducta, pero no la conducta misma, ya que son las precursoras y determinantes de nuestro comportamiento, ya que conllevan impulsos operativos que conducen a la acción, por lo tanto son pronóstico fiable de la conducta de cualquier sujeto.

Además, siempre hacen referencia a valores en concreto y son perfectamente transferibles. El poder de generalización de las actitudes permite que una de ellas abra su acción eficaz a muchos modos y objetos diversos. Se pueden actualizar de diversos modos y con una actitud se puede responder a múltiples y diferentes operaciones. Su capacidad de generalización reporta una economía de esfuerzo y al mismo tiempo consigue la tan ansiada unidad personal de nuestras experiencias y conductas.

Las actitudes conllevan a un proceso complejo e integral. Los tres componentes cognitivo, afectivo y conductual operan íntimamente correlacionados, por lo tanto es toda la persona la que queda involucrada en las actitudes.

La incorporación de "la actitud" como parte del fenómeno en estudio, nos interesa en el contexto de la presente investigación, en tanto su expresión dentro del conflicto familiar. En este sentido y para llegar a entender como nos acercamos al "conflicto familiar" como fenómeno a estudiar, es que presentaremos los principales hitos que en términos históricos y teóricos se han ido construyendo el conflicto y en particular en lo respecta al conflicto familiar, ya que es en este contexto en el cual se enmarca la investigación. Es importante señalar que las familias que forman parte de la población en atención del programa tienen un funcionamiento en torno a la multiproblematicidad⁷, por lo cual se encuentran expuestas a diferentes elementos estresores asociados a conflictos familiares.

⁷ FUENTE: http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-22282007000200004&script=sci_arttext

5. 4. CONFLICTO

"El conflicto es un signo de que existen verdades mas amplias y perspectivas mas bellas"

A.N. Whitehead

La mayoría de las opiniones usuales acerca del *conflicto* entre los seres humanos se funda en la idea de la agresividad. El hecho de que el hombre posea la capacidad de ser agresivo a veces ha llevado, con excesiva prontitud, a la idea de que la expresión de esa agresividad es necesaria para la vida.

La psicología social, en su enfoque del conflicto, atribuye en general escaso valor a la idea de que la agresión es innata en el hombre o que este la expresa movido por un sentimiento de frustración.

Cuando se habla de *conflicto* en Psicología Social se refiere *"al amplio espectro que en la interacción e interrelación humana va desde situaciones y cuestiones que se elaboran con cierta rapidez, casi sin "problema, hasta situaciones complejas que derivan en complicaciones, antagonismos, llegando a veces a estereotipias, rigideces o cristalizaciones, cuya posibilidad de resolución requiere la consulta o intervención de operadores (terceros) que aporten elementos o instrumentos eficaces para la superación del conflicto."* (Perlman, Daniel; Cosby, P. 1885; *Psicología social*)

De esta definición se desprende que la relación entre las partes, es la piedra angular del conflicto. La relación es interdependencia, génesis del conflicto. No existiendo algún tipo de relación, la motivación hacia el conflicto es prácticamente inexistente, licitándose a una respuesta transitoria. Así el grado de interdependencia da la medida probable del conflicto experimentado. La medida varía considerablemente de un contexto a otro, pasando desde el que puede surgir de una negociación impersonal y fortuita, hasta un conflicto

conyugal o familiar, caracterizado por las intensas relaciones existentes entre las partes.

Por lo mencionado anteriormente es que se hace necesario definir que se entenderá por conflicto para los fines de esta investigación. Para ello, interesa enmarcarla, por una parte desde su especificidad, que en este caso se trata de la mediación familiar, y por otra desde la perspectiva teórica que ilumina esta investigación, definiciones que en conjunto nutren la comprensión del fenómeno de investigación en un sentido práctico como teórico.

Desde su especificidad referida a la mediación familiar, se entenderá conflicto a partir de la definición de Marinés Suares, quien señala que conflicto es:

- Un proceso interaccional, que nace, crece, se desarrolla y que puede a veces transformarse, desaparecer y/o disolverse, y otras veces permanecer relativamente estacionario.
- Se da entre dos o más partes, entendiendo por partes a personas, grupos pequeños, grandes grupos; la interacción puede darse entre dos personas, entre dos grupos, entre una persona y un grupo, etc.
- En el que predominan las interacciones antagónicas en las cuales las personas que intervienen lo hacen como seres totales, con sus acciones, sus pensamientos, afectos y sus discursos.
- Que algunas veces, pero no necesariamente, pueden ser procesos conflictivos agresivos.
- Que se caracteriza por ser un proceso co-construido por las partes.

- Puede ser conducido por ellas o por un tercero⁸.

A esta definición, la autora finalmente agrega que el conflicto es un proceso complejo, y como tal no puede ser abarcado totalmente dentro de una definición, afirma que siempre quedarán elementos que no se han nombrado.

Por su parte, y desde la perspectiva teórica, Anselm Strauss (1978) abordó el tema del conflicto y señaló que: "*el conflicto no es algo que ocurre entre individuos y grupos sino que es un proceso fundamental mediante el cual la sociedad constantemente se rehace*".

En resumen, se puede concluir que las distintas definiciones de conflicto suponen de un modo u otro:

- *Interdependencia* entre las partes (tienen el potencial de interferir en la otra);
- *Percepción*, de al menos una parte, *de algún grado de oposición o incompatibilidad* entre los objetivos o intereses entre las partes;
- *Alguna forma de interacción* entre ellas

⁸ Suarcz, Matines: "Mediación, Conducción de disputas, comunicación y técnicas". Editorial Paidós, Buenos Aires, Argentina, 1996.

5.4. 1. Etapas del conflicto

Dentro de este proceso hay elementos y etapas que son “privadas” o “internas”, que no se hacen públicas desde su comienzo, pero ello no implica que tengan menos fuerza.

La disputa, por ejemplo, es una de las partes de este proceso que puede ser caracterizada como una fase pública del proceso conflictivo. Por ello no se debe confundir conflicto con disputa ya que esta última es una parte de él.

Dentro de este contexto también es preciso diferenciar entre conflicto y desavenencia, aun cuando frecuentemente se utilizan de manera indistinta. Una desavenencia constituye un conflicto interpersonal que se manifiesta o comunica. Así el conflicto es manifiesto, cuando se compone de un conjunto de conductas específicas o acciones (requerimientos, amenazas, etc.) que indican y abarcan el conflicto. Son las acciones que comunican el conflicto, convirtiéndolo en una desavenencia.

Rummel⁹ también sostiene que los conflictos tienen su propio “ciclo de vida”, dividiéndolo en cinco fases:

- a) *El conflicto latente*: existen intereses opuestos, forman una estructura de conflicto.
- b) *Iniciación del conflicto*: la estructura de conflicto permanece latente hasta que surge una situación que desencadena el conflicto.

⁹ Rummel, R.J.: “Understanding conflict and war”. Vols 1y 2. Nueva York: Wiley, 1976.

- c) *Búsqueda del equilibrio del poder*: las partes entran en un conflicto manifiesto, esta situación requiere que cada interés opuesto se equilibre a través de medios de coacción, o por medio de métodos no coercitivos de resolución de conflictos.

- d) *Equilibrio del poder*: los contendientes alcanzan un punto de equilibrio a través de un proceso de resolución de conflicto.

- e) *Ruptura del equilibrio*: las condiciones se modifican con el tiempo, y el equilibrio del poder y balance que se habían establecido, cambian.

5.4. 2. Clasificación de Conflictos¹⁰

La gran diversidad de procesos y situaciones que pueden considerarse como conflictos, requieren de una clasificación que caracterice cada situación con el fin de poder comprenderlos y enfrentarlos de la mejor manera posible.

Es así, que consideramos la clasificación de conflictos propuesta por Marines Suares que se realiza en función de los siguientes elementos:

En función del elemento agresividad:

Conflictos Agresivos: Cuando hay intención de daño entre las partes. En muchos casos el daño no es sólo intencional, sino efectivo.

Conflictos no agresivos: El daño no es ni efectivo ni esta en las intenciones.

En función del elemento "interés por el otro":

Cooperación: Alto interés por el uno y por el otro

Acomodación: Bajo enteres por uno y alto interés por el otro

Competición: Alto interés por uno y bajo interés por el otro.

Evitación del conflicto: Bajo interés por los dos.

En función de la conducción. Toma como elemento fundamental la forma como se conduce o maneja el conflicto, ha sido clasificado teniendo en cuenta si lleva a la aniquilación de una de las partes o a la supervivencia de ambas partes.

¹⁰ Suares, Marines: "Mediación, Conducción de disputas, comunicación y técnicas". Editorial Paidós, Buenos Aires, Argentina, 1996.

Conducción destructiva de conflictos: implica la aniquilación de por lo menos una de las partes, también el aniquilamiento de las relaciones colaborativas entre las partes:

Dominación: Una de las partes intenta imponer su voluntad sobre la otra, por medios físicos y/o psicológicos.

Capitulación: Una parte, unilateralmente, cede la victoria a la otra.

Inacción: una parte no hace nada o aparenta no hacer nada.

Retirada: Una parte decide no continuar participando en el conflicto.

Competición: Las dos partes quieren imponerse, aunque signifique la destrucción del otro.

Conducción constructiva de conflictos: implica la supervivencia de las relaciones colaborativas entre las partes.

En función de la flexibilidad:

No flexibles: la historias que se narran no son cerradas, solo se esta interesado por si mismo, el otro no aparece y esta posicionados regidamente, no hay lugar para alternativas.

Flexibles: Historias abiertas, hay interés por si mismo, por el otro y por los dos.

En función del elemento contenido:



Conflicto de objetivos: centrado en aquello a lo que se quiere llegar, en la meta. El conflicto puede desencadenarse tanto porque la dos quieren lo mismo, como porque los dos quieren cosas distintas.

Conflicto de valores: Cada parte justifica su posición bajándose en un "valor" diferente, por ejemplo, la belleza, la rentabilidad.

Conflicto de creencias: cada parte sostiene su posición en función de su sistema de creencias.

Conflicto de principios: entendidos estos como pautas implícitas o explícitas para la adopción de decisiones, que por definición no pueden ser abandonados, cambiados y ni siquiera revisados para ser reconfirmados.

En función de la forma como se ha construido el conflicto:

Disputas incompatibles: son aquellas que se generan cuando se enfrentan las diferencias manteniendo un acuerdo sobre el tema, pero cada parte tiene opiniones diferentes sobre él.

Conflictos morales: son aquellos en los cuales no solo está en desacuerdo en un tema sino que también existe desacuerdo en la forma de tratar los desacuerdos. Estos a su vez se clasifican en:

Incomparables: las partes no están de acuerdo acerca de que se está discutiendo.

Inconmensurables: son compatibles en cuanto al tema, pero a su vez son incomparables.

5.4.3. Conflictos familiares

Se entiende por conflictos familiares a la parte pública de los conflictos interpersonales que se dan en el seno de la familia.

En este sentido existen dos tipos diferenciados de conflictos familiares, aquellos que son agudos y otros que son crónicos. Los primeros se caracterizan por surgir, muchas veces de forma inesperada, explosiva, pero también finalizar rápidamente, salvo que se apropien de alguna estructura relacional persistente. La solución de estas puede ser relativamente simple. Existen en todas las familias.

Las crónicas por el contrario son mucho menos llamativas, pero mucho más resistentes al cambio, y por lo tanto más difíciles para la conducción de alguna resolución de conflictos por parte de un tercero. En este sentido un conflicto familiar corresponde a:

“Las tensiones que se presentan entre los miembros de una misma familia en torno a diferentes aspectos: conyugales, afectivos, domésticos, parentales, intergeneracionales, intergénero, entre otros. Se trata de diferencia de intereses, deseos, opiniones e incluso de valores”¹¹.

Diversos autores¹² señalan que estas tensiones pueden aparecer en el marco del proceso de evolutivo de la familia, denominado ciclo vital, el cual comprende varias etapas. Estos cambios evolutivos son transformaciones inevitables y necesarias que permiten a la familia crecer, desarrollarse y adaptarse al contexto sociocultural en que se desenvuelve. El paso de una etapa a otra del ciclo vital implica una crisis que puede resolverse de manera "natural" o dar lugar a conflictos que requieran ayuda profesional o judicial.

¹¹ Mejía, D. y otros; “Trastorno de la función familiar”, Salud Familiar, Bogotá, Colombia. (1990).

¹² Simmel, 1955; Coser, 1956; Dahrendorf, 1959; Adams, 1965; Scanzoni, 1972; Strauss, 1979.

Entonces, podría decirse que un conflicto familiar es, hasta cierto punto, una situación deseable al permitir el desarrollo de habilidades psicosociales en los miembros de la familia, habilidades necesarias para resolver situaciones difíciles en el futuro, sin embargo cuando esto no ocurre la forma de enfrentarlo pueden llevar incluso a la separación de la familia.

5.4.3.1 Clasificación de conflictos familiares

Conflicto conyugal: se presenta entre los miembros de la pareja y puede estar relacionado con exigencias de tipo personal y afectivo, problemas individuales, inexistencia de acuerdos para el manejo del tiempo libre, de la intimidad, encuentros con amigos, tiempo con la familia extensa y, en general, con aquellos temas que competen única y exclusivamente a la pareja. En algunos casos se presentan conflictos por intromisión de terceras personas en espacios y decisiones de la pareja. La transición de una etapa a otra del ciclo vital puede generar conflictos en la pareja, por ejemplo, tras el nacimiento del primer hijo (manejo de la sexualidad, entre otros).

Conflicto parental: se refiere a las tensiones, dificultades y problemas que surgen entre los padres por temas relacionados con el ejercicio de las funciones parentales. La falta de acuerdos o la existencia de acuerdos poco claros o inadecuados en torno al manejo de la autoridad, horarios y permisos de los hijos son fuente de conflictos entre muchos padres.

Conflicto parento-filial: es aquel que se presenta entre padres e hijos. Las diferencias y tensiones pueden estar asociadas a modos distintos de entender las cosas, a las normas y reglas que los padres intentan imponer a los hijos, a la aceptación de los amigos. Este tipo de conflicto que es también intergeneracional es frecuente en la adolescencia de los hijos o en los casos en que, aun siendo adultos, algunos hijos viven con los padres ya mayores y no

aportan para los gastos de la casa o no acatan las normas que éstos les exigen para continuar viviendo con ellos.

Conflicto entre hermanos: son los denominados conflictos entre iguales o entre pares. Las disputas entre hermanos giran en torno a reclamos por el afecto de los padres, objetos personales entre otros. El manejo adecuado de los conflictos fraternos puede constituir una oportunidad de aprendizaje para la vida adulta.

Conflictos intergeneracionales: corresponden a los conflictos que se presentan entre personas de diversas generaciones, como los que acontecen entre abuelos y nietos, padres e hijos, padres y abuelos, tíos y sobrinos, etc. Los conflictos entre padres e hijos, por ejemplo, pueden generar la conformación de diferentes subgrupos dentro de la familia y polarizar las interacciones y las comunicaciones. El conflicto parento-filial es básicamente intergeneracional. Por otra parte, los conflictos intergeneracionales son frecuentes en las familias extensas.

Conflictos intergénero: el género constituye uno de los ejes generadores de conflicto en la familia. Muchos conflictos familiares están sustentados en la jerarquía y posición de superioridad de un género, generalmente el masculino sobre el femenino. Minuchin y Fishman (1984) señalan que los subsistemas familiares se articulan por los integrantes (miembros de la pareja, por ejemplo) o por la tarea que cumplen (parentalidad, por ejemplo).

Un factor decisivo que se da en la mediación familiar es la manera en que asumen la "participación" en el proceso las partes en conflicto, lo que incide en el éxito o fracaso en la búsqueda de un acuerdo que represente los intereses de ambas partes. Es por esto que tanto la actitud frente al conflicto familiar como la participación en este son constituyentes de la mediación familiar y son los

elementos de claves y decisores en la sustentabilidad y durabilidad de los acuerdos que se logren.

5.5. LA PARTICIPACIÓN

En el contexto de la intervención psicosocial como temática transversal de la presente investigación emergente en el ámbito judicial, uno de los factores que nos parece desde la “empiría” como más relevante en lo que respecta a su posicionamiento, en la manera en que perciben el conflicto las familias que son usuarios(as) permanentes del programa), la actitud frente el proceso y por último de que manera se expresa la participación de los usuarios en el proceso de intervención a lo largo de todos los momentos de este.

A partir del Modelo de Trilla y Novella¹³ y estos a su vez, tomando a modo de sugerencias algunos de los aspectos de la escala de participación de Hart, proponen una tipología de participación compuesta por cuatro clases de participación.

Figura 5.2. Tipos de Participación



Dentro de esta propuesta se afirma que desde el primero hasta el último tipo, se da un incremento progresivo en cuanto a la complejidad de la participación.

¹³ Trilla, Jaume, Novella, Ana. Educación y participación social en la infancia. Revista Iberoamericana de Educación. Número 26. Mayo - Agosto de 2001. OEI Ediciones

Entre las tipologías mencionadas se encuentran: la participación simple, la participación proyectiva, la participación consultiva y la meta-participación.

Para los efectos de esta investigación sólo nos enfocaremos en aquella que mencionan los autores como participación simple, que como tipología de participación, se refiere a la primera y más elemental forma de participación llamada *simple*. Es la que consiste en tomar parte en un proceso o actividad como espectador o ejecutante, sin que el sujeto haya intervenido para nada ni en su preparación ni en las decisiones sobre su contenido o desarrollo. Los individuos se limitan básicamente a seguir indicaciones o a responder a estímulos.

En su grado más sencillo se refiere al *estar* o hacer *acto de presencia*. Es la participación que se mide sólo en términos cuantitativos, por ejemplo: en la mediación familiar participaron 'x' personas.

En este contexto «participación» significa que estuvieron allí, y *participar* es algo así como hacer número o ser contabilizado. Nótese que las expresiones "hubo una elevada participación" y "los asistentes estuvieron muy participativos", suelen significar cosas diferentes; con la primera se quiere significar que asistieron muchos, mientras que con la segunda se quiere decir que los asistentes, muchos o pocos, se implicaron en el evento.

5.6. MODELO ECOLOGICO

El modelo ecológico, pues permite plantear una visión integradora del maltrato infantil, analizando distintos niveles, que van desde lo individual a lo sociocultural, pasando por los progenitores/cuidadores, la familia y las redes sociales cercanas, sin dejar de lado las distintas interacciones que se producen entre éstos (Aracena, Castillo, Haz, Cumsille, Muñoz, Bustos, Román, 2000; Bronfenbrenner, 1987; Rodríguez, 1998), integrando factores de los

cuidadores, las características del niño, la interacción social y familiar, y el medioambiente cultural (Larraín et al., 1994, citado en Aracena et al., 2000; Bronfenbrenner, 1987; Rodríguez, 1998). En el modelo ecológico existe preocupación por una acomodación progresiva entre un organismo humano en desarrollo y su ambiente inmediato, y por la manera en que esta relación se produce por medio de las fuerzas que emanan de los sistemas más alejados (Bronfenbrenner, 1987).

El modelo ecológico, posteriormente desarrollado por Belsky (1993), establece que el primer nivel es el Ontosistema: Agrupa los aspectos propios del individuo (del cuidador/progenitor): personalidad, estado de ánimo, prácticas de crianza, conocimiento con respecto a las características evolutivas del niño y sus necesidades; dichos aspectos serían afectados por la historia de malos tratos, desatención severa, rechazo emocional a la que fue sometido durante su infancia y la historia de desarmonía o ruptura familiar. El segundo nivel es el Microsistema: Es el contexto familiar inmediato en el cual se producen las pautas de relación y de comunicación interpersonal y básicas para la comprensión de los patrones de interacción padres-hijos, como por ejemplo, el autoritarismo o el ciclo ascendente de conflicto y agresión entre los integrantes.

El tercer nivel es el Ecosistema: Constituido por la vecindad o el barrio en el cual está inserto el grupo familiar, el desempleo, las malas condiciones del lugar y/o del trabajo, el aislamiento, la falta de redes social formales e informales y el acceso a salud y educación de calidad deficiente generan condiciones propicias para que el maltrato se perpetúe.

Finalmente, el cuarto nivel es el Macrosistema, donde se anidan los demás sistemas e incluye a la cultura, las actitudes y creencias en torno a la violencia, el castigo como modo de educación de los niños, la infancia, el papel de los padres y la familia (Belsky, 1993).

Este aporte ecosistémico de Belsky trata de dar respuesta a la insuficiencia explicativa que evidenciaron los distintos modelos y factores explicativos precedentes, centrados en las características del maltratador, o en la interacción padres – hijos, o en las condiciones contextuales donde se produce la conducta de abuso, planteando que el análisis del fenómeno del maltrato infantil requiere de ir más allá de los aportes de los modelos anteriores, identificando la interacción entre los factores protectores y de riesgo, tanto estables como temporales, presentes en los diferentes sistemas que se relacionan con el niño, niña y/o adolescente.

Desde el modelo ecológico es posible comprender más integralmente los múltiples factores del maltrato infantil que se pueden potenciar mutuamente, no sólo relativos al contexto familiar, señalados en el párrafo anterior, sino que además considerando, por ejemplo, una cultura que valida y normaliza el uso de la violencia en general, familias socialmente aisladas, progenitores/cuidadores más afectados por estrés y desajustes psicológicos, relaciones familiares entre adultos y niños/as caracterizadas por hostilidad, indiferencia, negligencia y rechazo, y niños/niñas/adolescentes que presentan problemas externalizados (Ej. impulsividad, hiperactividad, desobediencia, agresividad, bajo auto-control, etc.), o bien, internalizados (Ej. pasividad, apatía, retraimiento social, sintomatología ansioso-depresiva, etc.). Considerando la visión integral de este modelo, al plantear multicausalidad y multi-interacción de factores individuales, familiares y sociales relacionados con el maltrato infantil, se requiere disponer de procedimientos, herramientas y técnicas de evaluación que analicen los factores de protección y de riesgo, tanto del niño/adolescente, como también de las familias y los diversos contextos que con ellos/as se relacionan.

Por otra parte, el abordaje del maltrato infantil resulta muy complejo no sólo por razones de tipo teórico, sino que también de índole práctica. Al respecto, es difícil definir y describir cada caso individual (Sociedad Chilena de Pediatría

Comité de Maltrato Infantil, 2007) y frecuentemente co-existen diferentes tipos de maltrato y abandono (Gómez de Terreros, 2006).

En Chile, si bien ha aumentado el conocimiento de las distintas formas de maltrato, la sensibilidad de los profesionales y de la población hacia el problema, y la frecuencia del diagnóstico de maltrato a los niños, niñas y adolescentes, aún se observa una carencia de registros sistemáticos y confiables, insuficientes criterios comunes y escasa coordinación entre instituciones, lo que no permite conocer la real magnitud del problema del maltrato infantil (De la Barra, Rodríguez, Álvarez, Vergara, Toledo y Caris, 1995). Por ello, para favorecer el desarrollo de acciones y programas más específicos de prevención, control y tratamiento (De la Barra et al, 1995; Gómez de Terreros, 2006), se requiere contar con herramientas de evaluación del funcionamiento familiar que permitan determinar en qué medida las características y/o condiciones familiares asociadas al maltrato infantil se presentan como factores de riesgo o de protección.

En Chile y en Latinoamérica, dentro del área de la prevención y protección de diversas formas de maltrato infantil y negligencia parental, existe una urgente necesidad de contar con instrumentos de evaluación, con propiedades psicométricas adecuadas, pertinentes y de utilidad práctica en el ejercicio cotidiano de los programas sociales y que, al mismo tiempo, favorezcan y faciliten la labor de los investigadores (Valencia y Gómez, 2010).

Particularmente, en nuestro país se dispone de escasas herramientas para evaluar familias y no se cuenta con instrumentos que evalúen el funcionamiento familiar desde la perspectiva de los profesionales ni que tengan como finalidad su uso en programas psicosociales (Valencia y Gómez, 2010).

5.7. MODELO GENERAL DE INTERVENCIÓN ECO-SISTÉMICA

Coherente con la Minuta Técnica aportada por Sename (2010) y los aprendizajes sistematizados por la Protectora de la Infancia, el marco teórico del PIB “Viviendo en Familia” se construyó en coherencia con la literatura sobre Resiliencia personal, familiar y comunitaria. Así, temas como el buen trato, el apego seguro, la parentalidad positiva, la disciplina sensible, los límites saludables, los significados, creencias, rituales y mitos familiares, la narrativa de la familia sobre sus dificultades y sus historias de superación, constituyen temas nucleares que se abordan en los distintos espacios de intervención que ofrece el programa.

Como se observa en la figura 2, el modelo eco-sistémico del “Viviendo en Familia” articula sus metodologías en niveles anidados, donde el niño, niña o adolescente se grafica inserto en su sistema familiar y éste a su vez en un entorno más amplio, que incluye sus redes formales e informales.

Figura 5.3. Modelo Eco-sistémico de Intervención Familiar



- **FIGURAS PARENTALES Y FAMILIA**

A nivel de las **figuras parentales** y de otros miembros del grupo familiar, el programa considera implementar tres espacios de aprendizaje grupal: taller de competencias parentales, jornadas de vinculación familiar, y taller de redes informales y formales. En todos estos talleres se trabaja dos focos: entregar información significativa y desarrollar habilidades prácticas. Los talleres tienen un número reducido de sesiones (desde sesión única hasta 5-6 sesiones como máximo) y la duración de cada sesión se intenta que no sobrepase las 3 horas cronológicas.

El taller de **competencias parentales** tiene por objetivo fortalecer competencias parentales ya existentes en los cuidadores y reconocer competencias que puedan ser desarrolladas. Las jornadas de **vinculación familiar** son espacios en que todas las familias del programa se juntan a compartir un momento especial y a reforzar los lazos afectivos que los unen. El taller de **redes informales y formales** busca desarrollar conocimiento y habilidades en las familias usuarias para identificar, usar y conectarse con sus redes sociales e instrumentales. En estos años de implementación, también se han identificado otros temas significativos de abordar en talleres psicoeducativos, como: buen trato intrafamiliar, estereotipos de género, sexualidad adolescente, autoestima, entre otros.

Al igual que con los niños, con las figuras parentales se desarrolla permanentemente una labor de **acompañamiento psicosocial**, motivando al cambio, reforzando los aprendizajes, detectando nuevas situaciones que requieran apoyo. Los temas más focales y especializados se trabajan en los espacios de **consejería** para figuras parentales o en consejerías familiares con todo el grupo familiar. Tanto las entrevistas psicosociales como las consejerías parentales o familiares pueden realizarse en el centro o en el domicilio (visita domiciliaria). Desde la perspectiva **ecológica** que sustenta el modelo, llevar las

intervenciones a los propios espacios de desarrollo de la vida familiar (domicilio, plaza, junta de vecinos, etc.) resulta de primera importancia.

Cada cuatro meses se realizan **reuniones de logro**, cuyo sentido reside en destacar y celebrar los avances obtenidos respecto a las metas globales consignadas en el Plan de Intervención, estimulando procesos de resiliencia familiar.

El esquema contempla la posibilidad de ofrecer a las familias espacios de **psicoterapia familiar breve**, en dos modalidades¹⁴: (a) terapia de interacción guiada con video-feedback para niños de 0 a 6 años de edad; y (b) psicoterapia familiar sistémica para niños escolares y adolescentes. La Interacción Guiada es una terapia breve que, desde la teoría del apego y sistémica, se focaliza en las interacciones madre/padre-niño(a); intercala sesiones de juego familiar grabadas en video, con sesiones de exposición y discusión junto al padre y/o madre, ayudándolos a mejorar su comprensión del hijo(a), identificar y reforzar sus propias competencias, disfrutar de la relación y a mejorar el vínculo afectivo entre ambos^{15, 16}. Respecto a la modalidad de terapia familiar sistémica a usar, dependerá del modelo específico con que se sientan más cómodos los terapeutas, dentro de un enfoque sistémico, pudiendo considerar el modelo estructural¹⁷, el modelo centrado en soluciones, el modelo narrativo, entre otros¹⁸. Sin embargo, cabe señalar que en este programa no se tratará directamente problemas de salud mental del adulto mediante psicoterapia, derivando estos casos a los servicios locales pertinentes.

¹⁴Cabe señalar que este recurso técnico está en desarrollo en la institución, por lo que se aplica actualmente en pocos casos, aunque con resultados prometedores de acuerdo a los reportes de los profesionales.

¹⁵Suárez, N., Muñoz, M., Gómez, E. & Santelices, M.P. (2009). Terapia de Interacción Guiada: una nueva modalidad de intervención con familias multiproblemáticas y en riesgo social. *Terapia Psicológica*, 27(2), 203-213.

¹⁶Gómez, E. & Muñoz, M. (2010). Efectos de la Terapia de Interacción Guiada sobre el Bienestar de Días en Riesgo Psicosocial. *En prensa*. En este estudio piloto evaluamos 19 casos, mostrando resultados positivos, estadísticamente significativos ($p < 0.05$) y con tamaños de efecto grande, registrándose mejoras en los problemas conductuales y socioemocionales de los niños y en el bienestar general y sintomatología ansioso-depresiva del adulto; la IG sería especialmente efectiva para casos menores de 6 años de edad

¹⁷Minuchin, S. & Fishman, H. (2004). *Técnicas de Terapia Familiar*. Buenos Aires: Paidós Terapia Familiar.

¹⁸Navarro, J. & Beyebach, M. (1995) (Comp.). *Avances en Terapia Familiar Sistémica*. Barcelona: Paidós Terapia Familiar.

- **ENTORNO**

Una intervención que se realiza durante toda esta etapa es la **activación de las redes** formales e informales de la familia, con la finalidad de obtener su apoyo y contención, de acuerdo a las necesidades que la familia manifieste.

Lo que se busca es activar dicha red como recursos en la intervención, constituyéndose en apoyos complementarios a las funciones de cuidado y protección parental (p.ej., apoyo para ayudar en las tareas escolares en niños cuyos padres tienen baja escolaridad). Por otra parte, esta intervención pretende que la familia se visualice a sí misma en una trama sistémica donde ella puede solicitar ayuda y ser ayuda para otros a la vez.

A nivel de la comunidad, la intervención busca posicionar al programa en el territorio como un referente especializado en el tratamiento de vulneraciones de mediana complejidad. La estrategia en este nivel consiste en sumarse a las redes locales de infancia o familia, y dentro de ellas sensibilizar y capacitar en las temáticas de su especialidad.

La implementación de las diversas acciones señaladas, sólo es posible si la intervención se desarrolla desde un consolidado **trabajo en equipo**, donde todos sus miembros se conceptualizan como piezas fundamentales de un complejo mecanismo de cambio operando. De esta forma, los **espacios de coordinación** resultan fundamentales para el éxito de la estrategia propuesta. Para ello, se garantiza una reunión semanal de equipo, que aborde: (1) temas que requieran supervisión clínica, (2) aspectos técnicos de la intervención y (3) aspectos administrativos y logísticos de la intervención.

Asimismo, los equipos PIB se consideran parte de un área más grande dentro de la institución (área familia), por lo cual el **intercambio de experiencias y aprendizaje** entre los equipos es una meta institucional prioritaria. Como parte

de este sistema de trabajo, se continuarán desarrollando espacios constantes de **capacitación** y de perfeccionamiento en todas las metodologías de intervención explicitadas en este proyecto y de **difusión** a SENAME y la red territorial de los aprendizajes obtenidos.

Finalmente, se garantizará la implementación de estrategias y espacios de **autocuidado laboral** al interior del equipo y entre los equipos (encuentros, jornadas de reflexión, reuniones de supervisión clínica y técnica, difusión de material bibliográfico especializado, etc.). La ejecución de estos espacios pretende fortalecer las capacidades técnicas de los miembros del equipo y resguardar el bienestar del mismo a fin de mejorar la calidad de la intervención.

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN
III PARTE



PARTE III: METODOLOGÍA Y FUENTES (HEURISTICA)

CAPITULO 6: FASES DE LA INVESTIGACIÓN

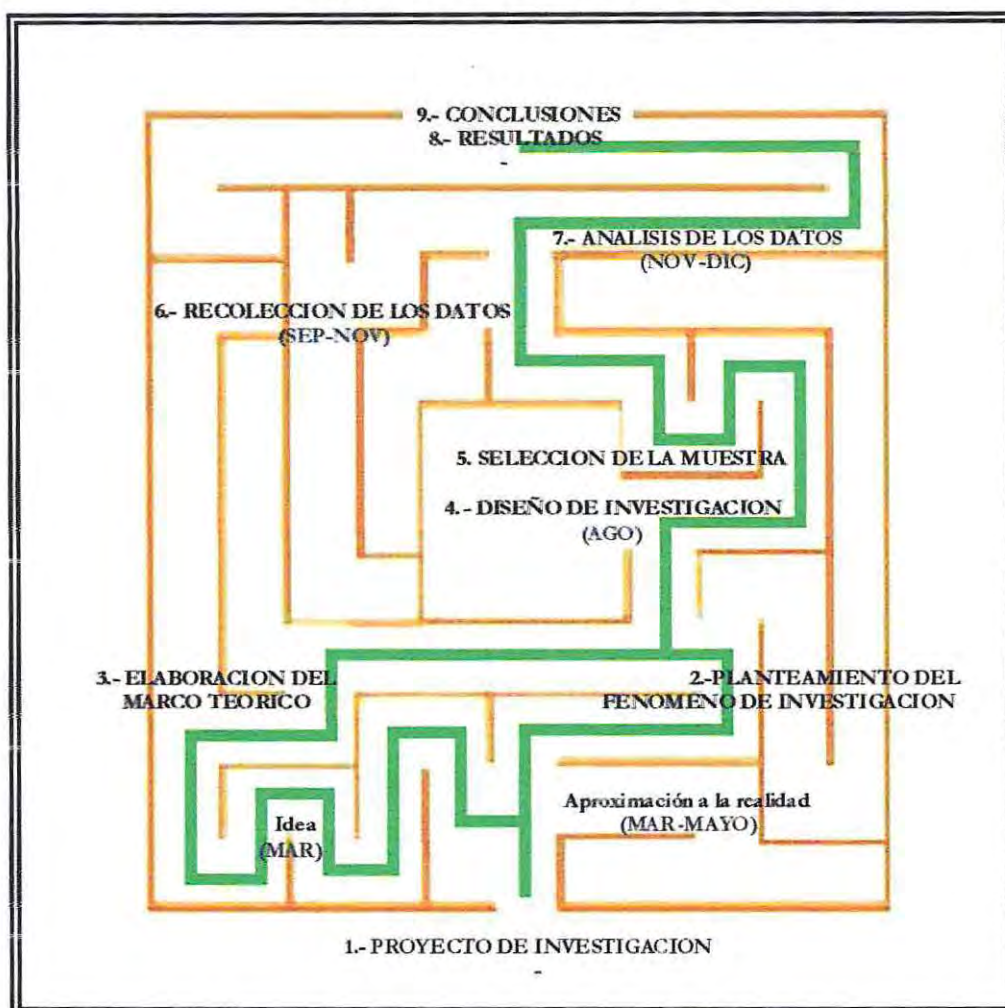
La construcción del marco teórico antes expuesto se enmarca dentro de las fases de la investigación y se da de manera complementaria con la constante construcción del fenómeno en estudio.

La metodología de la investigación engloba todo los procesos que se dan en el desarrollo de la esta investigación y por lo tanto en el presente capitulo se establece de manera sistemática en que se ha ido dando cumplimiento a los objetivos de esta. En este sentido se sintetizan las fases del proceso investigativo así como las características del presente estudio.

En virtud de la importancia de organizar las distintas etapas que caracterizan esta investigación, es que a modo de síntesis se presentan las principales fases que se han desarrollado y aquellas que se proyectan en función de la continuación del estudio propuesto. De esta forma, la organización de estas fases la presento gráficamente a continuación:

La figura que representa las fases de la investigación corresponde a un laberinto y se justifica en que consideramos que cada una de las fases ha implicado un desarrollo que ha permitido el paso de una fase a otra, de manera coherente, en el caso de la figura correspondería a la búsqueda de la salida. Si bien, un laberinto puede tener diferentes salidas, en esta figura solo se presenta una, ya que representa esta investigación en particular y por ello solo puede tener una salida que corresponden a las opciones que como equipo investigadora he elegido de acuerdo a la realidad en la que me encuentra inserta.

Figura 6. 1: Fases de la Investigación



En cuanto a la metodología a utilizar, la investigadora considera inicialmente la posibilidad de utilizar el **enfoque cualitativo**, no obstante en toda investigación puede existir una complementariedad lo cual va enriqueciendo la investigación. Sin embargo esta tesis dentro del enfoque cualitativo.

Por lo expuesto anteriormente, las técnicas que se considera utilizar son la entrevista, observación participante, revisión bibliográfica, y principalmente la aplicación de NCFAS.

En cuanto a lo señalado es preciso decir que las técnicas propuestas pueden ser replanteadas luego de precisar el problema de investigación, así como también de los objetivos generales y específicos, durante la realización de la misma.

6.1. Fases de la Investigación

6.1.1. Fase 1: Proyecto de Investigación

Esta Fase formalmente comienza a originarse a partir de la elaboración del anteproyecto de investigación, proceso a partir del cual y en función de la idea y del propósito de investigación.

Cuadro 6.1. Fuentes de ideas

FUENTES DE IDEAS	
Revisión Bibliográfica	Política de Infancia y Evolución de esta, Reforma Judicial, NCFAS, Intervención psicosocial, Perspectivas Teóricas (modelo ecológico, sistémico), entre otros.
Audiovisuales	Páginas WEB.
Entrevistas y Conversaciones Informales	Desarrolladas al interior del espacio universitario.

6.1.2. Fase 2: Planteamiento del Fenómeno de Investigación

Una vez planteada la idea y profundizado en el tema a partir de las fuentes señaladas anteriormente, entre las cuales se destaca principalmente la observación participante, es preciso afinar y estructurar la idea de investigación

en virtud de la aplicación práctica de la ley y su procedimiento. La concreción de esta fase se extiende desde Junio a Julio del presente año.

Aquí se requiere definir claramente la pregunta de investigación, y que esta a su vez devese la posibilidad de ser llevada a cabo empíricamente, en este caso, la pregunta de investigación surge a partir de las observaciones sistemáticas realizadas a partir del espacio laboral y que decantaron en la formulación de una pregunta que surge como cuestionamiento de la investigadora y que coincide con la demanda institucional.

Además de la pregunta de investigación, en esta fase se requiere definir los objetivos de la investigación, que indican y precisan que es lo que se pretende investigar, para orientar posteriormente las acciones que se llevarán a cabo en pos de su consecución.

6.1.3. Fase 3: Elaboración del Marco Teórico

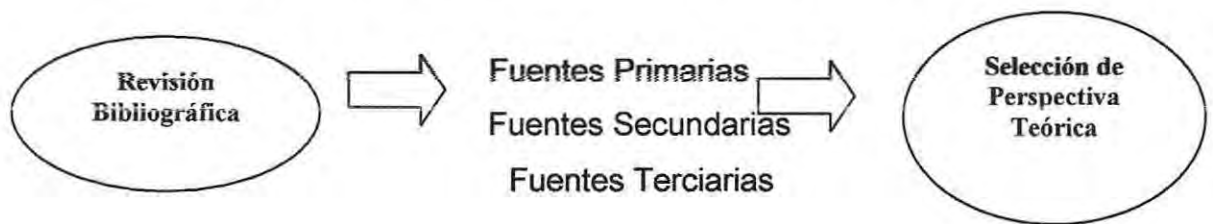
Esta fase, se desarrolla junto al Planteamiento del Fenómeno de Investigación con el objeto de sustentarla teóricamente, por ello se requiere la elaboración de un marco teórico coherente que defina los conceptos centrales del presente estudio, y a su vez, que permita definir desde que perspectiva se comprenderá esta realidad y a partir de la misma, como se analizarán e interpretarán los datos obtenidos.

La elaboración del marco teórico, comprende en primera instancia la revisión bibliográfica de la literatura correspondiente a la temática que nos convoca. Es posible señalar que la revisión bibliográfica ha sido transversal al proceso de investigación, sin embargo en este periodo se profundiza con el objeto de concluir en su segunda etapa; la adopción de una teoría, perspectiva teórica o de referencia. En este caso el marco teórico es elaborado a partir de una

perspectiva teórica, ya que los conceptos y definiciones incluidos en el mismo, no se ajustan en su totalidad a una sola teoría.

En cuanto a las fuentes de información disponibles se utilizan primarias o directas que proporcionan datos de primera mano como; libros, monografías, tesis, etc., secundarias, que corresponden principalmente a compilaciones, resúmenes y listados de referencia de un conocimiento particular y terciarias que se trata de documentos que compendian nombres, artículos y publicaciones a partir de las fuentes secundarias.

Figura 6. 2: Elaboración del Marco Teórico



6.1.4. Fase 4: Diseño de Investigación

En esta fase, que se desarrolla durante el mes de Agosto, se describe el enfoque y los alcances de la investigación, los cuales se definen en relación con los objetivos del estudio y con la información disponible respecto del tema y fenómeno de investigación. Una vez explicitados estos aspectos, es posible definir el tipo y diseño del estudio, ya que están directamente relacionados con los criterios antes mencionados.

Enfoque de la Investigación y Tipo de Investigación

Esta investigación se insertara dentro de un enfoque de *tipo cualitativo*, ya que pretende responder a la pregunta de investigación a través de la aplicación de NCFAS que es un instrumento que se realiza a partir de la valorización que

realizan los profesionales (dupla psicosocial) de las categorizaciones presentes en la NCFAS.

La elección de este tipo de enfoque se justifica dadas las características del estudio y la problemática que se quiere abordar.

De esta forma, el aporte que la investigadora podría hacer con esta investigación de tipo cualitativa, ya que los datos que proporcionara serán correlato de la particularidad de la población en estudio y permitirá dar una mirada respecto de los componentes presentes en el funcionamiento familiar. Es importante mencionar que la presente tesis corresponde a una **Investigación Temática**, que tiene por finalidad dar cuenta de un fenómeno que ya existe, pero el cual no está suficiente trabajado ni estudiado, es decir dar cuenta de la utilidad de un instrumento de evaluación familiar, que desde el quehacer profesional psicosocial puede ser de gran utilidad.

Alcances de la Investigación

Al definir el alcance de la tesis esto lo estableceré, en términos de conocimientos, hasta donde era posible llegar con la presente investigación. Es así como, luego de la revisión bibliográfica y de definir el enfoque del estudio se visualiza que ésta posee un alcance **descriptivo y explicativo**.

Como ya se mencionó, corresponde a un estudio **cualitativo**, el cual tiene como propósito “reconstruir” la realidad, tal y como la observan los actores de un sistema social previamente definido. El énfasis de la investigación no estará puesto en medir variables, sino que en tratar de describir y explicar la situación o problema antes mencionada y en función de este proceso dar respuesta a la pregunta de investigación.

La utilidad y el propósito principal de este estudio no es generalizar con los datos que se obtengan a partir de la tesis hacia poblaciones más grandes, sino que relevar los aspectos particulares de los adolescentes que forman parte del estudio y hablar de su(s) realidad(es), no perdiendo la perspectiva del sujeto y que son ellos los que dan forma a la investigación mediante sus relatos e historias de vida.

Asimismo, este estudio también posee un alcance **explicativo**, ya que pretendió explicar por qué ocurre un fenómeno, es decir cuales son los elementos socioculturales que están a la base de la organización espontánea de los jóvenes en instancias formales e informales., y por otro lado se **describe** estos procesos de agrupación a partir de lo relatado y manifestado por los mismo adolescentes.

Tipo de Diseño

El término diseño se refiere al plan o estrategia que se desarrolla para obtener la información que se requiere en una investigación. (Pág. 185, Hernández Sampieri). El tipo de diseño que se utilizó en esta investigación corresponde al tipo **No Experimental**, éste se define como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente las variables. Lo que se hace es observar fenómenos ya existentes, tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos.

En esta investigación se utilizó el **diseño transeccional**, ya que éste implica la recolección de datos en un solo momento (los meses en el que las NCFAS al periodo comprendido entre Enero y Junio del presente año).

Por otro lado la variable dependientes es cualitativa y corresponde a la valoración que cada uno de los evaluadores le asignó, en forma individual y separada, en cada uno de los 36 ítemes de la NCFAS, utilizando 6 (ó 7)

categorías escalares del instrumento: “problema serio”, “problema moderado”, “problema leve”, “adecuado/línea base”, “leve fortaleza” y “clara fortaleza” (y “no aplica”) (Fraser, Kirk y Reed-Ashcraft, 2001).

Cuadro 6.2. Diseño de Investigación

Diseño de Investigación	
Enfoque de la Investigación	Cualitativo
Alcance de la Investigación	Descriptivo /Explicativo
Tipo de Diseño	No Experimental Transeccional

6.1.5. Fase 5: Selección de la Muestra

En esta fase es necesario inicialmente **definir la unidad de análisis**, es decir sobre que o quienes se recolectarán los datos. En nuestra investigación se trata de usuarios del Programa PIB Recoleta, entendiendo que se considera no tan solo a los niños, niñas y adolescentes ingresados, sino que también a sus respectivos grupos familiares.

Asimismo, es necesario **delimitar la población**, en una investigación corresponde al conjunto de los casos que concuerdan con determinadas especificaciones, en este caso corresponde a todos los usuarios que han sido ingresados entre el año 2008-2011. Dicha población debe ser caracterizada con la finalidad de delimitar posteriormente la muestra. En esta investigación se considero la información de 192 casos ingresados en el periodo ya establecido de tiempo. La muestra corresponde a un sub-grupo de la población de interés que debe ser representativo de ésta, con el fin de lograr generalizar los resultados a la población.

En esta investigación se utiliza una **muestra probabilística**, en la cual todos los elementos de la población tienen la misma posibilidad de ser elegidos. Sin embargo, dado que las unidades de análisis no poseen un determinado atributo en relación con categorías o estratos que se presentan en la población, se trata de una muestra probabilística no estratificada.

Cuadro 6. 3: Etapas en la Selección de la Muestra

Etapas en la Selección de la Muestra	
Definición de la Unidad de Análisis	Usuarios del PIB Recoleta (niños, niñas y adolescentes) y sus familias.
Delimitación de la Población	Todos los usuarios que forman parte de manera activa de los procesos de intervención y que se les haya aplicado la el instrumento NCFAS.
Tipo de Muestra	Probabilística – No Estratificada
Selección de la Muestra	Según los diferentes usuarios y la adherencia que han tenido al programa.

Población en Estudio:

Se utilizó un muestreo no probabilístico e intencionado, seleccionando aquellos participantes que presentaron los siguientes criterios de inclusión:

a) niños, niñas y/o adolescentes ingresados al P.I.B. "Viviendo en Familia" Recoleta de la Sociedad Protectora de la Infancia;

b) víctimas de algún tipo de maltrato infantil no constitutivo de delito (Ej. maltrato físico, maltrato emocional, negligencia, testigo de violencia intrafamiliar, etc.). Los criterios de exclusión fueron:

a) usuarios ingresados con anterioridad a agosto de 2008, debido a que dichos ingresos ya cuentan con la aplicación de NCFAS a través de consenso inter-evaluadores;

b) usuarios ingresados con posterioridad a diciembre del 2010, ya que se debían respetar los plazos establecidos en el contexto del Magíster en que se desarrolla esta investigación. En base a criterios sustantivos y de factibilidad, finalmente se contó con una muestra de 38 participantes que cumplieron con los criterios de inclusión y exclusión.

6.1.6. Fase: Recolección de Datos

Técnicas de Recolección de Datos:

Para conocer la variable dependiente, el instrumento utilizado es la NCFAS, que presenta las siguientes características. La NCFAS es una escala basada en la valoración cualitativa, que realizan los operadores de programas sociales respecto de las fortalezas y debilidades identificadas en una familia, en relación al bienestar infanto-juvenil, respecto de 36 ítems: 5 ítems globales (o dominios) y 31 ítems restantes (Anexo 1), tales como:

- Entorno, con 10 ítems: entorno en general, estabilidad de la vivienda, seguridad en la comunidad, habitabilidad de la vivienda, ingreso/empleo, manejo financiero, comida y nutrición, higiene personal, transporte, entorno de aprendizaje;

- **Competencias Parentales**, con 6 ítemes: competencias parentales en general, supervisión del niño(s), prácticas disciplinarias, entrega de oportunidades de desarrollo/crecimiento, salud mental del progenitor(es)/cuidador(es), salud física del progenitor(es)/cuidador(es), uso de drogas/alcohol del progenitor(es)/cuidador(es);
- **Interacciones Familiares**, con 4 ítemes: interacciones familiares en general, apego con el niño/a, expectativas sobre el niño/a, apoyo mutuo dentro de la familia, relación entre los progenitores/cuidadores;
- **Seguridad Familiar**, con 5 ítemes: seguridad familiar en general: ausencia/presencia de abuso físico en el niño(s), ausencia/presencia de abuso sexual en el niño(s), ausencia/presencia de abuso emocional en el niño(s), ausencia/presencia de negligencia en el niño(s), violencia doméstica entre los progenitores/cuidadores; y
- **Bienestar del Niño**, con 7 ítemes: bienestar del niño en general, salud mental del niño(s), comportamiento del niño(s), desempeño escolar, relación con el progenitor(es)/cuidador(es), relación con hermano(s), relación con pares, cooperación/motivación a permanecer en la familia.

Para los 36 ítemes de la NCFAS, se empleó la estrategia escalar de 6 (o 7) puntos, en formato tipo likert, con valoración graduada: “clara fortaleza”, “leve fortaleza”, “línea base/adeecuado”, “problema leve”, “problema moderado” y “problema serio” (y “no aplica” sólo en 4 ítemes), sin existir punto medio (Fraser, Kirk y Reed-Ashcraft, 2001). En sólo 4 ítemes de la NCFAS existe una séptima categoría, denominada “no aplica”, la que el evaluador puede seleccionar cuando el ítem no se aplica al caso evaluado (por ejemplo, en el ítem “relación del niño con sus hermanos” es posible asignar la categoría “no aplica” cuando el niño no tiene hermanos) (Anexo 2). Cuando se evalúan

ítemes como “problema leve”, “problema moderado” o “problema serio”, el evaluador está señalando que éstos constituyen factores de riesgo en los que se requiere iniciar más urgentemente los procesos de intervención al ser valorados como problema (serio, moderado y/o leve); asimismo, aquellos ítemes evaluados como “adecuado/línea base”, “leve fortaleza” o “clara fortaleza”, son considerados por el evaluador como factores de protección, y por tanto, no requieren necesariamente de un proceso de intervención psicosocial (Fraser, Kirk y Reed-Ashcraft, 2001). Además, las categorías “clara fortaleza”, “adecuado/línea base”, “problema serio” y “no aplica” están definidas por una descripción desarrollada por los autores de la escala, que señala en qué consiste cada una de ellas a fin de que los evaluadores tengan una orientación para realizar la valoración, lo cual está incorporado en el formulario electrónico de la NCFAS. Las otras tres categorías (“leve fortaleza”, “problema leve” y “problema moderado”) se encuentran sin descripción, en favor de estimular la investigación y juicio del profesional cuando asigne las valoraciones (Fraser, Kirk y Reed-Ashcraft, 2001).

La NCFAS también recoge antecedentes sociodemográficos del niño, niña y/o adolescente, del progenitor/cuidador, datos de identificación de la evaluación (Ej. motivo de ingreso al PIB, red que deriva, etc.), y datos del grupo familiar (Ej. número, sexo, edad de habitantes, tipo de estructura familiar, etc.). Por último, la escala permite asignar valoraciones en los 36 ítemes, tanto al ingreso del caso como al cierre del proceso de intervención, utilizando la misma estrategia escalar; sin embargo, esto no es objeto de este estudio, sino que sólo han interesado las valoraciones efectuadas al ingreso del caso al programa.

Cabe señalar que la NCFAS no es un test o un inventario propiamente tal, pues su objetivo no es proporcionar una medida absoluta o relativa acerca del funcionamiento familiar en casos de bienestar infanto-juvenil, por medio de baremos, normas o valores de puntos de corte determinados; tampoco existe un puntaje promedio del total de ítemes de la NCFAS, ni sub-promedios por

cada uno de los 5 dominios de la escala. Esto se debe a que la escala no asigna puntajes cuantitativos, sino que valoraciones cualitativas (“problema serio”, “problema moderado” o “problema leve”, “adecuado/línea base”, “leve fortaleza” o “clara fortaleza”, o “no aplica”), las que están asociadas a números, sólo con fines didácticos para facilitar la valoración del evaluador (Ej. -3, -2, -1, 0, +1, +2, respectivamente), y por ende, no es posible aplicar sumatorias ni promedios a tales valoraciones.

Además, como se señaló anteriormente, dentro de los 36 ítems de la escala, existen 5 que corresponden a una valoración general de cada dominio, denominados de la siguiente forma: “Entorno en general”, “Competencias parentales en general”, “Interacciones familiares en general”, “Seguridad Familiar”, y “Bienestar del niño en general”. En estos 5 ítems, la valoración es efectuada directamente por el evaluador, intentado integrar las valoraciones que realizó en los respectivos ítems, por cada dominio; es decir, en estos 5 ítems globales, la valoración no corresponde a un promedio numérico de sus respectivos ítems. Por lo tanto, resulta irrelevante efectuar un análisis de la confiabilidad inter-evaluadores de la NCFAS a partir de las valoraciones efectuadas solamente en los 5 dominios, pues éstos no reflejan necesariamente las valoraciones de los 36 ítems que componen la escala.

Fuentes de Recolección de Datos

Danhke (1989)¹⁹ distingue entre tres tipos básicos de fuentes de información:

Fuentes Primarias (directas): corresponden a la revisión bibliográfica y datos de primera mano. En el caso de la presente investigación se ha hecho una revisión bibliográfica tanto desde lo metodológico- investigativo, como desde lo temático, con el fin de ir acotando el tema de estudio y delimitando los objetivos de esta. Es por esto que destaco la revisión a los diversos estudios realizados

¹⁹ Hernández Sampieri Roberto, Fernández Collado Carlos, Baptista Lucio Pilar, Metodología de la investigación, Pag 67-68, 3º Edición.

por el Departamento de Estudios Sociales y Metodología de la Protectora de la Infancia, así como las Investigaciones realizadas por el SENAME a través de sus organismos colaboradores, y como institución de manera autónoma y en coherencia con el desarrollo de una Política Nacional de Infancia y Adolescencia, que de manera transversal incorpore los avances en el ámbito proteccional, así como los desafíos que se planteen.

Fuentes Secundarias: las fuentes secundarias compendian fuentes de primera mano. En la revisión que la presente investigadora realizado se destacan las siguientes: documentos del SENAME en los cuales se habla y se entregan antecedentes respecto de la situación de la infancia y la adolescencia a nivel nacional, además he realizado una investigación del INJUV año 2008, respecto de necesidades e intereses de la adolescencia a nivel nacional, entre la cual se instala el tema de la organización y la participación como un elemento importante para los adolescentes que participaron del estudio.

Fuentes Terciarias: revisión de páginas WEB

CUADRO 6.4. EL PLAN CRONOLOGICO DE TRABAJO:

PERIODO	ETAPAS DE LA INVESTIGACIÓN
Julio-Agosto	Elaboración de Anteproyecto de Tesis Preguntas preliminares
Julio-Agosto	Introducción a las fuentes de información
Septiembre	Contextualización Institucional
Octubre	- Definición de la idea e hipótesis de investigación - Propuesta Metodológica
Octubre-Enero	Desarrollo de la investigación - Aplicación de técnicas

	- Recolección de datos
Enero-Abril	- Análisis e Interpretación de Datos.
Mayo-Agosto	- Revisión y Entrega de documento final

Descripción de las Etapas:

- **Preguntas Preliminares:**

En esta primera etapa se pretende una primera aproximación a la temática a investigar a través de diversas fuentes y de la discusión de la investigadora con otros profesionales insertos en la temática, así como establecimiento de vínculos con la población que es objeto del presente estudio. De ésta forma plantearé preguntas que me permitan visualizar posibles objetos de investigación.

- **Introducción a las Fuentes de Información:**

Durante este periodo la investigadora revisará diferentes fuentes de información que le permitirán aportar mayores antecedentes acerca de la temática a investigar y también se pretende que permitan aproximarnos a la delimitación del tema específico a investigar.

- **Contextualización Institucional:**

A través de la elaboración de la contextualización institucional se intentará dar cuenta de la realidad particular del PIB Recoleta con el fin de comprender el contexto en que se implementa este Proyecto en dicha comuna y asimismo comprender el contexto de la investigación a desarrollar.



- **Definición de la idea e hipótesis de investigación y Propuesta Metodológica**

En esta etapa de la investigación definiré con mayor claridad cual será la idea y la hipótesis específica en torno a la cual se desarrollará la investigación. También desarrollaré una propuesta metodológica que me permita sustentar en la próxima etapa la recolección de los datos.

- **Desarrollo de la Investigación:**

Durante esta etapa se llevará a cabo la aplicación de las técnicas seleccionadas para la recolección de los datos.

6.1.7. Fase 7: Análisis e Interpretación de Datos (Resultados):

Finalmente, los datos recopilados serán analizados e interpretados de manera de poder plantear las conclusiones de la investigación desarrollada.

Para el análisis estadístico inferencial, se obtuvieron 36 variables dependientes, correspondientes a los 36 ítems de la NCFAS, siendo variables cualitativas, con 6 (o 7) categorías: "clara fortaleza", "leve fortaleza", "adecuado/línea base", "problema leve", "problema moderado", "problema serio" (y "no aplica", como se describió anteriormente).

Una vez obtenidos los datos brutos del total de la muestra éstos fueron ingresados al paquete estadístico SPSS.

Los resultados son producto del análisis de datos y resumen los datos recolectados y analizados estadísticamente. Se incluyen tablas univariadas y bivariadas, cuadros, gráficos, diagramas, figuras y mapas que se generan a partir del análisis de datos.

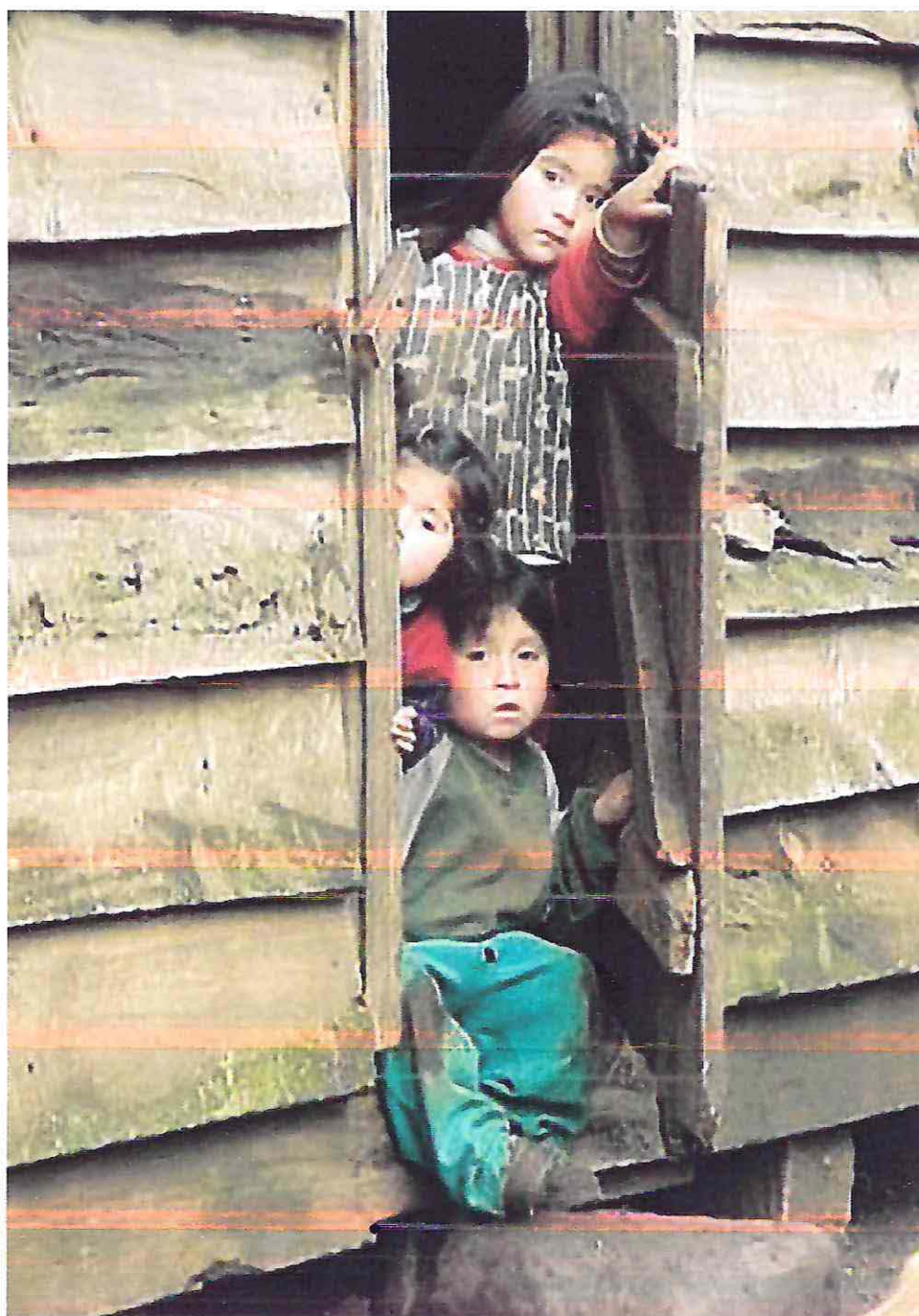
Posteriormente, es necesario realizar su interpretación, para ello se precisa la consideración del marco teórico, ya que nos permitirá la comprensión de dichos resultados y de nuestro fenómeno de investigación.

6.1.8. Fase 8: Conclusiones

En esta fase, se exponen las conclusiones de la investigación, y se analizan las implicancias de las mismas, a su vez, se establece como se responde la pregunta de investigación que le dio origen y el alcance de los objetivos propuestos.

ANALISIS DE DATOS Y RESULTADOS

IV PARTE



CAPITULO 7: ANALISIS Y RESULTADOS

Como se esclareció anteriormente la fase de selección de la muestra sirvió para delimitar los usuarios que comprenden actualmente la muestra del estudio y sobre los cuales se realizara la fase de recolección de datos.

Una vez que se han caracterizado a los usuarios se procede a la búsqueda de un instrumento que permita de manera adecuada dar cuenta de las variables asociadas al funcionamiento familiar, es por esto que se opta por la aplicación de la NCFAS, además de tratarse de una herramienta de intervención que ya tiene confiabilidad y validez. Este instrumento además tiene coherencia con el marco teórico planteado e incorpora la evaluación de manera atingente de variables presenten en familias con características de multiproblematicidad.

A su vez y con la finalidad de establecer cuales con los alcances del instrumento de recolección de datos se realiza la consulta a experto y posteriormente la prueba piloto, acciones con las cuales se verificara si el instrumento ha sido correctamente elaborado y si es claro para los usuarios que serán encuestados.

Por ultimo en esta fase se procede a la recolección de los datos mediante la aplicación de la NCFAS a los usuarios del programa PIB Recoleta. .

7.1. ANTECEDENTES GENERALES (CARACTERIZACION DE LOS NNA)

- Año de Ingreso al Programa

En el PIB Recoleta se han ingresado 197 niños, niñas y adolescentes, ingresándose los primeros casos en el mes de octubre del 2008.

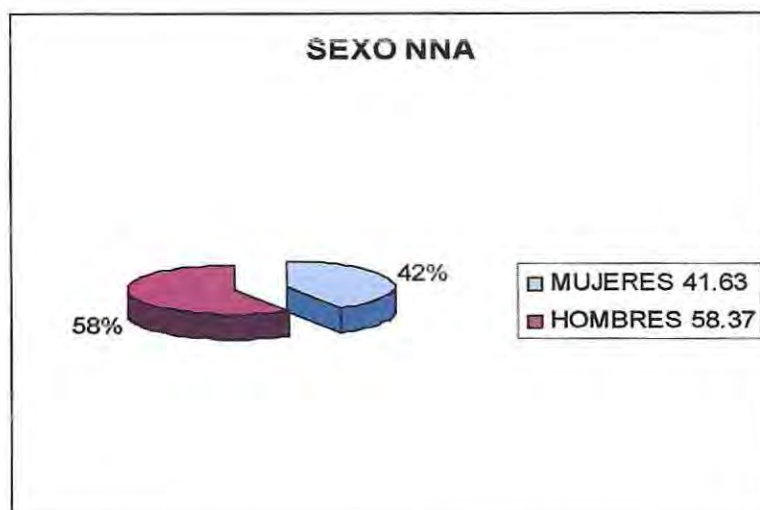
Tabla 7.1. Año de Ingreso

Año de ingreso	Frecuencia	Porcentaje
2008	72	36.5
2009	35	17.8
2010	65	33
2011	25	12.7
TOTAL	197	100

- Sexo de los niñ@s y adolescentes

Este indicador permite conocer el porcentaje de niñas, niñas y adolescentes en función del género. De los 197 casos ingresados durante estos tres años 82 casos son de genero femenino, mientras que 115 casos son hombres, lo cual corresponde al 41,63% y el 58,37% respectivamente.

Grafico 7.1. Sexo de los (as) niños (as) y adolescentes



- **Edad de niñ@ y adolescentes**

En relación con este indicador, es posible señalar que la gran mayoría de nuestr@s usuarios 0 y 13 años, lo cual corresponde a un 77.6% del total; distribuyéndose de la siguiente manera:

El 19,8% de los niñ@s tiene entre 0 y 4 años.

El 27,4% de l@s niñ@s tiene entre 5 y 9 años.

El 30,4% de l@s niños tiene entre 30,4% 10 y 13 años.

De esta forma, es posible señalar que la gran mayoría de los usuarios se ubica en los tres primeros tramos de edad, siendo derivados en su mayoría por Tribunal de Familia, establecimientos educacionales (colegios, liceos, jardines infantiles) y por las mismas instituciones de la red de infancia y/o comunitarias.

El cuarto tramo de edad comprende las edades de 14 a 17 años, equivalente al 22,4% de los casos ingresados.

Tabla 7.2. Distribución por Tramo de edades de los NNA

Tramo de Edad	Frecuencia	Porcentaje
0-4	39	19,8
5-9	54	27,4
10-13	60	30,4
14-17 años	44	22,4
Total	197	100

- **Calidad Jurídica de los casos ingresados**

En relación con la calidad jurídica de los casos al momento del ingreso al programa, se establece que del total de casos ingresados, 52 estaban con Medida de Protección, lo que corresponde a un 26,4% respecto del total.

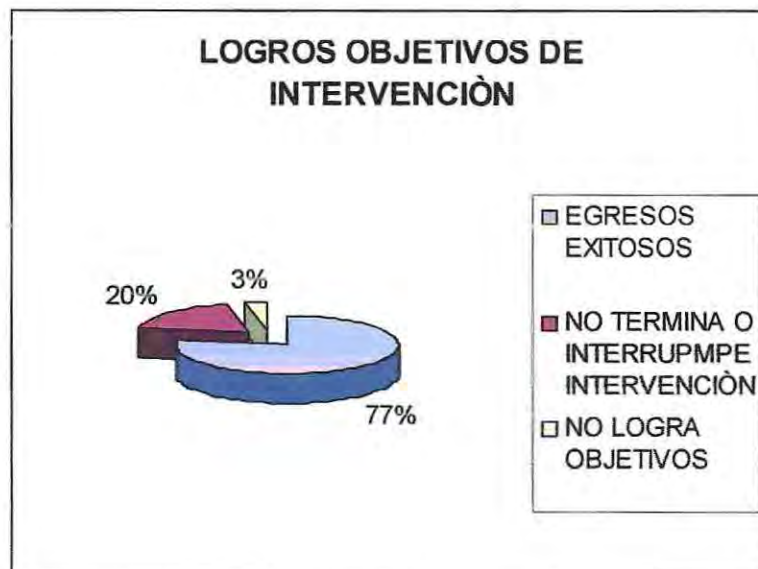
Por tanto, el grupo mayoritario de 138 casos (70,1%) no se encuentran judicializados. En síntesis el estado de los casos de acuerdo con lo consignado en SENAINFO corresponden a tres: **Judicializados, Sin información y No interviene Tribunal.**

Grafico 7.2 Calidad Jurídica de los casos ingresados



Respecto a sus resultados el programa presenta un 76,52% de egresos exitosos durante el presente trienio, un 19,65% de los casos no termina y/o interrumpe la intervención (debido especialmente a cambio de domicilio del grupo familia) y solo el 3.41% no logra los objetivos contemplados en el PII..

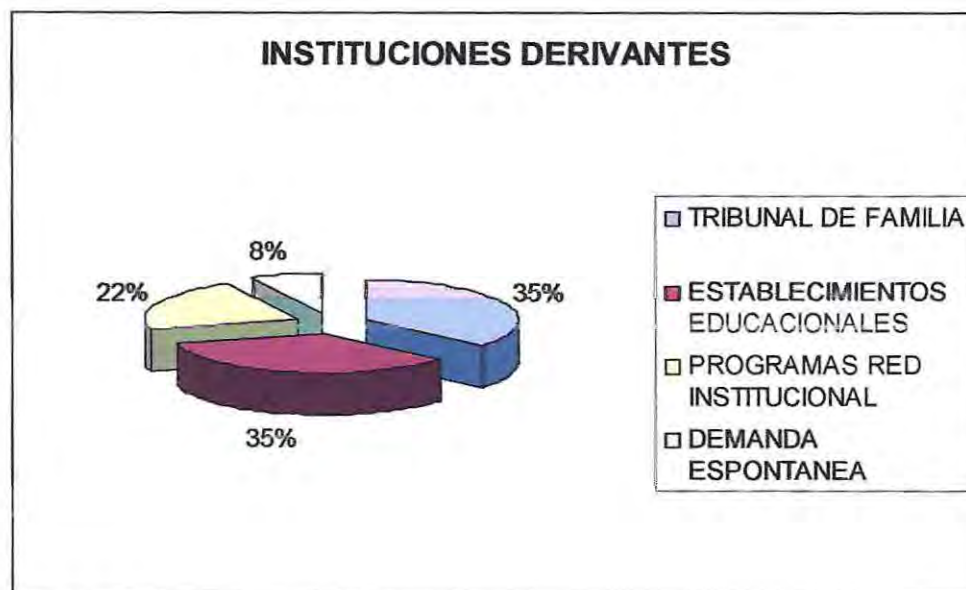
Grafico 7.3 Porcentaje de logros de acuerdo a los objetivos de intervención.



- **Entidades derivantes de los casos**

En relación a las entidades derivantes de los casos, el 36.1% de los casos proviene de Tribunales de Familia. En segundo lugar, ingresan casos derivados de establecimientos educacionales (jardines infantiles, colegios y liceos) con un 34,5%. La tercera vía de derivación más relevante son las instituciones de la red y/o organizaciones comunitarias (OPD, Centro de la Mujer, entre otras) con 21,8% y el 7,6% de los casos restantes llegan por demanda espontánea.

Grafico 7.4 Instituciones derivantes del Programa

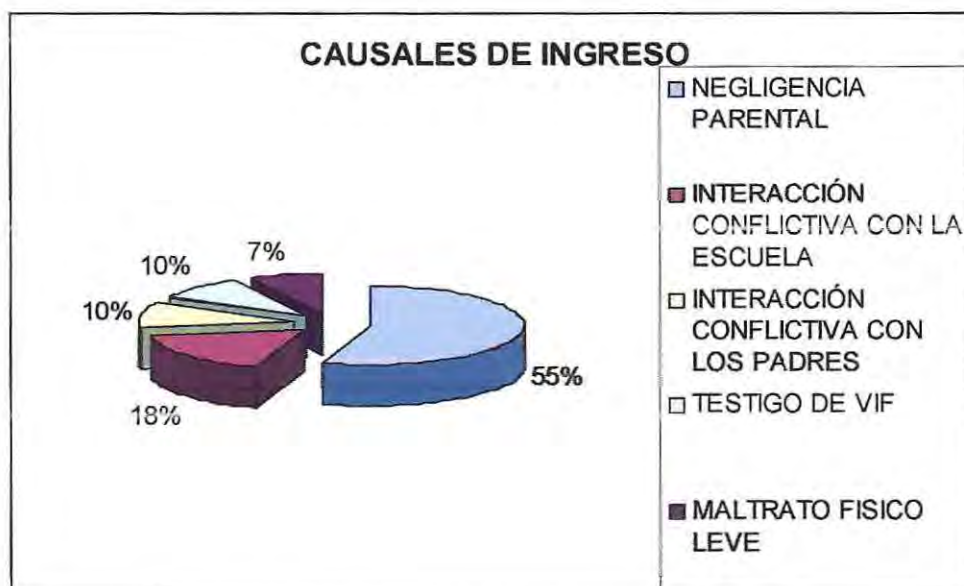


Durante el transcurso de la ejecución del programa, las redes derivantes han adquirido mayor claridad para seleccionar los casos que derivan al programa, ya que cuentan con una ficha de derivación que anexa el perfil del usuario.

- **Causales de ingreso al programa**

En el trienio 2008 – 2011, las causales de ingreso (Vulneraciones de Derecho) se han distribuido de la siguiente manera: un 55.1% ingresa por Negligencia Parental, un 17.5% por Interacción Conflictiva con la Escuela, un 10.2% por Interacción Conflictiva con los padres, un 9,8% por Testigo de VIF. Un 7,4% ingresa por Maltrato Físico Leve.

Grafico 7.5 Causales de Ingreso al Programa



En síntesis la causal de ingreso que tiene más correlación con el perfil de usuario y población objetivo del programa es Negligencia Parental, afectando a tod@s l@s niñ@s y adolescentes de manera indiscriminada. No obstante en la referente a la causal de ingreso Interacción Conflictiva con los padres, son los niños y adolescentes hombres quienes presentan mayormente esta problemática lo cual en términos comparativos si pudiera ser una variable a considerar.

Desde una perspectiva analítica se establecen distinciones de género, existiendo un mayor número de vulneraciones de derechos a hombres, sean niños o jóvenes. Esto puede significar, que efectivamente la población infantil masculina es más vulnerada que la población femenina, o bien, que hay un número importante de vulneraciones a mujeres que no es denunciada. En las mismas vulneraciones también podemos hacer distinciones de género. Las que implican maltrato físico leve o grave, afectan principalmente a los hombres; y aquellas que implican un cuidado negligente de los padres o presenciar violencia intrafamiliar, afecta más a las mujeres.

En general los niños y niñas víctimas de estas vulneraciones se caracterizan principalmente por presentar problemáticas diversas a nivel emocional: baja autoestima, habilidades sociales dañadas, desconfianza en el mundo adulto, conflictos en el control de impulsos, dificultades para incorporar de forma adecuada normas y límites y un manejo inadecuado de recursos personales en general. Aún sabiendo esto, los niños y niñas, en su gran mayoría son participativos y afectivos, se vinculan de buena manera con el equipo y el programa. Presentan, tanto ellos como sus Familias, factores de resiliencia. Los casos tienen historias de vida complejas y a pesar de esto, continúan unidas y demuestran una alta disposición al cambio, aún cuando se presenten retrocesos durante el proceso.

A lo largo del trienio 2008-2011 se ha ampliado de manera sistemática la oferta programática en la Comuna. De esta manera dentro de las oportunidades que se presentan a nivel comunal cabe destacar la presencia de una Red de Infancia, compuesta por la gran mayoría de los programas Sename de la Comuna, así como también actores claves para la promoción de derechos del Niño, tales como Jardines JUNJI, Organizaciones Sociales de base, etc. Dentro de la red existe una continua coordinación desde el PIB con la OPD de Recoleta, PEC Recoleta, PDE Recoleta y Previene de la comuna. Esta coordinación pensada en la atención de las familias del programa, pero también

desde la perspectiva de la formulación de una política comunal de Infancia, instancia en la cual el PIB ha tenido un rol clave en su diseño y planificación.

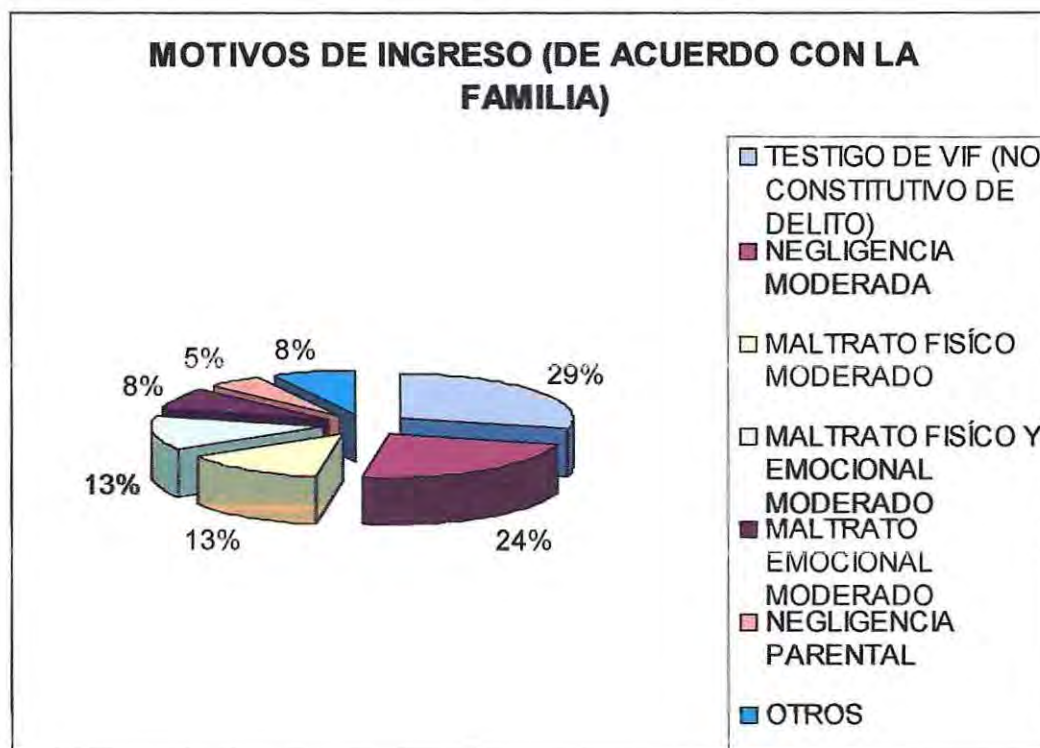
Así como existen múltiples oportunidades presentes, también persisten las siguientes amenazas del entorno: largas listas de espera en centros de salud, en especial relación a salud mental, insuficientes programas de reparación, ausencia de programas que atiendan a maltratadores, entre otras problemáticas que están en directa relación con nuestros usuarios.

Las Familias que ingresan al programa presentan características de multiproblematicidad, evidenciándose muchos factores estresores en cada una de ellas. Presentan entre otros, consumo de alcohol y drogas, presencia de trastornos psiquiátrico en adultos responsables, entorno social con presencia de tráfico de drogas, y delincuencia. Muchas de ellas deben asistir obligatoriamente al programa, por orden del Tribunal. Pese al imperativo, éstas presentan baja asistencia y adherencia al programa, en especial los casos que ingresan por negligencia parental.

El proyecto PIB Recoleta ha adquirido a través del tiempo un nivel de experticia que le ha permitido un posicionamiento en la comunidad. Ha logrado dar a conocer su foco central tanto en las redes como en los propios usuarios, generándose una favorable vinculación entre el equipo y las familias atendidas.

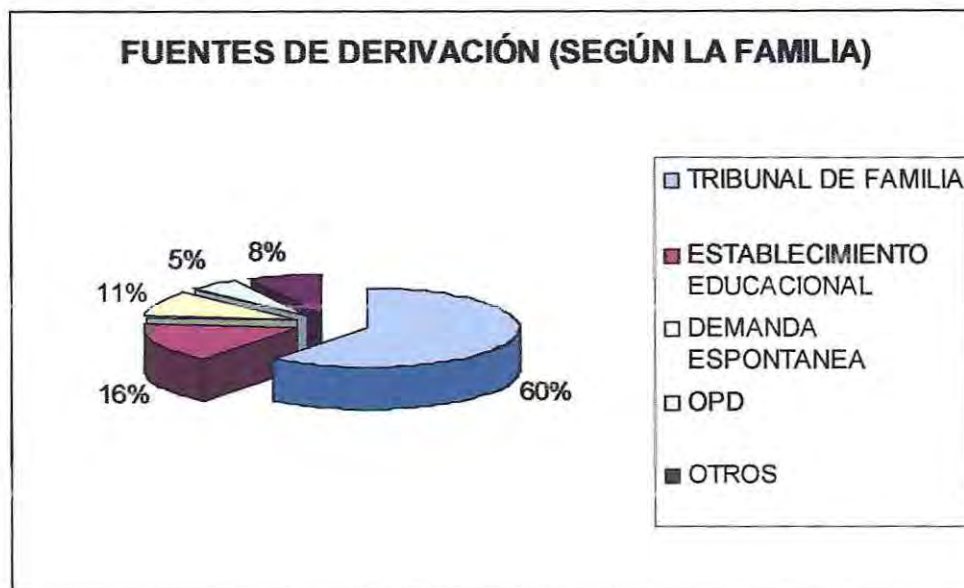
Las causales identificadas por los mismos usuarios al ingreso de los participantes al P.I.B. correspondieron a: testigo de violencia intrafamiliar no constitutiva de delito (28,9%), negligencia moderada (23,7%), maltrato físico moderado (13,2%), maltrato físico y emocional moderado (13,2%), maltrato emocional moderado (7,9%), maltrato emocional y negligencia (7,9%), maltrato físico, emocional y negligencia (5,3%).

Grafico 7.6 Motivos de Ingreso (De acuerdo con la familia)



Los/las participantes señalan las siguientes fuentes de derivación Tribunal de Familia (60,5%), establecimiento educacional (15,8%), demanda espontánea (10,5%), otro (7,9%), y Oficina de Protección de Derechos (5,3%).

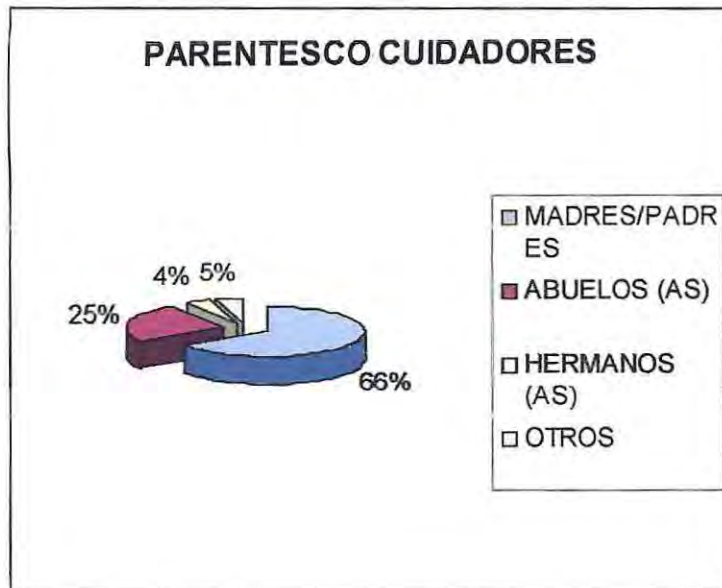
Grafico 7.7 Fuentes de derivación (De acuerdo con la familia)



- **Parentesco de cuidadores**

El total de cuidadores principales de los/las participantes fue de género femenino y parentesco biológico, distribuidas en madres/padres (66,6%), abuelas (os) (25%), hermana(o) (4,2%) y tía(o) (4,2%), con un promedio de edad de 43,3 años con edades mínima y máxima de 19 y 79 años, respectivamente.

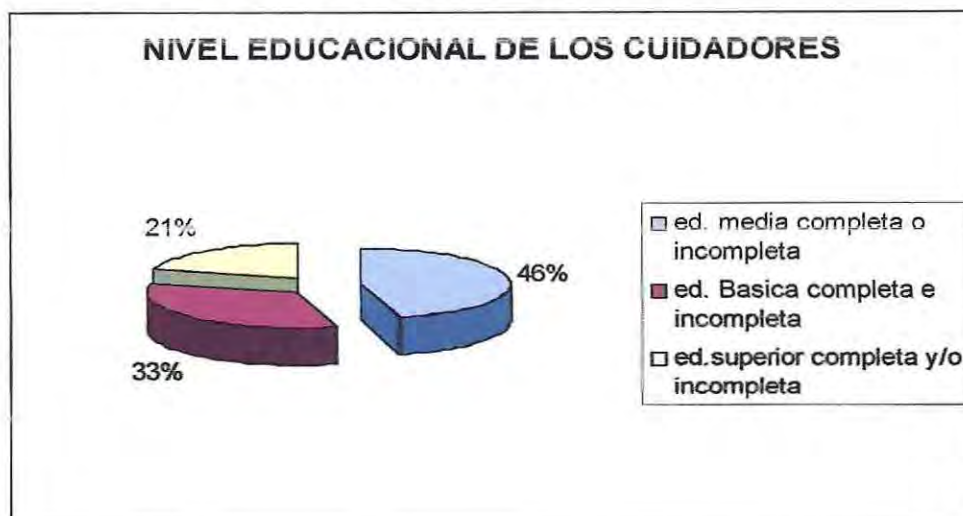
Grafico 7.8 Parentesco de los cuidadores



- Nivel de escolaridad de cuidadores:

En relación con el nivel educacional que tenían los cuidadores al momento de realizarse el ingreso al programa, tenemos que el 45,8 de los cuidadores tenía un nivel educativo correspondiente a educación media completa y/o incompleta. En tanto el 33,4% tiene educación básica completa y/o incompleta, y educación superior completa y/o incompleta solo el 20,8%.

Grafico 7.9 Nivel de escolaridad de los cuidadores



- **Situación laboral de los cuidadores**

Al momento del ingreso y de acuerdo con los antecedentes que se recabaron mediante la NCFAS, 41,7% de los cuidadores se desempeñaba como trabajador dependiente, el 37,5% de desempeña en labores domésticas siendo esta función que por lo general la desempeñan las mujeres, trabajo independiente (12,5%) y trabajo esporádico (8,3%).

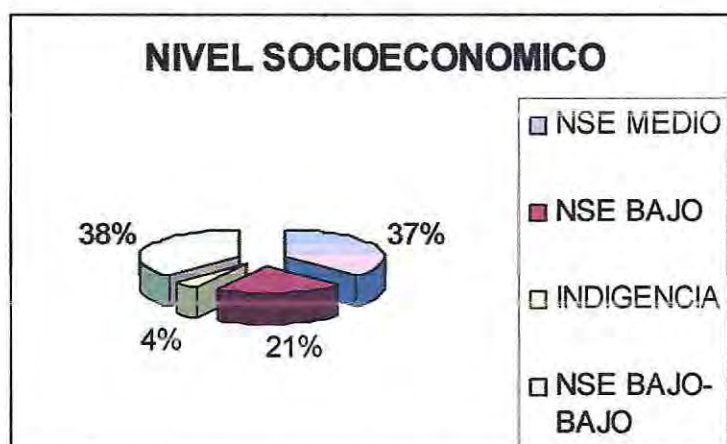
Grafico 7.10 Nivel de Laboral de los cuidadores



- **Nivel Socioeconómico**

La caracterización socioeconómica de las familias reveló que, al ingreso, un 37,5% presentaba un NSE medio (incluye bajo, medio o alto); un 37,5%, un NSE bajo-bajo la línea de la pobreza; un 20,8% un NSE bajo-sobre la línea de la pobreza; y un 4,2% vivía en situación de indigencia.

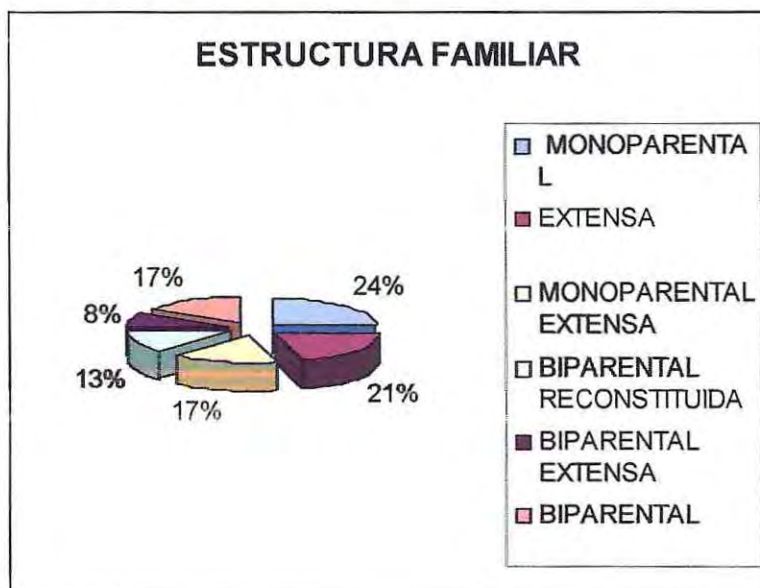
Grafico 7.11 Nivel Socioeconómico



- **Estructura Familiar**

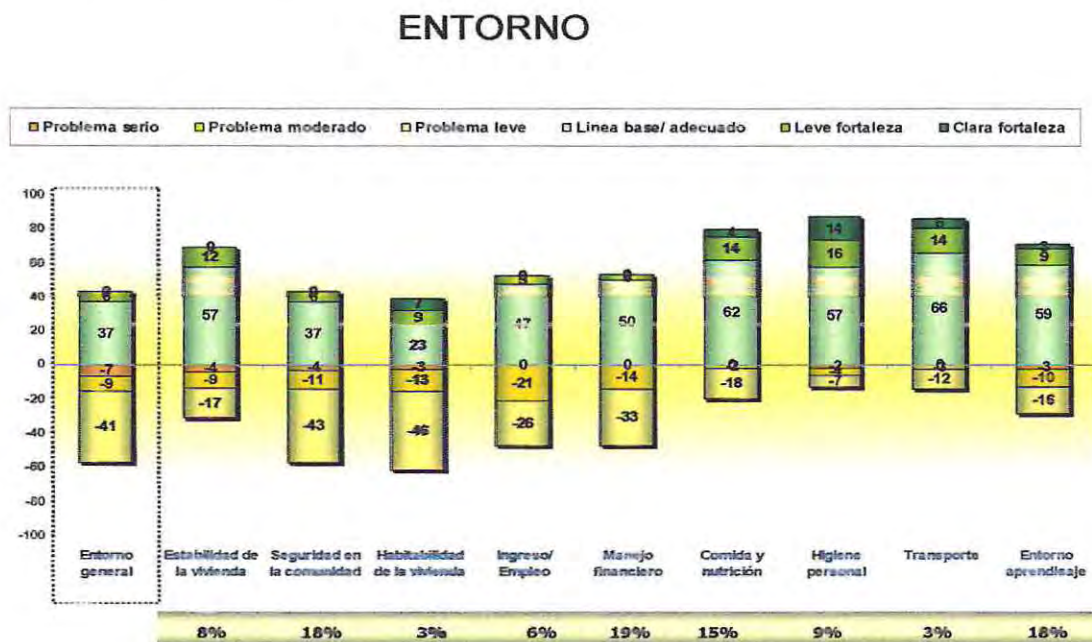
La estructura familiar mostró que, al ingreso, un 25% era de tipo monoparental (materna o paterna), un 20,8% extensa, un 16,7% monoparental extensa (materna o paterna), un 16,7% biparental, un 12,5% biparental reconstituida, y un 8,3% biparental extensa.

Grafico 7.12 Estructura Familiar



VARIABLE ENTORNO (NCFAS)

Grafico 7.13 Variable Entorno



En la interpretación del gráfico que ilustra la variable entorno queda establecido lo siguiente:

Entorno General: esta es la categoría que sintetiza los resultados obtenidos por las familias en este ámbito. El 41% de las familias consultadas indica que las características tanto de la vivienda que habitan, como del sector en donde esta se ubica son adecuadas, considerando todas las subcategorías que componen este indicador. Solo el 7% de las familias puntúa con un problema serio en este ámbito. Resulta relevante también el que ninguna familia presenta una clara fortaleza, es decir todas las familias en al menos una de las subcategorías tienen deficiencias. La subcategoría que tiene más incidencia en la variable "entorno general" es la de entorno aprendizaje con un 19%.

Estabilidad de la vivienda: las respuestas se concentran que existe un 57% de los usuarios que tiene una línea base de tratamiento, es decir al momento de ingresar al programa no presentaban una situación de riesgo social, que indicara por ejemplo que había que hacer retiro inmediato de los NNA de la casa. En el otro extremo de la escala tenemos que el 17% de los usuarios presentan un problema leve en la variable entorno. Mientras que un 13% de los usuarios manifiesta tener un problema serio o grave en su vivienda. En síntesis al menos el 30% de los usuarios consultados arrojan una puntuación en la NCFAS que los ubica en el grupo de riesgo en este ámbito.

Seguridad en la Comunidad: el 43% de los usuarios arroja tener un problema leve en este ámbito, mientras que el 11% aparece con un problema moderado. Esto es indicador de que efectivamente en el entorno social en la cual el PIB Recoleta focaliza su intervención se observa presencia de factores de riesgo que inciden en las dinámicas familiares (presencia de grupo de esquina, microtráfico, etc). Muchas de estas situaciones son minimizadas por nuestras familias y a la vez ocultada, ya que muchas veces debido a la

deprivación económica y cultural, son situaciones validadas y de las cuales ellas en muchas ocasiones se hacen parte.

No obstante lo mencionado anteriormente un 37% de las familias se ubica en la línea base de tratamiento, es decir viven en un contexto social y familiar seguro, que propicia el desarrollo de sus miembros.

Habitabilidad de la Vivienda: en esta variable y de acuerdo con la mediación de la NCFAS el 46% tiene problema leve en este ámbito. En tanto el 23% de las familias se encuentra en la línea base de tratamiento lo que señala la existencia de condiciones básicas de vivienda. El 13% de las familias tiene un problema moderado en esta área, mientras que el 3% de las familias tiene problemas serios de habitabilidad, la mayoría de las personas que presentan esta problemática viven en dentro de una perímetro geográfico bien delimitado.

Ingreso: en relación con esta variable se observa que ninguna de los usuarios a los cuales se les aplico la NCFAS puntúa con problema serio. El 26% tiene problemas leves en cuanto al ingreso. El 47% está en la categoría leve fortaleza en este ámbito. Las familias que se han estado ingresadas en el PIB Recoleta en general no tienen problemáticas económica de importancia, encontrándose en el perfil de familia de bajo/medio ingresos.

Manejo Financiero: en relación con esta variable se observa que ninguna de los usuarios a los cuales se les aplico la NCFAS puntúa con clara fortaleza. El 50% de las familias a las cuales se les aplico la NCFAS se encuentra en la línea base de fortaleza. El 26% tiene problemas leves en cuanto al ingreso. El 47% está en la categoría leve fortaleza en este ámbito. Las familias que se han estado ingresadas en el PIB Recoleta en general no tienen problemáticas económica de importancia, encontrándose en el perfil de familia de bajo/medio ingresos.

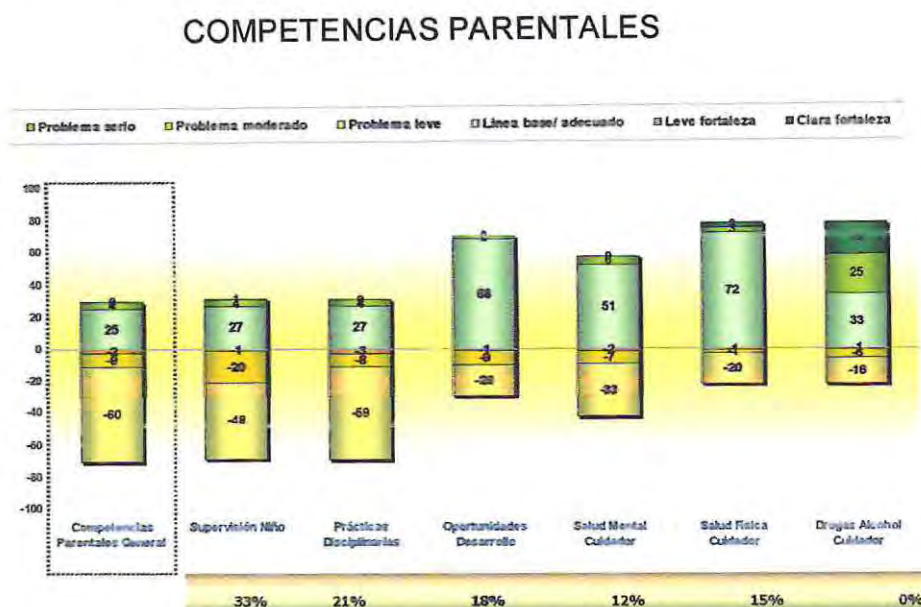
Comida y Nutrición: en esta categoría el 62% de las familias se encuentra en la línea base de tratamiento, mientras que el 14% tiene una leve fortaleza en lo que se refiere a comida y nutrición. El 18% de las familias tiene un problema leve en cuanto a este ítem.

Higiene Personal: en relación con esta variable el 57% de los usuarios se ubica en la línea base de tratamiento línea base/adequado no teniendo falencias relevantes en este ámbito. El 30% de las familias tiene una clara fortaleza/leve fortaleza.

Transporte: el 66% de las familias se ubica en la línea base/adequado. En tanto el 12% de las familias tiene un problema serio en este ítem, lo cual es coincidente con la localización más periférica de estas familias, quienes viven en los sectores más alejados de la comuna de Recoleta y de más difícil acceso. El 19% de las familias tiene una clara/leve fortaleza.

Entorno: el 59% de las familias se encuentra en la línea base de tratamiento teniendo un comportamiento adecuado en este ámbito. El 16% de las familias tiene un problema serio en esta subcategoría. Es importante señalar que esta subcategoría es la que tiene más incidencia en la variable entorno general, con un 19% respecto del total.

Grafico 7.14 Variable Competencias Parentales



En la interpretación del gráfico que ilustra la variable entorno queda establecido lo siguiente:

Competencias Parentales General: esta es la categoría que sintetiza los resultados obtenidos por las familias en este ámbito. El 60% de las familias consultadas tiene un problema leve en este ámbito. La subcategoría supervisión del niño es la que tiene más incidencia respecto del total con un 33%, en la subcategoría tiene una incidencia de un 21% en relación con el total.

Esta categoría tiene por finalidad evaluar y diagnosticar en que medida las familias realiza el ejercicio del rol parental de manera adecuada y con concordancia con las problemáticas detectadas. Tiene por finalidad determinar persistencia de situaciones de abuso y/o maltrato grave o si estas han aminorado a través del tiempo.

Supervisión del niño: el 48% de las familias tiene un problema leve en este ámbito concentrando el mayor porcentaje. El 20% tiene un problema moderado en este ámbito. En el otro extremo de la escala el 27% de las familias tiene una leve fortaleza en esta categoría.

Esta subcategoría representa el 21% en relación con el total general.

Prácticas Disciplinarias: el 59 % de los usuarios arroja tener un problema leve en este ámbito, mientras que el 8% aparece con un problema moderado. Esto es indicador de que efectivamente el elemento de las prácticas disciplinarias debe incluirse dentro de las temáticas a trabajar en el contexto de la intervención psicosocial con fines restaurativos, en este sentido en donde hay presencia de situaciones de vulneración de derechos asociadas a la mediana complejidad.

Oportunidades de Desarrollo: en esta variable y de acuerdo con la mediación de la NCFAS el 20% de los usuarios tiene problema leve en este ámbito. Mientras que el 10% está entre problema serio/moderado. En síntesis al menos el 30% de los usuarios tiene un problema de significancia en lo referente a las oportunidades de desarrollo. Esto se puede explicar en parte debido a la bajo nivel educacional que tienen los cuidadores de los NNA (madres, padre, abuelos, entre otros), lo que incide en la escasa importancia que le dan proyecto educativo y al refuerzo pedagógico complementario que deben realizar en el hogar.

No obstante lo anterior tenemos que el 68% de los usuarios tienen una clara fortaleza en este ítem, lo que es indicador de que en general la población que está en atención además de cumplir con el derecho de la obligatoriedad de los 12 años de estudio dan relevancia al proyecto educativo y ejercen de al menos en este ámbito un rol parental adecuado.

Salud Mental Cuidador: en relación con esta variable se observa el 51% de las familias se encuentra en la línea base de tratamiento/adecuado, lo cual índice en que en general la mayoría de los adultos responsables no declaran ningún tipo de trastorno psiquiátrico. No obstante con el desarrollo de la intervención y una vez que el vínculo terapéutico ya se ha establecido es habitual encontrarnos con que muchas de los adultos responsables tienen algún tipo de trastorno psiquiátrico o lo han tenido en algún momento. Un grupo de estas personas reciben atención especializada, no obstante muchas familias se muestran reticentes y no están dispuestas a adherir a ninguna institución que atiende en el área de la Salud Mental. Uno de los objetivos de la intervención en este caso es problematizar en torno a esta situación y tratar de que el cuidador y la familia en su conjunto entiendan la importancia de tener un tratamiento adecuado y en la institución pertinente (COSAM, Hospital Psiquiátrico, entre otros).

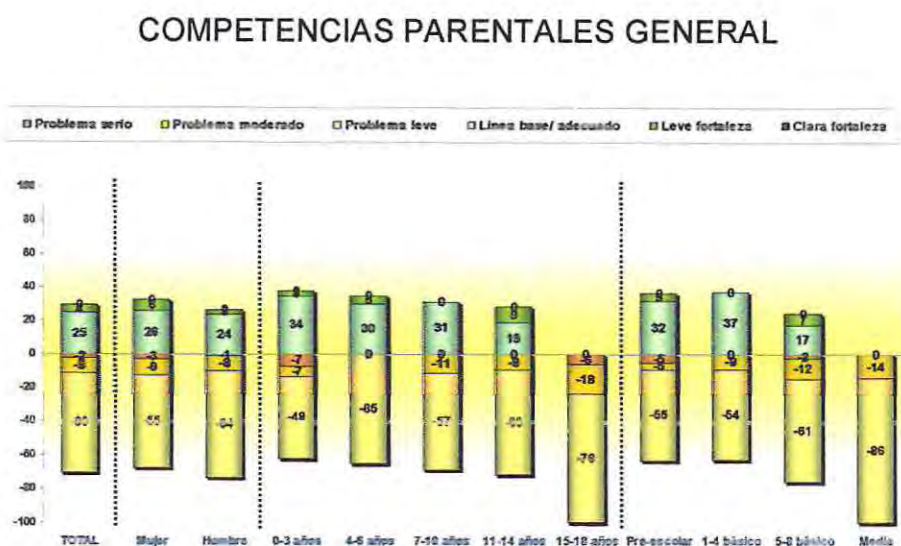
Salud Física del Cuidador: en relación con esta variable se observa el 72% de las familias se encuentra en la línea base de tratamiento/adecuado, lo cual índice en que en general la mayoría de los adultos responsables no declaran ningún tipo de enfermedad o impedimento físico que le impida ejercer rol de crianza de manera adecuada.

El 20% de las familias presenta un problema serio en este ámbito, que en la mayoría de los casos corresponden a los cuidadores y/o adultos responsables que son de la tercer edad, en este caso abuelos y abuelas, que por diversos motivos han asumido el cuidado de sus nietos. No obstante con el desarrollo de la intervención y una vez que el vínculo terapéutico ya se ha establecido es habitual encontrarnos con que muchas de los adultos responsables tienen algún tipo de trastorno psiquiátrico o lo han tenido en algún momento.

Consumo de drogas y alcohol por parte de cuidador: en esta categoría el 33% de las familias se encuentra en la línea base de tratamiento, mientras

que el 16% tiene un problema serio en este ámbito. No obstante esta es la subcategoría que tiene menos incidencia respecto del total con un 0%.

Grafico 7.15 Variable Competencias Parentales General



Del grafico de competencias parentales general se destaca lo siguiente:

- Tanto hombres como mujeres en su condición de adultos responsables y/o cuidadores tienen un desempeño similar. Los hombres en el 55% de los casos tienen un problema leve, mientras que las mujeres en el 64% de los casos tienen un problema leve, lo cual equivale a que no existe una dispersión considerable en este ámbito.
- En los diversos grupos etáreos en los que se agrupan los casos la tendencia es a que se agrupan en torno al leve problema en esta categoría, siendo lo más significativo que en el tramo 15-18 años tiene un 76% de leve

problema, y en el rango 4-6 años tiene un 65% también agrupado en torno al problema leve. en el otro extremo de la tabla vemos que en el grupo 0-3 años existe un 34% de leve fortaleza.

- En el caso de los(as) niños(as) y adolescentes que se encuentran escolarizados, lo más relevante se ve en los que cursan enseñanza media tiene un problema leve en el 86% de los casos, lo cual está directamente relacionado con una de las principales variables de ingreso al programa “interacción conflictiva con la escuela” y/o “interacción conflictiva con adulto responsable”.

Gráfico 7.16 Variable Bienestar del Niño



En la interpretación del gráfico que ilustra la variable bienestar del niño queda establecido lo siguiente:

Bienestar del niño General: esta es la categoría que sintetiza los resultados obtenidos por las familias en este ámbito. El 38% de las familias consultadas tiene un problema leve en este ámbito. La subcategoría relación con cuidador es la que tiene más incidencia respecto del total con un 28%.

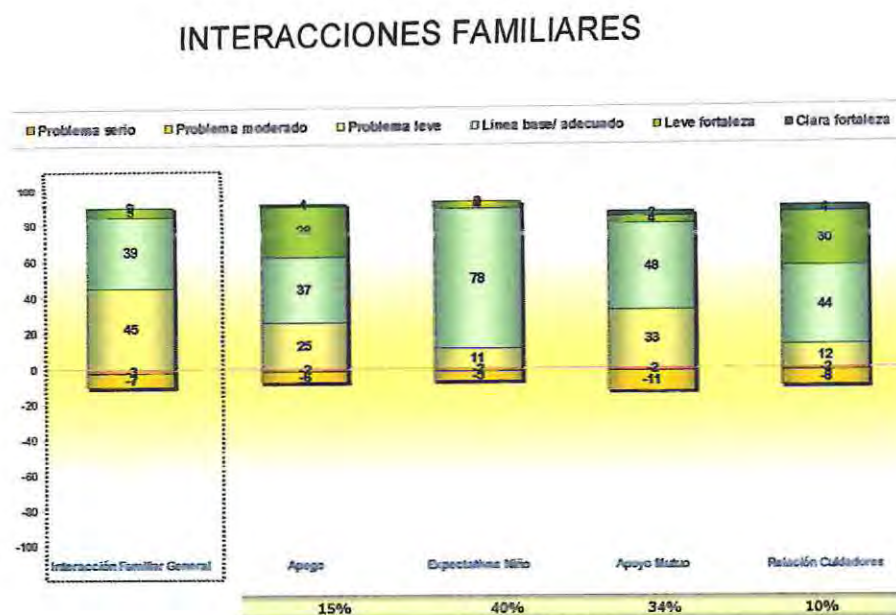
Esta categoría tiene por finalidad saber si el niño o adolescente ingresado en el programa cuenta con las condiciones mínimas que le permitan desenvolverse de forma adecuada y en correspondencia con su ciclo vital.

Salud Mental del niño: el 65% de las familias se ubica en la línea base de tratamiento lo que indican que tiene en términos generales una buena salud mental. En el otro extremos de la escala el 24% de los niños ingresados al programa tienen un problema serio y por lo tanto que debe ser abordado en términos psicosociales y también que el niño reciba de manera urgente apoyo y terapia individual para no cronificar su estado de salud.

Esta subcategoría representa el 23% en relación con el total general.

Comportamiento del niño: el 48 % de los usuarios arroja tener un problema serio en este ámbito, mientras que el 12% aparece con un problema moderado y el 4% presenta un problema grave. Esto es indicador de que efectivamente muchos de los niños que son ingresados tiene comportamientos disruptivos en los distintos escenarios en los cuales socializan de manera cotidiana, pero esto está asociado además a la dinámica familiar de la que son parte, lo cual genera estrés en los niños y desarrollo de componente agresivos debido a que no pueden expresar de manera adecuada sus emociones.

Grafico 7.17 Interacciones Familiares



En la interpretación del grafico que ilustra la variable interacciones familiares queda establecido lo siguiente:

Interacción Familiar General: esta es la categoría que sintetiza los resultados obtenidos por las familias en este ámbito. El 46% de las familias consultadas tiene un problema leve en este ámbito. La subcategoría expectativas del niño es la que tiene más relación con la categoría general con un 40%.

Esta categoría tiene por finalidad saber efectivamente existen base de apego y apoyo mínimos para comenzar el proceso de intervención, de lo contrario uno de los primeros objetivos a trabajar es justamente la restauración de ese vinculo, en el efecto de que se encontrara dañado.

Apego: el 65% de las familias se ubica en la línea base de tratamiento lo que indican que tiene en términos generales una buena salud mental. En el otro extremo de la escala el 24% de los niños ingresados al programa tienen un problema serio y por lo tanto que debe ser abordado en términos psicosociales y también que el niño reciba de manera urgente apoyo y terapia individual para no cronificar su estado de salud.

Esta subcategoría representa el 23% en relación con el total general.

Comportamiento del niño: el 48 % de los usuarios arroja tener un problema serio en este ámbito, mientras que el 12% aparece con un problema moderado y el 4% presenta un problema grave. Esto es indicador de que efectivamente muchos de los niños que son ingresados tiene comportamientos disruptivos en los distintos escenarios en los cuales socializan de manera cotidiana, pero esto está asociado además a la dinámica familiar de la que son parte, lo cual genera estrés en los niños y desarrollo de componente agresivos debido a que no pueden expresar de manera adecuada sus emociones.

Como se muestra en el modelo de problema presentado a continuación (ver figura), se comprende que el origen de las vulneraciones de mediana complejidad que aborda el PIB “Viviendo en Familia” se relaciona con factores sociales, comunitarios, familiares e individuales, en una historia que los entrelaza en interacciones mutuamente influyentes, obstaculizando el desarrollo de una infancia plena y saludable.

Estas vulneraciones, como el maltrato infantil, la negligencia parental, interacción conflictiva con los padres y/o escuela, y ser testigo de VIF, se dan habitualmente al interior del propio grupo familiar. En su mayoría, dichas familias se encuentran en un continuo de deterioro en su funcionamiento, que

adquiere progresivamente características de multiproblematicidad²⁰ y por ende de sistemas multi-estresados, tensionados al límite de su capacidad de afrontamiento. Las figuras parentales muestran un bajo nivel de competencia para criar, educar, proteger y estimular a sus hijos e hijas²¹; los niños, niñas y adolescentes carecen de modelos adecuados para el fortalecimiento de sus habilidades sociales, emocionales y cognitivas; el vínculo entre adultos y niños se construye de forma inestable creando estilos de apego inseguro; y las trayectorias evolutivas de todos los miembros de la familia ven restringidos su potencial de desarrollo. Dadas estas condiciones, el sistema familiar tampoco es capaz de significar, contener o resolver situaciones de vulneración que pudiesen ocurrir en otros contextos de desarrollo infanto-juvenil, aumentando aún más sus niveles de vulnerabilidad biopsicosocial.

En la dinámica familiar se observa frecuentemente la presencia de un patrón relacional de violencia instalado, transmitido transgeneracionalmente y validado –incluso reforzado– por creencias y prácticas culturales basadas en la inequidad de género, que normalizan los actos agresivos y/o negligentes como mecanismos de resolución de conflictos y de crianza.

La violencia relacional en nuestro modelo, se entiende como una manifestación de altos niveles de estrés y estrategias deficitarias de regulación interpersonal, comunicación y manejo de los conflictos, en un trasfondo histórico y cultural que avala esta forma de funcionamiento. La presencia de violencia en sí misma se entiende como una pauta de comunicación altamente dañina para quienes se ven inmersos en ella, sobretodo los niños, niñas y adolescentes.

²⁰ Gómez, E., Muñoz, M. & Haz, A.M. (2007). Familias Multiproblemáticas y en Riesgo Social: Características e Intervención.

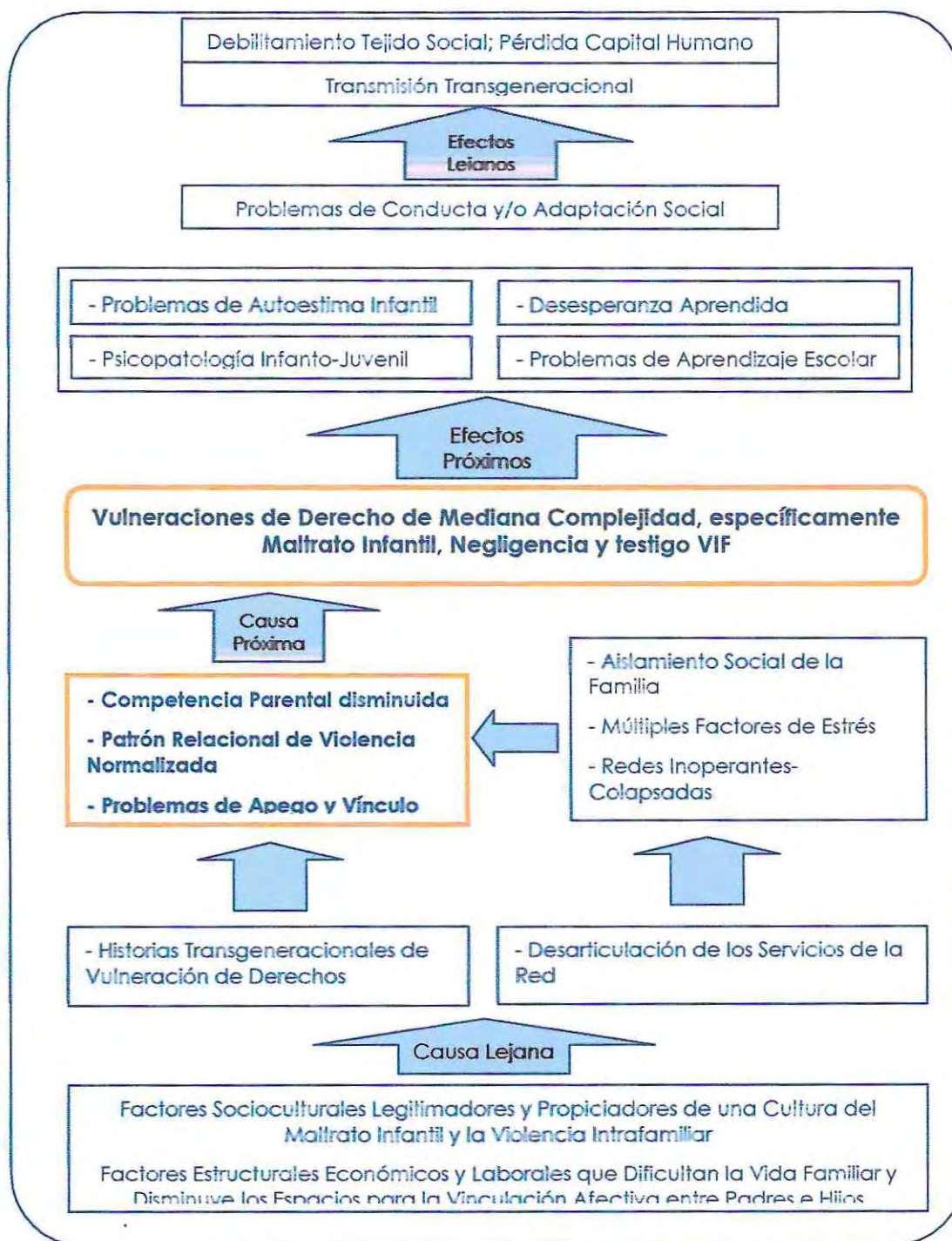
²¹Barudy, J. (1998). El dolor invisible de la infancia: una lectura ecosistémica del maltrato infantil. Barcelona: Ed. Paidós. y Barudy, J. & Dantagnan, M. (2005). Los buenos tratos a la Infancia.

En estos sistemas familiares, dada su condición de menor poder, los niños fácilmente se constituyen en víctimas silenciadas, sobre todo por no comprender a cabalidad su condición de sujeto de derechos. Dar cabida a los relatos de los niños, escuchar su voz, facilitar la comunicación de adultos y niños en el sistema familiar y en el entorno más amplio, será entonces un aspecto relevante en el diseño metodológico de este PIB.

A pesar de constatar esta dolorosa vivencia en las familias atendidas, es imperativo decir que también se logra encontrar vetas de resiliencia y esperanza, de lucha y amor, de aprendizaje y apertura a nuevas “formas de hacer las cosas”. Por ello, prevenir el avance de estas vulneraciones, intervenir en las dinámicas que las mantienen o incluso agravan, reparar las secuelas de esta conjunción de factores dañinos para la infancia, en su entorno familiar y social, propiciando una cultura de Buen Trato, cuidado y vinculación basada en el cariño y límites saludables, despertando en definitiva procesos de resiliencia en la familia²², es una tarea prioritaria para evitar la reiteración del ciclo destructivo explicitado.

Figura 7.1. Modelo de Problema PIB Viviendo en Familia

²² Gómez, E. & Kotliarenco, M.A. (en prensa). Resiliencia Familiar: un enfoque de trabajo con familias multiproblemáticas.



Las ideas de investigación requieren de su correlato con una realidad particular que de cuenta de ellas. Aquí se materializa la necesidad de generar una investigación desde mi espacio laboral PIB Recoleta (Programa de Intervención Breve) , institución desde la cual he podido tener acceso a las fuentes de investigación, lo cual es lugar donde ha sido posible. Llevar a cabo una observación participante y a través de aplicación de instrumentos, así como en la vinculación establecido por medio de las labores del quehacer profesional y los objetivos de intervención propuestos. De manera preliminar se debió hacer una recolección de información desde diversas fuentes con el fin de realizar un encuadre metodológico e ir depurando y delimitando el problema a investigar.

A modo de síntesis y a partir de las aproximaciones a la realidad antes desarrolladas considerando a su vez los discursos emitidos tanto por los profesionales como por los usuarios que conformaran la muestra del estudio, fue posible identificar de manera preliminar que existirían diversos factores que estarían presentes en la adherencia o no al programa que tienen estos a los programas SENAME, en especial en lo respecta al PIB Recoleta. La falta de adherencia estaría asociada a factores de riesgo presentes en las familias multiproblemáticas (que calzan con el perfil de usuari@s del programa), los cuales son posibles de identificar a través del instrumento NCFAS.

En la revisión bibliográfica que he realizado y desde la experiencia práctica que me da el trabajar en una institución que tiene como sujetos de atención a niñ@s y adolescentes en situación de vulneración social. Me parece importante relevar los siguientes aspectos:

- ❖ Uno de los objetivos estratégicos de UNICEF es contribuir a que los niños / as y adolescentes sean beneficiados por políticas públicas inclusivas y equitativas, que aseguren su pleno desarrollo en un entorno familiar y comunitario favorable al ejercicio de sus derechos.

Para ello, se busca a través de los distintos ámbitos de colaboración con el Gobierno y la sociedad civil, identificar los mecanismos que excluyen a los niños de los servicios y espacios integradores para su desarrollo y asegurar la vigencia de la Convención sobre los Derechos del Niño, apoyando reformas legislativas, de políticas públicas e innovación de la oferta programática en los ámbitos nacional y territorial. Sin embargo hay escasez de programas que incentiven la participación y organización de adolescentes en áreas de sus intereses y que sean correlato de su etapa de vida y ciclo vital.

- ❖ En este sentido me parece relevante aportar con una investigación que busca identificar factores de riesgo presentes en las familias ingresadas al programa, y que elementos son transversales a su continuidad y procesos de adherencia.

Particularmente, en nuestro país y de acuerdo con la investigación existente, se evidencia que hay escasas herramientas para evaluar familias. A su vez los instrumentos con los que se cuentan no evalúan el funcionamiento familiar desde una perspectiva integral y con un enfoque psicosocial.

Usualmente en Chile se utilizan herramientas extranjeras, algunas adaptadas y otras validadas a la realidad nacional, que evalúan determinados aspectos del funcionamiento familiar, tales como competencias parentales, manejo de conflictos, riesgo de violencia en la pareja, potencial de maltrato físico infantil intrafamiliar y ambiente familiar en el que se desarrollan los infantes. Por ejemplo, la Guía de Valoración de las Competencias Parentales a través de la Observación Participante, que evalúa las capacidades de los padres de brindar

los cuidados que aseguren la satisfacción de las necesidades infantiles en una familia (Barudy y Dantagnan, 2005), el Conflict Tactics Scale detecta estrategias de resolución de conflictos (Illanes, Bustos, Vizcarra y Muñoz, 2007), el Child Abuse Potencial Inventory (PMF) evalúa potencial de maltrato físico del cuidador (Haz y Ramírez, 2002), la Escala de Cohesión y Adaptabilidad Familiar (CAF o FACES en inglés) mide cohesión, adaptabilidad y comunicación familiar (Zegers, Larraín, Polaino-Lorente, Trapp y Diez, 2003), el Home Observation for Measurement of the Environment (HOME) mide calidad de estimulación y apoyo dado a un preescolar en su ambiente familiar (Bustos, Herrera y Mathiesen, 2001), la Spouse Abuse Risk Assessment (SARA) identifica el riesgo de violencia física y sexual contra la pareja en el contexto familiar y doméstico (Andrés Pueyo, López y Álvarez, 2008); entre otros.

Sin embargo, pese a los beneficios y utilidades que presentan dichos instrumentos, carecerían de otros aspectos. Por una parte, son focalizados, es decir, se centran sólo en algún aspecto específico del funcionamiento familiar (Ej. riesgo de violencia en la pareja), sin considerar en forma simultánea o integrada distintos factores de riesgo/protección asociados al maltrato infantil, en el ámbito individual del infante/adolescente, de sus progenitores/cuidadores, de su familia y de su entorno sociocomunitario. Adicionalmente, la aplicación de instrumentos de autorreporte que evalúan algún aspecto del funcionamiento familiar, en algunos casos conlleva un importante componente de deseabilidad social, potencial de engaño y simulación, especialmente debido a las posibles consecuencias de los resultados de la evaluación familiar, como por ejemplo, la judicialización de los casos, o la aplicación de medidas de protección de mayor severidad, como es el ingreso del niño, niña y/ adolescente a centros residenciales, procesos de adopción, etc. A modo de ejemplo, específicamente la Guía de Valoración de las Competencias Parentales de Barudy y Dantagnan, si bien tiene la ventaja de ser exhaustiva y focalizada en los padres y/o cuidadores, requiere ser aplicada a los progenitores, además de bastante

tiempo y entrevistas diagnósticas para su aplicación, requisito menos viable en la mayoría de los programas infanto-juveniles de nuestro país, pues se debe considerar, por una parte, la elevada y constante demanda laboral hacia los profesionales que allí se desempeñan, y por otra parte, las causales y/o situaciones que afectan a los niños, niñas y/o adolescentes, tales como, vulneración de derechos, disfuncionalidad parental, familias multi-problemáticas, pobreza y exclusión social en sus comunidades (Gómez y Haz, 2008), las cuales podrían implicar una suerte de omisión y/o falseamiento de la información por parte de los/las entrevistados/as.

Respecto de la existencia de instrumentos de evaluación familiar en Chile, la Sociedad Protectora de la Infancia, institución colaboradora con el Servicio Nacional de Menores, desde enero del 2008 ha adaptado una escala de evaluación familiar integral, denominada Escala de Evaluación del Funcionamiento Familiar o NCFAS (North Caroline Family Assessment Scale) (Anexo 1), que consiste en una guía o protocolo con formato de valoración cualitativa.

Los cinco dominios de la NCFAS son: a) Entorno, que se refiere al contexto de desarrollo del niño y examina condiciones de salubridad, seguridad y estabilidad familiar cotidiana; b) Competencias Parentales, referida a conocimientos, conductas y características de los padres/madres o cuidadores para criar adecuadamente; c) Interacciones Familiares, que evalúa la relación entre los distintos miembros de la familia; d) Seguridad Familiar, que identifica situaciones que amenacen la integridad física y emocional de sus miembros, como maltrato infantil o violencia de pareja; y e) Bienestar del Niño, que permite ponderar el desempeño actual del niño/a o adolescente en diversos ámbitos de su vida, como la escuela, relación con pares o salud mental (Valencia y Gómez, 2010).

La NCFAS fue desarrollada a mediados de 1990 por un grupo de trabajo ligado al Sistema de Bienestar Infantil de Carolina del Norte (agencias de protección gubernamental, fundaciones/organizaciones sociales y universidad), liderado por los investigadores Raymond Kirk y Kellie Reed-Ashcraft, y apoyados por la organización National Family Preservation Network (NFPN) (Valencia y Gómez, 2010). En relación a los modelos explicativos del maltrato infantil anteriormente señalados, los ítemes de la NCFAS se relacionan con los distintos subsistemas del Modelo Ecológico de Bronfenbrenner (Fraser et al., 2001), ya descrito anteriormente. Dentro de las ventajas de la NCFAS, se encuentran: capturar la naturaleza ecológica del funcionamiento familiar; abordar las preocupaciones por la seguridad infantil, los sistemas de bienestar infantil, salud mental y justicia juvenil; requerir un mínimo de entrenamiento para ser administrada; y ocupar una cantidad limitada de tiempo para completarse (30 minutos o menos) (Fraser et al., 2001).

Respecto de las propiedades psicométricas de la escala, diversos estudios realizados en Estados Unidos han examinado la validez y confiabilidad de la NCFAS. Los primeros estudios desarrollados a fines de 1990, mostraron una adecuada consistencia interna de sus dimensiones (N = 288), obteniéndose valores de alfa de Cronbach entre 0,76 y 0,93 (Reed, 1998; Fraser et al., 2001). Asimismo, se evaluó la validez de constructo de las dimensiones de la NCFAS, utilizando como criterio instrumentos estandarizados, como el Child Well-Being Scales, Index of Family Relations y Family Inventory of Resources for Management; estudio que mostró que las correlaciones r de Pearson entre la NCFAS y estos instrumentos, eran estadísticamente significativas (N = 126, $p < 0,01$) para 5 de 6 relaciones estudiadas, con valores entre 0,26 y 0,71 (Fraser et al., 2001).

Adicionalmente, en un estudio realizado por el Centro para la Investigación de Servicios Sociales de la Universidad de California en Berkeley en el año 2006 (Johnson, Stone, Lou, Vu, Ling, Mizrahi & Austin, 2006), donde se compararon

85 instrumentos de evaluación familiar seleccionados por los investigadores, la NCFAS obtuvo el primer lugar, en base a los siguientes requisitos: a) abordaje integral de dominios relevantes de evaluación familiar; b) validez y confiabilidad en distintas etapas de un caso; y c) utilidad práctica en el sistema público de bienestar y protección infantil; destacando por su facilidad de administración (tiempo, instrucciones, puntuación y claridad de interpretación) y sus propiedades psicométricas, siendo altamente recomendada por los evaluadores (Johnson et al., 2006).

Actualmente, la NCFAS se aplica en sus distintas versiones, en cerca de 450 agencias y organizaciones en Estados Unidos, Canadá y Australia (NFPN, 2009, citado en Valencia y Gómez, 2010).

Recientemente en Chile, además de la bien establecida consistencia interna y validez de la NCFAS con población estadounidense (Johnson et al., 2006), también se presentó evidencia sobre la consistencia interna y validez de constructo de la versión en español de la escala, hallazgos consistentes con lo reportado en las investigaciones previas sobre la NCFAS (Valencia y Gómez).

En este estudio, se utilizaron datos de participantes de Programa de Intervención Breve PIB Recoleta, el cual está enfocado a la prevención secundaria del maltrato y negligencia infantil (no constitutivos de delito), en el contexto de la evaluación diagnóstica de usuarios de Programas de Intervención Breve de la Sociedad Protectora de la Infancia, siendo la primera investigación que se explora la versión en español de la NCFAS y con equipos profesionales de Chile, respecto de la consistencia interna y validez de constructo de esta escala, cuyos análisis estadísticos dan cuenta de adecuadas propiedades psicométricas y una alta consistencia interna de la escala (Valencia y Gómez, 2010).



En Chile, además, la NCFAS es utilizada por los Programas de Intervención Breve (P.I.B.) de la Sociedad Protectora de la Infancia, los que a lo largo del país intervienen psicosocial y ambulatoriamente para resolver vulneraciones de derecho que afectan a niños, niñas y adolescentes, asociadas a situaciones de maltrato infantil leve y/o moderado (no constitutivo de delito).

Los autores de la NCFAS indican que los operadores de programas sociales la aplican una vez que cuentan con información suficiente acerca de la familia (Fraser, Kirk y Reed-Ashcraft, 2001) y particularmente, en los P.I.B. de la Sociedad Protectora de la Infancia, la NCFAS se completa en reunión técnica realizada por el equipo profesional compuesto por trabajador social, gestor familiar y psicólogo, a partir de la valoración consensuada en conjunto por dicha tríada

Considerando que la NCFAS es una escala de valoración cualitativa completada por el profesional, se requiere comprobar la confiabilidad interevaluadores de la NCFAS, ya que sus valoraciones podrían depender mayormente de la subjetividad del evaluador, que de las propias características del funcionamiento familiar de un caso.

CAPITULO 8. CONCLUSIONES

PREGUNTA DE INVESTIGACION

¿La NCFAS contribuye a la explicación del funcionamiento familiar, enriqueciendo el proceso de intervención desde una perspectiva psicosocial en el PIB (Programa de Intervención Breve) Recoleta?

HIPOTESIS DE INVESTIGACION

“La aplicación constante y sistemática de la NCFAS como instrumento inserto del proceso de intervención contribuye a la formulación de planes de trabajo situados y más atingentes a la(s) dinámica(s) familiar(es) desde una perspectiva psicosocial”

Los resultados interpretados a la luz del objetivo e hipótesis inicial, comprueban que la NCFAS presenta concordancia en relación con los procesos de psicodiagnóstico desarrollados por las duplas psicosociales y las variables evaluadas en la NCFAS como instrumento que mide el funcionamiento y las condiciones biopsicosociales de los NNA y sus familias. En este contexto y a pesar de que esta es una investigación que tiene características exploratorias, puedo inferir desde ya que este instrumento de evaluación entrega antecedentes cruciales que se pueden utilizar en los procesos psicosociales.

De manera preliminar también se puede establecer que la aplicación constante y sistemática de la NCFAS como instrumento inserto del proceso de intervención contribuye a la formulación de planes de trabajo situados y más atinentes a la(s) dinámica(s) familiar(es) desde una perspectiva psicosocial, planteamiento que representan la hipótesis de la intervención.

Los procesos de diagnóstico y evaluación psicosocial del funcionamiento familiar constituyen, indiscutiblemente, un accionar de elevada complejidad, que se tornan aún más delicados en aquellos casos de grave vulneración de derechos, como lo constituye el maltrato infantil en sus diversas formas, más aún en los casos en que se requiere solicitar medidas coercitivas por vía judicial que garanticen la interrupción de las situaciones que afectan a los/las niños, niñas y/o adolescentes. Por ello, y en función de que este es un estudio piloto en torno a indagar en la factibilidad y confiabilidad de este instrumento en cuanto a la recolección de información de funcionamiento en familias con características de multiproblematidad.

Se sugiere por lo tanto realizar futuros estudios similares en otro tipo de programas infanto-juveniles, como aquellos que realizan diagnóstico, intervención en maltrato infantil constitutivo de delito, e intervención en justicia juvenil, etc., puesto que son ámbitos en los que también puede ser aplicada la NCFAS, según sus autores, con el fin de adaptar y estandarizar este instrumento para su uso con población local, en los procesos de diagnóstico y/o evaluación multidimensional de la familia en este tipo de programas (Valencia y Gómez, 2010).

Asimismo, se sugiere efectuar estudios para identificar cuáles son los factores o fuentes de variabilidad de la concordancia inter-evaluadores en la aplicación de la escala, como también determinar el grado de influencia de cada uno de

ellos. A priori, se presumen como posibles factores o fuentes de variabilidad de la concordancia inter-evaluadores, los siguientes:

a) Características del instrumento NCFAS, tales como imprecisión de aquellos ítemes que en este estudio presentan menor concordancia inter-evaluadores; número de categorías (a mayor número de éstas, disminuye la probabilidad de acuerdo exacto inter-evaluadores); ausencia de operacionalización de algunas categorías.

b) Características del proceso de aprendizaje y uso de la NCFAS: capacitación teórica, entrenamiento en casos ficticios, aplicación supervisada en casos reales;

c) Características del evaluador: heterogeneidad en cuanto a género, tipo de profesión, tiempo de perfeccionamiento profesional en infancia-juventud, tiempo de experiencia profesional en infancia-juventud, etc.

d) Grado de severidad del maltrato infantil: leve, moderado o grave; pues es posible que a mayor gravedad del fenómeno, se produzca mayor acuerdo inter-evaluadores, que a menor gravedad del maltrato;

e) Conceptualizaciones y modelos explicativos sobre el maltrato infantil, factores que pueden afectar el acuerdo inter-evaluadores, pues, como se señaló al inicio de este documento, no existe una sola conceptualización de este fenómeno y cada modelo explicativo enfatiza determinados aspectos del maltrato infantil;

f) Juicio individual (o "subjetividad") del evaluador, factor que constantemente se pretende atenuar y que pudiese depender de diversos aspectos, tales como marco teórico al que adscribe, historia de vida, etc. Para intentar controlar lo anterior, parece relevante idear y generar las modificaciones necesarias que

permitan fortalecer aquellos factores que contribuyan con el acuerdo exacto inter- evaluadores. Por ejemplo, se sugiere realizar investigaciones a través de focus groups con los operadores/profesionales que utilizan la NCFAS, con debate de opiniones sobre el posible origen de los menores índices de concordancia inter-evaluadores, especialmente en algunos ítemes, aportando con soluciones y modificaciones concretas y consensuadas, que contribuyan con perfeccionar progresivamente la objetividad de la NCFAS. Asimismo, sería interesante poder efectuar futuros estudios sobre el grado en que la práctica constante de aplicación de la NCFAS afecta en la homogeneidad de la visión de equipo psico-socio-jurídico, identificando, por ejemplo, cuál es el mínimo de horas de utilización, de casos revisados y/o tipos de casos a los que se ha aplicado la NCFAS que incide en el acuerdo inter-evaluadores.

Las valoraciones asignadas por los evaluadores en la NCFAS de un mismo caso, pudiesen provenir de factores tales como: dinamismo y multicausalidad del maltrato infantil en sus diversas formas, variedad de definiciones y comprensiones de los procesos y fenómenos que se desarrollan al interior de las familias, y desacuerdos existentes entre profesionales y modelos teóricos en torno a distintos conceptos, tales como riesgo-protección, normalidad-anormalidad, salud-patología, funcionalidad-disfuncionalidad, entre otros.

Por ello, se considera fundamental profundizar en cuál es el óptimo nivel de comprensión y utilización que debiesen poseer los evaluadores y/o equipos de trabajo en el área infanto-juvenil respecto de los ítemes de la NCFAS, como un instrumento de evaluación psicosocial eco- sistémica del funcionamiento familiar; de manera que permita señalar, en forma consistente, si estas variables se presentan o no como factores de riesgo y en qué nivel de intensidad o severidad. Esto debido a que, por una parte, tales conclusiones tienen directa relación con la elaboración de Planes de Intervención Individual, focalizando los recursos en estrategias de diagnóstico e intervención más eficientes y eficaces, tendientes a favorecer el ejercicio y pleno goce de los

derechos de la infancia y la adolescencia. Conjuntamente, siempre se debiera tener en cuenta el uso de la NCFAS tras haber aplicado previamente distintas técnicas de diagnóstico y/o evaluación existentes, tanto al niño, niña y/o adolescente como al adulto a cargo, como por ejemplo: entrevistas clínicas, tests psicológicos, visitas domiciliarias, genograma, ecomapa, coordinación con redes, información colateral, entre otros. Por lo demás, se sugiere evitar la aplicación de la NCFAS como una herramienta que excluya la utilización de otras instancias tan importantes como la reunión técnica y la supervisión de caso; como tampoco se debiese esperar que esta escala sea aplicable en todos los casos y en cualquier circunstancia, sino que debe emplearse con precaución y consultando con otros colegas familiarizados con este tipo de protocolos de valoración cualitativa.

Indudablemente, los profesionales y estudiantes del área psico-socio-jurídica debiesen utilizar sistemáticamente la información y los modelos teóricos disponibles sobre la evaluación del funcionamiento familiar, asociado a vulneraciones de derecho infanto-juvenil, basándose en el conocimiento científico actualizado con el que se formula este proceso, ajustándose a un esquema y procedimiento común, donde la NCFAS apoya, aunque no constituye un esquema categórico ni único. En este sentido, los profesionales que se desempeñan en contextos psico- socio-jurídicos deberían estar familiarizados y actualizados con la investigación empírica existente sobre aquellos factores de riesgo y factores de protección asociados al maltrato infantil sugeridos por modelos teóricos e investigaciones que se han desarrollado a nivel mundial y nacional, que les permita realizar una minuciosa labor de evaluación del niño, niña y/o adolescente, su grupo familiar y entorno socio-comunitario. Parece necesario, entonces, recordar la estrecha vinculación que existe entre la detección, la prevención primaria y secundaria del maltrato infantil, mediante la evaluación del funcionamiento familiar, puesto que permitiría lograr una detección precoz de los factores de riesgo y el posterior desarrollo de programas preventivos que apoyen la intervención.

Sin duda, resulta fundamental la ética profesional que regula el accionar del operador, exigiendo el máximo de seriedad, criterio y objetividad profesional posible al momento de aplicar la NCFAS, valorando distintos aspectos del funcionamiento familiar de un niño, niña y/o adolescente, evitando cometer graves errores en las conclusiones en esta escala, al proporcionar opiniones sin un fundamento científico y más bien basadas idiosincráticamente. Las consecuencias de la aplicación de la NCFAS pueden ser muy importantes tanto para el niño/niña evaluado/a como para su familia biológica, y también, para diversos organismos socio-jurídicos (Ej. Tribunales de Familia, Fiscalías, Juzgados de Garantía, programas directos y/o colaboradores del SENAME, etc.), ya que se debe considerar la posibilidad de que, a partir de los resultados de esta escala, se determine que el caso debe ser resuelto judicialmente, ya sea a través de una medida de protección, medida cautelar, modificación del titular del cuidado personal, ingreso a centro residencial, evaluación de susceptibilidad de adopción, etc.

Finalmente, considerando la emergente psicología jurídica y forense en Chile, parece perentorio fortalecer la validación y estandarización de la NCFAS, especialmente en contextos judiciales en diversos casos de maltrato infantil (negligencia parental, maltrato físico, maltrato emocional, abuso sexual, testigo de violencia intrafamiliar, etc.), evacuando informes periciales y/o psicosociales a tribunales y fiscalías, en los que se señala el estado actual, avances o retrocesos del proceso de intervención, solicitando medidas de protección o cautelares en los casos que se requiera, poniendo en conocimiento de los jueces y fiscales conclusiones científicamente confiables y válidas, propiciando la implementación más adecuada de la Ley de Tribunales de Familia, la Ley de Violencia Intrafamiliar, la Ley de Menores, entre otras atinentes a la infancia y/o adolescencia en Chile, que finalmente permitan contribuir con el establecimiento de sentencias e intervenciones psico-socio-jurídicas garantes de los derechos infanto-juveniles.

Como ya se menciono anteriormente la presente investigación se inserta en el contexto del programa PIB Recoleta, específicamente con las familias que son usuarias (os) de este espacio de intervención.

Todas las acciones que se desarrollan de manera cotidiana en el PIB, están bajo el marco y el paradigma²³ de la Convención Internacional sobre los Derechos del Niño (CIDN), la cual dentro de sus consideraciones hace referencia a los derechos de niños y niñas que deben ser resguardados en relación con la familia, y frente a los cuales el Estado tiene un rol garante.

Es así como ya en su preámbulo, en su párrafo quinto, la CIDN subraya la importancia de la familia *“como grupo fundamental de la sociedad y medio natural para el crecimiento y el bienestar de todos sus miembros y, en particular de los niños”*, y la consecuente necesidad de prestar a la familia *“la protección y asistencia necesarias para poder asumir plenamente las responsabilidades dentro de la comunidad”*. Este es el punto de anclaje entre el modelo de intervención psicosocial que se implementa en el programa y la concepción de familia establecida por la CIDN, ya que ambos casos se cree que es la familia el núcleo y gestor de los mayores cambios que se pueden producir en los niños, niñas y adolescentes que el programa atiende.

La Convención señala de manera expresa a la Familia como el lugar privilegiado en donde el niñ@ y adolescente se desarrolla, indicando que es el elemento básico de la sociedad. De acuerdo con los lineamientos técnicos establecidos por el SENAME, dentro de los requerimientos para desarrollar los planes de intervención establecidos para cada caso ingresado es necesaria la presencia y participación activa de un adulto responsable y/o tercero

²³FUENTE: www.sename.cl

significativo que es con quien de manera directa fortalecimiento de competencias parentales/marentales.

Si bien la participación se ha entendido de distintas formas, desde la simple colaboración, en la que los actores comparten su labor involucrándose con distintos grados de intensidad, hasta la capacidad real de un grupo de tomar decisiones (Sánchez, 1986; Gyarmati, 1992), todas ellas comparten la visión de la participación como un fenómeno, proceso u objetivo deseable para el ser humano (Montero, 1996; Sirvent, 1998). En este sentido, Sirvent (1998) afirma que una característica esencial del ser humano es la de actuar como transformador del medio ambiente que lo rodea. Consecuentemente, la participación se vincula al proceso de construcción de comunidad e implica relaciones del individuo con el ecosistema en que está inmerso, generando experiencia, conocimiento y praxis, que posteriormente se incorpora a la historia de la comunidad y forma parte de la cultura (Martínez, 1998). Desde esta concepción "mesosocial" de la participación, se planteó la intervención psicológico-comunitaria; esto es, se pretendió que los actores de La Victoria fueran los responsables de provocar cierto cambio social, concretamente, el de hacer de su población un lugar más seguro donde vivir, o bien, como afirmaría Sabatini (1995), el de desarrollar mediante la participación una base de seguridad social y un sentido de pertenencia.

A un nivel más focalizado, el eje conceptual que guió la intervención fue el de la participación social, entendida como la voluntad de formar parte de un proceso colectivo y organizado de determinada manera, mediante el cual los participantes se forman y forman a otros en el manejo de conocimientos y destrezas, orientándose a propósitos, de acuerdo a sus intereses vitales y/o sociales (Sánchez, 1999). En el mismo sentido, Zimmerman y Rappaport (1988), plantean este tipo de participación como el involucramiento en alguna actividad en que el individuo participa sin percibir sueldo, en orden a lograr una meta común. Este tipo de accionar, no sólo se transforma en un vínculo

necesario para el acceso a bienes y servicios, lo que favorece la satisfacción de otras necesidades de tipo psicosocial (Sirvent, 1988), sino que también se convierte en un potente aliado para predecir la calidad del ambiente físico, condiciones sociales, acceso a servicios y prevención de la delincuencia (Chavis y Wandersman, 1990).

Entender la visión actual de la familia y la infancia, por ejemplo a partir de la Convención Internacional sobre los Derechos del Niño, requiere mirar la evolución que el concepto de familia ha experimentado y continúa experimentando.

El debate generado a partir de los años sesenta y setenta del siglo recién pasado, en torno a los Derechos Humanos y las libertades y garantías individuales, ha impulsado un amplio movimiento por los derechos de aquellos que precisamente fueron quienes recibieron la acción tutelar del Estado un siglo antes –entre otros los pacientes psiquiátricos y los propios niños y niñas - . Este movimiento que ha involucrado una nueva doctrina (desde el ámbito jurídico) ha surgido de manera paralela a una nueva epistemología de intervención psicosocial con las familias. La tradicional epistemología individual centrada en el “defecto o la falla”, en base a la cual se genera el internado como ente para el resguardo de la sociedad por sobre el resguardo de la persona “con el defecto”, comienza a ser cuestionada.

Sin duda que esta nueva visión viene a constituirse en una manera de ver a las personas en un contexto. Sin desconocer lo que algunos han tendido a denominar como “crisis de la familia occidental”²⁴ en virtud de procesos de cambio social, tecnológico y político, que comienzan a cuestionar la visión tradicional de la misma –caracterizada por la presencia de una pareja en vínculo conyugal, junto a los hijos que participan del medio escolar, residiendo en una

²⁴ Por ejemplo, Stierlin, H. (1997) “En Individuo en el Sistema” Herder, Barcelona.

misma vivienda- a continuación se presentará un fragmento de la evolución de la relación entre ésta y el agente psicosocial (psicólogo, trabajador social) particularmente desde el origen de la denominada Terapia Familiar. A esta visión específica y personal, y que puede también reflejar de manera parcial la evolución de algunos aspectos de la relación Familia – Estado; vale la pena incorporar distinciones de Bateson acerca del proceso de evolución en términos relacionales. Finalmente, es preciso señalar que escoger este ámbito tan específico de evolución, dice relación con un ámbito de competencia, y por tanto es una lectura más entre muchas posibles y necesarias de realizar.

Desarrollos como los de N. Ackerman, reafirmaban la concepción de familia como unidad básica de la sociedad, como proceso vivo, llegando a hablar de “organismo familiar”. Respecto del rol de ésta, se comienza a plantear no sólo el apoyo al niño o niña desde sus padres sino también desde la comunidad. La familia tendría una historia, y capacidad de adaptarse a la progresión y al cambio, dando cuenta de un proceso permanente de evolución (ciclo vital). También se fortalecían, en tales años, ideas respecto de capacidad de regulación y equilibrio de sus funciones básicas y su adaptación.

Sin duda que se había dado inicio a una manera de pensar en la *familia como sistema de relaciones*, y desde tal visión la consideración de quién está en relación con ella, no es menor. De hecho los primeros intentos de abordar la esquizofrenia y el estudio de familias con miembros con tal diagnóstico, comenzaron a generar ámbitos de investigación que hicieron evidente la manera en que desde la Psiquiatría y la Psicología se había estado trabajando con las familias y los supuestos básicos que guiaban la relación con ella y sus miembros.²⁵

²⁵ Ver por ejemplo a Bowen, M. (1978) “*Family Therapy in the Clinical Practice*”, New York, Norton.

Tal vez sea posible discutir someramente dos aspectos ya bastante revisados por la literatura especializada, y que se vinculan estrechamente con este rol de profesional psicosocial, y que se refieren al proceso de diagnóstico y su sentido. De la tradicional visión médica del diagnóstico o examen, que se ha traspasado al estudio de las personas, de la tradicional visión frente al poder del Juez, surge un diagnóstico sobre la persona, ya sea la del niño o la de sus padres.

Sólo al evolucionar desde tal tradicional visión, ha sido posible plantear procesos que hablen acerca de lo que ocurre *en la relación* entre el niño, sus padres, y su contexto; y que considerando lo más tradicional de la Psicología - elementos tales como rasgos de personalidad y la aplicación de tests- establezcan observaciones sobre *la relación*. Esto, paralelamente al desarrollo de un enfoque de derechos hacia la infancia, ha permitido generar procesos de evaluación *sobre la situación* de vulneración de derechos de un niño o niña y ya *no sobre la persona* de dicho niño o niña.

A estas alturas, ya es extendida la constatación respecto a que el diagnóstico por sí mismo carece de sentido y sólo permite "tomar" certezas para fijar procesos dinámicos. La idea del diagnóstico en tanto fotografía, desde una visión epistemológica relacional, se ha tomado ampliamente cuestionable. Dado que en tal metáfora no hay contexto, se torna crucial que quien esté puesto en la posición de tomar fotos reflexione acerca del sentido de su labor, con quién se realiza, para quién se realiza, que se espera de la misma, y bajo que contexto histórico se ha desarrollado tal tarea. Recuerdo por ejemplo las ideas acerca de este tema descritas el año 1957 por G. Bateson, cuando comentaba: " *...el diagnóstico humano depende de la interacción humana y ... debe percibirse en la verdadera experiencia participativa. Sólo es posible decir que clase de persona es la otra, combinando la observación de sus hábitos*

comunicativos y la observación introspectiva de qué clase de persona es uno mismo cuando trata con la otra.”²⁶

En definitiva plantea entender los procesos de diagnóstico como relacionales, y para entender un aspecto de lo relacional el siguiente ejemplo puede ser útil: *“Consideremos el caso de un hombre que derriba un árbol con un hacha. Cada golpe de hacha debe ser corregido acorde a la superficie de corte del árbol cada vez que salta una astilla. En otras palabras, el sistema que muestra características mentales es el circuito completo que va desde el árbol hasta los órganos sensoriales del hombre, a través del cerebro a los músculos y al hacha y nuevamente hasta el árbol”.*²⁷

Una visión contextual y relacional, que empieza a ser redefinida en la labor psicosocial, coincide con una visión de los niños y niñas como sujetos de derechos y viceversa. La modificación de lo que se entenderá por diagnóstico, intervención y por ende sobre proceso de Protección Integral de Derechos es claramente distinta y no esta exenta de implicancias. Por tanto, parece relevante detenerse a mirar a la familia en tanto sistema relacional.

Una mirada amplia acerca de la familia ofrece un contexto bajo el cual se deben revisar tales supuestos y propone a la vez maneras alternativas para entender a la familia y trabajar junto con ella, y por lo tanto redefinir el tradicional rol del Estado -y sus distintos agentes- en relación a ella.

El desarrollo de una concepción relacional o paradigma sistémico para el entendimiento de los procesos humanos ha traído repercusiones notables en distintos ámbitos -biología, ciencias sociales, ciencias físicas, etc.- . A su vez, y

²⁶ Bateson, G. (1957). “Lenguaje y psicoterapia. El último Proyecto de Frieda Fromm-Reichmann”, reproducido en *“Una Unidad Sagrada: pasos ulteriores hacia una ecología de la mente”* . Gedisa Editorial, 2ª edición en español, pág. 321, 1999.

²⁷ Bateson, G. (1971). “Un Enfoque Sistémico”, reproducido en *“Una Unidad Sagrada: pasos ulteriores hacia una ecología de la mente”* . Gedisa Editorial, 2ª edición en español, pág. 332, 1999.

específicamente en el ámbito de la intervención con familias, la fecundidad en el surgimiento de diversos modelos o escuelas de pensamiento, ha conllevado dificultades para mantener una visión integrativa y bajo la cual no se pierdan de vista los aspectos de coincidencia que enriquecen la concepción de familia.

Como se señalaba inicialmente, los primeros desarrollos de la perspectiva de sistemas provenientes de la Teoría General de Sistemas²⁸ tendieron a caracterizar a la familia considerando conceptos tales como sistemas abiertos, totalidad o no sumatividad, circularidad y equifinalidad. Posteriores desarrollos provenientes de la Cibernética²⁹ introdujeron conceptos tales como feedback o retroalimentación y homeostasis. Posteriormente los investigadores de la Comunicación³⁰ dieron cuenta de la familia en tanto sistema gobernado por reglas, definiendo axiomas básicos de la comunicación humana. Luego vinieron escuelas diversas, entre las cuales sobresalen las denominadas estructural, estratégica, constructivista. Actualmente, es posible identificar una tendencia de investigación y desarrollo desde enfoques descriptivos hacia procesos explicativos enmarcados en la concepción evolutiva de la familia en relación a otros sistemas naturales, destacando la Teoría de los Sistemas Naturales de Bowen³¹.

Mirar a la familia como un sistema con historia implica mirar sus procesos en un contexto multigeneracional desde el cual conceptos de diacronía y sincronía cobran sentido. Ello es evidente al entender las graves vulneraciones de derechos que viven niños y niñas y que probablemente también vivieron sus propios padres. Por ello intentar intervenir sobre tales procesos de vulneración actuales desatendiendo el contexto transgeneracional de vulneración probablemente sean tentativas que carezcan de un impacto sostenido en el

²⁸ Von Bertalanffy, L. (1954). *General systems theory*. New York: George Brazillier

²⁹ Wiener, N. (1948). *Cybernetics*. New York: Wiley.

³⁰ Watzlawick, P., Beavin, J., & Jackson, D. (1967). *Pragmatics of human communication*. New York: Norton.

³¹ Bowen, M. (1978). *"Family therapy in the Clinical Practice"*. New York, Norton.

Bowen, M. y Kerr, M. (1988). *"Family Evaluation"*. New York, Norton.

tiempo. Ver a la familia como sistema emocional permite también comprender en mayor medida cómo muchas situaciones de vulneración son mantenidas crónicamente por el sistema y cómo los adultos dicen nunca haber visto o sabido lo que estuvo frente a sus ojos -situación de vulneración-.

Desde la perspectiva de la intervención psicosocial la familia no es una entidad estática, sino que está en constante cambio continuo. Su estructura organizativa le permitiría afrontar fases de desorganización necesarias para que se modifique el equilibrio de un estadio específico de su ciclo vital, para alcanzar así otro estadio más adaptado a circunstancias nuevas. "El ciclo vital de la familia representa entonces el modelo de evolución de un sistema que tiene capacidad para modificarse conservando al mismo tiempo su integridad"

32

De este modo es posible suponer a la familia como un sistema activo en constante transformación, o como "un organismo complejo que se modifica en el tiempo a fin de asegurar continuidad y crecimiento psicosocial a los miembros que lo componen."³³

El desarrollo natural de la familia incluiría fluctuaciones, períodos de crisis y su resolución en un nivel más complejo. Todas las familias, en grado variable, tenderían a atascarse en algún punto de su proceso de desarrollo, surgiendo una crisis que podrá empujarla hacia su propia evolución. Como dice Andolfi "al cambiar el contexto surgen nuevas funcionalidades del individuo o el sentido histórico de su funcionalidad es cuestionado"³⁴

A partir de los elementos citados se pretende concluir que en relación a la concepción relacional del sistema familiar: **la familia posee en sí misma los**

³² Andolfi, M. et. als. (1990) "La Creación del sistema terapéutico", Paidós, pág. 227.

³³ Andolfi, M. et. als. (1985) "Detrás de la máscara familiar", Amorrortu, pág. 167.

³⁴ Andolfi, M. (2003) Apuntes "Practicum en Terapia Familiar". Roma, Italia.

recursos para evolucionar desde circunstancias de crisis en el marco de su proceso de desarrollo hacia estadios evolutivos más progresivos. El rol del Estado pareciera entonces orientarse a movilizar tales recursos mediante estrategias efectivas de fortalecimiento y protección. El agente psicosocial, debiera entonces, *facilitar o activar el acceso a una nueva fase de su ciclo evolutivo y proveer las instancias hacia el crecimiento de cada uno de sus miembros.* Las palabras *activar y movilizar un proceso*, difieren de *hacerse cargo* del mismo, sustituyendo roles y funciones.

Conclusiones e Implicancias prácticas:

Una aproximación relacional hacia el sistema familiar es una propuesta de *entendimiento contextual que supera la idea de experto del agente psicosocial*, noción extendida ampliamente a lo largo del siglo pasado, y que sólo a fines del mismo comienza a ser cuestionada.

Por cuanto el desarrollo de un pensamiento relacional ha estado directamente relacionado con la evolución de la distinción entre lo observado y el observador, la noción de *experto que ampara la entrega o -toma- del poder por sobre lo observado y el rol decisional sobre la familia y la infancia*, debe ser cuestionado.

Sólo en las últimas décadas, se vislumbra el ámbito psicosocial, un tránsito desde el rol decisional hacia el rol de *movilización y/o facilitación de procesos.* Ello ha implicado un permanente proceso de entrega de responsabilidad hacia la familia en relación a sus hijos, y la clara convicción de que ésta posee potencialidades y recursos.

Lo anterior por lo tanto, no sólo reorganiza el rol del agente psicosocial frente a la familia, sino también frente al Estado. Es decir, no es posible trabajar movilizándolo o facilitando procesos de fortalecimiento de los recursos

protectores de los adultos hacia la infancia, si no se cuenta con efectivas instancias de apoyo para la familia y para el ejercicio adecuado de su rol frente a los hijos. Al Estado le compete un rol de protección para con la familia para que ésta cumpla con su rol de garante de los derechos de los niños, y sólo debiera intervenir cuando esta ha fallado en la entrega de recursos protectivos para con sus hijos, activándola desde sus propios recursos.

En relación con lo anterior es posible establecer las siguientes conclusiones e implicancias de estas reflexiones:

- La Convención no establece una visión de familia predeterminada, ni establece el dominio de una determinada concepción de familia por sobre otra; en tal sentido más bien la plantea como un grupo que debiera desarrollar roles y funciones protectivas y orientativas para niños y niñas. Del conjunto de definiciones posibles de acoger para hablar de familia, una definición amplia de la misma y que respete los procesos socioculturales de cada realidad particular se muestra válida. Al respecto, puede resultar útil acoger la definición otorgada por la Comisión Nacional de la Familia (1994), cuando la define *como todo grupo social, unido por vínculos de consanguinidad, filiación (biológica o adoptiva) y de alianza, incluyendo las uniones de hecho cuando son estables.*
- Dado que se requiere un profundo cambio cultural respecto a la visión de la infancia y la familia; debieran ser los agentes psicosociales, los primeros en reflexionar sobre sus supuestos en relación al trabajo con familias, y las lecturas lineales, que aún en muchos casos, manifiestan hacia ellas. El rol de los profesionales del ámbito psicosocial, cambia drásticamente desde ésta mirada; lo cual es coincidente con una visión sistémico - relacional y desde la Convención Internacional sobre los Derechos del Niño.

- La concepción de familia con recursos se debiera convertir efectivamente en sujeto central de las políticas públicas. Ello implica mirar, más allá de la retórica y las intencionalidades, la cantidad y la calidad de los servicios sociales que le son puestos a la familia desde el Estado como recursos de apoyo en el ejercicio de sus funciones.
- Se debieran generar mecanismos jurídicos que reconozcan derechos y relaciones entre el niño, la familia, la comunidad y el Estado; y que sustituyan los mecanismos tutelares aún vigentes.
- Quien se encuentra puesto en la posición de experto debe facilitar procesos - desde un inicio y permanentemente - de toma de responsabilidad por parte de los adultos hacia con sus hijos; incorporando no sólo a la familia de la situación que les compete, sino también al niño o niña, favoreciendo las estrategias de participación más adecuadas en función de su edad y características particulares. Naturalmente habrá situaciones en que la vulneración impondrá límites a lo anterior y deberá movilizar al Estado hacia la protección de los derechos de niños y niñas.
- El desarrollo de diagnósticos desde una mirada relacional, y en función de la *situación de vulneración de derechos* vivida por un niño o niña, será cada vez más crucial. Se debiera conocer la situación problema en una realidad concreta y delimitada, desde una visión de derechos; y que se ha expresado en una vulneración, amenaza, y/o conflicto de derechos que afecta a un niño, niña o joven. Por lo tanto se debiera apuntar con el diagnóstico a una caracterización de la situación de amenaza, vulneración y/o conflicto de derechos que vive un niño; y la explicitación o definición de las líneas de acción

tendientes hacia la efectivización, protección, y/o a la restitución de sus derechos. El diagnóstico fuera de su ámbito centrado en la persona y sus carencias, se torna en un proceso dinámico, participativo e interactivo que tiene como objetivo conocer la situación de derechos del niño, niña o joven, identificando aquellos contextos en el que se favorece el ejercicio y/o protección de derechos como aquellos contextos que amenazan o vulneran derechos.

Por todo lo anterior, es transversal el desafío de favorecer procesos bajo los cuales se promueva y facilite el uso de las potencialidades que las propias familias poseen, orientándolas a la protección de los derechos de sus hijos y a la restitución de los mismos -derechos- cuando ello correspondiese.

Sin duda que los "locos", los débiles, y los niños, se han revelado ante el Estado y ante quienes los encarcelaron e internaron en virtud de su "protección". Trabajar desde una óptica de derechos requiere mirar los derechos de los niños en consideración de un contexto.

BIBLIOGRAFIA

- Hernández Sampieri Roberto, Fernández Collado Carlos, Baptista Lucio Pilar, Metodología de la investigación, Pag 67-68, 3° Edición.
- Ibáñez Jesús, El regreso del sujeto: La investigación Social de Segundo Orden, Amerindia Estudios 1991.
- Gil Flores Javier, Apuntes Seminario sobre las Técnicas de Entrevista y Observación, Granada Septiembre-2002
- Taylor S.J y Bogdan R, Introducción a los métodos cualitativos de investigación, La búsqueda de los significados, 1987.
- Valles, Miguel S. Técnicas Cualitativas de Investigación Social, Reflexión Metodología y Practica Profesional, Editorial Síntesis Octubre 1999.
- Jiménez Romero, Carlos, (2001), Modelos de Mediación y su aplicación en la mediación intercultural. Revista Migraciones N° 10, Universidad Pontificia de Comillas, España.
- ACHNU-PRODANI, "Modelo de Gestión en políticas de Infancia-RIA", 1998.
- Foucault, Michele El orden del discurso, Barcelona, Ed. Tusquet ,1987. (Colección cuadernos marginales, 36)
- Serrano Claudia, Participación Social y Ciudadanía, en www.cursos.uvirtual.cl. Octubre 1998
- Gómez, E. & Kotliarenko, M.A. (en prensa). Resiliencia Familiar: un enfoque de trabajo con familias multiproblemáticas.

- Kotliarenco MA, Muñoz M, Gómez E, Armijo I. Evaluación Pre-Post del desarrollo psicomotor y el estilo de apego en los usuarios de los Centros de Desarrollo Infantil Temprano. SUMMA Psicológica UST 2009; 6(2): 89-104.
- Gomby D. Understanding Evaluations of Home Visitation Programs. The Future of Children 1999; 9(1): 27-43.

WEBGRAFIA

[http:// www.sename.cl](http://www.sename.cl)

http://pepsic.bvs-psi.org.br/scielo.php?script=sci_artext&pid

-

<http://www.injuve.mtas.es/injuve/contenidos.downloadatt.action?id=1673278610>

<Http:// www.cursos.uvirtual.cl>

ANEXOS

ANEXO 1: Texto completo de la Convención sobre los Derechos del Niño

Adoptada y abierta a la firma y ratificación por la Asamblea General en su resolución 44/25, de 20 de noviembre de 1989. Entrada en vigor: 2 de septiembre de 1990, de conformidad con el artículo 49

Preámbulo

Los Estados Partes en la presente Convención, Considerando que, de conformidad con los principios proclamados en la Carta de las Naciones Unidas, la libertad, la justicia y la paz en el mundo se basan en el reconocimiento de la dignidad intrínseca y de los derechos iguales e inalienables de todos los miembros de la familia humana, Teniendo presente que los pueblos de las Naciones Unidas han reafirmado en la Carta su fe en los derechos fundamentales del hombre y en la dignidad y el valor de la persona humana, y que han decidido promover el progreso social y elevar el nivel de vida dentro de un concepto más amplio de la libertad,

Reconociendo que las Naciones Unidas han proclamado y acordado en la Declaración Universal de Derechos Humanos y en los pactos internacionales de derechos humanos, que toda persona tiene todos los derechos y libertades enunciados en ellos, sin distinción alguna, por motivos de raza, color, sexo, idioma, religión, opinión política o de otra índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición,

Recordando que en la Declaración Universal de Derechos Humanos las Naciones Unidas proclamaron que la infancia tiene derecho a cuidados y asistencia especiales, Convencidos de que la familia, como grupo fundamental de la sociedad y medio natural para el crecimiento y el bienestar de todos sus miembros, y en particular de los niños, debe recibir la protección y asistencia necesarias para poder asumir plenamente sus responsabilidades dentro de la comunidad,

Reconociendo que el niño, para el pleno y armonioso desarrollo de su personalidad, debe crecer en el seno de la familia, en un ambiente de felicidad, amor y comprensión, Considerando que el niño debe estar plenamente preparado para una vida independiente en sociedad y ser educado en el espíritu de los ideales proclamados en la Carta de las Naciones Unidas y, en particular, en un espíritu de paz, dignidad, tolerancia, libertad, igualdad y solidaridad,

Teniendo presente que la necesidad de proporcionar al niño una protección especial ha sido enunciada en la Declaración de Ginebra de 1924 sobre los Derechos del Niño y en

la Declaración de los Derechos del Niño adoptada por la Asamblea General el 20 de noviembre de 1959, y reconocida en la Declaración Universal de Derechos Humanos, en el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos (en particular, en los artículos 23 y 24), en el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (en particular, en el artículo 10) y en los estatutos e instrumentos pertinentes de los organismos especializados y de las organizaciones internacionales que se interesan en el bienestar del niño,

Teniendo presente que, como se indica en la Declaración de los Derechos del Niño, " el niño, por su falta de madurez física y mental, necesita protección y cuidado especiales, incluso la debida protección legal, tanto antes como después del nacimiento",

Recordando lo dispuesto en la Declaración sobre los principios sociales y jurídicos relativos a la protección y el bienestar de los niños, con particular referencia a la adopción y la colocación en hogares de guarda, en los planos nacional e internacional; las Reglas mínimas de las Naciones Unidas para la administración de la justicia de menores (Reglas de Beijing); y la Declaración sobre la protección de la mujer y el niño en estados de emergencia o de conflicto armado,

Reconociendo que en todos los países del mundo hay niños que viven en condiciones excepcionalmente difíciles y que esos niños necesitan especial consideración,

Teniendo debidamente en cuenta la importancia de las tradiciones y los valores culturales de cada pueblo para la protección y el desarrollo armonioso del niño,

Reconociendo la importancia de la cooperación internacional para el mejoramiento de las condiciones de vida de los niños en todos los países, en particular en los países en desarrollo,

Han convenido en lo siguiente:

PARTE I

Artículo 1

Para los efectos de la presente Convención, se entiende por niño todo ser humano menor de dieciocho años de edad, salvo que, en virtud de la ley que le sea aplicable, haya alcanzado antes la mayoría de edad.

Artículo 2

1. Los Estados Partes respetarán los derechos enunciados en la presente Convención y asegurarán su aplicación a cada niño sujeto a su jurisdicción, sin distinción alguna, independientemente de la raza, el color, el sexo, el idioma, la religión, la opinión política o de otra índole, el origen nacional, étnico o social, la posición económica, los impedimentos físicos, el nacimiento o cualquier otra condición del niño, de sus padres o de sus representantes legales.

2. Los Estados Partes tomarán todas las medidas apropiadas para garantizar que el niño se vea protegido contra toda forma de discriminación o castigo por causa de la condición, las actividades, las opiniones expresadas o las creencias de sus padres, o sus tutores o de sus familiares.

Artículo 3

1. En todas las medidas concernientes a los niños que tomen las instituciones públicas o privadas de bienestar social, los tribunales, las autoridades administrativas o los órganos legislativos, una consideración primordial a que se atenderá será el interés superior del niño.

2. Los Estados Partes se comprometen a asegurar al niño la protección y el cuidado que sean necesarios para su bienestar, teniendo en cuenta los derechos y deberes de sus padres, tutores u otras personas responsables de él ante la ley y, con ese fin, tomarán todas las medidas legislativas y administrativas adecuadas.

3. Los Estados Partes se asegurarán de que las instituciones, servicios y establecimientos encargados del cuidado o la protección de los niños cumplan las normas establecidas por las autoridades competentes, especialmente en materia de seguridad, sanidad, número y competencia de su personal, así como en relación con la existencia de una supervisión adecuada.

Artículo 4

Los Estados Partes adoptarán todas las medidas administrativas, legislativas y de otra índole para dar efectividad a los derechos reconocidos en la presente Convención. En lo que respecta a los derechos económicos, sociales y culturales, los Estados Partes adoptarán esas medidas hasta el máximo de los recursos de que dispongan y, cuando sea necesario, dentro del marco de la cooperación internacional.

Artículo 5

Los Estados Partes respetarán las responsabilidades, los derechos y los deberes de los padres o, en su caso, de los miembros de la familia ampliada o de la comunidad, según establezca la costumbre local, de los tutores u otras personas encargadas legalmente del niño de impartirle, en consonancia con la evolución de sus facultades, dirección y orientación apropiadas para que el niño ejerza los derechos reconocidos en la presente Convención.

Artículo 6

1. Los Estados Partes reconocen que todo niño tiene el derecho intrínseco a la vida.
2. Los Estados Partes garantizarán en la máxima medida posible la supervivencia y el desarrollo del niño.

Artículo 7

1. El niño será inscripto inmediatamente después de su nacimiento y tendrá derecho desde que nace a un nombre, a adquirir una nacionalidad y, en la medida de lo posible, a conocer a sus padres y a ser cuidado por ellos.
2. Los Estados Partes velarán por la aplicación de estos derechos de conformidad con su legislación nacional y las obligaciones que hayan contraído en virtud de los instrumentos internacionales pertinentes en esta esfera, sobre todo cuando el niño resultara de otro modo apátrida.

Artículo 8

1. Los Estados Partes se comprometen a respetar el derecho del niño a preservar su identidad, incluidos la nacionalidad, el nombre y las relaciones familiares de conformidad con la ley sin injerencias ilícitas.
2. Cuando un niño sea privado ilegalmente de algunos de los elementos de su identidad o de todos ellos, los Estados Partes deberán prestar la asistencia y protección apropiadas con miras a restablecer rápidamente su identidad.

Artículo 9

1. Los Estados Partes velarán por que el niño no sea separado de sus padres contra la voluntad de éstos, excepto cuando, a reserva de revisión judicial, las autoridades competentes determinen, de conformidad con la ley y los procedimientos aplicables, que tal separación es necesaria en el interés superior del niño. Tal determinación puede ser necesaria en casos particulares, por ejemplo, en los casos en que el niño sea objeto de maltrato o descuido por parte de sus padres o cuando éstos viven separados y debe adoptarse una decisión acerca del lugar de residencia del niño.
2. En cualquier procedimiento entablado de conformidad con el párrafo 1 del presente artículo, se ofrecerá a todas las partes interesadas la oportunidad de participar en él y de dar a conocer sus opiniones.
3. Los Estados Partes respetarán el derecho del niño que esté separado de uno o de ambos padres a mantener relaciones personales y contacto directo con ambos padres de modo regular, salvo si ello es contrario al interés superior del niño.
4. Cuando esa separación sea resultado de una medida adoptada por un Estado Parte, como la detención, el encarcelamiento, el exilio, la deportación o la muerte (incluido el fallecimiento debido a cualquier causa mientras la persona esté bajo la custodia del Estado) de uno de los padres del niño, o de ambos, o del niño, el Estado Parte proporcionará, cuando se le pida, a los padres, al niño o, si procede, a otro familiar, información básica acerca del paradero del familiar o familiares ausentes, a no ser que ello resultase perjudicial para el bienestar del niño. Los Estados Partes se cerciorarán, además, de que la presentación de tal petición no entrañe por sí misma consecuencias desfavorables para la persona o personas interesadas.

Artículo 10

1. De conformidad con la obligación que incumbe a los Estados Partes a tenor de lo dispuesto en el párrafo 1 del artículo 9, toda solicitud hecha por un niño o por sus padres para entrar en un Estado Parte o para salir de él a los efectos de la reunión de la familia será atendida por los Estados Partes de manera positiva, humanitaria y expeditiva. Los Estados Partes garantizarán, además, que la presentación de tal petición no traerá consecuencias desfavorables para los peticionarios ni para sus familiares.

2. El niño cuyos padres residan en Estados diferentes tendrá derecho a mantener periódicamente, salvo en circunstancias excepcionales, relaciones personales y contactos directos con ambos padres. Con tal fin, y de conformidad con la obligación asumida por los Estados Partes en virtud del párrafo 1 del artículo 9, los Estados Partes respetarán el derecho del niño y de sus padres a salir de cualquier país, incluido el propio, y de entrar en su propio país. El derecho de salir de cualquier país estará sujeto solamente a las restricciones estipuladas por ley y que sean necesarias para proteger la seguridad nacional, el orden público, la salud o la moral públicas o los derechos y libertades de otras personas y que estén en consonancia con los demás derechos reconocidos por la presente Convención.

Artículo 11

1. Los Estados Partes adoptarán medidas para luchar contra los traslados ilícitos de niños al extranjero y la retención ilícita de niños en el extranjero.
2. Para este fin, los Estados Partes promoverán la concertación de acuerdos bilaterales o multilaterales o la adhesión a acuerdos existentes.

Artículo 12

1. Los Estados Partes garantizarán al niño que esté en condiciones de formarse un juicio propio el derecho de expresar su opinión libremente en todos los asuntos que afectan al niño, teniéndose debidamente en cuenta las opiniones del niño, en función de la edad y madurez del niño.
2. Con tal fin, se dará en particular al niño oportunidad de ser escuchado, en todo procedimiento judicial o administrativo que afecte al niño, ya sea directamente o por medio de un representante o de un órgano apropiado, en consonancia con las normas de procedimiento de la ley nacional.

Artículo 13

1. El niño tendrá derecho a la libertad de expresión; ese derecho incluirá la libertad de buscar, recibir y difundir informaciones e ideas de todo tipo, sin consideración de fronteras, ya sea oralmente, por escrito o impresas, en forma artística o por cualquier otro medio elegido por el niño.

2. El ejercicio de tal derecho podrá estar sujeto a ciertas restricciones, que serán únicamente las que la ley prevea y sean necesarias:

a) Para el respeto de los derechos o la reputación de los demás; o

b) Para la protección de la seguridad nacional o el orden público o para proteger la salud o la moral públicas.

Artículo 14

1. Los Estados Partes respetarán el derecho del niño a la libertad de pensamiento, de conciencia y de religión.

2. Los Estados Partes respetarán los derechos y deberes de los padres y, en su caso, de los representantes legales, de guiar al niño en el ejercicio de su derecho de modo conforme a la evolución de sus facultades.

3. La libertad de profesar la propia religión o las propias creencias estará sujeta únicamente a las limitaciones prescritas por la ley que sean necesarias para proteger la seguridad, el orden, la moral o la salud públicos o los derechos y libertades fundamentales de los demás.

Artículo 15

1. Los Estados Partes reconocen los derechos del niño a la libertad de asociación y a la libertad de celebrar reuniones pacíficas.

2. No se impondrán restricciones al ejercicio de estos derechos distintas de las establecidas de conformidad con la ley y que sean necesarias en una sociedad democrática, en interés de la seguridad nacional o pública, el orden público, la protección de la salud y la moral públicas o la protección de los derechos y libertades de los demás.

Artículo 16

1. Ningún niño será objeto de injerencias arbitrarias o ilegales en su vida privada, su familia, su domicilio o su correspondencia ni de ataques ilegales a su honra y a su reputación.

2. El niño tiene derecho a la protección de la ley contra esas injerencias o ataques.

Artículo 17

Los Estados Partes reconocen la importante función que desempeñan los medios de comunicación y velarán por que el niño tenga acceso a información y material procedentes de diversas fuentes nacionales e internacionales, en especial la información y el material que tengan por finalidad promover su bienestar social, espiritual y moral y su salud física y mental. Con tal objeto, los Estados Partes:

- a) Alentarán a los medios de comunicación a difundir información y materiales de interés social y cultural para el niño, de conformidad con el espíritu del artículo 29;
- b) Promoverán la cooperación internacional en la producción, el intercambio y la difusión de esa información y esos materiales procedentes de diversas fuentes culturales, nacionales e internacionales;
- c) Alentarán la producción y difusión de libros para niños;
- d) Alentarán a los medios de comunicación a que tengan particularmente en cuenta las necesidades lingüísticas del niño perteneciente a un grupo minoritario o que sea indígena;
- e) Promoverán la elaboración de directrices apropiadas para proteger al niño contra toda información y material perjudicial para su bienestar, teniendo en cuenta las disposiciones de los artículos 13 y 18.

Artículo 18

1. Los Estados Partes pondrán el máximo empeño en garantizar el reconocimiento del principio de que ambos padres tienen obligaciones comunes en lo que respecta a la crianza y el desarrollo del niño. Incumbirá a los padres o, en su caso, a los representantes legales la responsabilidad primordial de la crianza y el desarrollo del niño. Su preocupación fundamental será el interés superior del niño.

2. A los efectos de garantizar y promover los derechos enunciados en la presente Convención, los Estados Partes prestarán la asistencia apropiada a los padres y a los representantes legales para el desempeño de sus funciones en lo que respecta a la crianza del niño y velarán por la creación de instituciones, instalaciones y servicios para el cuidado de los niños.

3. Los Estados Partes adoptarán todas las medidas apropiadas para que los niños cuyos padres trabajan tengan derecho a beneficiarse de los servicios e instalaciones de guarda de niños para los que reúnan las condiciones requeridas.

Artículo 19

1. Los Estados Partes adoptarán todas las medidas legislativas, administrativas, sociales y educativas apropiadas para proteger al niño contra toda forma de perjuicio o abuso físico o mental, descuido o trato negligente, malos tratos o explotación, incluido el abuso sexual, mientras el niño se encuentre bajo la custodia de los padres, de un representante legal o de cualquier otra persona que lo tenga a su cargo.
2. Esas medidas de protección deberían comprender, según corresponda, procedimientos eficaces para el establecimiento de programas sociales con objeto de proporcionar la asistencia necesaria al niño y a quienes cuidan de él, así como para otras formas de prevención y para la identificación, notificación, remisión a una institución, investigación, tratamiento y observación ulterior de los casos antes descritos de malos tratos al niño y, según corresponda, la intervención judicial.

Artículo 20

1. Los niños temporal o permanentemente privados de su medio familiar, o cuyo superior interés exija que no permanezcan en ese medio, tendrán derecho a la protección y asistencia especiales del Estado.
2. Los Estados Partes garantizarán, de conformidad con sus leyes nacionales, otros tipos de cuidado para esos niños.
3. Entre esos cuidados figurarán, entre otras cosas, la colocación en hogares de guarda, la kafala del derecho islámico, la adopción o de ser necesario, la colocación en instituciones adecuadas de protección de menores. Al considerar las soluciones, se prestará particular atención a la conveniencia de que haya continuidad en la educación del niño y a su origen étnico, religioso, cultural y lingüístico.

Artículo 21

Los Estados Partes que reconocen o permiten el sistema de adopción cuidarán de que el interés superior del niño sea la consideración primordial y:

- a) Velarán por que la adopción del niño sólo sea autorizada por las autoridades competentes, las que determinarán, con arreglo a las leyes y a los procedimientos aplicables y sobre la base de toda la información pertinente y fidedigna, que la adopción es admisible en vista de la situación jurídica del niño en relación con sus

padres, parientes y representantes legales y que, cuando así se requiera, las personas interesadas hayan dado con conocimiento de causa su consentimiento a la adopción sobre la base del asesoramiento que pueda ser necesario;

b) Reconocerán que la adopción en otro país puede ser considerada como otro medio de cuidar del niño, en el caso de que éste no pueda ser colocado en un hogar de guarda o entregado a una familia adoptiva o no pueda ser atendido de manera adecuada en el país de origen;

c) Velarán por que el niño que haya de ser adoptado en otro país goce de salvaguardias y normas equivalentes a las existentes respecto de la adopción en el país de origen;

d) Adoptarán todas las medidas apropiadas para garantizar que, en el caso de adopción en otro país, la colocación no dé lugar a beneficios financieros indebidos para quienes participan en ella;

e) Promoverán, cuando corresponda, los objetivos del presente artículo mediante la concertación de arreglos o acuerdos bilaterales o multilaterales y se esforzarán, dentro de este marco, por garantizar que la colocación del niño en otro país se efectúe por medio de las autoridades u organismos competentes.

Artículo 22

1. Los Estados Partes adoptarán medidas adecuadas para lograr que el niño que trate de obtener el estatuto de refugiado o que sea considerado refugiado de conformidad con el derecho y los procedimientos internacionales o internos aplicables reciba, tanto si está solo como si está acompañado de sus padres o de cualquier otra persona, la protección y la asistencia humanitaria adecuadas para el disfrute de los derechos pertinentes enunciados en la presente Convención y en otros instrumentos internacionales de derechos humanos o de carácter humanitario en que dichos Estados sean partes.

2. A tal efecto los Estados Partes cooperarán, en la forma que estimen apropiada, en todos los esfuerzos de las Naciones Unidas y demás organizaciones intergubernamentales competentes u organizaciones no gubernamentales que cooperen con las Naciones Unidas por proteger y ayudar a todo niño refugiado y localizar a sus padres o a otros miembros de su familia, a fin de obtener la información necesaria para que se reúna con su familia. En los casos en que no se pueda localizar

a ninguno de los padres o miembros de la familia, se concederá al niño la misma protección que a cualquier otro niño privado permanente o temporalmente de su medio familiar, por cualquier motivo, como se dispone en la presente Convención.

Artículo 23

1. Los Estados Partes reconocen que el niño mental o físicamente impedido deberá disfrutar de una vida plena y decente en condiciones que aseguren su dignidad, le permitan llegar a bastarse a sí mismo y faciliten la participación activa del niño en la comunidad.
2. Los Estados Partes reconocen el derecho del niño impedido a recibir cuidados especiales y alentarán y asegurarán, con sujeción a los recursos disponibles, la prestación al niño que reúna las condiciones requeridas y a los responsables de su cuidado de la asistencia que se solicite y que sea adecuada al estado del niño y a las circunstancias de sus padres o de otras personas que cuiden de él.
3. En atención a las necesidades especiales del niño impedido, la asistencia que se preste conforme al párrafo 2 del presente artículo será gratuita siempre que sea posible, habida cuenta de la situación económica de los padres o de las otras personas que cuiden del niño, y estará destinada a asegurar que el niño impedido tenga un acceso efectivo a la educación, la capacitación, los servicios sanitarios, los servicios de rehabilitación, la preparación para el empleo y las oportunidades de esparcimiento y reciba tales servicios con el objeto de que el niño logre la integración social y el desarrollo individual, incluido su desarrollo cultural y espiritual, en la máxima medida posible.
4. Los Estados Partes promoverán, con espíritu de cooperación internacional, el intercambio de información adecuada en la esfera de la atención sanitaria preventiva y del tratamiento médico, psicológico y funcional de los niños impedidos, incluida la difusión de información sobre los métodos de rehabilitación y los servicios de enseñanza y formación profesional, así como el acceso a esa información a fin de que los Estados Partes puedan mejorar su capacidad y conocimientos y ampliar su experiencia en estas esferas. A este respecto, se tendrán especialmente en cuenta las necesidades de los países en desarrollo.

Artículo 24

1. Los Estados Partes reconocen el derecho del niño al disfrute del más alto nivel posible de salud y a servicios para el tratamiento de las enfermedades y la rehabilitación de la salud. Los Estados Partes se esforzarán por asegurar que ningún niño sea privado de su derecho al disfrute de esos servicios sanitarios.

2. Los Estados Partes asegurarán la plena aplicación de este derecho y, en particular, adoptarán las medidas apropiadas para:

a) Reducir la mortalidad infantil y en la niñez;

b) Asegurar la prestación de la asistencia médica y la atención sanitaria que sean necesarias a todos los niños, haciendo hincapié en el desarrollo de la atención primaria de salud;

c) Combatir las enfermedades y la malnutrición en el marco de la atención primaria de la salud mediante, entre otras cosas, la aplicación de la tecnología disponible y el suministro de alimentos nutritivos adecuados y agua potable salubre, teniendo en cuenta los peligros y riesgos de contaminación del medio ambiente;

d) Asegurar atención sanitaria prenatal y postnatal apropiada a las madres;

e) Asegurar que todos los sectores de la sociedad, y en particular los padres y los niños, conozcan los principios básicos de la salud y la nutrición de los niños, las ventajas de la lactancia materna, la higiene y el saneamiento ambiental y las medidas de prevención de accidentes, tengan acceso a la educación pertinente y reciban apoyo en la aplicación de esos conocimientos;

f) Desarrollar la atención sanitaria preventiva, la orientación a los padres y la educación y servicios en materia de planificación de la familia.

3. Los Estados Partes adoptarán todas las medidas eficaces y apropiadas posibles para abolir las

prácticas tradicionales que sean perjudiciales para la salud de los niños.

4. Los Estados Partes se comprometen a promover y alentar la cooperación internacional con miras a lograr progresivamente la plena realización del derecho reconocido en el presente artículo. A este respecto, se tendrán plenamente en cuenta las necesidades de los países en desarrollo.

Artículo 25

Los Estados Partes reconocen el derecho del niño que ha sido internado en un establecimiento por las autoridades competentes para los fines de atención, protección o tratamiento de su salud física o mental a un examen periódico del tratamiento a que esté sometido y de todas las demás circunstancias propias de su internación.

Artículo 26

1. Los Estados Partes reconocerán a todos los niños el derecho a beneficiarse de la seguridad social, incluso del seguro social, y adoptarán las medidas necesarias para lograr la plena realización de este derecho de conformidad con su legislación nacional.
2. Las prestaciones deberían concederse, cuando corresponda, teniendo en cuenta los recursos y la situación del niño y de las personas que sean responsables del mantenimiento del niño, así como cualquier otra consideración pertinente a una solicitud de prestaciones hecha por el niño o en su nombre.

Artículo 27

1. Los Estados Partes reconocen el derecho de todo niño a un nivel de vida adecuado para su desarrollo físico, mental, espiritual, moral y social.
2. A los padres u otras personas encargadas del niño les incumbe la responsabilidad primordial de proporcionar, dentro de sus posibilidades y medios económicos, las condiciones de vida que sean necesarias para el desarrollo del niño.
3. Los Estados Partes, de acuerdo con las condiciones nacionales y con arreglo a sus medios, adoptarán medidas apropiadas para ayudar a los padres y a otras personas responsables por el niño a dar efectividad a este derecho y, en caso necesario, proporcionarán asistencia material y programas de apoyo, particularmente con respecto a la nutrición, el vestuario y la vivienda.
4. Los Estados Partes tomarán todas las medidas apropiadas para asegurar el pago de la pensión alimenticia por parte de los padres u otras personas que tengan la responsabilidad financiera por el niño, tanto si viven en el Estado Parte como si viven en el extranjero. En particular, cuando la persona que tenga la responsabilidad financiera por el niño resida en un Estado diferente de aquel en que resida el niño, los Estados Partes promoverán la adhesión a los convenios internacionales o la

concertación de dichos convenios, así como la concertación de cualesquiera otros arreglos apropiados.

Artículo 28

1. Los Estados Partes reconocen el derecho del niño a la educación y, a fin de que se pueda ejercer progresivamente y en condiciones de igualdad de oportunidades ese derecho, deberán en particular:

- a) Implantar la enseñanza primaria obligatoria y gratuita para todos;
- b) Fomentar el desarrollo, en sus distintas formas, de la enseñanza secundaria, incluida la enseñanza general y profesional, hacer que todos los niños dispongan de ella y tengan acceso a ella y adoptar medidas apropiadas tales como la implantación de la enseñanza gratuita y la concesión de asistencia financiera en caso de necesidad;
- c) Hacer la enseñanza superior accesible a todos, sobre la base de la capacidad, por cuantos medios sean apropiados;
- d) Hacer que todos los niños dispongan de información y orientación en cuestiones educacionales y profesionales y tengan acceso a ellas;
- e) Adoptar medidas para fomentar la asistencia regular a las escuelas y reducir las tasas de deserción escolar.

2. Los Estados Partes adoptarán cuantas medidas sean adecuadas para velar por que la disciplina escolar se administre de modo compatible con la dignidad humana del niño y de conformidad con la presente Convención.

3. Los Estados Partes fomentarán y alentarán la cooperación internacional en cuestiones de educación, en particular a fin de contribuir a eliminar la ignorancia y el analfabetismo en todo el mundo y de facilitar el acceso a los conocimientos técnicos y a los métodos modernos de enseñanza. A este respecto, se tendrán especialmente en cuenta las necesidades de los países en desarrollo.

Artículo 29

1. Los Estados Partes convienen en que la educación del niño deberá estar encaminada a:

- a) Desarrollar la personalidad, las aptitudes y la capacidad mental y física del niño hasta el máximo de sus posibilidades;

- b) Inculcar al niño el respeto de los derechos humanos y las libertades fundamentales y de los principios consagrados en la Carta de las Naciones Unidas;
- c) Inculcar al niño el respeto de sus padres, de su propia identidad cultural, de su idioma y sus valores, de los valores nacionales del país en que vive, del país de que sea originario y de las civilizaciones distintas de la suya;
- d) Preparar al niño para asumir una vida responsable en una sociedad libre, con espíritu de comprensión, paz, tolerancia, igualdad de los sexos y amistad entre todos los pueblos, grupos étnicos, nacionales y religiosos y personas de origen indígena;
- e) **Inculcar al niño el respeto del medio ambiente natural.**

2. Nada de lo dispuesto en el presente artículo o en el artículo 28 se interpretará como una restricción de la libertad de los particulares y de las entidades para establecer y dirigir instituciones de enseñanza, a condición de que se respeten los principios enunciados en el párrafo 1 del presente artículo y de que la educación impartida en tales instituciones se ajuste a las normas mínimas que prescriba el Estado.

Artículo 30

En los Estados en que existan minorías étnicas, religiosas o lingüísticas o personas de origen indígena, no se negará a un niño que pertenezca a tales minorías o que sea indígena el derecho que le corresponde, en común con los demás miembros de su grupo, a tener su propia vida cultural, a profesar y practicar su propia religión, o a emplear su propio idioma.

Artículo 31

1. Los Estados Partes reconocen el derecho del niño al descanso y el esparcimiento, al juego y a las actividades recreativas propias de su edad y a participar libremente en la vida cultural y en las artes.
2. Los Estados Partes respetarán y promoverán el derecho del niño a participar plenamente en la vida cultural y artística y propiciarán oportunidades apropiadas, en condiciones de igualdad, de participar en la vida cultural, artística, recreativa y de esparcimiento.

Artículo 32

1. Los Estados Partes reconocen el derecho del niño a estar protegido contra la explotación económica y contra el desempeño de cualquier trabajo que pueda ser peligroso o entorpecer su educación, o que sea nocivo para su salud o para su desarrollo físico, mental, espiritual, moral o social.

2. Los Estados Partes adoptarán medidas legislativas, administrativas, sociales y educacionales para garantizar la aplicación del presente artículo. Con ese propósito y teniendo en cuenta las disposiciones pertinentes de otros instrumentos internacionales, los Estados Partes, en particular:

- a) Fijarán una edad o edades mínimas para trabajar;
- b) Dispondrán la reglamentación apropiada de los horarios y condiciones de trabajo;
- c) Estipularán las penalidades u otras sanciones apropiadas para asegurar la aplicación efectiva del presente artículo.

Artículo 33

Los Estados Partes adoptarán todas las medidas apropiadas, incluidas medidas legislativas, administrativas, sociales y educacionales, para proteger a los niños contra el uso ilícito de los estupefacientes y sustancias sicotrópicas enumeradas en los tratados internacionales pertinentes, y para impedir que se utilice a niños en la producción y el tráfico ilícitos de esas sustancias.

Artículo 34

Los Estados Partes se comprometen a proteger al niño contra todas las formas de explotación y abuso sexuales. Con este fin, los Estados Partes tomarán, en particular, todas las medidas de carácter nacional, bilateral y multilateral que sean necesarias para impedir:

- a) La incitación o la coacción para que un niño se dedique a cualquier actividad sexual ilegal;
- b) La explotación del niño en la prostitución u otras prácticas sexuales ilegales;
- c) La explotación del niño en espectáculos o materiales pornográficos.

Artículo 35

Los Estados Partes tomarán todas las medidas de carácter nacional, bilateral y multilateral que sean necesarias para impedir el secuestro, la venta o la trata de niños para cualquier fin o en cualquier forma.

Artículo 36

Los Estados Partes protegerán al niño contra todas las demás formas de explotación que sean perjudiciales para cualquier aspecto de su bienestar.

Artículo 37

Los Estados Partes velarán por que:

- a) Ningún niño sea sometido a torturas ni a otros tratos o penas crueles, inhumanos o degradantes. No se impondrá la pena capital ni la de prisión perpetua sin posibilidad de excarcelación por delitos cometidos por menores de 18 años de edad;
- b) Ningún niño sea privado de su libertad ilegal o arbitrariamente. La detención, el encarcelamiento o la prisión de un niño se llevará a cabo de conformidad con la ley y se utilizará tan sólo como medida de último recurso y durante el período más breve que proceda;
- c) Todo niño privado de libertad sea tratado con la humanidad y el respeto que merece la dignidad inherente a la persona humana, y de manera que se tengan en cuenta las necesidades de las personas de su edad. En particular, todo niño privado de libertad estará separado de los adultos, a menos que ello se considere contrario al interés superior del niño, y tendrá derecho a mantener contacto con su familia por medio de correspondencia y de visitas, salvo en circunstancias excepcionales;
- d) Todo niño privado de su libertad tendrá derecho a un pronto acceso a la asistencia jurídica y otra asistencia adecuada, así como derecho a impugnar la legalidad de la privación de su libertad ante un tribunal u otra autoridad competente, independiente e imparcial y a una pronta decisión sobre dicha acción.

Artículo 38

1. Los Estados Partes se comprometen a respetar y velar por que se respeten las normas del derecho internacional humanitario que les sean aplicables en los conflictos armados y que sean pertinentes para el niño.

2. Los Estados Partes adoptarán todas las medidas posibles para asegurar que las personas que aún no hayan cumplido los 15 años de edad no participen directamente en las hostilidades.

3. Los Estados Partes se abstendrán de reclutar en las fuerzas armadas a las personas que no hayan cumplido los 15 años de edad. Si reclutan personas que hayan cumplido 15 años, pero que sean menores de 18, los Estados Partes procurarán dar prioridad a los de más edad.

4. De conformidad con las obligaciones dimanadas del derecho internacional humanitario de proteger a la población civil durante los conflictos armados, los Estados Partes adoptarán todas las medidas posibles para asegurar la protección y el cuidado de los niños afectados por un conflicto armado.

Artículo 39

Los Estados Partes adoptarán todas las medidas apropiadas para promover la recuperación física y psicológica y la reintegración social de todo niño víctima de: cualquier forma de abandono, explotación o abuso; tortura u otra forma de tratos o penas crueles, inhumanos o degradantes; o conflictos armados. Esa recuperación y reintegración se llevarán a cabo en un ambiente que fomente la salud, el respeto de sí mismo y la dignidad del niño.

Artículo 40

1. Los Estados Partes reconocen el derecho de todo niño de quien se alegue que ha infringido las leyes penales o a quien se acuse o declare culpable de haber infringido esas leyes a ser tratado de manera acorde con el fomento de su sentido de la dignidad y el valor, que fortalezca el respeto del niño por los derechos humanos y las libertades fundamentales de terceros y en la que se tengan en cuenta la edad del niño y la importancia de promover la reintegración del niño y de que éste asuma una función constructiva en la sociedad.

2. Con este fin, y habida cuenta de las disposiciones pertinentes de los instrumentos internacionales, los Estados Partes garantizarán, en particular:

a) Que no se alegue que ningún niño ha infringido las leyes penales, ni se acuse o declare culpable a ningún niño de haber infringido esas leyes, por actos u omisiones

que no estaban prohibidos por las leyes nacionales o internacionales en el momento en que se cometieron;

b) Que a todo niño del que se alegue que ha infringido las leyes penales o a quien se acuse de haber infringido esas leyes se le garantice, por lo menos, lo siguiente:

i) Que se lo presumirá inocente mientras no se pruebe su culpabilidad conforme a la ley;

ii) Que será informado sin demora y directamente o, cuando sea procedente, por intermedio de sus padres o sus representantes legales, de los cargos que pesan contra él y que dispondrá de asistencia jurídica u otra asistencia apropiada en la preparación y presentación de su defensa;

iii) Que la causa será dirimida sin demora por una autoridad u órgano judicial competente, independiente e imparcial en una audiencia equitativa conforme a la ley, en presencia de un asesor jurídico u otro tipo de asesor adecuado y, a menos que se considere que ello fuere contrario al interés superior del niño, teniendo en cuenta en particular su edad o situación y a sus padres o representantes legales;

iv) Que no será obligado a prestar testimonio o a declararse culpable, que podrá interrogar o hacer que se interroge a testigos de cargo y obtener la participación y el interrogatorio de testigos de descargo en condiciones de igualdad;

v) Si se considerare que ha infringido, en efecto, las leyes penales, que esta decisión y toda medida impuesta a consecuencia de ella, serán sometidas a una autoridad u órgano judicial superior competente, independiente e imparcial, conforme a la ley;

vi) Que el niño contará con la asistencia gratuita de un intérprete si no comprende o no habla el idioma utilizado;

vii) Que se respetará plenamente su vida privada en todas las fases del procedimiento.

3. Los Estados Partes tomarán todas las medidas apropiadas para promover el establecimiento de leyes, procedimientos, autoridades e instituciones específicos para los niños de quienes se alegue que han infringido las leyes penales o a quienes se acuse o declare culpables de haber infringido esas leyes, y en particular:

a) El establecimiento de una edad mínima antes de la cual se presumirá que los niños no tienen capacidad para infringir las leyes penales;

b) Siempre que sea apropiado y deseable, la adopción de medidas para tratar a esos niños sin recurrir a procedimientos judiciales, en el entendimiento de que se respetarán plenamente los derechos humanos y las garantías legales.

4. Se dispondrá de diversas medidas, tales como el cuidado, las órdenes de orientación y supervisión, el asesoramiento, la libertad vigilada, la colocación en hogares de guarda, los programas de enseñanza y formación profesional, así como otras posibilidades alternativas a la internación en instituciones, para asegurar que los niños sean tratados de manera apropiada para su bienestar y que guarde proporción tanto con sus circunstancias como con la infracción.

Artículo 41

Nada de lo dispuesto en la presente Convención afectará a las disposiciones que sean más conducentes a la realización de los derechos del niño y que puedan estar recogidas en:

- a) El derecho de un Estado Parte; o
- b) El derecho internacional vigente con respecto a dicho Estado.

PARTE II

Artículo 42

Los Estados Partes se comprometen a dar a conocer ampliamente los principios y disposiciones de la Convención por medios eficaces y apropiados, tanto a los adultos como a los niños.

Artículo 43

1. Con la finalidad de examinar los progresos realizados en el cumplimiento de las obligaciones contraídas por los Estados Partes en la presente Convención, se establecerá un Comité de los Derechos del Niño que desempeñará las funciones que a continuación se estipulan.
2. El Comité estará integrado por diez expertos de gran integridad moral y reconocida competencia en las esferas reguladas por la presente Convención. Los miembros del Comité serán elegidos por los Estados Partes entre sus nacionales y ejercerán sus funciones a título personal, teniéndose debidamente en cuenta la distribución geográfica, así como los principales sistemas jurídicos.
3. Los miembros del Comité serán elegidos, en votación secreta, de una lista de personas designadas por los Estados Partes. Cada Estado Parte podrá designar a una persona escogida entre sus propios nacionales.

4. La elección inicial se celebrará a más tardar seis meses después de la entrada en vigor de la presente Convención y ulteriormente cada dos años. Con cuatro meses, como mínimo, de antelación respecto de la fecha de cada elección, el Secretario General de las Naciones Unidas dirigirá una carta a los Estados Partes invitándolos a que presenten sus candidaturas en un plazo de dos meses. El Secretario General preparará después una lista en la que figurarán por orden alfabético todos los candidatos propuestos, con indicación de los Estados Partes que los hayan designado, y la comunicará a los Estados Partes en la presente Convención.
5. Las elecciones se celebrarán en una reunión de los Estados Partes convocada por el Secretario General en la Sede de las Naciones Unidas. En esa reunión, en la que la presencia de dos tercios de los Estados Partes constituirá quórum, las personas seleccionadas para formar parte del Comité serán aquellos candidatos que obtengan el mayor número de votos y una mayoría absoluta de los votos de los representantes de los Estados Partes presentes y votantes.
6. Los miembros del Comité serán elegidos por un período de cuatro años. Podrán ser reelegidos si se presenta de nuevo su candidatura. El mandato de cinco de los miembros elegidos en la primera elección expirará al cabo de dos años; inmediatamente después de efectuada la primera elección, el presidente de la reunión en que ésta se celebre elegirá por sorteo los nombres de esos cinco miembros.
7. Si un miembro del Comité fallece o dimite o declara que por cualquier otra causa no puede seguir desempeñando sus funciones en el Comité, el Estado Parte que propuso a ese miembro designará entre sus propios nacionales a otro experto para ejercer el mandato hasta su término, a reserva de la aprobación del Comité.
8. El Comité adoptará su propio reglamento.
9. El Comité elegirá su Mesa por un período de dos años.
10. Las reuniones del Comité se celebrarán normalmente en la Sede de las Naciones Unidas o en cualquier otro lugar conveniente que determine el Comité. El Comité se reunirá normalmente todos los años. La duración de las reuniones del Comité será determinada y revisada, si procediera, por una reunión de los Estados Partes en la presente Convención, a reserva de la aprobación de la Asamblea General.
11. El Secretario General de las Naciones Unidas proporcionará el personal y los servicios necesarios para el desempeño eficaz de las funciones del Comité establecido en virtud de la presente Convención.

12. Previa aprobación de la Asamblea General, los miembros del Comité establecido en virtud de la presente Convención recibirán emolumentos con cargo a los fondos de las Naciones Unidas, según las condiciones que la Asamblea pueda establecer.

Artículo 44

Los Estados Partes se comprometen a presentar al Comité, por conducto del Secretario General de las Naciones Unidas, informes sobre las medidas que hayan adoptado para dar efecto a los derechos reconocidos en la Convención y sobre el progreso que hayan realizado en cuanto al goce de esos derechos:

- a) En el plazo de dos años a partir de la fecha en la que para cada Estado Parte haya entrado en vigor la presente Convención;
- b) En lo sucesivo, cada cinco años.

2. Los informes preparados en virtud del presente artículo deberán indicar las circunstancias y dificultades, si las hubiere, que afecten al grado de cumplimiento de las obligaciones derivadas de la presente Convención. Deberán asimismo, contener información suficiente para que el Comité tenga cabal comprensión de la aplicación de la Convención en el país de que se trate.

3. Los Estados Partes que hayan presentado un informe inicial completo al Comité no necesitan repetir, en sucesivos informes presentados de conformidad con lo dispuesto en el inciso b) del párrafo 1 del presente artículo, la información básica presentada anteriormente.

4. El Comité podrá pedir a los Estados Partes más información relativa a la aplicación de la Convención.

5. El Comité presentará cada dos años a la Asamblea General de las Naciones Unidas, por conducto del Consejo Económico y Social, informes sobre sus actividades.

6. Los Estados Partes darán a sus informes una amplia difusión entre el público de sus países respectivos.

Artículo 45

Con objeto de fomentar la aplicación efectiva de la Convención y de estimular la cooperación internacional en la esfera regulada por la Convención:

- a) Los organismos especializados, el Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia y demás órganos de las Naciones Unidas tendrán derecho a estar representados en el examen de la aplicación de aquellas disposiciones de la presente Convención comprendidas en el ámbito de su mandato. El Comité podrá invitar a los organismos especializados, al Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia y a otros órganos competentes que considere apropiados a que proporcionen asesoramiento especializado sobre la aplicación de la Convención en los sectores que son de incumbencia de sus respectivos mandatos. El Comité podrá invitar a los organismos especializados, al Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia y demás órganos de las Naciones Unidas a que presenten informes sobre la aplicación de aquellas disposiciones de la presente Convención comprendidas en el ámbito de sus actividades;
- b) El Comité transmitirá, según estime conveniente, a los organismos especializados, al Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia y a otros órganos competentes, los informes de los Estados Partes que contengan una solicitud de asesoramiento o de asistencia técnica, o en los que se indique esa necesidad, junto con las observaciones y sugerencias del Comité, si las hubiere, acerca de esas solicitudes o indicaciones;
- c) El Comité podrá recomendar a la Asamblea General que pida al Secretario General que efectúe, en su nombre, estudios sobre cuestiones concretas relativas a los derechos del niño;
- d) El Comité podrá formular sugerencias y recomendaciones generales basadas en la información recibida en virtud de los artículos 44 y 45 de la presente Convención. Dichas sugerencias y recomendaciones generales deberán transmitirse a los Estados Partes interesados y notificarse a la Asamblea General, junto con los comentarios, si los hubiere, de los Estados Partes.

PARTE III

Artículo 46

La presente Convención estará abierta a la firma de todos los Estados.

Artículo 47

La presente Convención está sujeta a ratificación. Los instrumentos de ratificación se depositarán en poder del Secretario General de las Naciones Unidas.

Artículo 48

La presente Convención permanecerá abierta a la adhesión de cualquier Estado. Los instrumentos de adhesión se depositarán en poder del Secretario General de las Naciones Unidas.

Artículo 49

1. La presente Convención entrará en vigor el trigésimo día siguiente a la fecha en que haya sido depositado el vigésimo instrumento de ratificación o de adhesión en poder del Secretario General de las Naciones Unidas.
2. Para cada Estado que ratifique la Convención o se adhiera a ella después de haber sido depositado el vigésimo instrumento de ratificación o de adhesión, la Convención entrará en vigor el trigésimo día después del depósito por tal Estado de su instrumento de ratificación o adhesión.

Artículo 50

1. Todo Estado Parte podrá proponer una enmienda y depositarla en poder del Secretario General de las Naciones Unidas. El Secretario General comunicará la enmienda propuesta a los Estados Partes, pidiéndoles que les notifiquen si desean que se convoque una conferencia de Estados Partes con el fin de examinar la propuesta y someterla a votación. Si dentro de los cuatro meses siguientes a la fecha de esa notificación un tercio, al menos, de los Estados Partes se declara en favor de tal conferencia, el Secretario General convocará una conferencia con el auspicio de las Naciones Unidas. Toda enmienda adoptada por la mayoría de Estados Partes, presentes y votantes en la conferencia, será sometida por el Secretario General a la Asamblea General de las Naciones Unidas para su aprobación.
2. Toda enmienda adoptada de conformidad con el párrafo 1 del presente artículo entrará en vigor cuando haya sido aprobada por la Asamblea General de las Naciones Unidas y aceptada por una mayoría de dos tercios de los Estados Partes.

3. Cuando las enmiendas entren en vigor serán obligatorias para los Estados Partes que las hayan aceptado, en tanto que los demás Estados Partes seguirán obligados por las disposiciones de la presente Convención y por las enmiendas anteriores que hayan aceptado.

Artículo 51

1. El Secretario General de las Naciones Unidas recibirá y comunicará a todos los Estados el texto de las reservas formuladas por los Estados en el momento de la ratificación o de la adhesión.

2. No se aceptará ninguna reserva incompatible con el objeto y el propósito de la presente Convención.

3. Toda reserva podrá ser retirada en cualquier momento por medio de una notificación hecha a ese efecto y dirigida al Secretario General de las Naciones Unidas, quien informará a todos los Estados. Esa notificación surtirá efecto en la fecha de su recepción por el Secretario General.

Artículo 52

Todo Estado Parte podrá denunciar la presente Convención mediante notificación hecha por escrito al Secretario General de las Naciones Unidas. La denuncia surtirá efecto un año después de la fecha en que la notificación haya sido recibida por el Secretario General.

Artículo 53

Se designa depositario de la presente Convención al Secretario General de las Naciones Unidas.

Artículo 54

El original de la presente Convención, cuyos textos en árabe, chino, español, francés, inglés y ruso son igualmente auténticos, se depositará en poder del Secretario General de las Naciones Unidas.

EN TESTIMONIO DE LO CUAL, los infrascritos plenipotenciarios, debidamente autorizados para ello por sus respectivos gobiernos, han firmado la presente Convención.

ANEXO 2: ENTREVISTAS

I. TEMA: LA MEDIACIÓN FAMILIAR Y DISCIPLINAS

1. Entrevista: Nicolás Avsolomovich

Psicólogo y Mediador del Juzgado de Familia de Quilpué

¿Qué es la Mediación en el contexto de los juzgados de familia y desde su profesión?

El entrevistado considera que la mediación es un proceso de resolución de conflictos y que necesariamente debe realizarse a través de los juzgados de familia porque esto le otorga una validez legal, si no la tuviera sería muy difícil que las personas accedieran a ella, ya que se cree que si solo se tratara de un acuerdo entre las partes, éste tendría mayores posibilidades de que no se cumpliera. En cambio, al tener la misma validez que una sentencia judicial, las personas tienen un respaldo de que si el acuerdo no se cumple, la ley lo hará efectivo. De ésta forma, se le otorga un gran valor a la palabra de los jueces.

Desde la psicología, la mediación también es un proceso de resolución de conflictos, sin embargo durante el proceso se busca una mayor apertura que permita el acercamiento y la conversación entre las partes, no se trata de que estas se reconcilien, sino que de mejorar la relación de manera de que puedan cumplir el acuerdo al que han llegado de manera pacífica, principalmente por el bienestar de los afectados.

En contraposición plantea que los abogados no realizan éste proceso, sino que lo más importante para ellos sería obtener un acuerdo sin importar si las partes logran la comunicación, que permita posteriormente facilitar el cumplimiento de éste.

De esta forma., considera que la mediación se vincula más a las ciencias sociales que a las ciencias jurídicas. *“Los que estamos más vinculados a las ciencias sociales somos los que tenemos más dedos para el piano, los abogados son más formales y*

directivos, tienen una mirada distinta, el abogado, es más denso y dicotómico. El trabajo social y la psicología es más blando y más cálido porque tienen un acercamiento a las personas distinto”

Finalmente, plantea que la mediación no ha tenido los efectos esperados por una falta de información acerca de lo que ésta conlleva, generalmente la gente cree que la mediación es similar a una terapia familiar y que busca una reconciliación entre las partes, además como se mencionó anteriormente las personas prefieren que sea el juez el que resuelva el conflicto, ya que esta tendría mayores efectos legales.

¿Cómo consideras la mediación?, como una metodología de intervención, como un modelo o como una técnica.

“Como una técnica...me la enseñaron por los pasos, casi como una receta, pero es más “es como un arte”, es un proceso, una mirada alternativa no jurídica de un conflicto, es una mirada humana del conflicto jurídico”.

Señala que se la enseñaron como una técnica, en donde si se seguían ciertos pasos la mediación llegaría con seguridad a un buen termino, pero considera que es más que eso, es un proceso, una mirada alternativa y humana de un conflicto jurídico. Además, que permite que sean las propias personas las que busquen una solución a sus problemas.

¿En que modelo se inscribe su quehacer profesional?

Cuando realizó su diplomado estudio el modelo de Harvard, pero en su quehacer utiliza el narrativo, ya que éste permite mejorar la relación entre las partes. El modelo de Harvard solo busca resultados y por lo tanto el proceso en el que estos se logren no sería relevante. Este modelo se trataría más bien de una receta que al seguirla paso a paso obtendría los resultados esperados.

“Utilizo el modelo narrativo por tener elementos fuera de la competencia de un abogado, tienen elementos terapéuticos, el modelo de Harvard queda pintado para los

abogados por ser como una receta y que se ha introducido desde la visión de los abogados y de los trabajadores sociales, el modelo de Harvard no puede solucionar los conflictos, porque el conflicto es más humano”

¿En su quehacer como mediador distingue algún enfoque epistemológico?

“Sí, el Constructivismo y la Teoría de sistemas. Otras profesiones utilizan los modelos de negociación, el de Urie Bronferbrenner, el de Fischer y el de Pierce”.

Desde la psicología, ¿El rol de mediador se limita a los espacios de mediación Judicial?

No se limita, está en el ser y en el hacer, sin embargo no cualquier psicólogo puede ser mediador, ya que se requieren estudios de mediación. De esta forma, solo quienes se han especializado en mediación podrían realizarla y en cualquier contexto, es decir no solo en el de los juzgados de familia. “La mediación es en el fondo una segunda profesión, hay que diferenciarse...Hago también mediación que no es familiar, como una técnica al interior de la terapia, son roles complementarios, esta en el ser y quehacer del psicólogo. Otros psicólogos piensan que es una tontera, que es como una terapia corta, hay que estudiar, hay muchos profesionales que pueden ser súper buenos mediadores, la profesión no garantiza algo es como una deformación profesional”

2. Entrevista: Mauricio Ureta

Trabajador Social y Mediador; Docente de la Universidad de Valparaíso
18 de Abril del 2006

¿Cuál es su visión, respecto de los significados que le otorgan la Psicología, el Derecho y el Trabajo social a la Mediación familiar?

Yo tengo una visión bastante distinta a sectorizar desde las profesiones. Te voy a contar a grandes rasgos como llegué yo a la mediación. En el año 1996 yo era profesional de Corporación de Asistencia Judicial de Valparaíso y nos invitaron a participar en unos de estos cursos que traía la Fundación Libra de

Argentina, en Argentina estaba bastante avanzado el tema de la Mediación y fueron invitados, abogados, psicólogos y trabajadores sociales a ese curso de preparación, que nos encantó a todos.

Efectivamente la mediación era algo distinto en el tema de resolución de conflictos, pero en la realidad, cuando aterrizamos el curso, la Corporación nos pidió el compromiso de poder establecer el primer centro de mediación del país y lo crea la Corporación de Valparaíso y lo integramos abogados, trabajadores sociales y psicólogos ese centro y cada uno empezó a aportar desde sus experticidades, pero creyendo en una visión de mediación única y es básicamente que la mediación es un proceso fundamentalmente comunicacional que establece la conexión entre partes en disputa y que estas puedan autocompositivamente, o sea, crear la solución a su propio problema sin, entre comillas, la intervención de un tercero con más poder.

Esto es fascinante, porque si tu lo analizas toda nuestra estructura jurídica esta basada en el poder centralizado en el poder que da ley a través de la construcción política del Estado, entonces por eso que las personas cuando tienen problemas van a quien tiene más poder, en estos casos a Carabineros o un Juez que decida por ellos, pero nosotros creemos y en ese minuto lo vimos así, que estábamos recién recomenzando la democracia en este país, creímos que era una oportunidad también para que la democracia llegara a las personas, en que sentido, en que las personas que tienen problemas puedan resolver por sí mismas sus problemas y no con la intervención de un tercero con más poder, eso es educación cívica, participación ciudadana, en el fondo es la libertad propia de los sujetos para decidir en sus vidas, no queremos decir reemplazar un sistema por otro, porque el sistema jurídico va estar presente igual y va ser la solidez al Estado, sin embargo, si tu hoy día analizas las causas, por ejemplo en temas de familia, en temas de convivencia son tremendas en los tribunales.

Si, de hecho nosotras estamos haciendo la práctica en el Tribunal de Familia de Quilpue y vemos esa realidad.

Ahí, tu ves el desgaste justamente que tienen en temas que son a veces menores y otros más complejos y los tribunales se desgastan, siendo que la mediación es una alternativa para que las personas se eduquen en un sistema de negociación bilateral, entonces, que pienso yo, yo creo que la mediación es eso y se tienen que ver desde las diferentes profesiones con el mismo prisma, en el sentido de que la mediación es un puente de comunicación entre partes en disputa que sin necesitar de un tercero con más poder, si necesitan de un tercero que sea neutral y que les permita el entendimiento, ese es el valor central de la mediación, como un proceso comunicacional, como un puente que reestablece la comunicación, yo te podría decir que tanto abogados, psicólogos y asistentes sociales podemos desde las tres profesiones asumir ese rol, independiente de nuestras profesiones, nuestras profesiones nos sirven de base, digamos en ciencias sociales, pero el rol es el mismo.

Pero, de cierta manera el significado que cada profesión le atribuye a la mediación tiene implicancias metodológicas, implicancias prácticas, porque un abogado no interviene de la misma manera que un psicólogo o que un trabajador social...

.....Es que debiera ser

Claro es que esa visión interdisciplinaria que se maneja en el fondo es un tanto discursiva y por lo que nosotras hemos visto todos plantean esa visión interdisciplinaria, pero en la práctica no es así, el abogado sigue con esa visión normativa y adversarial del conflicto, y el psicólogo por otro lado lo enfoca más desde el lado de la terapia.

No, es que no debiera ser así, si tu me dices que es eso en la práctica, no es mediación entonces, yo soy tan taxativo en eso contigo porque quiero rescatar desde los inicios en Chile la intención originaria de la mediación, que es un mecanismo alternativo de resolución de conflictos y como tal el psicólogo no va a hacer terapia, el asistente social no va a hacer intervención social y el abogado no va a asesorar jurídicamente, lo que vamos hacer es puentes comunicacionales y puede ser un abogado, un psicólogo, un asistente social, un

profesor, que lo hacen muy bien, un sociólogo, un antropólogo, etcétera, porque el rol es distinto, pero tu me dices a nivel discusivo, es que si no es así, entonces lo que esta haciendo el abogado, el psicólogo no es mediación, lo que esta haciendo es terapia o lo que esta haciendo es orientación jurídica, te fijas, porque en estricto rigor si tu vas al tema de la mediación lo que dicen todos los libros y lo que en el fondo hemos logrado trabajar en estos años es que la mediación es un rol distinto, es posibilidad a las personas la construcción de su solución de problemas, entonces un abogado continúa con sus prácticas de orientación o el trabajador social, que somos bastante manipuladores, vamos y dirigimos hacia la solución, quiere decir que estamos ejerciendo un rol profesional y no el de mediadores, porque el mediador en esencia es un puente, nada más que un puente comunicacional.

Fijate que inclusive en el purismo de mediación, yo he trabajado bastante, incluso el año pasado yo estuve en Harvard aprendiendo directamente el modelo de Harvard, en el purismo de la mediación se implica que el mediador participa activamente en las primeras fases y luego tiende a desaparecer, o sea el mediador se para de la mesa y se va porque ya las partes se reencontraron para acordar, ese es el éxito de la mediación, cuando ya el mediador no es necesario, en cambio en nuestras profesiones el profesional es necesario hasta el final porque es el profesional el que dirige el proceso y lo concluye, en cambio el mediador, el mediador exitoso, es aquel que las personas han llegado al reencuentro comunicacional y ya no es necesario el mediador, ese es puristamente el fin supremo.

Entonces, en la mediación no habría una particularidad desde las diferentes disciplinas

O sea, tu me estas pidiendo mi opinión y mi aporte, yo te digo desde mi aporte, nosotros tenemos en la Escuela un postgrado en mediación, un magíster, desde mi aporte y desde la experiencia, yo medie más de diez años en la Corporación Judicial de Valparaíso, así que con más tres mil horas de mediación, yo te diría básicamente, fijate que sigo insistiendo que las profesiones son un aporte en la base, pero que el rol es completamente distinto.

Yo cuando entro a mediar y cuando me he sentado en esa mesa redonda con dos partes, yo sentía que estaba creando un rol distinto al de mi profesión y muchas veces co-medie, con psicólogos y con abogados en la Corporación Judicial, muchas veces tuve co-mediación con abogadas, muy buenas abogadas, pero no son litigantes, en la mediación no se litiga, ni se asesora, se hace reestablecimiento de la comunicación, entonces si tu me preguntas mi visión, que puedo considerar que hay otras muy respetables, la mediación no debiera ser alterada desde las profesiones, es un rol distinto, es un mecanismo nuevo, novedoso, para ofrecerle a las personas reconstitución de la relación y la autocomposición, quiere decir no manipulada, ni orientada ni pseudo orientada hacia la solución de sus propios problemas, si no lo que hacemos es repetir los modelos que ya tenemos, modelos, en que sentido, modelos que te indican que el que sabe más o el que tiene más poder, es el que dirige la solución del problema, esos modelos ya los tenemos, todo nuestro sistema judicial funciona así, lo nuevo es y el aporte a la democracia es que sean las personas, por muy humildes que sean de lenguaje, de posición socioeconómica o de creencias, tienen su potencial para resolver sus propios problemas y lo que hace el mediador, nada más es un facilitador, te fijas entonces si tu me dices visión desde las profesiones yo me niego a plantear que existen distintas visiones, porque sería corromper la esencia de la mediación, evidentemente si tu encuentras mediando a un abogado que en vez de mediar asesora y a un psicólogo que en vez de mediar hace terapia, es que no tiene sentido entonces, ni menos en una co-mediación, imagínate una co-mediación entre dos profesiones donde uno va a orientar jurídicamente y otro va a terapeutizar la relación, o sea es un híbrido muy extraño, entonces o terapeutaizamos o mediamos.

Nosotras, nos hemos encontrado que la mediación ahora es prácticamente un negocio. En el juzgado de familia de Quilpue hay un mediador y un grupo asociado de cuatro mediadoras, y entre ellos existe una disputa constante por las causas que acceden a la mediación.

Es lamentable, sabes lo terrible que, yo creo que hoy día es posible ser mediador con ochenta horas de un cursillo, con un cursito, entonces se te enseñan las técnicas se te enseña el procedimiento y después tu haces lo que quieres, eso es terrible, nosotros tenemos dos años de formación en magister, yo creo que la mediación implica primero creer, creer en que existe la posibilidad de que las personas tienen la capacidad para resolver sus problemas y eso es fundamental para el mediador, porque el que no cree va a seguir operando desde su lógica de superioridad a inferioridad, te fijas tú, llegan dos personas súper humildes en su lenguaje por ende el psicólogo, el abogado, el trabajador social va a tender a enseñarles cual debe ser la mejor solución a su problema, pero eso es lo que hemos hecho por años y por decenas de años, que pasa cuando en la mediación tu aprendes por ejemplo con técnicas Rogerianas, de que las personas pueden sacar de su propia experiencia de vida rescientemente sus capacidades para solucionar sus propios problemas, tu le estas devolviendo a las personas su derecho democrático a decidir en sus vidas, ese es un concepto ideológico, entonces, cuando el abogado o el psicólogo te habla desde su profesión y habla por captar clientes, perdóname, pero, lo que menos esta haciendo es interesarle las personas.

Estaría transgrediendo uno de los principios básicos de la mediación

Transgrede el principio básico, o sea de hecho yo soy, yo diría que soy tremendamente purista y yo creo que jamás haría dinero con la mediación, de hecho personalmente yo te digo, aún con las horas de mediación que tengo y con los postgrados que he hecho no me inscribí en el registro de mediadores, no me inscribí y lo hice voluntariamente, porque creo en la mediación en otro sentido, lo hago a través de la Escuela con casos totalmente gratuitos y lo hice en la Corporación Judicial con casos que asistían gratuitamente al servicio de la mediación, creo que uno no se va a enriquecer con la mediación y creo que más horrible todavía es pelearse los casos, eso es ya desacreditar absolutamente lo ideológico-valórico que hay detrás de la mediación, no se si te sirve mi opinión en relación a lo que tú pensabas desde las distintas profesiones.

Claro que sí, lo que pasa que eso es lo que hemos visto en la práctica y los profesionales con los que hemos hablado pueden hacer una distinción entre los significados que cada profesión le da a la mediación.

**A ver, una cosa es el aporte que tu puedes hacer, por ejemplo yo he co-
mediado con psicólogos, el mecanismo que ocupamos es el mismo, el
procedimiento es el mismo, pero cuando evaluamos, por ejemplo la sesión
privada, por supuesto evaluamos con nuestras técnicas de la profesión, el
psicólogo aporta, el trabajador social aporta desde su profesión la visión, pero
luego seguimos con el procedimiento que es el mismo, no importa la profesión
que tu tengas porque el procedimiento tiene una base, un fundamento, entonces,
yo no se si ustedes han ido a la Corporación Judicial de Valparaíso.**

No, no hemos ido, pero vamos ir.

**Vayan ahí, ahí esta la cuna, yo me siento orgulloso de haber participado de
ese centro. Hoy día lo dirige la abogada Marcela Fernández, yo creo que ahí
comenzamos y nos reuníamos y nos cuestionábamos ideológicamente,
valorativamente, se hizo un trabajo estupendo, hoy día yo creo que siguen
profesionales de diferentes profesiones ejerciendo la mediación y lo hacen con
el respeto de estos valores que te decía yo, el respeto a la autocomposición, el
respeto a la neutralidad de los mediadores, el respeto a la no intervención, pero
eso no significa la no participación del mediador, porque el mediador se pone al
servicio de las personas como puente, como facilitador, eso se hace en la
Corporación, si en otros lados no se hace, yo creo que es el producto de esos
cursitos de ochenta horas muy yankees, muy llame ya y que salen mediadores
preparados, pero en realidad muchos de ellos no tienen idea de lo que están
haciendo y como corrompen los propios fundamentos de la mediación
originariamente.**

En estos momentos nosotras estamos en definir la pregunta de investigación, entonces a partir de lo que usted me ha dicho, podría ser que esta visión interdisciplinaria o

visión única de la mediación esta cambiando o esta alterándose o los profesionales la están alterando.

Por ahí diría yo, a ver por una parte tu tienes que discernir entre los estilos de los mediadores que pueden ser distintos, tu ves un abogado, un psicólogo, un trabajador social y el estilo es distinto, algunos más inductivos otros menos inductivos, unos más expresivos otros menos expresivos, porque son estilos...influye la personalidad, influyen las profesiones, pero si tu ves el método y lo que tu rescatas del método, por ejemplo en el modelo de Harvard tu te centras en el acuerdo, pero también reestableces comunicación, bueno tu lo observas eso con una asistente social, con un psicólogo, con un abogado, la Corporación Judicial debe observar lo mismo porque el método esta claro con estilos distintos.

Entonces yo creo que si ustedes van a hacer una investigación deben partir de la premisa, ustedes tienen que definir lo ideal, ¿Qué es la mediación? La mediación es un procedimiento alternativo de resolución de conflictos que incorporando un tercero neutral sin mayor poder que las partes colabora en que las partes autocompositivamente logren un acuerdo, punto. Una definición de William Urie, de Roger Fischer, de la Escuela tradicional de Harvard, eso es mediación: neutralidad, autocomposición, voluntariedad, ¿Ocurre eso en Chile hoy día? ¿Hay distorsión? Porque si las profesiones han profesionalizado la mediación, o sea yo siempre fui partidario de no profesionalizar la mediación, yo no soy profesional de la mediación, la mediación para mi es una estrategia, que la ocupo en ciertos instantes, no siempre, el resto de la vida seré asistente social, orientando, dirigiendo, hasta manipulando, pero cuando medio estoy en un rol distinto, el rol de negociador, pero fijate que inclusive, como mediador en el fondo yo no negocio, yo les enseño a las partes a negociar para que ellas aprendan a negociar y que luego las partes negocien su solución, ese es el objetivo de la mediación.

Entonces para usted es una estrategia de intervención, una metodología de intervención...

Es una metodología de intervención, pero ojo es una metodología de intervención y al mismo tiempo una metodología de no intervención, porque tu intervienes para dejar de intervenir y que las partes intervengan, o sea negarte a ti mismo como mediador para que las partes aparezcan en su solución, eso es maravilloso, eso es democracia en la base, de lo contrario lo que hacemos es que siempre alguien que tiene más poder decide en tu vida, entonces el planteamiento de la mediación, es que al menos en los conflictos tu tengas la posibilidad de decidir, cuando una pareja se esta separando y no se hablan, se odian y hay hijos y bienes de por medio, lo justo no será que ellos resuelvan su problema y no que les lleven a un tercero extraño, que abran su vida, que su vida esta en expedientes, no será lógico que en una primera instancia intenten reestablecer la comunicación, que el que hoy día es tu enemigo, entre comillas, porque es la pareja de la que nos estamos separando, se convierta en socio para solucionar el problema, ese es un cambio ideológico, es un cambio de paradigma, que le hace bien a las sociedades como las nuestras. ¿Te saque del contexto?

No, lo que pasa es nosotras allá vemos cosas tan diferentes....Le voy a hacer una pregunta, tal vez, muy superficial entorno a si en la Corporación se le paga extra a los profesionales por hacer mediación.

Si, pero no por cada mediación, suponte tu si hacemos un horario, un tiempo del profesional, por ejemplo cuatro horas a la semana y por eso se paga un ítem especial, pero en las cuatro horas tu puedes efectivamente hacer dos, cuatro mediaciones o ninguna, porque a veces no llegan las partes, o sea no se paga por mediación como en el registro, que se te paga por mediación, entonces eso tiende a que tu llegues a acuerdos si o si, porque en el fondo si no, no se te paga.

De cierta manera, yo creo que eso afecta... distorsiona la mediación, porque allá en el Juzgado los mediadores andan buscando los casos, se da orientación e información de la mediación a las personas, los casos que son susceptibles de ser mediados se llama

a las partes para preguntarles, de cierta manera se les induce a la mediación y no solo por descongestionar el tribunal, sino que también por un tema monetario.

Claro que sí, en la Corporación hasta que yo me retire, que fue hace unos pocos años atrás, se pagaba independiente de los logros, entonces uno, si las parejas no querían llegar a acuerdo iban a juicio y yo le decía ni un problema, o sea a nosotros nos daba lo mismo, digamos, no había un pago extraordinario por lograr acuerdos, eso te ayuda montones a no desvirtuar la mediación, de lo contrario efectivamente la mediación se convierte en una experiencia de logros, el mediador quiere tener diez casos, diez logros, ¿Cómo lo logra? Con manipulación, porque en la realidad no todos los casos quieren llegar a acuerdos, no todos los casos se convencen del procedimiento de negociación colaborativa, entonces en virtud de eso hay diferencias. Ahora, yo creo que lo peor que le pudo haber pasado a la mediación es que se pagara por casos, eso evidentemente distorsiona.

Yo creo que eso ha sido como el gran problema, y para el trabajo social también, porque uno de sus roles es la mediación...

A ver, no creo que el trabajo social siempre ha mediado, porque si tu vas a la información primaria de la mediación, el ser tercero neutral es un rol que no hemos asumido los asistentes sociales, el asistente social es formado para intervenir como un tercero con más poder, de hecho nosotros trabajamos con personas que tienen poco lenguaje, poca visión de mundo, por ende el asistente social le supe, por su formación estamos acostumbrado a lo otro, a ser parte activa en la solución del problema, cuando a ti te dicen niégate a ti para que aparezcan las partes es un rol que los asistentes sociales no tenemos.

De hecho yo hago clases de caso en mi escuela y yo les enseño a mis estudiantes que el asistente social que habla mucho es un asistente social que escucha poco y el escuchar poco implica que nosotros no escuchamos del mundo del otro que es el que nos interesa, por ende les damos nuestra receta ya armada a la persona, pero decidimos por ellos, ¿No debíamos escuchar más?

Como lo hacen los psicólogos y después de escuchar y escuchar al otro, desde el mundo del otro buscar la solución y no desde el mundo del asistente social, si no, nos convertimos en grandes profesores, nosotros enseñamos como vivir a las personas y no tienen por qué las personas vivir como nosotros creemos que debe vivirse, te fijas, entonces yo diría que si bien los asistentes sociales tenemos mayor preparación para incorporar el rol que el abogado, el abogado fue adiestrado a la disputa, a la confrontación, nosotros hemos estado adiestrados para el avenimiento, por formación, así es que nos es más fácil incorporar el rol de la mediación, eso si, pero yo no estoy de acuerdo en que hagamos mediación.

Por otra parte, ¿Cuál es el enfoque teórico que utiliza en mediación?

Nosotros hicimos una opción, teórica y metodológica, por eso te lo digo con cuidado, que es una opción, puede que existan muchas otras. Nuestra Universidad a diferencia de la tuya que tiene un sesgo religioso, es una universidad laica, digamos diversa, entonces también hicimos una elección respecto a esto y la elección es la siguiente; nosotros enseñamos básicamente el modelo de Harvard, el modelo tradicional de William Urie y Roger Fischer, dos negociadores de la Escuela de derecho de Harvard y luego incorporamos toda la experiencia en Argentina de la Fundación Libra, que tu la puedes encontrar en Internet, son jueces argentinos que se unieron al tema de la mediación, ahí encontramos nuestro acervo ideológico más profundo, o sea lo que entendemos por mediación, negociación colaborativa que es el aporte de Urie y Fischer, pero incorporamos elementos de la comunicación de Rafael Echeverría, hay un texto por ejemplo que a lo mejor tu has leído Ontología del lenguaje, que te permite entender que son las afirmaciones, que son en el fondo los compromisos, los acuerdos, etcétera, ahí hay un buen aporte desde lo comunicacional y luego para seguir en la profundización de mediación, hemos utilizado algunos aspectos de la María Inés Suárez en mediación, creemos que la María Inés se terapeutizó bastante en los últimos años, pero igual son importantes, Sara Cobb mucho menos, la enseñamos para que se conozca una forma circular, narrativa circular de cómo entender la mediación, pero nosotros hicimos el compromiso puro de

Harvard, enseñamos Harvard puro, o sea negociación colaborativa y de ahí para adelante incorporamos a Sara Cobb, a Folger y a algunos otros que son hoy día menos en el mundo, pero básicamente el que manda es el de Harvard.

Y por que la decisión del modelo de Harvard, si es un modelo que esta más centrado en el acuerdo...

Por que cuando tu aprendes una metodología pura, la puedes flexibilizar, una metodología nueva, es pura, la flexibilizas y la adaptas, al revés cuando tu aprendes la distorsión no puedes volver nunca a la estructura primaria original, entonces es como al niño se le enseña primero las vocales y luego el abecedario, nosotros entendemos que Harvard es la estructura en la negociación colaborativa, tu te adiestras en Harvard puro, aprendes a llegar al acuerdo y luego potencias si es más importante la relación que el acuerdo o si es más importante el reestablecimiento de la comunicación que el acuerdo, pero primero aprendiste la técnica y Harvard es técnica, técnica pura.

Pero, el modelo es criticado.

Pero ¿Quiénes lo critican? fundamentalmente los que distorsionan la mediación, los que creen que la mediación debe ser más terapeutizante, si tu lees a Sara Cobb, hace terapia en sus sesiones de mediación, o sea cuando yo junto a la familia en una sesión de mediación y les permito que ellos narren sus historias de vida, por favor¿ estoy siendo un tercero neutral si yo luego interpreto las narraciones?, entonces cuando tu criticas a Harvard lo criticas deshumanizado, perdón como va a ser deshumanizado un modelo que te permite que las personas sean las que decidan y no el tercero con más poder, ahhh! pero es que cuando hay un mediador que participa y que orienta es más humanizado, no, porque ese mediador tiene mas poder en ese minuto que las partes, porque conoce de terapia, porque conoce teoría quiere decir que las personas se van a dejar guiar por la estela de la sabiduría del psicólogo o del profesional que este llevando la mediación, eso no es mediación, la mediación la hacen las partes no el profesional, cuando hay un profesional que se cree que él es la estrella del

juego de la mediación es porque no ha entendido nunca lo que es la mediación, la estrella de una intervención social es el asistente social, la estrella de una terapia es el psicólogo, la estrella de la mediación son las partes y el mediador es un accidente, entonces, por eso cuando tu dices criticado Harvard, si, para los que no conocen lo que se puede hacer con Harvard.

Yo te cuento tenemos nosotros, tenemos un intercambio con la Universidad Española Pablo de lay yo voy todos los años a hacer clases de mediación a allá a España y nos encontramos que efectivamente a Harvard ellos lo consideraban además muy yankee, muy gringo, muy lejano y entonces trabajaban mucho el modelo de Sara Cobb y cuando yo llegué e impartí los cursos de Harvard, hicimos los talleres de Harvard se dieron cuenta que habían partes del rol de mediador que ellos no ejecutaban y cuando las ejecutaron en los talleres se dieron cuenta de la efectividad por ejemplo de los silencios y de la salida del mediador de la mediación, cosa que en Sara Cobb no ocurre y se descubrió el potencial de las personas, que en Sara Cobb o en los modelos más transformativos no ocurre, entonces tu tienes la mediación pura, que tu por supuesto la humanizas con un mediador que sale, pero que las personas entienden que sale de la mediación para que ellos sean los protagonistas, eso es Harvard.

Por otra parte, ¿Qué piensa usted acerca de hacer obligatoria la mediación?

Yo creo al igual que en Argentina, yo conozco la experiencia Argentina de hace años, también he estado en el Ombusmann de Argentina, yo creo que debe ser obligatoria en la primera situación, ejemplo, te voy a poner un ejemplo, todos los temas de familia, de pareja, separaciones que se yo, derecho de visita, derecho de alimentos, etcétera, todos debieran ser obligatorios en la primera situación, o sea decirles en vez de ir al juez primero ustedes vayan a una sesión de mediación, las personas van reticentes, llegan a la primera sesión de mediación y el mediador debe ahí ofrecerles la voluntariedad, que quiere decir, les vamos a decir esto es la mediación, ustedes van a construir su solución, el mediador solo va a facilitar no va a decidir como el juez, pero si ustedes no

llegan a un acuerdo pueden volver al tribunal y el tribunal falla, ahí si que es valida la obligatoriedad, me entiendes?

Las personas deciden quedarse a la segunda sesión y es porque prefirieron eso que la decisión del juez, eso es valido eso ocurre en Argentina, lo que no sería válido es que fuera obligatorio hasta el final del proceso porque sería igual darle al mediador el poder del juez y no corresponde , es volver a tener un sistema con más poder donde las personas están amarradas a esa situación, no, la primera situación debiera ser obligatoria para descongestionar y si el cincuenta por ciento se queda bien y si el cincuenta por ciento se va a los tribunales de nuevo, bien también, las personas han escogido, yo soy partidario de que si, obligatoriedad en la primera situación, pero de ahí en adelante debe ser completamente voluntaria su permanencia y eso le da entre comillas la representatividad al mediador, el mediador esta ahí para facilitar el proceso no para dirigir.

¿Usted cree que la mediación se ha instalado mal en los tribunales de familia?

Mira, yo creo que hay gente muy inteligente que ha trabajado en el ministerio de Justicia, desde un principio, hay profesores de la Universidad Diego Portales de Santiago, de la corporación que han influido bastante en como se ha utilizado la mediación, yo creo con algunos aciertos y con muchos errores, yo conozco a la gente del ministerio de Justicia que en el año 96-97 ya partió con entre comillas el proyecto de ley de incorporar la mediación en los tribunales de familia, yo creo que hay errores y el año pasado participe en un congreso de universidades europeas y chilenas en Santiago e invitamos gente de la católica y no apareció nadie, y te diría que ahí estaba la abogada, la Paula Salvo que es la abogada del ministerio, que tenía que ver con el tema de la inscripción en el registro de mediadores y se lo dijimos a ella personalmente, sobre los errores que traía la ley y errores que conducían a que incluso organismos inescrupulosos crearan mediadores en un sartén, sesenta horas en una semana y salían con su cartoncito de mediador en una semana donde tu ni siquiera habías logrado incorporar los conceptos de la mediación, que son conceptos en

los cuales tu tienes que creer, si tu incorporas a hacer mediación a un abogado, a un trabajador social, a un psicólogo que cree en la fuerza ¿como va a hacer mediador?, puede cambiar de un día para otro su personalidad, pasar de ser manipulador, generador de soluciones a colaborador de comunicación y reestablecimiento de la comunicación, puede un psicólogo quitarse de la cabeza la necesidad de influir terapéuticamente y no influir en una semana, te fijas que es un proceso, yo creo que hoy día hay muchos sujetos que tienen el cartoncito de mediadores y que harán cualquier cosa en una mesa de negociación.

Con la mediación tu no ganas clientes, las personas van porque quieren supuestamente y se mantienen porque quieren, el mediador aquí, por lo que tu me dice, hará lo imposible por que no se vayan las personas porque es su propio interés, entonces eso atenta contra los principios de la mediación, de todas maneras, la mediación es muy ideológica, tiene que ver con la democracia, fijate que hay algo que yo enseño y siempre lo digo y lo hicimos en la reuniones con la Corporación Judicial en sus inicios, la mayoría abogados, y los abogados no veían con buenos ojos la mediación porque inclusive pensaban que les iba a quitar fuente laboral, la gente no quiere litigar y quiere arreglarse a la buena, que pasa con el abogado, entonces tuvimos que representar varias veces nuestra visión y una de las mejores definiciones que hemos dado nosotros de mediación es la siguiente: La mediación no busca la justicia lo que busca es la paz social y es por eso que por ejemplo, tu me dirás un hombre en un debate de alimentos podría ofrecer setenta por ciento de su sueldo y el abogado diría momentito, no porque la ley exige, o sea dice que máximo cincuenta por ciento y en estas condiciones, momentito le digo yo, en mediación si la persona quiere dar setenta por ciento de sueldo por que no, ¿será ilegal? y el abogado queda...esos pasos se dan no es que sea más justo, al revés el sujeto gana cien mil pesos y esta con la mujer y le esta pidiendo cuarenta mil pesos de su sueldo para el hijo, pero en un minuto la mujer decide y le dice ya, acepto cinco mil pesos de tu sueldo, entonces el abogado diría nooo!! a esta señora le conviene ir más a juicio, que decimos nosotros en la mediación por algo ella quiere solo cinco, porque lo que quiere a lo mejor no es necesariamente lo que le dan, sino mantener la conexión y no la desvinculación y por eso esta apostando, te fijas, entonces la mediación

¿es justa? No necesariamente, la mediación no constituye justicia, pero si paz social.

De todas formas, igual el acuerdo de la mediación pasa por el juez y si este ¿no esta de acuerdo?

Ok, El juez no estaría de acuerdo solamente si fuera contra derecho, ahí no podría estar de acuerdo el juez, o sea no se puede pactar por ejemplo la tutoría de los hijos, eso lo decide el juez, pero quien se lleva el televisor y quien se lleva la lavadora lo deciden las partes, que se va a meter el juez si las personas tenían cuarenta bienes y se distribuyeron veinte para uno y veinte para el otro, las personas lo deciden, el juez que va a hacer firmar, ratificar, porque en el fondo es un avenimiento, te fijas y que haya nacido de las partes sin presión del juez más meritorio, entonces, por eso te digo yo, quien cree efectivamente en la mediación como proceso no cree en la mediación como negocio, de hecho yo personalmente creo que en este país nadie se va a enriquecer con la mediación, cuando corrieron a inscribirse los miles que corrieron a inscribirse pensaban que estaban haciendo el negocio de su vida, yo, todos los amigos que me preguntaron y la gente que esta en mediación, no hice ningún esfuerzo por inscribirme porque no es mi intención inscribirme, para mi la mediación es una técnica un procedimiento que yo utilizaré libremente.

A partir de lo que usted me ha dicho, sería importante entonces ir a la Corporación Judicial.

Pamela Espinosa por ejemplo es una persona con la que podrían hablar.

¿Finalmente, usted tiene algún material bibliográfico que nos pueda recomendar?

Mira, mándame un correo electrónico pidiéndomelo y yo te mando los libros los cuales puedes consultar.

¿Si necesitamos conversar nuevamente con usted, lo podemos llamar?

Si, me llaman y nos juntamos otro día, ningún problema.

Muchas gracias por su tiempo y realmente fue de mucha ayuda y orientación su visión respecto de la mediación, porque nos permitirá aclararnos en varios puntos, ahora una vez que se procese la información que usted me dio es posible que necesitemos conversar nuevamente con usted.

No te preocupes, si es necesario nos juntamos de nuevo.

II. TEMA: MEDIACIÓN FAMILIAR

Entrevista: Viviana Torres

Trabajadora Social, Unidad Atención de Público, Juzgado de Familia de Quilpué

05 de Junio del 2006

¿Qué es la Mediación Familiar?

La mediación es una instancia nueva que presenta esta ley y que da la oportunidad a que la pareja en conflicto pueda ser guiada u orientada por un tercero imparcial para resolver sus conflictos ellos por sí solos, no puede intervenir el mediador y tienen que estar los dos de acuerdo.

¿Para usted la mediación familiar implicaría algo más que llegar al acuerdo?

Implicaría a lo mejor en algunos casos la posibilidad de reconciliación, también es una forma en que podría reunirse la familia.

¿Qué le parece a usted que se haya incluido la mediación familiar en la ley de tribunales de familia?

Hacia falta de todas maneras, porque en las leyes anteriores dividían definitivamente, no había ninguna instancia en que se pudieran reconciliar.

¿Para usted la mediación familiar sería positiva o negativa en el contexto de los tribunales de familia?

Si, absolutamente positiva.

¿Usted promueve la mediación familiar?

Sí, yo estoy totalmente de acuerdo o sea hay que intentarlo para que la familia no se divida.

¿Qué opinión le merece el procedimiento que se sigue desde que ingresa la demanda al tribunal hasta el primer contacto con el mediador?

Estoy de acuerdo porque se le tiene que consultar al demandante, al demandado, luego evaluarlos para el informe favorable y después las primeras sesiones y lo que demora depende de los que ellos tarden en llegar a un acuerdo.

¿Pero, podría agilizarse un poco el trámite?

Si, eso sí, siempre tratando de eliminar lo más posible el papeleo y que el tiempo sea lo más corto posible, porque si se les da una instancia que va a ser más corta que un juicio, debe obviarse lo más posible todo lo que es trámite. Tal vez si hubiese mayor coordinación con la corporación, con todas las instancias involucradas, con la SEREMI por ejemplo que tiene el registro de mediadores, habría que buscar mejores formas de coordinación y ver como agilizar el procedimiento, porque el recurso esta.

¿Por qué cree usted que las personas acceden a la mediación familiar?

Generalmente cuando están en buenos términos, la pareja va a mediación, cuando no, no quieren saber nada, no, no van y cuando tienen como una esperanza de reconciliarse, de tener una instancia donde juntarse, donde tener que conversar sus cosas que a lo mejor no las conversaron nunca antes.

¿Por qué cree usted que las personas no acceden a la mediación familiar?

Cuando no acceden, generalmente es porque ya ha pasado algo muy grave entre la pareja y la persona no quiere nada, nada absolutamente nada, porque los hechos han sido demasiado graves. También sucede con frecuencia que las personas prefieren que sea el juez el que solucione sus conflictos, porque en nuestra cultura las personas generalmente prefieren no hacerse cargo de sus conflictos y traspasan esa responsabilidad a terceros con mayor poder, como el juez.



3. Entrevista: Marilyn Hurtado;

Trabajadora Social, Consejera Técnica del Tribunal de Familia de Quilpué.

05 de Junio del 2006

¿Qué es la mediación familiar?

La Mediación es una forma de resolver conflictos. Es un sistema alternativo de resolución de conflictos, que se puede aplicar en diferentes ámbitos. A nivel familiar es una estrategia de intervención que intenta restaurar, y fortalecer las relaciones interpersonales a fin de facilitar la superación de los conflictos.

¿Qué le parece a usted que se haya incluido la mediación familiar en la ley de tribunales de familia?

Desde que conozco del tema de la Mediación, esto es desde que hice los primeros cursos en 1996, y posteriormente Diplomados en Mediación, y también en Mediación Familiar me ha parecido que es una estrategia de intervención que sobre todo en el caso de las familias, permite recomponer su forma de relacionarse y comunicarse, lo que es básico si pensamos que aunque las parejas se separen, y se divorcien, cuando tienen hijos toda su vida tendrán que tomar decisiones en torno a ellos. Además las soluciones propuestas por las partes permiten un mejor cumplimiento de los acuerdos.

¿Para usted la mediación familiar sería positiva o negativa en el contexto de los tribunales de familia?

Es positiva, pero de la forma en que se incluyó en los Tribunales de Familia me parece que no es adecuada, pues se transforma en un proceso engorroso, poco atractivo para las partes en litigio. Además, tengo reparos al sistema de registro de Mediadores, de profesiones involucradas, y de cursos realizados. Esto, pues estimo que no siempre se cuenta con Mediadores que se manejen en temáticas legales, y por lo tanto sus acuerdos no me parecen conveniente para las partes.

¿Usted promueve la mediación familiar?

Si, pese a todo.

¿Qué opinión le merece el procedimiento que se sigue desde que ingresa la demanda al tribunal de familia hasta el primer contacto con el mediador?

Es malo, engorroso, no tenemos suficiente personal para cada una de las etapas que se debe seguir.

¿Por qué cree usted que las personas acceden a la mediación familiar?

Por diferentes motivos, a veces por que buscan soluciones no adversariales, otras veces por no entender en que consiste, otras por que será mas rápido que venir a una primera audiencia, la que será fijada en varios meses mas, y también para dilatar un juicio.

¿Por qué cree usted que las personas no acceden a la mediación familiar?

Creo que aparte de los problemas ya nombrados, un gran error de los gestores de la Ley de Tribunales de Familia, fue pensar que la mentalidad de los chilenos está preparada para la Mediación, y que ésta sería plenamente aceptada por la población. Ha faltado promoción de la Mediación, publicidad, al igual que de todos los temas de familia, que comparados con la Reforma Procesal Penal no han tenido ni la difusión, ni los medios que ella tuvo. Además de la gradualidad del proceso que permitió mejorarla en forma progresiva. Por otra parte y mas importante que lo anterior es el tema de la participación, del empoderamiento, que se constituye en otro gran tema.

4. Entrevista: María Isabel Contreras

Trabajadora Social, Consejera Técnica, Juzgado de Familia de Valparaíso

23 de Mayo del 2006

¿Qué es la mediación familiar?

La mediación es un proceso nuevo, donde el cual hay un tercero imparcial intenta hacer conversar a las partes para llegar a un acuerdo, tiene por fin un acuerdo, lo importante es que sea un proceso voluntario para las dos partes. Es un proceso en el que también hay que ceder.

Lo importante es que este tercero sea una persona que no tenga ningún tipo de contacto con las partes y que conozca poco de la situación de las partes para que pueda realizar su trabajo.

¿Qué le parece que se haya incluido en el procedimiento de los tribunales de familia?

Es súper bueno, pero el procedimiento es engorroso, además que la gente se compromete a asistir y después no cumple, o cuando va, tiene que pedir permiso en su trabajo y no puede... por eso mayormente se frustran las mediaciones porque es más simple que le fijen una o dos fechas para audiencia y nada mas.

Para usted ¿la mediación sería positiva o negativa?

Es positiva, porque las partes llegan al acuerdo que estiman conveniente, y si hay menos causas en mediación solo es por que es engorrosa

¿Promueve usted la mediación familiar? ¿Como?

Si cuando me toca, y me ha tocado, intento en audiencias cuando se intenta informar a las partes para que lleguen a un acuerdo que les satisfaga a ambos... pero que es lo que pasa, las personas necesitan una solución pronta para sus problemas y cuando se les explica el procedimiento prefieren que el juez determine.

¿Que opinión le merece el procedimiento que se sigue desde que se ingresa la demanda hasta el inicio de la primera sesión?

El procedimiento es muy engorroso...

¿Por qué cree usted que las personas acceden o no a la mediación?

No acceden por lo engorroso del procedimiento.... Y también por la ignorancia, la gente al no saber que es lo que es la mediación en si no accede.... Mucha gente piensa que esto es como para reconciliarlos, y te responden, *"si con este yo no puedo hablar"*.

Lo que pasa es que seria bueno que existiera una instancia previa a los tribunales que se pueda dedicar solo a la mediación familiar, porque cuando llegan acá al tribunal está la relación muy deteriorada, y es muy difícil que las personas puedan llegar a un acuerdo.

Es cierto si que la mediación no es la solución para que los tribunales de familia se descongestionen, aunque ayudaría bastante, pero esa no es la idea, sino que exista una cultura de las personas que piense que es posible llegar a acuerdo igualmente valido.

5. Entrevista: Pilar Basalo.

Trabajadora Social, Consejera Técnica, Juzgado de Familia de Valparaíso

23 de Mayo del 2006

¿Qué es la mediación familiar?

A ver... la mediación es un proceso en el que un tercero imparcial intenta que las dos partes puedan llegar a un acuerdo satisfactorio para ambos.

¿Qué le parece que se haya incluido en el procedimiento de los tribunales de familia?

Bueno, pero la mediación debería ser una instancia previa a los tribunales, ya que cuando se encuentran las partes frente al juez, y se le menciona la posibilidad de llegar a mediación, las partes no aceptan porque necesitan una solución rápida, ya que además tuvieron que esperar mucho tiempo para que se les diera una audiencia.

¿Promueve usted la mediación familiar? ¿Como?

Si... se promueve informándole a la gente, en las audiencias por ejemplo, pero esta lo engorroso que es este procedimiento, no es todo lo expedito que se quisiera. Yo estoy de acuerdo que la mediación sea obligatoria, antes del ingreso al tribunal, antes de tomar la causa.

¿Que opinión le merece el procedimiento que se sigue desde que se ingresa la demanda hasta el inicio de la primera sesión?

Es un procedimiento muy engorroso, Por ejemplo cuando tienen que venir la contraparte a informarse... después llamar a la otra para que venga a buscar el oficio, el informe favorable, etc.... tu me entiendes... si no lo fuera las mediaciones podrían darse de una manera mas sencilla, expedita y serviría para que las personas puedan hacerse cargo de sus propios problemas y por otra parte disminuirían las causas por

cumplimiento, porque entre otras cosas, como las partes llegan a un acuerdo mutuo, se comprometen a responder por lo que ellos dicen y no por lo que el juez determina

Por eso es que se frustran las mediaciones... por la falta de tiempo, por ejemplo en el caso de quienes trabajan... no pueden pedir permiso tantas veces para ausentarse... He conocido dos casos de mujeres que las despidieron por acercarse en varias oportunidades al tribunal... y esa tampoco es la idea. En el fondo este es un problema de práctica, y por que las personas no se han informado.

¿Por qué cree usted que las personas acceden o no a la mediación?

Acceden porque intentan buscar una solución, mediante la conversación... bueno es mejor que los conflictos se resuelvan lo mas amigablemente posible, pero cuando se llega acá... es que existen muchos rencores acumulados,

Para usted ¿la mediación seria positiva o negativa?

Es positiva, pero topamos con el problema cultural, el problema es que existen un montón de trabas en este momento en lo que es la mediación. Es un problema eminentemente cultural, si la mediación se realizara mas, muchas cosas podrían solucionarse. Existe muy poca conciencia todavía,

¿Existe algo más que quisiera mencionar?

No hay una cultura para recurrir, es un problema cultural. El problema es que las personas no se han sensibilizado... por que fue distinta la situación de la reforma procesal penal... incluso esa serie que salio en TVN... justicia para todos,, ayudo a que las personas se informaran acerca de los procedimientos.... Pero no sucedió lo mismo con los tribunales de familia, en familia no se hizo nada... y la gente no se informó de lo que era este proceso.

Claro que no es la solución... pero algo ayudaría. Porque por lo general las personas ya llegan dañadas, y cuando están frente al juez y se les sugiere esta

alternativa, las personas prefieren ponerse de acuerdo al tiro en la primera audiencia., por que además se les menciona el procedimiento a seguir... y llegan a una conciliación.

Previene a que el problema continúe, las personas llegan a este tribunal cuando han agotado las alternativas para solucionar el problema, es por lo general cuando el problema ha tocado fondo,

Hace falta una labor educativa, a nivel de consultorio, en educación, poniendo en práctica los conflictos, lo que pasa es que desde pequeños aprenden a resolver los conflictos violentamente, si desde pequeños aprenden a llegar a acuerdos pacíficamente.... Porque vivimos en una sociedad tremendamente violenta, por ejemplo hasta la violencia moral, en la televisión también.

Quizás por la vía de la educación serviría para preparar a la gente.

III. TEMA: CULTURA, CONFLICTO Y MEDIACIÓN FAMILIAR

1. Entrevista: Viviana Torres

Trabajadora Social, Unidad Atención de Público, Juzgado de Familia de Quilpué

13 de Junio del 2006

¿Qué es la Cultura para usted?

La cultura....un conocimiento amplio de todo lo que hay en el mundo sean las artes, las letras, antigüedades, etc.

¿Podríamos decir que la mediación no tiene resultados por un tema cultural?

También por falta de educación, de conocimientos de que se trata, tiene que ver con el desconocimiento. en esa parte Hay una deprivación cultural.....la gente no tiene acceso, porque la gente si llega hasta 6º básico y se les habla de mediación, entonces por la deprivación cultural, ellos no tienen acceso adquirir ese conocimiento.

¿Cuál sería la imagen de conflicto que podrían tener las personas?

La gente arregla sus problemas peleando, pero no conversando, no son personas que uno pueda decir se comunican, para ellos no existe la comunicación ni la conversación, es al tiro la pelea el grito.

¿En que nivel cultural se da?

Se da en todos los niveles, pero en el nivel bajo mucho más, son más agresivos.

¿Qué sería más importante para cambiar eso, el tema familiar o el tema escolar?

Escolar y familiar, pero lo escolar encuentro yo que es primordial, porque ya los padres sino vinieron criados con eso ya no se lo vana a dar a sus hijos. Si partimos desde el jardín infantil, el niño va a acrecer con eso, independiente de que la madre no lo tenga y no se lo de, pero va a tener esta otra parte, entonces para mi las dos cosas debieran ir juntas pero para mi es más importante desde el jardín, cuando la familia tiene un nivel de educación básico, es preferible desde el jardín, porque no lo va a tener en la casa nunca.

Entonces esas son las personas que después repiten los mismos modelos, porque se criaron viendo eso y para ellos era como normal que su papá le pegara a la mamá... y que la mamá soportara todo eso.....entonces era normal. Si en otra parte se esta viendo otra forma de actuar y de sentir es diferente.

¿Por ejemplo si uno le hecha la culpa a los procedimientos por ejemplo a la institución del Tribunal de familia y al papeleo que uno tiene que hacer. Desde el lugar de las personas?

Si es que las personas quieren todo muy rápidamente, en todo sentido hay que entender que las personas quieren soluciones rápidas, y se le ofrecemos la mediación como más rápida que ir a juicio, hay que ser consecuente y obviar todo lo que sea tramite.

¿Si uno baja la cantidad de papales tendría incidencia a lo mejor en asimilar la mediación como alternativa?

La misma gente le contaría a la otra gente.....esa es la mejor propaganda, yo medie esto y esto es mejor.....nunca lo habíamos conversado con mi marido nos dirigimos a una persona y llegamos a un acuerdo y no fuimos a juicio. O sea, aprendieron a conversarlo porque alguien los estuvo guiando para que conversaran.

¿Y cual es la explicación de que haya tantos procedimientos?

Yo creo que eso hay que buscarlo desde donde se legisla., los procedimientos vienen de los legisladores. Por que yo creo que a lo mejor a las instituciones debieran tener una forma de acortar esto.

Y un poco al margen de lo que es la legislación, por que por ejemplo el tema del informe favorable.....que es un papel que lo llenan a mano, ¿eso podría obviarse?

La ley lo estipula, pero dentro de lo que la estipula la ley habría que modificar un poquito, para ir acortando los casos como sea.....acortar los casos.

¿Qué pasa si un tribunal decide obviar los informes favorables?

Aceptarlo no más. Por eso los SEREMIS tienen que ver forma de llamar al consejo técnico, a la gente de la corporación, etc.

2. Entrevista: Oscar Ruiz Aedo

Ingeniero Comercial, Administrador del Juzgado de Familia de
Quilpué

13 de Junio del 2006

¿En la implementación de la mediación familiar, usted comparte que hay un problema cultural?

En parte, porque la gente no tiene claro que es, debe haber alguien encargado de explicarle que se trata.

¿Por lo tanto que es la cultura?

La cultura entiendo que es un grado de conocimiento adecuado de ciertas cosas que pasan en la sociedad.

¿La conciencia es la responsabilidad de hacerse cargo de cada uno?

La conciencia depende de cada uno, pero es un mecanismo mental que de acuerdo a los principios que uno tiene le permite discernir lo que es bueno y lo que es malo, pero es una decisión que la maneja cada uno.

¿Y un problema?

Es una situación que no permite que se obtenga un resultado.

¿Un problema es positivo o negativo?

Si no se obtiene el resultado es negativo.

¿Depende del resultado?

No, siempre es negativo

¿Qué imagen tiene de la justicia en su conjunto (procedimientos, tribunal, etc.)?

Mantengo la imagen de la gran mayoría de la población que ve lejana la justicia, la ven todavía poco transparente y dilatada, yo creo que queda para que esta imagen cambie

¿La democracia?

Es la capacidad que se le otorga a las personas de poder elegir a quienes los representan

¿El problema estaría en la desinformación de las personas. Cree usted que si estuvieran informadas el tema cambiaría en forma radical?

No tanto, porque hay un tema intermedio que no se ha mencionado y es que la gente no solo necesita conocer la mediación, sino que el grueso de los que está en una disputa están confrontados, entonces no podemos mandar a decidir a uno solo si van o no a la mediación. Debe hacer algo intermedio, alguien por cada lado para que los oriente.

Ustedes que es lo que hacen....viene alguien a demandar y le preguntan si está dispuesto a ir a la mediación, luego le preguntan a la otra persona, pero resulta que cuesta notificarlo porque tal vez no se está quedando en la casa y de repente se encuentra con un papel que le dice que está demandado y más encima le preguntan que si quiere ir a mediación, entonces debería haber una citación obligatoria total. Que es lo que pretende el sistema salvaguardar que todos estén de acuerdo, pero si el demandante quiere ir a mediación se debería derivar inmediatamente al demandado a mediación, porque hay todavía esta el filtro de que se le va a a preguntar si esta de acuerdo o no con la mediación y con eso nos sacamos hartos trabajos de encima y lo otro es que detectamos inmediatamente a la gente que quiere ir a mediación.

No basta con que a la gente se le diga de memoria una definición de lo que es la mediación, hay otro tema intermedio es un tema de información y ponerle este pilar al centro que los coordine.

¿Cómo se llama ese problema?

Falta de recursos.....poca visión del legislador de haber determinado que dada este tipo de conflictos y la naturaleza de ellos, dada la poca cultura de la mayoría de la gente tiene.

¿Y porque pasa eso?

Porque la gente que habitualmente legisla y que para esto lo hace a nivel teórico no son con el personal que conoce del temas puesto que , pro ejemplo el problema de los estudiantes se soluciona con unas comisiones de gente que hace muchos años que dejo de ser estudiante y que por lo demás llevan a sus hijos a colegios particulares, en las comisiones no debe haber ningún funcionario de gobierno que tenga a sus hijos en colegio publico están muy lejanos a la realidad de la gran mayoría de los niños

¿En el poder judicial puede pasar lo contrario, por ejemplo, si se constatan las problemáticas yo creo que para eso era la encuesta ¿o no?

No,...hay una pretensión inmensa de que el tema hay que corregirlo, y por donde, del poder judicial de las instituciones

¿Será posible?

Si,...se va n tomar medidas que permitan corregirlo

¿Por qué en la encuesta que se hizo se pregunta por el tema de la mediación?

Es que esa encuesta no era para corregir las falencias de cada tribunal de familia hoy día, es para todos los tribunales. Es para que cada tribunal comience a idear su propio funcionamiento interno. Esto está basado en la otra reforma en que cada tribunal comienza a idear su propio procedimiento

Cada tribunal es particular. ¿Cual es la necesidad de normativizarlo, todo si cada tribunal es un contexto distinto?

En la medida de que se normalizan los procedimientos permite que se estandaricen las funciones.

Por ejemplo, el tema del informe favorable es para todos, pero no es para nadie un misterio de que aquí la gente de aquí no gana \$830.000 (inferior a esta monto la mediación es un proceso gratuito para los usuarios), ¿es necesario?

No debería ser necesario.

¿Eso estaba preguntado en la encuesta?

No

3. Entrevista: A. Laura Palma, Trabajadora Social, Consejera Técnica, J. de Familia de Quilpue.

**B. Katherine Sepúlveda, Administrativo 2°, Unidad de Causas.
13 de Junio del 2006.**

¿Tú sabes lo que es la mediación familiar?

B: Si

¿Como te explicas que no haya tantas causas que se estén mediando?

B: Que la gente no esta informada de la mediación, falta información y tiempo para informar, faltan recursos. La mayoría de la gente piensa que la mediación es algo que se lo van a cobrar al ser un procedimiento externo.....tu le dices que puede ser como un psicólogo, pero si es externo me lo van a cobrar y la gente se asusta

Hay personas que dicen que es problema de información, pero hay otros que dicen que es un problema cultural

A: Yo creo que eso por eso porque ellas (nosotras) les están informando y les explican bien acá para eso están lo que es la mediación. La gente quiere judicializarlo todo, quiere que el juez baje la espada y le corte la cabeza al hombre y diga usted tanta plata y cree que eso va a tener más fuerza que un acto externo, entonces para castigar al hombre tiene que ser que el juez me lo ordene. La gente viene cerrada aquí el tribunal y lo único que quiere es un juicio, ninguna alternativa, más...

B: Eso es cultural

¿Cómo se define la cultura?

A: La cultura es que se tengan esos conocimientos, de que vean que hay otros modos de resolución de conflictos que va a tener igual validez.....no todo tiene que judicializarse, la gente puede llegara acuerdos conversando

¿Cómo una cultura de los acuerdos?

A: De conversar de saberse escuchar, de respetar la idea del otro y de tener una mente un poquito más amplia y abierta, aunque estén pasando por un problema que son complicados, que tiene que ver con dinero, con alimentos o con visitas, tiene que entender que de repente ellos no tienen toda la razón y que hay instancias para solucionar el problema

¿Que condicionaría que uno pensara así?

B: Factor cultural y el enojo que tienen las partes entre ellas

A: La sociedad está acostumbrada a que todo se soluciona con gritos y con peleas.

B: Lo que mas hay, es gente que a tenido mucho conflicto en el matrimonio y problemas entre ellos que no quieren ya conversar y el hombre le ha prometido...le ha prometido, ya entonces quieren ahora que la justicia por medio del juez le imponga una cantidad.

A: Si tu te das cuenta todas las familias que vienen acá por alimentos o por visitas antes tenían una causa por violencia y cuando fueron chicos fueron golpeados por sus papás, entonces después son personas que son intolerables a la frustración....que no saben como solucionar los problemas, encuentran la solución en la rabia se complican, tienen que tomar el camino de lo judicial

B: Tiene que saber que el tribunal esta para ciertas cosas y lo que se puede ir a mediación.....igual toman el camino de la mediación. Se debe fomentar todo lo que es la mediación y que la gente aprenda que es un camino y que la gente aprenda lo que es, pero va a costar imponer eso

¿Cuál es la visión del procedimiento que se sigue en el tribunal?

A: A la gente no le gusta y tiene miedo.

B: Si los dos están de acuerdo se manda el oficio al tiro, es algo rápido.

¿Cuesta aceptar que hay otras alternativas?

B: La gente tiene que entender que hay una formalidad previa....si tu vas al medico te van a dar una hora, no se puede saltar etapas, si vas al medico te dan una hora, te sacas el examen después te revisan y así. Es necesario porque como es gratuito porque tiene que haber una evaluación para que no le cobren

A: Muy poca gente tiene un resultado sobre \$800.000 pesos, están bastante favorecidos.

B: Por lo menos a la gente hay que hacerle una evaluación de que es lo que está haciendo, pero es una cosa súper rápida, ni con visitas ni con horas solamente con una liquidación de sueldos

¿Están de acuerdo con que solo la corporación entregue los informes favorables?

A: Si yo creo que debería haber en el tribunal un mediador licitado que estuviera a cargo entre otras funciones de los tramotes de la mediación, que cuando las parejas quieran mediar que vayan al tiro de la mediación, que la mediación estuviera incorporada realmente dentro de los procedimientos del tribunal..

¿Que es lo prioritario en una sociedad?

A: La educación después esta la vivienda, la salud, etc. Es como una pirámide como la pirámide alimenticia. La gente igual necesita cultura no todas las personas tienen acceso a ir a la plaza o al cine, o sea lo más cultural que hacen es ir a la plaza, entonces tenemos que los niños son drogadictos son ladrones, y los criamos con factores culturales que lo condicionan a ser lo que son.

IV. TEMA: CONFLICTO FAMILIAR

1. Entrevistada: Laura Palma

Trabajadora Social, Consejera Técnica del Juzgado de Familia de Quilpué.

07 de Julio del 2006

¿Podría contarme acerca de la Mediación Familiar antes de los Tribunales de Familia?

La mediación familiar siempre ha existido, no como es ahora, sino que con otra forma y con otros nombres, se llamaba conciliación, todavía existe la conciliación. Siempre ha existido en los tribunales de menores, al menos donde yo trabajaba, entonces siempre las magistrados nos mandaban a las partes, para que tratáramos de llegar a un acuerdo o a un avenimiento. De tal manera que nosotras hablábamos con las dos personas, con las partes involucradas y tratábamos de llegar a un acuerdo, hacer una conciliación informándole a la gente mas o menos de que se trataba el problema y hasta donde se podía llegar a un acuerdo y haciéndole ver a las dos partes como podían ceder en beneficio de los niños, la mayoría de las veces porque el Juzgado de menores actúa en beneficio de los niños.

¿Todo eso tenía la misma validez legal que si se hubiera determinado en un juicio?

Nosotras hacíamos eso, generalmente hacíamos conciliaciones en alimentos y después pasábamos las bases del acuerdo a las actuarios, que se llamaban antes y ellas lo redactaban y después pasaba a la magistrado para que ella viera si estaban conforme a derecho y ahí lo aprobaba.

¿Las materias que se mediaban son las mismas que se median ahora?

Claro, se mediaban las mismas materias, aunque antes era un poco más amplio porque cualquier problema podía mediar, nosotras tratábamos de abuenar a las partes, de que negociaran y los conflictos terminaran en acuerdos.

Entonces, ¿ahora estaría un poco más restringida a ciertas materias?

Exactamente, ahora es de otra manera tiene otro nombre, tiene otras formas porque es un mediador afuera del tribunal, esta como más reglada la mediación, pero los principios digamos siempre se han mantenido.

La mediación era muy beneficiosa no solamente porque la gente llegaba a los acuerdos que ellos querían, sino porque se ahorraban todo un proceso de un juicio. Era muy frecuente que las personas fueran a una conciliación, incluso hubo un tiempo en que antes de que empezara la primera audiencia, que en ese tiempo se llamaba comparendo formal, lo pasaban previamente a nosotras y si no había acuerdo ahí se hacía el comparendo. En cambio ahora hay mucho trámite, el informe favorable, que hay que ir para allá, para acá y la gente no quiere, todas esas cosas no les gusta a la gente, porque dicen hay que perder mucho tiempo, que no pueden faltar al trabajo, entonces antes no porque era todo como más sencillo, era más expedito.

¿Como cree usted que hay ido cambiando el conflicto familiar a lo largo de la historia?

Yo creo que ha cambiado mucho el conflicto porque antes los problemas se tapaban y nadie hacía nada, los hijos no tenían confianza para hablar con los padres algún tipo de conflicto, los conflictos morían ahí tapados en la familia. Pero como ahora todo esta más moderno, todo ha cambiado y todo es más abierto, la gente conversa los problemas al interior de la familia y los trata, generalmente de malas maneras, con discusiones o como sea , pero los trata, antes no ni siquiera se hablaban, entonces eso permite que haya más soluciones a los conflictos, porque si no se solucionan ahí la gente ya sabe que pueden pedir ayuda en distintas instancias y con menos vergüenza, porque antes existía mucha vergüenza a expresar los problemas.

Entonces, ¿Habría un mayor reconocimiento de los conflictos?

Exactamente, la gente los reconoce y los trata. Además que ahora la familia esta más relacionada con otras redes, antes era más íntima y todo quedaba ahí, ahora esta más abierta al mundo exterior.

¿La actitud frente al conflicto ha cambiado?

Yo creo que en general la gente ve el conflicto como algo negativo, se cree que los conflictos no dejan nada bueno, son vistos como algo terrible, algo nefasto y nunca van a salir de ahí. Esa es una visión que ha venido dándose a lo largo de la historia y muy pocas personas están empezando a cambiar ese pensamiento, de ver al conflicto como una posibilidad de crecimiento y de cambio, como una experiencia que puede dejar cosas buenas, para eso tendrá que pasar mucho tiempo, porque es un proceso largo.

2. Entrevista: Marilyn Hurtado Latapiatt;

Trabajadora Social, Consejera Técnica del Juzgado de Familia de
Quilpué

07 de Julio del 2006

¿Qué es el Conflicto Familiar?

El conflicto es un problema para las personas, que habitualmente tiene que resolver un tercero, o sea esa es la forma como se plantea acá a nivel de tribunales, no existe conciencia de poder llegar a una solución alternativa o de poder ellos mismos tener las herramientas para resolver sus conflictos, la gente prefiere delegar y lamentablemente acá eso es lo que sucede e incluso muchas veces yo intento llegar a acuerdos con las personas previo a que ingresen a la audiencia, ellos plantean.....muchas veces no quieren ni hablar, de repente están parados uno en un lado y el otro un poco más allá y yo les digo ustedes han conversado, ni siquiera se hablan entonces, lograr que conversen ya es una gran tarea normalmente de nosotros, para ellos es que un tercero resuelva, es como que ellos vienen y ponen acá su problema y que alguien más lo resuelva, no es problema de ellos.

Lamentablemente esa mentalidad esta tan internalizada por las personas que eso es lo que finalmente ha causado este problema de que la mediación no funciona, porque esto es un proceso a largo plazo, yo pienso que si se parte con los niños y las mediaciones escolares e intentamos de que de alguna manera se hagan responsables de sus problemas, finalmente tendremos adultos mas capaces mas empoderados y que realmente puedan resolver sus dificultades, pero en este momento como vienen las personas a este tribunal al menos, es a que un tercero se haga cargo y no cualquier tercero, que sea un tercero que tenga más poder que ellos o sea un tercero que sea superior y en ese caso que sea un juez.

¿Usted cree que esto ha sido así a lo largo de la historia?

Exactamente, lo único que han cambiado han sido las leyes, pero como vienen las personas a mi entender es exactamente igual, o sea siempre ponen el conflicto a disposición de alguien más.

¿La familia reconocería más los conflictos?

Lo que pasas es que por ejemplo con el tema de la violencia intrafamiliar desde el momento en que se visibilizó lo que eran los temas de violencia, se han hecho públicos, antes había un dominio que era privado, todo lo que pasaba dentro de la familia era del ámbito privado y las personas tenían muy claro que nadie podía meterse en lo que pasaba en su casa porque eso era de ellos, de la puerta para fuera era público. Ahora, gracias a todas las leyes de familia, se han puesto todos los temas de familia en el tapete y finalmente las personas entienden de que esta intromisión, entre comillas, que de repente entes públicos hacen respecto a su actuar privado y se ha legitimado a raíz de que hay leyes, de que finalmente hay un proceso y estos temas se han ido tratando, pero anteriormente hablar de conflictos familiares no se hacía. Ahora se quiera o no, se exponen situaciones privadas en forma pública. Yo creo que eso es gran un avance.

¿Eso a que se debería?

Yo creo que tiene que ver con la percepción que tiene en general la sociedad respecto a legitimar problemas que se han dado desde siempre, antes la forma de resolver los conflictos era a través del castigo y de una forma violenta, entonces el venir a resolver los problemas de manera más pacífica o a través de un tercero ha sido un largo proceso, al cual todavía le queda mucho para que finalmente pueda apuntar a la mediación familiar y que realmente pueda hacerse fuerte.

¿La actitud frente al conflicto ha cambiado?

En general, la percepción ha sido y sigue siendo negativa, es muy difícil que alguien lo vea como una posibilidad de crecimiento, a lo mejor las personas que están más evolucionadas o que tienen mayor educación pueden entender el conflicto como una crisis que siempre va a ser crecimiento, pero para las personas habitualmente el conflicto es una carga es algo pesado que hay que rápidamente sacárselo de encima y pasárselo a alguien más. Eso no ha cambiado a través de la historia de las familias, yo siento que no hay un gran avance, siento que todavía falta mucho, pero por lo menos hay atisbos, las leyes han ayudado mucho a pesar de sus imperfecciones, las personas por lo menos entienden de que tienen derechos.

Antes de los tribunales de familia, ¿se hacía mediación familiar?