

M 60813

R 10173

C257c
2011

UNIVERSIDAD DE VALPARAÍSO
FACULTAD DE MEDICINA
ESCUELA DE PSICOLOGÍA

Seminario de Titulación para optar al grado de Licenciado en Psicología y al Título de
Psicóloga

**CARACTERIZACIÓN DE LA TEORÍA DEL CAMBIO QUE TIENEN LOS EQUIPOS QUE
TRABAJAN EN INTERVENCIÓN DE PREVENCIÓN SECUNDARIA, RESPECTO AL
MALTRATO INFANTIL EN LOS PIB IMPLMETADOS POR SERPAJ, VALPARAÍSO**

PROFESOR GUÍA

PS. CARLOS CLAVIJO LÓPEZ

POR

KARLA ADAM MUÑOZ

ANDREA GUZMÁN GONZÁLEZ

CAMILA IBACETA CORNEJO

FRANCISCA PÉREZ SEGOVIA

VALPARAÍSO, 2011



AGRADECIMIENTOS

*A ti, por iluminar mis días con la espera de tu sonrisa, lo que me hizo y me hará luchar
siempre, te amo y nunca te olvidaré*

*A Sebastián, por tu apoyo incondicional, por tu amor, por tus cuidados y por creer en mí
en todo momento*

*A ti abuelito Mario, que me acompañaste a cada segundo desde donde solo tú sabes,
dándome fuerzas para demostrar la razón por la que estoy aquí...y es gracias a tí*

*A mis Padres, hermanos y a mi abuelita Elena por sus energías, por el apoyo y por
darme los valores que hoy me hacen estar donde estoy*

A mi equipo, por la fortaleza, perseverancia, compañía y esfuerzo en este arduo trabajo

Karla A.

Doy las gracias a todos los que me acompañaron en este proceso, especialmente

*A mis padres, por siempre estar presentes en mi vida,
por sus enseñanzas, amor, y dedicación*

*A mis hermanas, por su incondicionalidad,
cariño, y constante preocupación*

*A Nicolás por estar conmigo en los momentos precisos,
por su apoyo, comprensión, y amor*

A Fran, Karla y Camila, por su compañerismo, entrega, y responsabilidad

*Gracias a todos, por los valores, las palabras y el tiempo brindado,
gracias por demostrarme lo valioso que puede ser su apoyo*

*Gracias por ayudarme a cumplir uno de mis sueños,
gracias por haber creído y confiado en mí,
y en especial gracias a Dios por permitir que esto sea realidad*

Sinceramente, profundas gracias...

Andrea G.

*A mis papás por ser un ejemplo a seguir, por su perseverancia, lucha e historia de vida,
por ser testimonio que marca mi camino y por ser quienes me entregaron los valores que
guían mi vida*

*A mis hermanas y hermanos que siempre me alentaron, creyeron en mí, me brindaron de
su ayuda para seguir adelante y me dan fuerzas para seguir aún más allá*

A mi abuelita Sofía por enseñarme a ser una gran mujer, tal como ella lo fue

*A Iván por apoyarme constante e incondicionalmente, darme fortaleza y creatividad, por
ser un compañero en esta travesía*

*A mi equipo por la constancia, tolerancia y paciencia, por descubrirnos y madurar juntas
en esta etapa*

*A Dios por que nunca me soltó de su mano, por su presencia permanente, sus
bendiciones y su protección*

Camila I.

*A ti mami, por enseñarme a través de tu experiencia sobre valentía, esfuerzo, dedicación
y capacidad de sobreponerte ante la adversidad,
Por guiarme en el caminar de la vida
Por tu incondicionalidad,
Porque nunca podré compensar tanta entrega*

*A mi hermana Constanza, por tu confianza,
Porque sé que siempre puedo contar contigo,
Por preocuparte de mí y hacer parte de ti mis alegrías*

*A mis tías maternas y a ti Marta en especial, por brindar un refugio seguro donde
encontrar apoyo, comprensión y amor desmedido durante mi caminar*

*A mis compañeras Andrea, Camila y Karla por compartir más que conocimientos y hacer
de este trabajo un proceso con valiosas compañías*

*A Dios por la familia que tengo y por permitirme conocer el camino de otros mundos
posibles*

Francisca P.

A los profesionales pertenecientes a los PIB de SERPAJ de la quinta región, por su tiempo, colaboración y contribución al presente estudio

Un agradecimiento especial al profesor Carlos por guiarnos y acompañarnos en este proceso de aprendizaje, por creer y confiar en nosotras y en nuestro trabajo, por el constante apoyo y aliento que nos brindó

Karla, Andrea, Camila y Francisca

ÍNDICE

RESUMEN / ABSTRACT	1 - 2
INTRODUCCIÓN	3
PRIMER CAPÍTULO: MARCO TEÓRICO	
1.1 Definición de Violencia Intrafamiliar	12
1.2 Maltrato Infantil como una forma de Violencia Intrafamiliar	15
1.3 Consecuencias del Maltrato Infantil	17
1.3.1 Consecuencias a nivel de salud física	18
1.3.2 Consecuencias a nivel de salud mental	18
1.4 Prevención en Violencia Intrafamiliar y Maltrato Infantil	21
1.5 Tipos de prevención sanitaria	23
1.5.1 Prevención primaria	23
1.5.2 Prevención secundaria	24
1.5.3 Prevención terciaria	26
1.6 Tipos de Prevención del Departamento de Protección de Derechos, Servicio Nacional de Menores	27
1.7 Programas de Intervención Breve como forma de prevención secundaria	30
1.7.1 Equipos de trabajo en Programas de Intervención Breve	34
1.8 Estudios sobre intervenciones en prevención	35
1.8.1 Estudios a nivel mundial	35
1.8.2 Estudios sobre intervención en prevención a nivel nacional	39

1.9 Teorías del Cambio y modelos colaborativos en programas de Intervención	42
1.9.1 Estudios sobre Teoría del Cambio a nivel nacional	49
SEGUNDO CAPÍTULO: CONSTRUCCIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	
2.1 Pregunta de investigación del problema de investigación	51
2.2 Objetivos de la investigación	52
2.2.1 Objetivo general	52
2.2.2 Objetivos específicos	52
TERCER CAPÍTULO: MARCO METODOLÓGICO	
3.1 Metodología de la investigación	54
3.2 Diseño de la Investigación	56
3.3 Participantes de la investigación	58
3.4 Procedimiento de producción y recolección de información de la Investigación	59
3.4.1 Entrevista semiestructurada	59
3.4.2 Técnica de Grupo Nominal	60
3.5 Proceso general de codificación de datos y categorización de Datos	62
3.6 Aspectos éticos	65
3.7 Procedimiento de investigación	66
3.7.1 Fase preliminar: Interiorización en la institución	66
3.7.2 Primer momento de la Investigación	66

3.7.2.1 Recolección de datos mediante entrevistas a cada equipo PIB	66
3.7.2.2 Transcripción de entrevistas realizadas a cada equipo PIB	67
3.7.2.3 Análisis de contenido del primer momento	67
3.7.3 Segundo momento de la Investigación	68
3.7.3.1 Realización de grupos nominales por cada equipo PIB	68
3.7.4 Tercer Momento de la Investigación	69
3.7.4.1 Análisis de contenido a partir de nuevas categorías	69
3.7.5 Cuarto momento de la Investigación	69
3.7.5.1 Realización de grupo nominal final	69
3.7.6 Quinto momento de la investigación	70
3.7.6.1 Análisis de categorías y relaciones dinámicas	70
3.7.6.2 Articulación de una Teoría del Cambio a nivel SERPAJ	70
3.7.6.3 Devolución	71

CUARTO CAPÍTULO: PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

4.1 Descripción de ejes temáticos de la investigación	72
4.2 Identificación de unidades de análisis y categorización	73
4.3 Presentación de ejes, macrocategorías, categorías y Subcategorías	140
4.4 Presentación de nuevas categorías	173
4.5 Resultados de ejes temáticos, macrocategorías, categorías, subcategorías consensuadas y caracterización final de la Teoría del Cambio	194

4.6 Relaciones dinámicas entre categorías según ejes temáticos:	207
Obtención de la Teoría del Cambio	
4.7 Caracterización de la Teoría del cambio a nivel SERPAJ	223
QUINTO CAPÍTULO: CONCLUSIONES	226
SEXTO CAPITULO: DISCUSIONES	232
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	242
ANEXOS	
ANEXO 1: Guion temático de las entrevistas	252
ANEXO 2: Transcripción de entrevistas	253
ANEXO 3: Paráfrasis	410
ANEXO 4: Categorías de análisis y paráfrasis	481

INDICE DE TABLAS Y FIGURAS

TABLA N°1. Descripción de ejes temáticos	73
TABLA N°2. Presentación descriptiva de categorías	74
TABLA N°3. Clasificación de categorías en ejes temáticos	128
TABLA N°4. Ejes temáticos, macrocategorías, categorías y subcategorías	140
TABLA N° 5. Descripción de nuevas categorías	173
TABLA N° 6. Ejes e incorporación de nuevas macrocategorías, categorías y subcategorías	185
TABLA N° 7. Resultados de último grupo nominal respecto a ejes temáticos, macrocategorías, categorías y subcategorías consensuadas y articuladas a partir de la Teoría del Cambio	194
FIG. 1 Relaciones dinámicas entre categorías	208
FIG. 2 Teoría del cambio de los equipos que trabajan en intervención de prevención secundaria, respecto al maltrato infantil, en los PIB implementados por SERPAJ, Valparaíso	225

RESUMEN

El objetivo de la presente investigación es realizar una caracterización de la Teoría del Cambio que tienen los equipos que intervienen en prevención secundaria respecto al maltrato infantil, en Programas de Intervención Breve (PIB) implementados por SERPAJ.

Este estudio se enfocó particularmente en una de las formas de vulneración de derecho atendidas en estos programas, el maltrato infantil. Asimismo, se consideraron como guía de la investigación cinco ejes temáticos referidos al proceso de intervención implementado por los profesionales.

Esta investigación se realizó desde una metodología cualitativa, con un diseño de carácter exploratorio, descriptivo y transversal. Se utilizó un modelo colaborativo que permitió a los equipos ser partícipes del proceso de entrega y análisis de información con el fin de identificar una teoría del cambio común que permita aunar miradas de los equipos sobre las intervenciones de prevención secundaria, respecto al maltrato infantil.

Como técnicas de recolección de datos se utilizaron entrevistas semi estructuradas y grupos nominales realizadas a un total de 44 profesionales psicólogos y trabajadores sociales. El procedimiento de análisis de la información fue el análisis de contenido, el cual se desarrolló en cuatro momentos, de los cuales emergieron categorías que fueron incorporadas en ejes temáticos.

En cuanto a los resultados de la investigación, la caracterización de la teoría del cambio dio cuenta de una serie de interrelaciones entre los mecanismos del cambio y las acciones que se llevan a cabo para generar los efectos que se pretenden conseguir con las intervenciones. Ahora bien, los profesionales de SERPAJ ponen el énfasis en que los cambios en las dinámicas de maltrato, ocurren fundamentalmente porque las personas que ejercen violencia deciden no usarla al darse cuenta de que es un problema.

ABSTRACT

The main objective of the present investigation is to make an accurate description of the Theory of Change, according to the teams which intervene in Secondary Prevention, about the child- battering, in the Programas de Intervención Breve (PIB) implemented by SERPAJ.

This study was especially focused on one of the forms of infringement of right attended in these programs, the child-battering. Were also considered as research guide, five central themes referred to the process of intervention developed by the teams.

This investigation was carried out from a qualitative approach, with an exploratory, descriptive and transversal design. A collaborative model was used which allowed the teams to contribute in the process of giving and analyzing the information, in order to facilitate the identification of a common Theory of Change, allowing the joint of the different points of view of each team, about the interventions of secondary prevention, regarding to child- battering.

Semi structured interviews and nominal groups were used as data collection techniques, done to a total of 44 professionals psychologists and social workers. The analysis procedure of the information was the content analysis, which was developed in three moments, out of which emerge categories which were incorporated into the central themes.

As for the investigation results, the theory of change characterization realized a series of interrelationships between the change mechanisms and the actions carried out to generate the effects intended to get with the interventions. Now, the SERPAJ professionals emphasize that changes in the abuse dynamics, mainly occur because the people who practice violence, decide not to use it when they realize it's a problem.

INTRODUCCIÓN

El maltrato infantil está inserto dentro de las problemáticas psicosociales que han sido declaradas problemas de salud pública a nivel mundial (Krug et al., 2003; Santana, Sánchez & Herrera, 1998; citado en Gómez, E., Cifuentes, B. & Ross, M.I., 2010). Esto se debe a que "el maltrato y la negligencia pueden generar diversas secuelas sobre el desarrollo, abarcando desde heridas leves hasta severo daño cerebral e incluso la muerte en el plano físico; desde una baja autoestima crónica hasta severos estados disociativos en el plano psicológico; desde problemas atencionales y trastornos de aprendizaje hasta síndromes orgánicos cerebrales en el plano cognitivo; y desde pobres relaciones interpersonales hasta comportamientos extraordinariamente agresivos y violentos en el plano conductual, afectando en su conjunto tanto al individuo como a la familia, la comunidad y la sociedad de la cual forma parte" (Higgins & McCabe, 2000; National Research Council, 1993; Shore, 2001; Springer, Sheridan, Kuo & Carnes, 2007; Stone, 2007 citado en Gómez, E., Cifuentes, B. y Ross, M^a.; 2010, Pág.824).

Por lo anterior, es que este fenómeno ha llegado a ser denunciado por instituciones a nivel gubernamental, académico y de la sociedad civil (Krug, Dahlberg, Mercy, Zwi & Lozano, 2003; Santana, Sánchez & Herrera, 1998; citado en Gómez, E., Cifuentes, B. & Ross, M.I., 2010). A nivel gubernamental la labor realizada por la Convención sobre los derechos del Niño, ha impulsado acciones a favor de que estos derechos se reconozcan universalmente y además ha establecido los lineamientos a seguir frente a casos de maltrato infantil. Dentro de las medidas de protección que se señalan, y dependiendo de cada caso, debieran llevarse a cabo 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

para la identificación, notificación, derivación a una institución, investigación, tratamiento e intervención judicial.

A nivel local, Chile adquirió un compromiso en la Cumbre Mundial de la Infancia de 1999, creando el Plan Nacional de Protección a la Infancia, cuyo objetivo principal consistía en implementar diferentes líneas de acción tendientes a resguardar los derechos de los niños, niñas y adolescentes. En este contexto comienzan a surgir en nuestro país programas y estudios que se preocupan por el tema de la infancia específicamente por el maltrato infantil (Quintana, 2005). En el sistema judicial podemos consignar la ley de filiación (ley 19.585, 1998), modificación a la ley de adopción, ley sobre delitos de explotación sexual comercial (ley 19.927, 2004), y la ley de responsabilidad penal juvenil (ley 20.084, 2005). En materia de educación, destaca la ley que consagra los 12 años de escolaridad obligatoria (ley 19.876, 2003), además del establecimiento de la jornada escolar completa (ley 19.979, 2004) para los niños asistentes a establecimientos educacionales municipalizados y particulares subvencionados. En salud con la entrada en vigencia del plan AUGE (2004), sobresalen indicadores en materia de mortalidad infantil, neonatal y materna (MIDEPLAN, 2007 citado en Abarzúa, 2007).

Sin embargo, la violencia hacia los niños continúa siendo un grave problema en Chile. De acuerdo a un estudio realizado por UNICEF (2006), se ha evidenciado que un 75,3 % de los niños y niñas recibe algún tipo de violencia, un 24,7 % de los niños y niñas no recibe ningún tipo de violencia, un 53,8 % recibe algún tipo de violencia física y un 25,9% recibe violencia física grave.

En relación a estas cifras, en los últimos años ha habido una fuerte inversión en programas de reparación de maltrato severo y abuso sexual. Sin embargo, es necesario poner énfasis en disminuir los altos niveles de violencia psicológica y violencia física leve, entregando apoyo a las familias y priorizando la inversión en prevención (UNICEF, 2006). Bajo este marco, comenzó a gestionarse una problemática social en el contexto de la

salud mental. Diversos programas concluyeron en la elaboración de una política y un plan de acción de enfoque sanitario, lo que se plasmó en el Plan Nacional de Salud Mental y Psiquiatría elaborado por el Ministerio de Salud (MINSAL). Éste, como marco regulatorio, establece que las prioridades de atención en salud mental se han definido sobre la base de criterios como la magnitud del problema, su epidemiología, su impacto social, su costo económico, la eficacia de las intervenciones y la disponibilidad de recursos humanos con las capacidades necesarias para realizarlas (MINSAL, 2000b citado en Abarzúa, 2007), contemplando además dentro de sus prioridades la promoción y prevención en salud mental, y trastornos asociados como maltrato infantil, violencia intrafamiliar y represión política.

Por otra parte, con la entrada en vigencia de la ley 20.032 de subvenciones del Servicio Nacional de Menores (SENAME), en el año 2005, se comienzan a desarrollar procesos reflexivos sobre los alcances y desafíos de las distintas líneas de acción utilizadas en el marco de un sistema de protección de derechos para la infancia y adolescencia. Dicho sistema, contempla la coexistencia de distintos niveles de intervención, conforme con el grado de complejidad de las problemáticas que presentan los/as niños/as y adolescentes de un territorio determinado. Dentro de los niveles de intervención se visualiza una oferta, desde SENAME, compuesta por un primer nivel de intervención que conecta las políticas públicas universales y aquellas de carácter focalizado, que opera en el espacio local y que corresponde a las Oficinas de Protección de Derechos de la Infancia y Adolescencia (OPD). Un segundo nivel, denominado Prevención Focalizada, encargado de atender niños/as y adolescentes afectados por vulneraciones de derecho asociadas a situaciones de mediana complejidad y un tercer nivel, más especializado y focalizado en las vulneraciones de derecho asociadas a situaciones de alta complejidad los que son abordados desde los Programas Integrales

Especializados (PIE). Estos niveles forman parte de lo que se denomina Sistema de Protección Especial de Derechos.

El segundo nivel de intervención se ocupa de las vulneraciones de mediana complejidad, entendida ésta como la "presencia de situaciones y/o conductas que se constituyen en evidentes señales de alerta de cronificación de vulneraciones de derechos ya presentes, que provocan daño y/o amenazan los derechos de niños/as y adolescentes, y que se manifiestan en diversos ámbitos de la vida de éstos/as, ya sea a nivel personal, familiar y/o sociocomunitario" (Minuta de énfasis pragmáticos para los programas de prevención focalizada período 2010-2013, Pág 7). Dichas vulneraciones, se han asociado principalmente a aquellas que transgreden la integridad física y psicológica, relacionadas a su vez con episodios de violencia intrafamiliar, maltrato leve, negligencia parental, entre otras. Cabe destacar, que los programas enfocados en un nivel de prevención secundaria, permiten abordar los problemas cuando todavía no se ha traspasado la frontera de la disolución familiar (Colapinto, 1995, citado en Gómez, E., Cifuentes, B. & Ross, M.I., 2010); es decir, cuando el daño relacional no se ha tornado crónico y aún no se demanda una acción de protección legal, la salida del niño de su hogar y su posterior institucionalización (Arruabarrena, 2009; citando en Gómez, E., Cifuentes, B. & Ross, M.I., 2010). Además el segundo nivel de prevención, contempla acciones de protección y de prevención más focalizada, posee un carácter más específico y de cierta especialización, en pos de asumir problemáticas más complejas, tanto en territorios como en sectores sociales o grupos (La Acción del Servicio Nacional de Menores en el Ámbito de Protección de Derechos de la Infancia y Adolescencia, SENAME período 2006-2010).

Es de gran relevancia mencionar que los dos primeros niveles de intervención requieren operar absolutamente en coordinación y mutua colaboración. La no existencia o una frágil presencia de sistemas de protección y prevención de primer nivel genera una fuerte presión sobre el segundo nivel, limitando las posibilidades de llegar de manera más

focalizada a aquellos niños/as y adolescentes que requieren de un trabajo de intervención más específico, imposibilitando el despliegue de estrategias y metodologías más complejas, sobrecargando de tareas de “un primer nivel” a los equipos ejecutores.(La Acción del Servicio Nacional de Menores en el ámbito de protección de derechos de la infancia y adolescencia, SENAME periodo 2006-2010).

Además, es importante considerar que para SENAME, las Oficinas de Protección de Derechos de la Infancia y la Adolescencia (OPD), juegan un rol conducente a la articulación de los dos niveles antes mencionados. Es decir, abre oportunidades de brindar una atención oportuna, pertinente y eficiente para los/as niños/as y/o adolescentes y sus familias, respondiendo verdaderamente a las necesidades de estos grupos y permitiendo derivar asertivamente hacia los distintos programas, acciones y prestaciones que el Estado tiene disponible. Las OPD entran en la prevención focalizada y selectiva, desde donde es condición ineludible el complementarse con las políticas sociales de carácter general.

El fortalecimiento de sistemas locales de protección, es la principal garantía de desjudicialización de casos, evitando así que ciertas problemáticas sociales, susceptibles de ser resueltas por vías diferentes, tengan que llegar a los tribunales, provocando sobre ellos una sobrecarga de demandas, pero al mismo tiempo una judicialización de problemas propios de la protección social (La Acción del Servicio Nacional de Menores en el Ámbito de Protección de Derechos de la Infancia y Adolescencia, SENAME periodo 2006-2010).

En cuanto al segundo nivel de intervención, desde SENAME, en Septiembre del 2010 se emana una Minuta de Énfasis Programáticos para los Programas de Prevención Focalizada período 2010-2013, correspondiente al Programa de Intervención Breve (PIB), señalado en el artículo 39 del reglamento de la Ley 20.032. Este documento contiene los principales lineamientos a seguir en las intervenciones y cuyo objetivo se enfoca en

“resolver las vulneraciones de derecho asociadas a situaciones de mediana complejidad que afectan a niños, niñas y adolescentes de un territorio determinado, previniendo su cronificación” (Minuta de énfasis pragmáticos para los programas de prevención focalizada período 2010-2013, Pág.7). La intervención en estos programas sociales, está pensada en tres ámbitos principales, el personal, el familiar y socio-comunitario, entendiendo que la problemática a tratar requiere de una mirada amplia e integradora. Dentro de estos ámbitos encontramos:

- El nivel personal, referido a niños, niñas y adolescentes, centrado en el desarrollo de sus habilidades conductuales, cognitivas y/o emocionales.
- El nivel familiar, con personas adultas significativas, centrado en el desarrollo de competencias parentales (de habilidades y de capacidades).
- El nivel socio-comunitario, referido a intervenciones con actores territoriales, centrado en la búsqueda y consolidación de garantes de derechos que faciliten la sustentabilidad de los cambios.

Ahora bien, considerando la realidad nacional, se constata la escasez de estudios sobre programas sociales, modelos de intervención empíricamente fundamentados, implementación y evaluación de metodologías basadas en evidencia y su difusión nacional (Gómez, Muñoz & Haz, 2007 citado en Gómez, E. y Haz, A.; 2008). En este marco, se identifica un vacío en el conocimiento sobre programas financiados por el Servicio Nacional de Menores de Chile (SENAME), que aborden la intervención preventiva con niños y familias en situación de vulnerabilidad psicosocial y, más específicamente, que investiguen, desde la perspectiva de los propios profesionales, la naturaleza de los procesos de intervención desarrollados (Gómez, E. y Haz, A.; 2008).

Si bien, investigaciones sobre intervenciones se vienen desarrollando en el mundo aproximadamente hace cincuenta años, se tiene conocimiento que en nuestro país no existen gran cantidad de publicaciones a nivel de post grado en relación a intervenciones

en la última década (Moncada & Olivos, 2001), y por lo mismo aún no se han podido abarcar todas las aristas y factores que implica la práctica interventiva. Lo anterior, sumado al alto número de personas que mejoran su calidad de vida con las experiencias de intervención, se hace relevante el hecho de estudiar cómo operan éstas (Lambert & Bergin, 1994).

Por otro lado, hay que considerar que la carencia de investigaciones sobre evaluación de programas psicosociales repercute en que las políticas públicas, organizaciones sociales y los equipos profesionales se vean mermados en sus posibilidades de construir prácticas de mayor calidad y eficacia (Esteban Gómez, E., Cifuentes, B. y Ross, M^a.; 2010). Aún estamos muy lejos del volumen de investigación que se genera periódicamente en países desarrollados y que retroalimenta a los diseñadores, financistas y operadores de programas psicosociales (Arruabarrena, 2009; Macmillan et al., 2007; Weiss y Jacobs, 1998).

En la evaluación tradicional, responder al cómo y al porqué, no ha sido frecuentemente considerado. De esta forma, en la evaluación basada en diseños experimentales o cuasi experimentales, se conoce que se ha producido un cambio en la variable X al pasar de una situación A (sin intervención) a una situación B (con intervención) y que este cambio es atribuible al programa evaluado (validez interna), pero no se obtienen ninguna información sobre las razones que lo han provocado.

De este modo, para comprender la interacción entre los programas sociales, sus acciones, las respuestas que generan, conocer cómo, y por qué el programa contribuye a conseguir cambios relevantes sobre el comportamiento de los usuarios, es necesario introducir un enfoque de evaluación basada en la teoría. Entendiendo ésta como un enfoque de evaluación donde el equipo evaluador, las personas responsables del programa trabajan juntos para explorar y representar la trayectoria de cambio esperada, y al mismo tiempo identificar los pasos claves para su desarrollo, de manera que las

interrelaciones más decisivas para alcanzar los resultados provistos puedan ser observadas y evaluadas. Estas interrelaciones se basan en el análisis de la estrategia global del programa social, los resultados y los objetivos. Aplicar la teoría del cambio a la evaluación implica realizar un análisis sistemático y acumulativo de las conexiones entre las actividades y sus resultados, de manera que sea posible conocer cómo y por qué el programa evaluado funciona, siempre teniendo en cuenta el contexto en el que se desarrolla. La evaluación así diseñada, determina el grado o nivel en que la trayectoria de cambio esperada se despliega, al mismo tiempo que permite conectar e interrelacionar las estrategias con los efectos finales producidos (Milligan et al. 1998, citado en Diez, M., y Setién, M. 2005).

La presente investigación pretende contribuir en esta dirección, aportando con una teoría del cambio que emerge desde los profesionales, y que permite identificar los elementos que facilitan o dificultan el alcance de los objetivos, detectando posibles problemas y, complementariamente, áreas de mejora para, a partir de este análisis, poder construir recomendaciones. Además la información de la evaluación puede proveer retroalimentación que indique la necesidad de revisar las teorías del cambio que poseen los equipos que intervienen, con el fin de obtener nueva información que permita construir una orientación común y estándar, que guíe el proceso de dejar en evidencia que los objetivos y procedimientos planteados por parte de los profesionales están siendo cumplidos.

Para configurar una teoría del cambio, se consideró por parte de los equipos la identificación de los objetivos que se plantean para la intervención, los procedimientos interventivos que llevan a cabo, la conceptualización de la teoría del cambio que tienen y los procedimientos de evaluación de los cambios. Además, se consideró la visión que tienen sobre los objetivos y procedimientos que se plantean con respecto a los dispuestos en la Minuta.

Lo anteriormente descrito, se realizó desde una metodología de evaluación basada en el modelo colaborativo que permitió favorecer la consecución de resultados relevantes, la apropiación de estos resultados por parte de los equipos y su aplicación práctica para la mejora del programa.

Según el autor Coolica, H., (2005) bajo el modelo colaborativo o en la investigación en colaboración, los participantes realizan, en cierta parte, su propia investigación bajo la orientación del investigador, quien actúa como consultor. Este método es particularmente conveniente cuando el grupo planea o atraviesa por un cambio y necesita evaluación, en este sentido los participantes adoptan ideas sobre recopilación de datos, desarrollan las propias, consideran los hallazgos del investigador o analizan los de ellos mismos, y discuten el progreso, las directrices y los resultados en reuniones de grupo. Una de las principales metas, de este modelo, es “que los participantes dirijan su propio cambio y no que un experto externo, después de investigarlos, les indique qué está equivocado y qué podría cambiarse” (Coolica, H., 2005, pág, 14) y además genera una perspectiva sobre la resolución de problemas que podría transferirse, con modificaciones, a otras situaciones de grupo.

De esta manera, en la presente investigación, el modelo colaborativo permite proveer retroalimentación que indique a los profesionales la necesidad de revisar su teoría del cambio, las prácticas que se desprenden de ellas, y por lo tanto evaluar el proceso de la intervención, en consideración con los objetivos y lineamientos estipulados en la Minuta de énfasis pragmáticos para los programas de prevención focalizada período 2010-2013.

En este sentido, la investigación tiene por objetivo caracterizar las teorías del cambio de los equipos que trabajan en intervención secundaria. Y responder a la siguiente interrogante: ¿Cuál es la teoría del cambio que articulan los equipos que trabajan en intervención de prevención secundaria en los PIB implementados por SERPAJ?.

PRIMER CAPÍTULO

MARCO TEÓRICO

1.1 Definición de Violencia intrafamiliar

Como base para el entendimiento del marco que engloba nuestra investigación, se hace necesario considerar aspectos fundamentales que permiten dar las directrices conceptuales desde donde como país y políticas públicas se define la violencia intrafamiliar, específicamente el maltrato infantil. En los últimos años, la violencia intrafamiliar, entendida ésta como todas las formas de violencia que se presentan en la familia, ha sido ampliamente reconocida como un problema social y de salud pública, de gran envergadura, tanto por sus devastadores efectos en la calidad de vida de cada uno de los integrantes de la familia que vive una relación de violencia, como por sus consecuencias en la sociedad (Manual de Apoyo Técnico para las acciones de Salud en Violencia Intrafamiliar, 2005).

De acuerdo a lo anterior, la concepción de la violencia en general apunta a una problematización desde los diferentes espacios socioculturales, tomando en cuenta por ejemplo las nociones de aquellos comportamientos que son aceptables y los que no, así como también los que generan daños o riesgos para la integridad de las personas. Por tanto, podemos definir la violencia como un fenómeno sumamente complejo que hunde sus raíces en la interacción de factores biológicos, sociales, culturales, económicos y políticos (Informe mundial sobre la violencia y la salud: resumen, Organización Panamericana de la Salud, 2002).

En este sentido, la definición del problema hace referencia específicamente a lo que en cada espacio de relaciones y de abordajes se da en base a un proceso en constante evolución. De esta forma, si tomamos en consideración que se trata de un fenómeno difuso y complejo, las definiciones muchas veces se tornan poco claras o con matices que en ocasiones dificultan las intervenciones de los profesionales relacionados con la temática, así como también se dificulta la relación de la ciudadanía y de los actores sociales frente a la validación de derechos como también al cumplimiento de deberes frente a la violencia.

Como proceso clarificador, se darán definiciones desde la Organización Mundial de la Salud (OMS) para tener un marco global de la problemática, así como también se expondrán definiciones abordadas desde enfoques legales y de salud en el contexto chileno.

A partir de lo que define la OMS en el Manual de apoyo técnico para las acciones de salud en Violencia Intrafamiliar (2005), propuesto del Ministerio de Salud (MINSAL), se hace referencia a la existencia de distintas aproximaciones conceptuales frente a esta temática. En este manual se acoge la aproximación de Jorge Corsi, que permite operacionalizar las respuestas a situaciones de violencia al interior de la familia en el contexto de la atención desde salud.

De acuerdo a lo anterior, se entiende la violencia intrafamiliar como “toda acción u omisión protagonizada por los miembros que conforman el grupo familiar, este puede ser por afinidad, sangre o afiliación y que transforma en agresiones las pautas relacionales entre ellos causando daño físico, psicológico, sexual, económico o social a uno o varios de ellos. Estas expresiones de violencia pueden ser el maltrato infantil, la violencia en la pareja (en contra de la mujer, del hombre o cruzada) y el maltrato a ancianos”. (Informe mundial sobre la violencia y la salud: resumen, Organización Panamericana de la Salud, 2002, pág. 136 - 137).

Ahora bien, considerando nuestro contexto, a partir de las leyes especificadas frente a la problemática de violencia intrafamiliar, ésta se define de acuerdo al artículo 5 de la ley 20.066 de nuestro país, como todo maltrato que afecte la vida o la integridad física o psíquica de quien tenga o haya tenido la calidad de cónyuge del ofensor o una relación de convivencia con él; o sea pariente por consanguinidad o por afinidad en toda la línea recta o en la colateral hasta el tercer grado inclusive, del ofensor o de su cónyuge o de su actual conviviente. También habrá violencia intrafamiliar cuando la conducta referida ocurra entre los padres de un hijo común, o recaiga sobre persona menor de edad, adulto mayor o discapacitada que se encuentre bajo el cuidado o dependencia de cualquiera de los integrantes del grupo familiar.

Desde este marco legal, el Ministerio de Salud ha puesto a disposición de los profesionales el Manual de Apoyo Técnico para las Acciones de Salud en Violencia Intrafamiliar (2005), planteando los siguientes ejes:

- La violencia ejercida al interior de la familia transgrede los Derechos Humanos, los Derechos del Niño; el derecho a la libertad, a la integridad física y psicológica, el derecho a la vida y el respeto a la dignidad de las personas.
- El problema de la violencia intrafamiliar afecta a un gran porcentaje de la población, independiente de su nivel social, cultural o económico.
- La violencia que ocurre en la familia, está ubicada en un contexto.
- La violencia intrafamiliar es un comportamiento disfuncional, originado en creencias y aprendizajes inadecuados.
- Es normal la existencia de conflictos en las relaciones familiares.
- Los efectos en la salud de las mujeres y en las niñas (os) son tan severos que implican elevados costos en atención médica, ya sea, en Servicios de Urgencia, como en programas del nivel primario y secundario.

Por lo tanto, en relación a estas conceptualizaciones, se hace énfasis en una línea de intervención básica por parte del sector salud a las personas que viven situaciones de violencia intrafamiliar, la que debe integrar los aspectos asistenciales y educativos necesarios, ampliando la acción de otros sectores. Es así que las problemáticas de Salud Mental requieren no sólo de una red que incluya todos los niveles de atención sanitaria, si no también una fuerte articulación con la oferta comunitaria que brindan organismos especializados en educación, trabajo, Justicia, y sobre todo en defensa de los derechos vulnerados (Guía para la Atención de Problemas de Salud Mental, 2009).

1.2 Maltrato infantil como una forma de Violencia Intrafamiliar

Si bien no existe una definición única de maltrato infantil, cabe mencionar que con el tiempo la conceptualización que se tiene de ésta ha ido evolucionando a medida que se han recopilado más datos respecto a esta problemática mundial, se ha ampliado la mirada respecto a los tipos de maltrato existentes y a las consecuencias que acarrea el fenómeno.

El maltrato infantil es considerado una forma de violencia intrafamiliar que afecta a niños y niñas, menores de 18 años, que sufren ocasional o habitualmente actos de violencia física, sexual o emocional, ya sean, en el grupo familiar o en las instituciones sociales (UNICEF, 1989). Por su parte, Jorge Corsi se refiere al maltrato infantil como cualquier acción u omisión no accidental, que provoque daño físico o psicológico a un niño por parte de sus padres o cuidadores.

De acuerdo a las acciones concretas que constituyen el maltrato infligido y el Manual de Apoyo Técnico para las Acciones de Salud en Violencia Intrafamiliar, propuesto por MINSAL, se puede diferenciar entre abuso físico, abuso psicológico, negligencia y abandono, y abuso sexual. Se entiende abuso físico como cualquier acción,

no accidental por parte de los padres o cuidadores que provoque daño físico o sea causal de enfermedad en los niños. La intensidad puede variar desde una contusión leve hasta una lesión mortal. Este puede ser también pasivo, como el abandono físico, en el que las necesidades básicas no son atendidas temporal o permanentemente. Por otro lado, el abuso psicológico apunta a la hostilidad verbal reiterada en forma de insulto, burla, desprecio o amenaza de abandono o constante bloqueo de las iniciativas y de las interacciones infantiles por parte de cualquier miembro adulto del grupo familiar. El ser testigo de violencia entre los padres es otra forma de abuso psicológico.

La negligencia y el abandono, refiere a la falta de protección y cuidados físicos al niño por parte de los padres o cuidadores, así como la falta de respuesta a las necesidades de afecto y estimulación cognitiva, indiferencia y ausencia de contacto corporal. Y por último se distingue el abuso sexual como otra forma de maltrato, el cual consigna a cualquier clase de práctica sexual con un niño/a o adolescente menor de 18 años, por parte de un familiar o cuidador adulto desde una posición de poder o autoridad sobre el niño/a. Este tipo de abuso abarca distintas conductas que van desde la exhibición de genitales hasta la violación.

Según SENAME (2010) se define abuso sexual como una grave vulneración a los derechos de los niños (as) y adolescentes. Esta vulneración ocasiona diversos niveles de daño en las víctimas; según estudios, el maltrato infantil y la negligencia constituirían problemas psicosociales con devastador impacto sobre el desarrollo humano, abarcando el plano físico, emocional, cognitivo, conductual y social, afectando en su conjunto tanto al individuo como a la familia, la comunidad y la sociedad de la cual forma parte (Gómez, E.; Cifuentes, B. & Ross, M., 2010).

1.3 Consecuencias del Maltrato Infantil

El maltrato infantil es un problema que impregna a toda la sociedad, que a menudo ejerce un impacto negativo devastador en los niños, no solamente durante la infancia, sino que durante toda la vida (Toth, S. y Cicchetti, D.; 2004). Al analizar las consecuencias que implica el fenómeno del maltrato infantil al interior del contexto familiar, es preciso considerar los distintos niveles que se ven involucrados, desde los individuales a los macrosociales (Arredondo, V.; 1998). Al respecto, autores como Santana, R., Sánchez, R. y Herrera, E. (1997) refieren la importancia de ponerle atención a la estrecha relación existente entre los diferentes tipos de maltrato y el desarrollo biopsicosocial del niño, ya que como estudios lo demuestran, el maltrato infantil trae consigo problemas en distintas áreas a la vez, como la cognitiva, la de las relaciones interpersonales y en las mismas conductas manifiestas.

El maltrato infantil en sí es una problemática que entorpece el curso normal del desarrollo emocional del niño. Los niños maltratados corren el riesgo de sufrir de una gran variedad de problemas relacionados con la salud mental, incluyendo la depresión, ansiedad, abuso de sustancias, criminalidad y otras formas de conducta emocional poco reguladas. Nuevos y prometedores estudios dan indicios sobre cómo el maltrato afecta el desarrollo emocional, focalizándose especialmente en la atención y los sistemas de estrés en el cerebro (Pollak, S. 2004). Investigaciones al respecto, destacan además el hecho central de que el maltrato que se infiere en los primeros cinco años de vida, puede ser especialmente dañino, debido a la vulnerabilidad de los niños y al hecho de que los primeros años de vida se caracterizan por un crecimiento neurobiológico y psicológico más rápido que en los años siguientes (Toth, S. y Cicchetti, D.; 2004).

Realizando un desglose de las consecuencias que pueden acarrear a raíz del maltrato infantil, se encuentran:

1.3.1 Consecuencias a nivel de salud física

Desde el MINSAL (1998), se considera que las consecuencias que el maltrato infantil, traería para la salud física son lesiones físicas de distinta magnitud y gravedad (hematomas, fracturas, TEC), secuelas físicas como consecuencia de traumatismos y quemaduras, discapacidad física y/o psicológica, retraso pondo-estatural, infecciones reincidentes, y desnutrición. Además hacen un particular énfasis en los posibles resultados fatales que podrían darse como consecuencia de este maltrato, y que vendrían siendo, el suicidio en el caso de los adolescentes, y/o la muerte del niño/a maltratado/a.

Otros autores son más específicos al respecto y refieren que el daño ocasionado a nivel físico iría desde los rasguños, heridas, cortadas, quemaduras, fracturas y heridas internas, hasta la muerte. Cabe agregar, que sin bien la consecuencia inmediata de este tipo de lesiones, es el dolor, los daños pueden permanecer mucho más allá de las mismas cicatrices (Azaola, E.; 2003).

1.3.2 Consecuencias a nivel de salud mental

En primer lugar, debemos tener claro que el daño emocional que acompaña a los actos abusivos o negligentes, y no solamente el daño físico, tal como Toth, S. y Cicchetti, D.; (2004) refieren, pueden traducirse en los efectos dañinos más significativos y de largo plazo para el niño/a.

El MINSAL (1998) especifica las consecuencias para la salud mental, que se darían por este tipo de maltrato, dentro de las cuales están, los trastornos y retrasos en el desarrollo en el ámbito cognitivo, afectivo-social y del lenguaje, los trastornos y síntomas emocionales (retraimiento, menor asertividad, apatía, y aislamiento social, estados depresivos), los trastornos psicopatológicos (miedo, hostilidad, sentimientos de culpa,

agresividad) y específicamente en el caso de los adolescentes, conductas delictivas, alcoholismo, drogadicción y la posterior repercusión del maltrato en el desarrollo de la vida adulta.

Por su parte, Arredondo, V. (1998) destaca particularmente más, algunas de las consecuencias haciendo referencia a:

- La ambivalencia emocional frente al agresor/a: en la cual se ven envueltos en la conflictiva de mantener la lealtad afectiva hacia estas figuras que son sus padres y, por otro lado, expresar abiertamente aquellos sentimientos negativos que genera el haber sido violentado por estas mismas personas.
- Los trastornos emocionales: de los cuales el tipo de consecuencias se traduce en manifestaciones de angustia como lo son las alteraciones del sueño, trastornos alimenticios, fobias y miedos inespecíficos, ansiedad manifiesta, tensión, crisis de llanto, entre otros. Y expresiones emocionales específicas como la baja autoestima, inseguridad personal, sentimientos de desprotección, problemas en el desarrollo de su identidad, retrasos en el desarrollo evolutivo, etc.
- Sentimientos de desconfianza e hipervigilancia: el niño/a víctima de maltrato se atribuye a sí mismo la responsabilidad de las agresiones, sintiéndose en cierta forma culpable por enojar al padre/madre” y, por lo tanto, “arrepentido de ser malo/a.

Autores como Toth, S. y Cicchetti, D. (2004), hacen hincapié en el hecho de que una vasta investigación ha demostrado que el maltrato durante la infancia puede conducir a vínculos de relación inseguros con sus cuidadores. Y estos patrones inseguros de relación no son específicos de los primeros años, sino que se prolongan a través del tiempo, esto quiere decir, que las dificultades que los niños maltratados manifiestan a consecuencia de las acciones violentas cometidas en su contra, van potenciando también continuas perturbaciones en las relaciones interpersonales. Esta incapacidad para crear

relaciones interpersonales efectivas, conduce a dificultades en las relaciones con sus pares, en su desenvolvimiento en el ambiente escolar, y por ende, se darían tasas elevadas de problemas conductuales y psicopatológicos. Azaola, E. (2003), confirma lo anteriormente dicho, manifestando que diversos estudios realizados han mostrado que los niños que sufren maltrato físico tienen mayores dificultades para el desempeño escolar, el autocontrol, la valoración de su propia imagen y el establecimiento de relaciones sociales, que aquellos que no lo han sufrido.

Las dificultades interpersonales en estos niños, Pollak, S. (2004), las atribuye a la mermada capacidad del desarrollo de los niños para reconocer y responder apropiadamente ante las emociones. Estos niños/as maltratados/as darían pruebas de formas poco usuales de desarrollo emocional, obteniendo pobres resultados en tareas que miden lo bien que reconocen y expresan las emociones. Especialmente, en los casos de niños pequeños físicamente abusados, a menudo se percibe que despliegan tanto rechazo como agresión, estando dispuestos a escuchar y recordar señales relacionadas con la agresión vivida y tendiendo además a la atribución de hostilidad a terceros (Pollak, S. 2004).

Otros de los efectos que reiteradamente se menciona en los estudios relativos a maltrato, es la manifestación de actitudes violentas en la edad adulta, con origen en el seno familiar, específicamente en los primeros años de su infancia. La evidencia obtenida a partir de investigaciones muestra que las formas de disciplinas violentas y humillantes son importantes predictores para el desarrollo de actitudes y acciones violentas desde una edad temprana (Newell, 1999 citado en Azaola, E.; 2003). En base a lo anterior, es que se fundamentan muchas de las medidas tomadas en respuesta al maltrato infantil. De hecho, se considera muy relevante prevenir este tipo de maltrato, ya que una gran parte de los problemas en el niño, se ven reflejados en la vida adulta (Santana, R., Sánchez, R. y Herrera, E.; 1997). Al respecto, Azaola, E. (2003), refiere que no hay mayores dudas

sobre este punto, ya que el experimentar directamente la violencia o el abandono durante la infancia, incrementa considerablemente las posibilidades de que quienes los sufrieron muestren un comportamiento violento en etapas posteriores. Este accionar vendría siendo una de las consecuencias que Arredondo, V. (1998), denomina la replicabilidad de las conductas agresivas. Este vendría siendo uno de los efectos más dramáticos de una situación de maltrato infantil, ya que como consecuencia de una experiencia de agresiones en la infancia se presentaría, años después la necesidad de modificar la posición de víctima que se tuvo en algún momento transformándose en victimario.

Tal como menciona Azaola, E. (2003), otra de las consecuencias emocionales que a largo plazo pueden resultar devastadoras para el desarrollo de estos niños maltratados, es el mayor riesgo que corren de generar vínculos de dependencia con el alcohol y/o las drogas. Los niños que han sufrido algún tipo de maltrato serían más proclives a desarrollar problemas de abuso de sustancias.

Finalmente, es menester tener presente que las huellas que el maltrato emocional deja en el psiquismo del niño, se constituyen en un obstáculo que inhibe, coarta, limita y, en casos extremos, paraliza completamente su desarrollo. El maltrato supone, tal como muchos autores refieren, una gran dosis de sufrimiento, que es difícil de medir o de cuantificar, y que indudablemente produce efectos que truncan sus posibilidades de alcanzar un desarrollo pleno (Azaola, E.; 2003).

1.4 Prevención en Violencia Intrafamiliar y Maltrato Infantil

En la actualidad y desde hace algún tiempo se hace referencia a las estrategias y acciones de prevención en el maltrato infantil como mecanismos para contribuir a la disminución de esta problemática (Martínez, 2009). A partir de lo anterior y considerando un enfoque sanitario, es posible identificar líneas de acción en Promoción y Prevención

que apuntan al abordaje de la Violencia Intrafamiliar en los distintos niveles de atención en salud, cuyos objetivos se están ampliando a diferentes sectores, esto debido a que si consideramos las consecuencias de la violencia y el maltrato infantil, una proporción considerable de estos costos corresponde a su repercusión en la salud de las víctimas y a la carga que impone a las instituciones sanitarias, de ahí que el sector de la salud esté especialmente interesado en la prevención y tenga un papel clave que desempeñar al respecto, tomando en cuenta las contribuciones de otras instituciones y disciplinas, desde la psicología infantil a la epidemiología (Informe Mundial sobre la Violencia y la Salud, 2002).

De acuerdo a lo anterior y desde los lineamientos técnicos establecidos por el Ministerio de Salud (2005) la promoción se define como una estrategia o un conjunto de líneas de acción orientadas a favorecer el mejoramiento de las condiciones objetivas y subjetivas de vida de las personas, las familias, los grupos, y la sociedad en su conjunto, que se relacionan con la calidad de vida, y el bienestar biopsicosocial. Mientras que la Prevención es la estrategia o conjunto de acciones orientadas a disminuir la incidencia de la violencia intrafamiliar y a reducir los daños en la salud asociados a esta situación (Manual de Apoyo Técnico para las acciones de Salud en Violencia Intrafamiliar, 2005).

Ahora bien, tomando en cuenta la perspectiva de Soriano (2005) a pesar de que ambas acciones están definidas, el límite entre éstas es difícil de establecer e implican una acción coordinada de las diferentes entidades y organismos sociales, educativos y sanitarios. Respecto a esto, en la práctica se superponen acciones orientadas a fortalecer la salud de las personas a partir de reforzar sus propios recursos, con acciones orientadas a prevenir una enfermedad o una situación adversa para la salud por la vía de modificar factores de riesgo de esa condición (Manual de Apoyo Técnico para las acciones de Salud en Violencia Intrafamiliar, 2005).

En este sentido, se hace relevante el conocimiento de los tipos de prevención en el área sanitaria y en la red de Protección de Derechos, ya que son unas de las principales instituciones relacionadas con la prevención de la violencia intrafamiliar, que además trabajan a nivel de intersectorialidad para ofrecer una red asistencial coordinada para la comunidad.

1.5 Tipos de Prevención sanitaria

En el ámbito sanitario existen principalmente tres tipos de prevención, los que corresponden a prevención en atención primaria, secundaria y terciaria:

1.5.1 Prevención Primaria

De acuerdo a lo que plantea Martínez (2009) en este nivel de actuación se trataría de evitar la existencia de una serie de situaciones sociales, familiares y económicas que se suponen que provocan la aparición de otras serie de problemas concretos y que a través de acciones y vías explicativas procuran que la población se sitúe fuera de una situación de riesgo ante la violencia intrafamiliar y particularmente el maltrato infantil, desde un enfoque comunitario e interdisciplinario. Respecto a esto, los servicios de Atención Primaria tienen un papel destacado en la prevención del maltrato infantil al ser uno de los servicios comunitarios a los que tienen acceso normalizado y generalizado las familias en un periodo de edad (menores de 5 años) en el que el niño es especialmente vulnerable (Soriano, 2005).

Ahora bien, se pueden establecer una serie de consideraciones que se concretan en medidas dirigidas también a otros focos de atención. Respecto a esto, se agrega además desde la perspectiva de Calzada (2004) la intervención a nivel individual, familiar

y educacional, no solo centrada en la prevención en población preescolar, sino que considerando la intervención en población juvenil. Desde este planteamiento en primer lugar es necesario enfocar el trabajo preventivo en los adultos y el personal de las instituciones para lograr el apoyo a los jóvenes y el interés por su desarrollo personal, así como el incremento de sus posibilidades de participación en la vida social, actuando esto como un factor protector frente a la violencia. En segundo lugar, en el contexto familiar es donde se establecerían patrones de violencia por lo que se requiere, de un refuerzo en el ámbito educativo dirigido a los padres y a la creación y fomento de ambientes escolares seguros que se caractericen por medidas que faciliten la resolución de conflictos de forma positiva e incluyendo a mediadores.

1.5.2 Prevención secundaria

Este tipo de prevención está dirigida principalmente a la población de riesgo con el objetivo de realizar un diagnóstico temprano y un tratamiento inmediato, tomando en consideración acciones que permitan atenuar los factores de riesgo presentes, reducir daños y potenciar los factores protectores (Soriano, 2005). En este sentido la prevención secundaria, y como se verá más adelante la terciaria, debe centrarse en los profesionales de salud, los cuales, según el planteamiento de Calzada (2004), tienen que estar entrenados en procedimientos de diagnóstico, evaluación clínica, referencia a especialistas, reporte al sistema judicial o entidades legales pertinentes, desarrollo de programas clínicos multidisciplinarios y manejo especializado de los perpetradores de los actos violentos, en el contexto de vulneración de derechos y de riesgo que pueden caracterizarse como de mediana complejidad.

Considerando lo anterior, se establece una serie de líneas de acción a nivel secundario frente a la problemática de Maltrato Infantil, las que son definidas por Soriano (2005) como:

- Reconocimiento de situaciones de abandono o trato negligente en el niño, estableciendo estrategias contra el trato negligente concentrado en las necesidades básicas de los niños más que en las omisiones en la atención por los padres. Evaluando además la situación de negligencia y consultar con Servicio de Protección al Menor.
- Reconocimiento de situaciones de violencia doméstica o de abuso a la mujer como una medida efectiva de prevenir el maltrato infantil, 30 a 70 % de las familias en que se abusa de un adulto habrá abuso en menores (AAP, 1998, citado en Soriano, 2005).
- Reconocimiento de conductas paternas de disciplina inapropiada (amenazas, reprimendas, sacudidas etc.). Ofreciendo además métodos alternativos de disciplina y reducción de experiencias de confrontación padres -hijos.
- Remitir a centros de salud mental a padres con adicción al alcohol, drogas o trastornos psiquiátricos.
- Conocer y ofrecer a las familias que lo precisen todos los recursos comunitarios de ayuda psicológica a adultos y niños, social, laboral o económica.
- Coordinación con el trabajador social de la zona objetivos, planes, estrategias y ayudas definidas para cada familia de riesgo.

1.5.3 Prevención Terciaria

Este tipo de prevención trata de reducir la duración y gravedad de la secuela del problema; uno de los objetivos preventivos de esta intervención se centra en poder garantizar la seguridad e integridad física y psíquica del niño, una vez detectada la situación real del maltrato, así mismo pretende evitar la recaídas, repeticiones y cronificaciones de las situaciones del maltrato infantil. (Arrubarena, M., 1999, citado en Martínez, 2009). Consiste principalmente en la rehabilitación del maltrato infantil, tanto para los menores víctimas como para los maltratadores. Para ello se debe disponer de un equipo interdisciplinario (pediatras, psiquiatras, psicólogos, trabajadores sociales, orientadores familiares, terapeutas, jueces de menores, cuerpos policiales, etc.) (Soriano, 2005).

Es relevante consignar que los tres niveles de prevención antes descritos requieren operar absolutamente en coordinación y mutua colaboración. La no existencia o una frágil presencia de sistemas de protección y prevención de primer nivel genera una fuerte presión sobre el segundo nivel, limitando las posibilidades de llegar de manera focalizada a aquellos niños y niñas y adolescentes que requieren de un trabajo de intervención específico, imposibilitando el despliegue de estrategias y metodologías complejas sobrecargando de tareas de un primer nivel a los equipos ejecutores (Larraín, S; Bascuñán, C., 2008).

Por otra parte, las estrategias de prevención requieren de la intervención de todos los recursos de la sociedad y no solo de los sanitarios, de modo de evitar originar una falta de consenso en cuanto a los programas o servicios que deben ofrecerse para prevenir el abuso y el maltrato en la infancia. Además, los programas que sostienen las intervenciones presentan diferencias en sus niveles de actuación, sus recursos humanos

y económicos, sostenidos solo por pequeñas evidencias que justifiquen su efectividad (Soriano, 2005).

1.6 Tipos de Prevención del Departamento de Protección de Derechos, Servicio Nacional de Menores

En el caso de la oferta ambulatoria del Departamento de Protección de Derechos, esta se ha estructurado en dos ámbitos, uno en la línea de programas preventivos y el segundo en una línea de programas especializados, orientados a atender problemáticas específicas, tales como consumo de drogas, maltrato y abuso sexual.

La definición que SENAME ha realizado para desarrollar las diversas estrategias de intervención, se ha fomentado desde el año 2006, en la enunciación de distintos niveles de intervención, establecidos para caracterizar las situaciones de vulneración de derechos, experimentados por niños, niñas y adolescentes. La complejidad corresponde a un manera de ordenar y categorizar las situaciones que se encuentran a la base de las vulneraciones de derecho que afectan a niños/as y adolescentes, conforme el nivel de especialización que se requiere para abordarlas, por lo tanto no tiene que ver con niveles de importancia, en relación que una vulneración con determinadas características sea más relevante que otra. Se clasifican en tres niveles:

- Nivel de baja complejidad: Presencia de situaciones y/o conductas que se constituyen en señales de alerta, pero que no provocan un daño evidente en niños/as y adolescentes en lo que el ejercicio de sus derechos refiere.

- Nivel de mediana complejidad: Presencia de situaciones y/o conductas que se constituyen en evidentes señales de alerta, que provocan daño y/o amenazan los derechos de niños/as y adolescentes.

- Nivel de alta complejidad: Presencia de situaciones y/o conductas que provocan un grave daño a la integridad física y/o psicológica de niños/as y adolescentes.

La red está conformada por distintos programas ambulatorios y residenciales que en algunos casos son administrados por Instituciones colaboradoras acreditadas y en otros directamente por el Servicio Nacional de Menores.

Dentro de la diversidad de programas que conforman la atención en el nivel de baja y mediana complejidad, se encuentran: Oficina de Protección de Derechos (OPD), Programas de Intervención Breve (PIB) y Programas de Prevención Comunitaria (PPC).

De acuerdo a lo anterior, el trabajo desde la prevención secundaria de salud apuntaría principalmente al abordaje de situaciones de vulneración de derechos de mediana complejidad, los cuales son abordados por los Programas de Intervención Breve (PIB), entendiendo esta como la "presencia de situaciones y/o conductas que se constituyen en evidentes señales de alerta de cronificación de vulneraciones de derechos ya presentes, que provocan daño y/o amenazan los derechos de niños, niñas y adolescentes, y que se manifiestan en diversos ámbitos de la vida de éstos, ya sea a nivel personal, familiar y/o socio comunitario" (Minuta de Énfasis Programáticos para los Programas de Prevención Focalizada período 2010-2013, pág 7).

Sin embargo, como se señala en "Guías para la Atención de Problemas de Salud Mental" (2009), la definición de niveles de complejidad es flexible y dinámica, por tanto, se pueden ir entrelazando, en una misma situación, factores que aluden más bien a una situación de baja complejidad en el ámbito individual, pero a mediana o alta en el ámbito familiar y/o sociocomunitario o viceversa. Del mismo modo, los niveles de complejidad y los sujetos de atención, así como las problemáticas abordadas no son categorías constituidas rígidamente, ya que sus límites son difusos y difíciles de determinar

categoricamente, por lo que cada situación, y por ende cada programa de intervención específicamente a nivel secundario, debe proporcionar y permitir la evaluación y análisis de dichos programas como orientación a otorgar respuestas pertinentes que permitan el mejoramiento y seguimiento de la efectividad de las acciones de prevención en este nivel (Minuta de Énfasis Programáticos para los Programas de Prevención Focalizada período 2010-2013). En este sentido, la responsabilidad desde los equipos de salud se caracterizaría por mantener una vinculación permanente con el equipo de programa de SENAME o de la red de colaboradores y la familia cuando corresponda, que permita coordinar, complementar e integrar la atención de salud que requiere el niño, niña y adolescente, con el trabajo desarrollado por la dupla psicosocial en la restitución de derecho (Guías para la Atención de Problemas de Salud Mental, 2009).

Según el “Catastro Regional de la Oferta Pública y Privada en Violencia Intrafamiliar” (2009), se indica que es de suma importancia construir una respuesta integral a la problemática de la violencia intrafamiliar de manera intersectorial, asociativa y participativa, fortaleciendo la coordinación con el intrasector (salud) e intersector, para garantizar la articulación adecuada de programas, instrumentos, recursos y actores en el territorio. Es por esta razón que aun cuando están descritos los lineamientos técnicos de los programas de intervención a nivel secundario, frecuentemente resultan insuficientes para comprender y abordar las dinámicas y desafíos únicos que representa el trabajo con familias multiproblemáticas y en riesgo social (Fernández, 2007; Lindsey, Martin & Doh, 2002; Marsh, Ryan, Choi & Testa, 2006 citado en Gómez, E. y Haz, A.; 2008). En consecuencia, el desarrollo de conocimiento y herramientas profesionales específicas a estos desafíos resulta una línea de investigación de relevancia (Gómez, E. y Haz, A.; 2008).

De esta forma, la importancia de la focalización de la presente investigación, en cuanto a la prevención secundaria, recae en que es posible aportar elementos claves para mejorar la capacidad de intervención sobre el maltrato en la infancia, a nivel de integridad y coherencia interna de las intervenciones, como la forma de facilitación de una plataforma para la posterior coordinación adecuada y trabajo intersectorial necesaria para permitir el abordaje eficaz, descongestionado y oportuno en prevención secundaria, como también el hallazgo de puntos de encuentro con el trabajo de otros sectores (Greve, C., 2001).

1.7 Programas de Intervención Breve (PIB) como forma de Prevención Secundaria

De acuerdo al Catastro de la Oferta Programática de la Red SENAME (2011), se plantea que corresponden a programas que apunta a identificar factores de vulnerabilidad y fortalezas en la esfera personal, familiar y sociocomunitaria, presentes en los(as) niños(as) y adolescentes afectados por vulneraciones de derecho asociadas a situaciones de mediana complejidad, desarrollando factores protectores en los niños/as y adolescentes, en sus familias y/o adultos/as protectores y en su entorno sociocomunitario, y promoviendo la incorporación de actores territoriales relevantes para la solución de las vulneraciones detectadas y su sustentabilidad. Entendiendo desde este marco, mediana complejidad específicamente como problemáticas asociadas a testigo de violencia intrafamiliar, víctima de maltrato infantil leve, víctima o ejerce bullying, deserción escolar reciente, entre otros.

De acuerdo a lo anterior, el objetivo general de estos programas apunta a "Resolver las vulneraciones de derecho asociadas a situaciones de mediana complejidad que afectan a niños/as y adolescentes de un territorio determinado, previniendo su

cronificación" (Catastro de la Oferta Programática de la Red SENAME, 2011, pág 17). Mientras que los sujetos de atención serían niños/as y adolescentes de entre 0 y 18 años, afectados por vulneraciones de derecho asociadas a situaciones de mediana complejidad, preferentemente habitantes de una comuna determinada o de una asociación de ellas atendiendo al radio de acción de la Oficina de Protección de Derechos de la Infancia y Adolescencia (OPD), si es que esta oferta se encuentra presente (Catastro de la Oferta Programática de la Red SENAME, 2011).

Desde este escenario, las intervenciones en el nivel secundario tiene sustento en los siguientes enfoques establecidos en las Bases Técnicas Para Concurso De Proyectos, Línea Programas de Protección en General Programa de Intervención Breve "Modalidad de Prevención Focalizada" 2009:

- Enfoque Familiar: Implica considerar que todo niño, niña y adolescente es parte de un sistema familiar, que tiene características particulares y formas de vincularse, cuyos miembros cumplen determinados roles y desarrollan ciertas dinámicas de interacción, que van repercutiendo en las situaciones a las que se ve enfrentado el niño y adolescente a lo largo de su vida. Es de gran relevancia que el profesional tenga una panorámica respecto de las familias de los niños y adolescentes participantes del programa, para lo cual resulta interesante tener presente, al menos tres dimensiones de análisis familiar: a) estructural (cuántos miembros componen la familia, los roles que cumple cada cuál, los límites, manejo de poder, entre otros); b) procesos y dinámicas relacionales (formas de comunicarse, vinculación afectiva, mecanismos de resolución de conflictos, entre otros) y c) Filosofía familiar (percepción de lo que las familias creen que debe ser una familia). Estas tres dimensiones permitirán analizar y comprender a la familia, visualizando su rol en relación a

la vulneración que está viviendo el niño y adolescente. Lo anterior permitirá contar con información importante sobre los factores de vulnerabilidad implicados en la vulneración de derecho asociada a situaciones de mediana complejidad con los elementos suficientes para implementar estrategias de intervención familiar, potenciando factores protectores que resulten pertinentes a cada situación particular, para que las familias puedan hacerse cargo tanto de la resolución de sus problemas como de sus necesidades.

- **Enfoque Psicosocial:** Este enfoque, favorece la visualización de la interrelación constante que se establece entre el individuo y su contexto, se centra en el análisis del individuo como miembro de una familia, de un grupo de pares, de una sociedad, y de su interacción sistemática e inevitable, la cual, va modificando el pensamiento y comportamiento de dicho individuo, y al mismo tiempo este último va modificando su entorno. De esta manera el enfoque psicosocial, se hace cargo de la interacción y de sus posibles conflictos, y por lo tanto, los explicita, los analiza, los comprende y los interviene.

Para analizar estas interacciones es importante tener en cuenta las representaciones sociales que los individuos y grupos se forman y utilizan para vincularse con otros, para comunicarse y actuar, de manera de comprender desde dónde surgen y cómo se desarrollan, con el objetivo de identificar los conflictos y modificarlos.

La mirada psicosocial en los programas de prevención focalizada, permite relacionar los factores de vulnerabilidad, en los ámbitos personal, familiar y sociocomunitario, que cruzan a las vulneraciones asociadas a situaciones de mediana complejidad, y por lo tanto, centrarse en las interacciones que

sostiene el niño/a y adolescente en dichos ámbitos y las representaciones que se encuentran a su base. A partir de ello, es posible identificar las posibilidades de cambio que éstas traen implícitas, detectando los factores protectores que es necesario desarrollar.

- Enfoque Psicoeducativo: Este enfoque centra su análisis en los procesos de cambio y de adaptación entre el sujeto y su entorno, y por lo tanto, en la capacidad del ser humano de transformarse a lo largo de su vida. En este sentido se considera el potencial de adaptación del sujeto, identificando los recursos individuales y del ambiente, y el potencial experiencial de cada entorno, en términos de ofrecer experiencias y oportunidades adecuadas al potencial de adaptación de cada sujeto, en un proceso de educación constante.

La idea de este enfoque es construir un proceso de intervención conjunto entre la persona que interviene y el niño y adolescente, cruzado por una comunicación e interacción constante entre ellos, de manera de ir compartiendo las distintas etapas del proceso.

- Enfoque socioeducativo: Considera al sujeto en su contexto sociocultural, además centra su análisis en el origen social, cultural e histórico de los fenómenos y de las situaciones que afectan al individuo, reconociendo y abordando los conflictos y tensiones implícitos en dichos fenómenos.

En este marco, la intervención reconoce una dimensión tanto micro social (del sujeto en la relación con su entorno), como estructural, en el sentido de condicionantes socio históricas que inciden en manifestaciones individuales, familiares y comunitarias, así como en sus significaciones por parte del sujeto, referentes cercanos y otros actores

relevantes. Junto con ello, se considera al sujeto y a la realidad social, como una construcción mediada simbólicamente, lo que releva la condición del sujeto como agente activo en los procesos de construcción y transformación de la realidad. De esta manera, la intervención se dirige hacia el aprendizaje significativo en el ámbito personal y social, intencionando el desarrollo de compromisos del individuo o del grupo, con sus entornos más cercanos, y con la sociedad en general. Se reconoce el contexto como espacio educativo en el que se producen y refuerzan aprendizajes

1.7.1 Equipo para el trabajo en programas de Intervención Breve

Según la Guía de Intervención Técnica en Protección de los Derechos de la Infancia de SENAME, la conformación del equipo para el trabajo en PIB, debe contemplar la interdisciplinariedad como principio fundamental, entendido éste como la constitución de profesionales de diversas disciplinas de las ciencias sociales y de la educación, capaces de dialogar entre si y de complementar sus conocimientos con el fin de contribuir de manera óptima a la intervención.

En cuanto a la configuración de equipos, éstos son diversos, van desde una dupla psicosocial pasando por el establecimiento de triadas de trabajo (generalmente psicólogos, trabajadores sociales y profesores, hasta distribución de tareas según competencias del equipo.

En cuanto al Psicólogo/a, se plantean los siguientes requerimientos:

- Profesional titulado y con experiencia mínima de dos años en trabajo con familias y niños.
- Con formación y experiencia terapéutica.
- Disposición al trabajo en equipo.
- Con conocimiento en el ámbito de clínica infantil.

- Competencias y habilidades para desarrollar relaciones igualitarias entre hombres y mujeres en el trabajo individual, familiar y grupal.
- Tener actitud no discriminadora con los niños /as, especialmente los referidos a estereotipos de género.

Dentro de las Funciones:

- Responsable del proceso operativo de la calificación.
- Responsable del proceso operativo de la intervención breve.
- Contribuir en el diseño de evaluación y seguimiento de los casos. Responsable de remitir a la dirección regional del SENAME los antecedentes que den cuenta de graves vulneraciones presentes en los niños, niñas o adolescentes.
- Contribuir en el sistema de registro.

Teniendo en cuenta las funciones que el psicólogo debe poseer para trabajar en PIB, también hay que considerar los tipos de enfoque que utiliza para el trabajo en la vulneración de derechos.

1.8 Estudios sobre intervenciones en prevención

1.8.1 Estudios a nivel mundial

En EE.UU y Canadá, más de un millón de niños son maltratados cada año. Eckenrode, J., Macmillan, H. y Wolfe, D. (citado en Lutzker, J.; 2004), enfatizan la importancia de contar con modelos de salud pública, ecológicos y evolutivos para prevenir esta problemática. En esta línea de acción, resalta la necesidad de identificar programas de prevención efectivos que eviten el maltrato infantil en múltiples niveles, incluyendo la familia, escuelas, sistemas de asistencia sanitaria e iniciativas comunitarias. Las

principales preocupaciones refieren al logro de una mejor información etiológica del maltrato, así como al establecimiento de objetivos programáticos alcanzables en los programas de prevención. Al respecto, Eckenrode destaca la necesidad de desarrollar iniciativas de prevención adecuadamente diseñadas y evaluadas, y Wolfe, D (2004) resalta la inclusión de iniciativas comunitarias en los programas de prevención del maltrato infantil, al ser éstas, más prometedoras, porque llegan a un mayor número de familias y están diseñadas para encarar los problemas antes de que éstos se tornen más severos.

Por otra parte, en estudios como el de Lutzker, J. (2004) se propone que cualquier evaluación rigurosa debiera incluir un detallado análisis de costos. La carencia básica detectada en estudios desarrollados en España, apunta por su parte, a cierta autosuficiencia de cada uno de los sistemas que abordan la atención a la infancia, lo que lleva a que cada uno en los niveles de atención en que estén, piensen que por sí mismos pueden y deben dar respuesta a la totalidad de los problemas que surjan, o bien atribuyen la responsabilidad de uno a otro nivel de atención. Este hecho es fundamental en la descoordinación funcional en la intervención en maltrato infantil. Por lo mismo, y a manera de respuesta frente a tal situación, se propone un proceso de mejora continua de la calidad, que incluya tomar medidas de forma consensuada entre los diferentes sistemas.

Según señala Calle, M^a. (2011), Latinoamérica y el Caribe son una de las regiones más violentas del mundo y con los adolescentes y jóvenes que sufren desproporcionadamente esta violencia. El impacto de la violencia es tan diverso como las culturas y las historias que representan, específicamente, 6 de cada 10 adolescentes refieren maltrato psicológico y físico en el hogar según el Ministerio de la Mujer (2005). El autor anteriormente mencionado, hace referencia a un estudio cualitativo realizado en quince ciudades del Perú el cual demuestra que los padres castigan a sus hijos de

diferentes formas utilizando palos, látigos, mangueras o cualquier objeto contundente que caiga en sus manos justificando su actitud con la presión que sufren en su vida cotidiana.

Respecto a cómo abordar esta temática se desarrolló el Proyecto Fomento del desarrollo juvenil y prevención de la Violencia en seis países: Honduras, El Salvador, Nicaragua, Colombia, Perú y Chile. Respecto a este proyecto, Calle, M^a. (2011), destaca como componente fundamental el conjunto de documentos disponibles sobre 237 intervenciones sobre prevención de la violencia en adolescentes y jóvenes de América Latina. En tal estudio de meta-análisis cualitativo de las intervenciones, fue posible identificar la evidencia de efectividad en prevención de la violencia que afecta a jóvenes, procurando proporcionar razones sólidas para respaldar o limitar la réplica de tales intervenciones. Las investigaciones señalan las ventajas de iniciar acciones desde la edad preescolar y escolar primaria, ya que el refuerzo preescolar fomenta en los niños pequeños el desarrollo de las aptitudes necesarias para mejorar el éxito escolar, incrementa su aprovechamiento escolar disminuyendo las probabilidades de repitencia y deserción escolar, elevando su autoestima. Si bien, son programas costosos, sus efectos resultan altamente compensadores en términos de beneficios. Un ejemplo de lo mencionado anteriormente según Calle, M^a. (2011), en "Prevención de la violencia en adolescentes y jóvenes: intervenciones que funcionan", es el High/Scope Perry Preschool Program en donde los principales efectos que trae consigo, son a largo plazo, y se verifican en la reducción de embarazos precoces, la conclusión de la escuela secundaria, mejores tasas de empleo y tasas más reducidas de arrestos. Por su parte, respecto a los adolescentes que tengan problemas de aprendizaje y bajos logros escolares, y que estén más propensos a pelear con armas y a intentos de suicidio, se propone como medida de prevención secundaria eficaz, la educación compensatoria, destinada a estos estudiantes en riesgo de fracaso escolar.

Seldes, J., et. al., (2008) señala que “Moiru”, un Centro de Prevención, Orientación, Asistencia y Capacitación en conductas sociales de riesgo en Argentina, que trabaja en la prevención, orientación, asistencia y capacitación en conductas sociales de riesgo, como violencia familiar, violencia escolar y uso indebido de drogas, entre otros, se desarrolló un estudio descriptivo, en el que se plantearon diversos puntos. En primer lugar, que para un adecuado abordaje de esta problemática el enfoque a utilizar debiera ser interdisciplinario, ya que es casi imposible trabajar desde una sola disciplina esta temática. Se detectó además que, la carencia de asistente social producía una importante dificultad operativa en este centro, y queda pendiente además un trabajo educativo, ya que muchos de los pacientes atendidos eran vistos principalmente por profesionales de la salud y sus problemáticas en otras áreas no eran tomadas en cuenta.

Los programas de intervención en prevención secundaria han sido extensamente estudiados en Europa, Estados Unidos, y Canadá (Asscher, Hermanns, Dekovi & Reitz, 2007; Bagdasaryan, 2005; Dagenais, Bégin, Bouchard & Fortin, 2004; Gracia, 1997; Hess, McGowan & Botsko, 2000, citado en Gómez, E. y Haz, A.; 2008), arrojando valiosa información mediante la cual se han ido perfeccionando y adecuando los modelos de intervención. En Latinoamérica, se constata una carencia de publicaciones que aborden el estudio de programas de prevención e intervención en maltrato infantil y negligencia, y que iluminen respecto a las características de los usuarios atendidos en estos programas (Gómez & Haz, 2008), por lo que la política pública, las organizaciones sociales y los equipos profesionales se ven mermados en sus posibilidades de construir prácticas de mayor calidad y eficacia. En este marco, desde la realidad chilena, se identifica un vacío en el conocimiento sobre programas a nivel secundario financiados por el Servicio Nacional de Menores (SENAME), que aborden específicamente la intervención preventiva secundaria con niños y familias en situación de vulnerabilidad psicosocial, específicamente respecto al maltrato infantil (Gómez, E. y Haz, A.; 2008)

Respecto a lo anterior, en este nivel de prevención, el énfasis debiera estar en los procesos de intervención y las competencias profesionales como parte importante del desarrollo de estrategias de prevención efectiva en situaciones de vulneración de derechos, lo que se relaciona con el proceso de caracterización de los modelos conceptuales, con los procesos de evaluación de los programas de intervención, con las prácticas de intervención preventiva secundarias (Calzada, A.; 2004) y con las concepciones respecto al cambio que tienen los psicólogos pertenecientes a los PIB implementado por SERPAJ Valparaíso.

1.8.2 Estudios sobre intervenciones en prevención a nivel nacional

A través del tercer estudio Maltrato Infantil y Relaciones Familiares en Chile, Análisis comparativo 1994-2000-2006 (UNICEF; 2008), se evidencia que el maltrato constituye un problema real en Chile, ya que se constata que existe un aumento en la violencia psicológica, sin embargo la violencia física se mantiene sin mayores variaciones. En este estudio un 75,3% de los niños y niñas entrevistadas, recibe algún tipo de violencia por parte de sus padres, más de la mitad recibe violencia física y uno de cada cuatro violencia física grave. Otro aspecto fundamental es que existe una relación importante entre la violencia entre los padres con la violencia ejercida hacia los niños, lo que da cuenta que no es un problema individual, sino de todo el sistema familiar.

Según Larraín, S., Bacuñan, C (2008), la mirada interventiva debe estar dirigida a posibilitar la construcción de espacios positivos, no violentos para y con los niños, niñas y adolescentes tanto en lo que concierne a sus hogares, escuelas, comunidades y otras instituciones, en donde se promueva el respeto por los derechos de todas y todos sus integrantes.

En relación a lo anterior, en Chile se desarrollan diversos programas de intervención, como los programas especializados, la Oficina de Protección de Derechos, entre otros, que tienen como objetivo poder propiciar un mejor abordaje sobre el maltrato infantil. Es así como surgen programas tales como "Viviendo en Familia", el cual apunta a la prevención secundaria sobre maltrato infantil y negligencia parental, implementado por la Protectora de la Infancia, que recibe subvención de SENAME y que acoge a familias con niveles de estrés elevados, alto riesgo de maltrato, abuso, negligencia infantil y vulnerabilidad. Según Gómez, E. & Kotliarenco, M., (2010), dicho programa fue diseñado articulando el marco de la resiliencia y la teoría eco-sistémica del maltrato infantil, el cual tiene por objetivo poder revertir la trayectoria de deterioro familiar a través de la activación de sus recursos, competencias y procesos de recuperación, obteniendo como resultado la disminución de los niveles de tensión, estrés familiar y aumentando los niveles de buen trato protección y autonomía. Los autores Gómez, E; Cifuentes, B; Ross, M. I., (2010) mencionan que el programa se orienta a garantizar un ambiente familiar seguro y contenedor para los niños, niñas y adolescentes, potenciar la preservación de la unidad familiar y promover mecanismos protectores en la comunidad para prevenir la cronificación de situaciones de riesgo y la innecesaria colocación de estos niños en sistemas de cuidados sustitutos, fortaleciendo el rol protector de los adultos, tanto en la familia como en la comunidad. Es así que se realiza una evaluación de dificultades y fortalezas en cinco áreas: competencias parentales, interacciones familiares, protección familiar, entorno y bienestar del niño, a través de la Escala de Evaluación Familiar (NCFaS) (Valencia & Gómez, (2010), citado en Gómez, E. & Kotliarenco, M., 2010). A la vez se co-construye con la familia y redes significativas un plan de trabajo y se ofrecen consejerías, visitas domiciliarias, terapia breve, talleres y articulación de la red de apoyo (Gómez, E. & Kotliarenco, M., 2010), además de talleres psico-educativos, consejerías individuales y familiares, trabajo comunitario en los principales focos de vulneración del

territorio, formación de mesas territoriales y capacitación a líderes comunitarios (Gómez, E; Cifuentes, B; Ross, M. I., 2010).

Si bien, el programa de intervención en nivel secundario anteriormente expuesto da cuenta de un trabajo orientado hacia el maltrato infantil, que corresponde con el usuario y foco de intervención planteado por SENAME, el cual, según el autor Gómez, E; Cifuentes, B; Ross, M. I. (2010), los componentes del servicio diseñados serían pertinentes con las necesidades detectadas en los usuarios y los antecedentes recabados dan cuenta de la presencia de ciertas condiciones propicias para la prestación de dichos servicios, por el contrario se identifica una falta de atención hacia los padres y cuidadores, tanto así en los factores de riesgo, en la sintomatología clínica de salud mental que algunos llegasen a presentar y que no ha sido tratada en los servicios de salud, como también medidas proteccionales en donde se presente inhabilidad parental. Además indican que otro punto necesario para investigar es la perspectiva de los propios actores, ya sean, directivos, profesionales, usuarios y las respectivas redes, sobre las características, necesidades y problemas que abordan estos programas.

Es así como algunos autores (Gómez, E., Haz, A.M., 2008) logran identificar un vacío en el conocimiento sobre programas financiados por SENAME, que abordan la intervención preventiva con niños y familia en situación de vulnerabilidad psicosocial y, más específicamente, investiguen desde la perspectiva de los propios profesionales, la naturaleza de los procesos de intervención desarrollados. Por lo que en Chile se logra evidenciar una escasez de estudios sobre estos programas, modelos de intervención empíricamente fundamentados, implementación y evaluación de metodologías basadas en evidencia y su difusión nacional (Gómez, Muñoz & Haz, 2007, citado en Gómez, E., Haz, A.M., 2008). La importancia de conocer metodologías de evaluación basadas en evidencia, tiene relación con permitir que los profesionales puedan mejorar su desempeño, sin embargo este desempeño se ve atenuado si no se realiza una evaluación

que considere las teorías subjetivas de los profesionales, las cuales según Flick, (2004) (citado en Gómez, E., Haz, A.M., 2008) ejercen una gran influencia sobre las dinámicas de comprensión, planificación y las acciones interventivas de los profesionales.

1.9 Teorías del cambio y modelos colaborativos en Programas de Intervención

Para poder caracterizar las teorías del cambio que tienen los equipos que trabajan en intervención preventiva secundaria en PIB implementados por SERPAJ, se hace necesario partir de una definición de teoría, según Weiss (1995), ésta se refiere al conjunto de creencias que subyacen la acción. Esto no conlleva que sean uniformemente aceptadas. Es un conjunto de hipótesis sobre las que las personas construyen sus programas. Es una explicación de las relaciones causales que unen los inputs de un programa a los resultados esperados.

Por otro lado el cambio, refiere a la permutación de un estado de cosas, a otro estado de cosas, que por lo general se considera más beneficioso, ya sea en el plano personal, interaccional (con individuos u objetos) o social (Watzlawick, 1999). Este enfoque de comprensión e intervención parte de una visión de éxito e identifica un conjunto de resultados en base a objetivos que permiten alcanzar el cambio de largo plazo deseado.

Se entiende que la teoría del cambio debe alcanzar principios que apunten a una teoría plausible, factible y comprobable empíricamente. Tales precondiciones constituyen los elementos necesarios y suficientes para alcanzar el cambio planteado en concordancia con un conjunto de supuestos relacionados (Ortiz, Rivero, 2007).

Según Chalk, R. y King P; (1998), las nociones teóricas o conceptuales de los profesionales no siempre se encuentran bien articulados, al momento de generar cambio, sin embargo dichos profesionales a menudo comparten un marco conceptual que refleja

la comprensión del origen común del problema y los procedimientos específicos para poder remediar los problemas. De esta manera, en la mirada del autor Romero, A., (2004), el cual menciona que adoptar una postura ecléctica por parte de los profesionales podría ayudar a asumir la importancia de los elementos compartidos entre las distintas orientaciones, como promotoras de cambio, esto implicaría una integración de teorías y técnicas desde diversos enfoques que sería un elemento de flexibilidad técnica que explique, entre otros, la generación de cambio. Sin embargo, Chen y Rossi, 1983; Cordray, 1993 (citado en Chalk, R. y King P; 1998) indican que en algunos contextos la articulación del programa de intervención implica un proceso dinámico, implicando la consulta con los directores del programa, la línea personal, y de los participantes a través del planeamiento, de la ejecución, y de las fases de la información de la evaluación.

Es así que se destaca una gran gama de teorías que tratan de dar cuenta de diferentes formas de ver la realidad, la persona y los cambios, sin embargo en la práctica, los profesionales se ven enfrentados a macro instituciones que no formalizan todo el bagaje existente, tanto a nivel teórico como práctico, sino que por el contrario validan y sistematizan sólo algunas praxis como marco de referencia. De acuerdo a esto los equipos se ven frente a un gran dilema: en primer lugar deben coordinar su propia visión con la de la institución o en segundo lugar, subyugar su saber, a esta institución que enmarca su lugar de trabajo, el que puede no concordar con el tipo de ideología o epistemología (s) de base ni con las técnicas e intervenciones (Madsen, W; 2007).

En base a lo anterior, y tomando en cuenta lo que plantea Cecchin (2002) existiría una gran necesidad de generar investigaciones sistemáticas respecto a la buena coordinación de las diferentes prácticas que podrían existir bajo una misma institución, tomando en consideración las posibles consecuencias en el desempeño y por ende una atención en los aspectos importantes para los profesionales o la institución; y los efectos sobre el consultante que esta problemática traería en última instancia.

Es por ello que dado la complejidad de las intervenciones en violencia intrafamiliar, investigadores y los proveedores de servicios han utilizado una variedad de métodos y estrategias de evaluación durante las últimas dos décadas, utilizando métodos cualitativos y cuantitativos que han ayudado a establecer una línea de base para la evaluación de programas individuales. Sin embargo, existen falencias en cuanto a la investigación respecto al impacto o eficacia de intervenciones específicas, así como estrategias para tratar las múltiples dimensiones de la violencia intrafamiliar (Chalk, R; King. P, 1998).

En este sentido, la mejora en cuanto al diseño y la metodología del estudio por lo tanto es importante, sin embargo también lo es la mejora respecto a la dinámica de las relaciones entre los investigadores y los proveedores de servicios; teniendo a la base que una sociedad creativa y mutuamente beneficiosa puede realizar la investigación y el diseño de programa de manera más eficiente (Chalk, R; King. P, 1998).

Ahora bien, según lo que señalan Chalk, R y King P. (1998) la evaluación de las intervenciones de la violencia intrafamiliar y de su eficacia requieren la investigación dirigida a la estimación de los efectos o el impacto neto de la intervención, más allá de cualquier cambio que pudo haber ocurrido debido a una multiplicidad de otros factores, distinguiendo el impacto de la intervención dentro de una población de otros cambios que ocurran solamente en ciertos grupos o sean resultado del paso del tiempo. Sin embargo, a pesar que las discusiones actuales sobre qué se sabe respecto a las intervenciones en violencia intrafamiliar se centran a menudo en la determinación de la eficacia o de la rentabilidad de programas, de intervenciones, o de estrategias seleccionadas, se deja un vacío respecto a una base firme para examinar el impacto relativo de una intervención específica o evaluar las formas según las que estarían dando respuesta los sujetos de intervención a un determinado tratamiento o prevención (Chalk, R; King. P, 1998).

No obstante, los estudios no experimentales pueden revelar información importante en el proceso de desarrollo de la investigación en programas sociales, iluminando las características y la experiencia de los participantes del programa, la naturaleza de los problemas, y esfuerzos para la ejecución y cambio de programas individuales o dentro de la comunidad. Aunque estas clases de estudios no puedan proporcionar evidencia de la eficacia, permiten abordar vacíos importantes en la evaluación (Chalk, R; King. P, 1998).

De esta forma, y con la evidencia de los altos costos de las intervenciones en curso, se ha estimulado el interés en el sector público en saber más sobre los procesos, los efectos, y los resultados asociados a las estrategias de servicio, intervenciones, y programas de carácter social. Esto estaría asociado al desarrollo de modelos comprensivos y colaborativos respecto a la evaluación de las formas y características de los sujetos de intervención, ajustes del servicio y contenido del programa, como partes recíprocas en el proceso de cambio en relación a la reducción del maltrato infantil y violencia intrafamiliar en general.

De acuerdo a lo anterior, desde un modelo colaborativo en la evaluación de programas sociales, se busca en primer lugar, según lo planteado por Chalk, R y King. P (1998), la incorporación de los actores involucrados en dichos programas en el proceso de diseño, en la puesta en práctica de estos y en los resultados de interés de la evaluación. En este sentido, los diseñadores del programa necesitan que se identifiquen los elementos críticos de éste para explicar porqué los efectos ocurrieron, haciendo posible replegar el modelo de la intervención en un nuevo ajuste. La colaboración entre los investigadores y el personal del programa es así esencial de incorporar atención a la experiencia con diseño de programa y puesta en práctica en plan de la evaluación total. De la misma forma, se hace necesario tener en consideración que los usuarios o sujetos de intervención son agentes importantes en el proceso de evaluación, teniendo presente



que tienen historias diversas y circunstancias de vida, recursos financieros y experiencias con las redes particulares. La captura de estas diferencias individuales permite que la evaluación de los programas examine el grado en que las intervenciones tienen diversos impactos con diversos grupos de clientes.

En segundo lugar, tal integración requiere la colaboración creativa entre los investigadores y proveedores de servicios que están en contacto directo con los individuos que reciben intervenciones y las instituciones que los apoyan. La dinámica de éstos y de las relaciones de colaboración requieren esfuerzos explícitos del equipo respecto a los diversos acercamientos de la resolución y estimular consenso sobre modelos prometedores del suministro de servicios, de la puesta en práctica del programa, y de resultados del interés. Tercero, el uso del estudio puede proporcionar oportunidades de determinar el cambio asociado a el impacto de programas, de intervenciones, y de estrategias (Fetterman y otros, 1996, citado en Chalk, R; King. P 1998). De esta forma, la evaluación permite la iluminación de las fortalezas y de las debilidades de los programas de intervención social, reflejando las teorías y los procesos que son la base de las intervenciones y que se basan en procesos colaborativos que incluya la comunidad y el papel del contexto social (Chalk, R; King. P; 1998), por lo que no estarían solo enfocadas en los resultados obtenidos a partir de las intervenciones, sino que también se estudiarían los procesos, siendo una de las funciones principales de la evaluación proporcionar información acerca del desempeño de las políticas públicas, detectando las discrepancias entre el desempeño real de las políticas públicas y el esperado, así como su contribución a la atenuación de los problemas públicos (Weiss; 1998, citado en Martinez, A; 2004).

En este sentido, la teoría del cambio, sienta las bases para la evaluación de programas, tal como menciona Weiss (citado en Martinez, A; 2004), divide las funciones de la evaluación en dos áreas: el proceso de toma de decisiones y el aprendizaje organizacional. En la primera, la evaluación contribuye a la reestructuración de problemas

y a la formulación de nuevas políticas o reformulación de aquellas que no estén cumpliendo sus objetivos permitiendo una mejor toma de decisiones en cuanto a la planificación de programas y la asignación de presupuesto. Por otra parte, una segunda área apunta a la evaluación como una forma de suministrar retroalimentación al personal que implementa el programa, entregando además información sobre lo que están haciendo, cómo están respondiendo los beneficiarios y qué variables externas están incidiendo en el programa. Por otro lado, los gestores del programa pueden aprovechar la evaluación para resaltar al personal las metas del mismo. Además, la evaluación permite la generación de conocimiento para entender mejor las intervenciones sociales y la rendición de cuentas, es decir, para que el público se entere de lo que están logrando los organismos públicos con los fondos que manejan. Finalmente, la evaluación permite registrar la historia del programa para que otros puedan derivar lecciones del mismo.

Por lo tanto, al momento de evaluar un programa social es importante conocerlo bien y para tal empresa es necesario entender cuáles son las teorías de cambio del programa, entendiendo estas como los mecanismos que median entre la implementación del programa y la obtención de los resultados deseados (Martínez, A; 2004), en este sentido, es la base para que los profesionales revisen sus prácticas y tomen autoría sobre éstas. El evaluador puede diseñar la evaluación para seguir la pista a la realización de los supuestos implícitos en la teoría. Finalmente, la información de la evaluación puede proveer retroalimentación que puede indicarles a los dirigentes la necesidad de revisar su teoría del cambio, como base para el mejoramiento de los programas de intervención y su implementación.

Así mismo, no sólo es útil conocer qué es lo que se espera que el programa haga sino también cómo lo va a hacer. Ya que el evaluador debe comprender los principios teóricos en los que se basa el programa. Los mecanismos operativos del programa no son las actividades per se sino la respuesta que éstas generan. Según Díez, M., (2005) la

teoría del cambio se compone por la teoría del programa, la cual pone el énfasis en las respuestas de las personas a las actividades, y en la teoría de la implementación, la cual corresponde a que si las actividades se llevan a cabo tal y como fueron planificadas, con la suficiente calidad, intensidad y fidelidad al plan, entonces tendrán lugar los resultados esperados. La teoría del programa y la teoría de la implementación se interrelacionan durante el desarrollo de un programa para poder producir los efectos deseados.

Cada fase de una actividad asume que se da una respuesta apropiada por parte de los participantes, y dicha respuesta condiciona las siguientes fases del programa. Weiss (citado en Díez, M., Setién, M.; 2005) llama a la combinación entre la teoría de la implementación y la teoría del programa las teorías del cambio del programa. Cada fase de una actividad asume que se da una respuesta apropiada por parte de los participantes, y dicha respuesta condiciona las siguientes fases del programa.

Además, la información recogida combina indicadores cuantitativos relacionados con cambios en comportamientos e indicadores cualitativos, para observar cambios en actitudes e intenciones (Díez, M., Setién, M., 2005).

La teoría del cambio ayuda a identificar los elementos que permiten (o dificultan) el alcance de los objetivos, facilitan la detección de posibles problemas y áreas de mejora para, a partir de este análisis, poder construir las recomendaciones. En este sentido las conclusiones adquiridas en base a los procesos de cambios y la trayectoria desarrollada, contribuyen de forma directa a facilitar la transferencia de los resultados de evaluación a otros contextos. Y a la vez, profundizar en los procesos, en las causas y mecanismos, permite identificar buenas prácticas (Díez, M., Setién, M., 2005).

Por otra parte, bajo la mirada de Monnier (1995), el cual considera que toda política pública es, de hecho, una teoría del cambio social, la idea de cambio está implícita desde el inicio del proyecto o programa que luego será evaluado. El simple hecho de pensar en un proyecto específico está poniendo de manifiesto una necesidad de

que algo cambie. “En tal sentido, un programa o proyecto social puede ser visto como la puesta a prueba de estrategias o metodologías innovadoras de intervención para la transformación, que si luego de evaluadas demuestran ser eficaces, podrán ser replicadas en otros contextos, en circunstancias o condiciones similares”. (Nirenberg et al, 2003, Pág. 44).

La teoría del cambio social es una serie de suposiciones o hipótesis sobre cómo funciona la sociedad, qué factores hay que tener en cuenta y por qué mecanismos es posible influir en la realidad social para modificar comportamientos o resultados. La evaluación basada en teoría requiere así la atención sobre la necesidad de indagar qué tipo de hipótesis y de relaciones causales están en la base del diseño del programa para poder evaluar adecuadamente los posibles efectos. No sólo interesa conocer si un programa tiene efecto o no, sino por qué tiene efecto o no lo tiene. (Pinilla, R., Pallejá, X., y col; s/a).

1.9. 1 Estudios sobre Teorías del Cambio a nivel nacional

A nivel nacional existe una escasez de investigaciones entorno a teorías del cambio y modelos colaborativos en intervenciones psicosociales como formas de evaluación de programas, sin embargo se han evidenciado investigaciones en relación a intervenciones en contextos psicoterapéuticos que dan cuenta de la teoría del cambio de los propios usuarios, como es el caso del estudio “Proceso de Cambio Psicoterapéutico: Análisis de Episodios Relevantes en una Terapia Grupal con Pacientes Adictos” (2005), en el cual se planteó como objetivo general, identificar los componentes del cambio, asociados a los momentos de cambio en pacientes adictos que participan de una intervención grupal, para ello se trabajó en el Centro de Salud Mental de la Pontificia Universidad Católica de Chile (CEPUC), procediéndose a observar la intervención durante

cinco meses. Dentro de los indicadores de cambio hallados como los más frecuentes durante la intervención de grupo fueron: la aceptación de la existencia de un problema, la aceptación de los propios límites y el reconocimiento de la necesidad de ayuda, la expresión de esperanza, la expresión de la necesidad de cambio, el descubrimiento de nuevos aspectos de sí mismo, y el establecimiento de nuevas relaciones; mientras que los indicadores de cambio extrasesión más frecuentes fueron: la aceptación de los propios límites y el reconocimiento de la necesidad de ayuda, la manifestación de un comportamiento nuevo, la reconceptualización de los propios problemas y/o síntomas, y la transformación de las valoraciones y emociones en relación a sí mismo u otros (Valdés, N., Krause, M., Vilches, O., Dagnino, P., Echavarrí, O., Ben-Dov, P., Arístegui, R. y de la Parra, G.; 2005).

Según lo anterior se señala que hasta el momento de dicha investigación, no existía ningún estudio que fuera tan específico sobre los componentes asociados a los momentos de cambio, pero sí sobre el cambio psicoterapéutico lo cual permitió guiar las primeras etapas de la investigación (Valdés, N., Krause, M., Vilches, O., Dagnino, P., Echavarrí, O., Ben-Dov, P., Arístegui, R. y de la Parra, G.; 2005). Estos datos evidencian el vacío en relación a las investigaciones entorno a una teoría del cambio a nivel de programas psicosociales y a la vez, pone de manifiesto la relevancia del carácter de la presente investigación al abordar la escasez investigativa en ésta área.

SEGUNDO CAPÍTULO

CONSTRUCCIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

2.1 Preguntas de Investigación

La caracterización de la teoría del cambio de los profesionales, considera el análisis de los elementos que permitirían el alcance de los efectos deseados en la intervención. En virtud de lo anterior, se plantean las siguientes interrogantes que permiten la obtención de la teoría del cambio de los profesionales que intervienen en los PIB de SERPAJ y orientan la presente investigación. Éstas pueden ser descritas del siguiente modo:

- ¿Cuáles son los objetivos que definen los equipos en el trabajo de intervención en prevención secundaria, respecto al maltrato infantil?
- ¿Qué teoría del cambio articulan los equipos en el trabajo de intervención en prevención secundaria, respecto al maltrato infantil?
- ¿Cuáles son los procedimientos llevados a cabo por los equipos para alcanzar los objetivos del trabajo de intervención en prevención secundaria, respecto al maltrato infantil?
- ¿Cuáles son las estrategias de evaluación de los procedimientos llevados a cabo por los equipos en el trabajo de intervención en prevención secundaria, respecto al maltrato infantil?

- ¿Cómo se relacionan los objetivos y procedimientos llevados a cabo por los equipos en intervención de prevención secundaria, respecto al maltrato infantil, con los lineamientos técnicos y conceptuales dispuestos en la Minuta de los PIB para el periodo 2010-2013?

2.2 Objetivos de la Investigación

2.2.1 Objetivo General

- Caracterizar la teoría del cambio de intervenciones secundarias en maltrato infantil, sostenidas por los equipos que trabajan en los PIB implementados por SERPAJ Valparaíso.

2.2.2 Objetivos Especificos

Los objetivos de la presente investigación a desarrollar en el PIB perteneciente a SERPAJ, Valparaíso son los siguientes

- Identificar los objetivos que definen los equipos en el trabajo de intervención en prevención secundaria, respecto al maltrato infantil.
- Identificar y describir la teoría del cambio que articulan los equipos, en el trabajo de intervención en prevención secundaria, respecto al maltrato infantil.
- Describir los procedimientos llevados a cabo por los equipos para alcanzar los objetivos del trabajo de intervención en prevención secundaria, respecto al maltrato infantil.

- Describir las estrategias de evaluación de los procedimientos llevados a cabo por los equipos en el trabajo de intervención en prevención secundaria, respecto al maltrato infantil.
- Identificar la postura de los equipos que trabajan en maltrato infantil, respecto a los lineamientos técnicos y conceptuales dispuestos en la Minuta de los PIB para el periodo 2010-2013

TERCER CAPÍTULO

MARCO METODOLÓGICO

3.1 Metodología de la Investigación

La problemática de la presente investigación, se aborda a través de una metodología cualitativa. Una de las ideas centrales que guían este tipo de investigación, es su orientación a profundizar en un caso específico y no a generalizar. Lo anterior, tal como refieren algunos autores, exige la concentración en ámbitos delimitados contextualmente, que no permiten una universalización y/o extensión generalizada, lo que hace posible un estudio intensivo más detallado y explicativo (Iñiguez et al, 2003). El ámbito delimitado para esta investigación, lo conforman la teoría del cambio que tiene el equipo que trabaja en intervención de prevención secundaria, sobre maltrato infantil, en los PIB de SERPAJ, de la Región de Valparaíso.

Siendo la metodología cualitativa la forma más adecuada de aproximarse a conocer y describir una realidad particular, obviando el intento de generar conclusiones universales (Flick, U.; 2004), esta investigación desarrolla la teoría del cambio de los equipos de SERPAJ, como una orientación para la promoción y la revisión crítica de las prácticas. Se debe tener presente que este estudio, de acuerdo a lo que señala Flick (2004), no intenta descubrir conocimiento, sino por el contrario, construye éste junto a los operadores entrevistados. Lo anterior implica un trato directo en los contextos particulares

de relación y de diálogo con las personas que interactúan en los entornos concretos, y que participan en y de los procesos que se analizaron.

La preocupación de los estudios de esta índole no es prioritariamente medir, sino más bien cualificar y describir un fenómeno social a partir de rasgos determinantes, según sean percibidos por los elementos mismos que están dentro de la situación estudiada buscando así conceptualizar sobre la realidad, con base en la información obtenida de los participantes. El objetivo general de esta investigación, es la caracterización de las teorías del cambio que tiene el equipo de SERPAJ respecto al trabajo en maltrato infantil, por ende, la conceptualización de la realidad desarrollada al interior de los programas de intervención en prevención secundaria implementados, por tal organismo, se realiza en base a la información recopilada del mismo equipo de trabajo de los PIB. A diferencia de la investigación cuantitativa, los métodos cualitativos toman la comunicación del investigador con el campo y sus miembros como una parte explícita de la producción de conocimiento, en lugar de excluirla lo más posible como una variable parcialmente responsable. Este estudio considera que las subjetividades del investigador y de aquellos a los que se estudia, son parte del proceso de investigación (Flick, U.; 2004)

En la investigación de tipo cualitativa es relevante la singularidad como forma legítima de producción de conocimiento. Tal como refiere Flick (2004), la investigación cualitativa toma en consideración que los puntos de vista y las prácticas en el campo, son diferentes a causa de las distintas perspectivas subjetivas y los ambientes sociales relacionados con ellas. En este sentido, si bien la presente investigación considera la singularidad de quienes conforman los equipos, más allá de esas particularidades y diferencias de los participantes, la idea central es basa en la búsqueda de las congruencias al interior de los equipos que trabajan en intervención de prevención secundaria, respecto a maltrato infantil, en los PIB de la Quinta Región.

3.2 Diseño de la Investigación

La tipología de la investigación realizada es exploratoria, ya que sirve para examinar una temática que ha sido poco estudiada y así obtener información más completa sobre un contexto particular de la vida real (Hernández, R., 1998). Se pretende así, conocer las teorías del cambio que tienen los equipos que trabajan en intervención en prevención secundaria, respecto al maltrato infantil, específicamente en los PIB implementados por SERPAJ, Valparaíso. Por otra parte, considerando que el objetivo de la investigación es más amplio, y apunta a caracterizar las teorías del cambio antes mencionadas, la investigación tiene además un carácter descriptivo, ya que busca ver cómo son y cómo se manifiestan estas teorías, para así especificar las propiedades importantes de éstas que serán sometidas a análisis (Dankhe, 1986 citado en Hernández, 1998). Para llevar a cabo lo anterior, se recolectan datos en un momento determinado, lo que le otorga al estudio su carácter transversal (Hernández, R., 1998).

Por otro lado, si bien el diseño de este estudio no es experimental, puede revelar importante información durante el proceso investigativo en este tipo de programas, iluminando las características y la experiencia de los participantes del programa, la naturaleza de los problemas, y esfuerzos para la ejecución y cambio de programas individuales o dentro de la comunidad, permitiendo abordar vacíos importantes entorno a la evaluación de éstos (Chalk, R; King. P, 1998).

La evidencia de los últimos años, da cuenta del interés existente en el sector público, por saber más sobre los procesos, los efectos, y los resultados asociados a las estrategias de servicio, intervenciones, y programas de carácter social. Lo anterior, sumado a la utilización del modelo colaborativo para la evaluación de las formas y características de los sujetos de intervención, ajustes del servicio y contenido de programas, da cuenta de lo necesario que es llevar a cabo estudios de ésta índole, en el

cual las partes estén implicadas en cambios relativos a la reducción del maltrato infantil. Cambios como los ya referidos, según Bartolomé (1986), pueden producirse a partir del esfuerzo de vincular la investigación y el desarrollo, pues la interacción que se realiza en el seno del equipo de investigadores y prácticos, va paulatinamente modificando la mentalidad de ambos y, como consecuencia, repercute en la innovación. Según Chalk, R; King, P, (1998) en estos modelos colaborativos, la dinámica entre los investigadores y los proveedores de servicios que están en contacto directo con los individuos que reciben intervenciones y las instituciones que los apoyan, requiere de esfuerzos explícitos de atención y diversos acercamientos de resolución y estimulación para el consenso sobre modelos prometedores del suministro de servicios, de la puesta en práctica del programa, y de resultados esperados.

Para lo anterior, debemos entender que el sentido de colaboración del modelo a utilizado, exige el compromiso real de cada uno de los miembros del equipo de investigación como de los participantes de la misma. Investigar las problemáticas a nivel psicosocial, hace énfasis en el trabajo conjunto en la planificación, implementación y análisis de la investigación que se lleva a cabo para resolver problemas inmediatos y prácticos, compartiendo asimismo la responsabilidad en la toma de decisiones y en la realización de las tareas de investigación (Bartolomé, 1986).

Este modelo otorga autoría a los participantes, en los procesos de mejora de sus prácticas, permitiendo que los cambios se originen en el seno mismo de las instituciones y se genere así un proceso de reflexión-acción entre quienes componen los equipos, proporcionándoles oportunidades de determinar el cambio asociado al impacto de los programas, intervenciones, y estrategias desarrolladas (Fetterman y otros, 1996, citado en Chalk, R; King, P 1998). Por lo tanto, en esta investigación los participantes al tener la posibilidad de implicarse en los procesos de mejora de la calidad del servicio otorgado en los PIB implementados por SERPAJ, promueven la revisión crítica de sus prácticas, la

integridad, y coherencia de éstas, de manera de que no exista un nivel amplio de dispersión entre ellas.

3.3 Participantes de la Investigación

La presente investigación consideró la colaboración de los equipos que trabajan en intervención de prevención secundaria, respecto a maltrato infantil, en los PIB implementados por SERPAJ, Valparaíso.

La institución cuenta con 9 centros, los que se encuentran ubicados a lo largo de toda la quinta región y cuyo funcionamiento interno es en base a duplas o tripletas de intervención tanto con psicólogos, trabajadores sociales y/o educadores que apuntan a la realización de intervenciones en mediana complejidad, bajo los lineamientos de SERPAJ y como colaboradores de SENAME, siendo éste el organismo regulador y supervisor de las intervenciones.

Los 9 PIB corresponden a: PIB Villa Alemana, PIB Carmela Jeria, PIB Gandhi, PIB Quillota, PIB Cabildo, PIB Limache-Olmué, PIB Barrio O'higgins, PIB San Antonio-Cartagena y PIB Nelson Mandela. Este último, cuya ubicación territorial es en la comuna de Catemu, no participó de la investigación al surgir dificultades de coordinación respecto a la realización de entrevistas en el primer momento del estudio, considerando que pese a varios intentos no se mostró disposición a la participación, y que en virtud del plan de trabajo, no se pudo extender el plazo de participación en los distintos momentos de recolección de datos.

Ahora bien, en cuanto a los equipos, estos están constituidos en su mayoría por Psicólogos, Trabajadores Sociales y Educadores, sin embargo, no se consideran estos últimos al no ser constitutivos de la totalidad de los equipos.

De acuerdo a lo anterior, la muestra se constituyó a partir de dos criterios correspondientes a:

- a) Psicólogo (a) y Trabajadores sociales que integren el equipo que trabaje en intervención de prevención secundaria, respecto a maltrato infantil, en un PIB implementado por SERPAJ en la región.
- b) Director del equipo Psicólogo o Trabajador social, que trabaje en intervención de prevención secundaria, respecto a maltrato infantil, en un PIB de la región.

Esto dio origen a un total de 44 profesionales participantes los que se dividen en 22 psicólogos, 22 Trabajadores sociales, de los cuales 8 son directores de los distintos PIB de la Quinta Región.

3.4 Procedimiento de Producción y Recolección de información de la Investigación

En la presente investigación se utilizaron dos técnicas de recolección de datos:

3.4.1 Entrevista semiestructurada

Se centra en el planteamiento de unas hipótesis, sin que los ítems estén totalmente predeterminados, por lo que permite obtener respuestas que en un principio no se habían previsto.

Las preguntas, en la entrevista semi estructurada, están definidas previamente en un guión de entrevista, pero la secuencia, así como su formulación puede variar en función de cada sujeto entrevistado. Es decir, el investigador realiza una serie de

preguntas que definen el área a investigar, pero tiene libertad para profundizar en alguna idea que pueda ser relevante, realizando nuevas preguntas (Blaco, Otero, 2008).

Su mayor ventaja reside que puede utilizar preguntas complementarias tipo prueba, de indagación o exploración, cuyo objetivo es profundizar o clarificar respuestas para obtener una información más completa y precisa, y facilitar al mismo tiempo la tarea del entrevistado.(Arnau Gras, Argilaga, Gómez, 1990)

3.4.2 Técnica de Grupo Nominal

La Técnica de Grupo Nominal (TGN) corresponde a un proceso que permite guiar la toma de decisiones respecto a un tema en particular asegurando una participación por igual de los miembros, una ponderación equilibrada de las ideas e incorporando un procedimiento de añadidura de nuevos elementos surgidos a partir de los ya presentados (Andrew Delbecq y Andrew Van de Ven, 1968,citado en "Metodología y dinamización de grupos de grupos de trabajo", 2004)

Los objetivos de esta técnica corresponden en primer lugar a lograr un procesamiento de información así como la obtención de nuevos conocimientos surgidos a partir del anterior, desde la discusión de un colectivo. Por otra parte, otro objetivo es configurar un trabajo de reunión con los equipos de forma estructurada y productiva que permita con mayor claridad la identificación de problemas, el análisis de información y la toma de decisiones respecto a los mismos. En tercer lugar, el objetivo apunta a fomentar la participación de todos los miembros del grupo y por último a reducir errores en la toma de decisiones posiblemente provocados por sesgos individuales de los participantes(Andrew Delbecq y Andrew Van de Ven, 1968,citado en "Metodología y dinamización de grupos de grupos de trabajo", 2004)

Ahora bien, ésta técnica se lleva a cabo a partir de un procedimiento que, de acuerdo a lo que Delbecq y Van de Ven señalan, se configura a partir de 8 pasos estructurados en base a tiempos limitados, los que corresponden a:

- Paso primero: Generación silenciosa de ideas (10-20 minutos)
- Paso segundo: manifestación secuencial de ideas por los participantes (20-40 minutos)
- Paso tercero: fase de discusión (20-40 minutos)
- Paso cuarto: votación preliminar, silenciosa e independiente, sobre la importancia de las respuestas (10 minutos)
- Paso quinto: pausa
- Paso sexto: discusión de los resultados de la primera votación (20-40 minutos).
- Votación final final silenciosa e independiente (10 minutos)
- Paso octavo: listado y acuerdo sobre propuestas y sus prioridades

Sin embargo, los pasos antes mencionados se ajustaron de acuerdo a las necesidades y características del grupo, así como de la investigación, tales como número reducido de participantes, disposición espontánea a la participación y discusión por parte de los equipos etc, priorizando la participación activa de cada uno de los miembros de los equipos, guiada y consensuada respecto a la toma de decisiones. De acuerdo a esto, la variación de pasos, se estructuró de la siguiente manera:

- Presentación de categorías de análisis surgidas del primer momento de recolección de datos.
- Discusión in situ de las categorías facilitando la participación de todos los miembros del equipo.
- Toma de decisiones respecto a la pertinencia y representatividad de las categorías de análisis, lo que permitió unificar miradas, modificar la información presentada y el surgimiento de categorías de orden abstracto.

3.5 Proceso general de codificación y categorización de datos

Para examinar los datos, una vez recogidos, se utilizó el análisis de contenido, a partir de la transcripción de las entrevistas en profundidad.

Berzal plantea tres definiciones, a partir de distintos autores, que refieren al análisis de contenido: Por una parte menciona a Berelson (1952, citado en Berzal, M., s/a.), el cual indica que el análisis de contenido “es una técnica para estudiar y analizar la comunicación de una manera objetiva, sistemática y cuantitativa”. Por otra Krippendorff (1990, pág.28, citado en Berzal, M., s/a.) lo define como “(...) una técnica de investigación destinada a formular, a partir de ciertos datos, inferencias reproducibles y válidas que puedan aplicarse a su contexto”. Por último Bardin (1986, pág.32, citado en Berzal, M., s/a.) proporciona a su vez la siguiente definición: “Un conjunto de técnicas de análisis de comunicaciones tendientes a obtener indicadores (cuantitativos o no) por procedimientos sistemáticos y objetivos de descripción del contenido de los mensajes, permitiendo la inferencia de conocimientos relativos a las condiciones de producción / recepción (variables inferidas) de estos mensajes”.

A su vez la autora Fernández (2002) propone tres definiciones sobre el análisis de contenido, la primera realizada por Hernández, et al. (1998, citado en Fernández, F., 2002, pág. 293), menciona que es “una técnica muy útil para analizar los procesos de comunicación en muy diversos contextos. El análisis de contenido puede ser aplicado virtualmente a cualquier forma de comunicación” La segunda, indica que “se considera sobre todo como un método de observación y medición. En lugar de observar el comportamiento de las personas en forma directa o de pedirles que respondan a escalas, o aun de entrevistarlas, el investigador toma las comunicaciones que la gente ha producido y pregunta acerca de dichas comunicaciones” (Kerlinger, 1988, citado en Fernández, F., 2002, pág. 543). Por último Díaz y Navarro (1998, citado en Fernández, F.,

2002) refieren que puede concebirse como un conjunto de procedimientos que tienen como objetivo la producción de un meta-texto analítico en el que se representa el corpus textual de manera transformada. O, dicho de otro modo, ha de concebirse como un procedimiento destinado a desestabilizar la inteligibilidad inmediata de la superficie textual, mostrando sus aspectos no directamente intuitivos y, sin embargo, presentes.

Sin embargo, según Pérez (1994, citado en Cáceres, P., 2003) a pesar de que el análisis de contenido tiene una génesis histórica ligada a la objetivación de las comunicaciones humanas, ha cobrado nueva relevancia a partir de su debatida complementariedad con fines cualitativos, que lo reposicionan en virtud de la fertilidad analítica que otorga la generación de categorías desde los datos. Es así que Mayring (2000, citado en Cáceres, P., 2003), plantea una definición más ligada a la metodología cualitativa. Respecto a esto, el análisis cualitativo de contenido se define a sí mismo dentro de este marco de trabajo como una aproximación empírica, de análisis metodológicamente controlado de textos al interior de sus contextos de comunicación, siguiendo reglas analíticas de contenido y modelos paso a paso, sincuantificación de por medio.

En relación al propósito del análisis de contenido Fernández, F., (2002) señala que el propósito básico del análisis es la identificación de determinados elementos componentes de los documentos estrictos: letras, sílabas, lexemas, fonemas, sintagmas, palabras, frases, párrafos, títulos, caracteres, reactivos, secciones, temas asuntos, medidas de espacio, medidas de tiempo, símbolos, etc. Y su clasificación se realiza bajo la forma de variables y categorías.

La realización de un adecuado análisis considera la presencia de determinados elementos. En primera instancia se encuentran las unidades de análisis, las cuales según Fernández, F., (2002) son los segmentos que interesa investigar del contenido de los mensajes escritos, susceptibles posteriormente de ser expresados y desglosados en

categorías y subcategorías. Luego las unidades de contexto los cuales son bases de sentido localizables dentro del texto, constituyen el marco interpretativo de lo sobresaliente de las unidades de análisis, se delimitan de acuerdo con ellas y en función del planteamiento teórico metodológico de cada investigación en particular(Fernández, F., 2002). Las categorías están compuestas por las variables de las hipótesis, por lo que reflejan las reflexiones hechas, a partir de las perspectivas teóricas adoptadas para cada investigación en particular y se transforman en los distintos niveles donde se expresan y desglosan las unidades de análisis(Fernández, F., 2002). La Codificación, por su parte, consiste en la transformación de las unidades de análisis, categorías y subcategorías, identificadas en los pasos anteriores, en unidades de registro que permitan su descripción para el análisis posterior, luego de la cuantificación de las mismas(Fernández, F., 2002).

Por lo tanto las principales variables, de esta investigación, en donde se clasificaron los diversos elementos que componen los documentos recopilados de las entrevistas realizadas hacia los equipos de los PIB, las cuales proporcionaron posibles explicaciones sobre las teorías del cambio que poseen estos grupos, corresponden a:

- Objetivos de intervención
- Procedimientos de intervención
- Explicación de cambio
- Evaluación del cambio
- Posicionamiento sobre la Minuta de los PIB para el periodo 2010-2013

Ahora bien, Barrantes (1999), menciona algunos requisitos mínimos que deben cumplir las categorías de análisis, en donde éstas deben consistir en ser:

- Pertinentes: adecuadas a los propósitos de la investigación.
- Exhaustivas: abarca todas las subcategorías posibles.
- Homogéneas: estar compuestas por elementos de naturaleza igual o muy similar.

- Mutuamente excluyentes: impedir, en la medida de lo posible, la posibilidad de que una unidad de análisis pueda simultáneamente ser ubicada en más subcategoría.

A su vez el análisis, en sí, siempre dependerá de los intereses de los investigadores y los objetivos de la investigación, la existencia o no de hipótesis y el nivel alcanzado en la medición de las variables, recordando siempre según Fernández, F., (2002) que no deben hacerse más análisis de los necesarios. De acuerdo a esto, al considerar la última fase de análisis en donde se realizaron relaciones dinámicas de las categorías, se llevó a cabo un análisis de contenido considerando, que éste también tuvo un fin descriptivo y deductivo/inferencial, no limitándose al análisis de contenido manifiesto, sino que considera además el contenido latente que permitió establecer las relaciones existentes entre ejes y las categorías incluidas en éstos (López-Aranguren citado en García, Ibañez y Alvira, 2000)

3.6 Aspectos éticos

Durante el proceso de investigación, los procedimientos de recolección y análisis de resultados contaron con un resguardo ético basado en la imposición del anonimato en los datos como nombres, referencias de área y tiempo etc. (Cruz, M.; 2005) y la explicación previa de los procedimientos, así como de las implicancias del estudio, a través del uso de cartas de consentimiento informado firmadas por cada uno de los profesionales participantes al inicio del proceso de investigación.

3.7 Procedimiento de Investigación

3.7.1 Fase preliminar: Interiorización en la institución

Procedimiento por el medio del cual se accedió a la institución y las modalidades de interacción y de trabajo características de ésta, así como también a la información fundamental para el estudio que permitió tomar conocimiento de los métodos y producciones de la institución y de los equipos profesionales en particular (Rodríguez, G; 1996). En este apartado se incluyó el conocimiento de centros, programas, modalidades de trabajo desarrollados al interior de la institución y coordinación con los equipos para la recolección de datos a través de reuniones con el nivel directivo de la institución y convocatoria por parte de éste a los profesionales, presentación del diseño de investigación a los equipos participantes y autorización formal respecto a la participación en el estudio.

3.7.2 Primer momento de la Investigación

3.6.2.1 Recolección de datos mediante Entrevistas a cada equipo PIB

Se llevó a cabo a través de entrevistas semiestructuradas con el fin de reducir los datos de forma intencionada y sistemática de la realidad natural y compleja de estudio, a una representación o modelo que resultó comprensible desde los mismos participantes (Rodríguez, G; 1996). Como puntos esenciales, se exploraron los siguientes tópicos:

- Identificación de objetivos, actividades, desafíos y resultados intencionados a partir de los programas de intervención breve en prevención secundaria de maltrato infantil por parte de los profesionales.
- Identificación de las explicaciones de los equipos profesionales respecto al cambio en intervenciones psicosociales y las praxis desprendidas de éstas.
- Identificación de las estrategias de evaluación de resultados de este tipo de intervenciones.
- Identificación de la visión respecto a los énfasis programáticos que guían las intervenciones

3.7.2.2 Transcripción de entrevistas realizadas a cada equipo PIB

Procedimiento que se llevó a cabo antes del análisis de los datos. No se dispuso de reglas estándar para llevar a cabo este procedimiento, sin embargo se tuvieron en consideración aspectos como legibilidad (capacidad para ser interpretada por el analista), sencillez para leer, escribir, y buscar aspectos específicos dentro de la entrevista.

3.7.2.3 Análisis de Contenido del primer momento

Se realizó un proceso de simplificación y selección de la información para hacerla abarcable y manejable para lo que se utilizaron procesos de categorización y codificación, diferenciando unidades e identificando elementos de significado (Rodríguez, G; 1996). De acuerdo a esto, en primer lugar se realizó una extracción de unidades de análisis de cada entrevista transcrita, las que posteriormente fueron parafraseadas, y éstas agrupadas en

relación a conexiones de significado que permitieron generar categorías, las que fueron clasificadas en base a los ejes temáticos de la investigación.

3.7.3 Segundo Momento de la investigación

3.7.3.1 Realización de Grupos Nominales por cada equipo PIB

Se realizaron con el fin de propiciar una devolución de los datos, recopilados y reducidos, bajo una instancia de discusión interna de los resultados de las entrevistas por cada uno de los equipos de los PIB, a modo de recoger las visiones e impresiones de los profesionales como parte de un modelo colaborativo en la articulación de la sistematización de las prácticas, fomentando la toma de decisiones respecto a la información analizada.

La Técnica del Grupo Nominal, se utilizó mediante la participación conjunta de todos los profesionales entrevistados durante el primer momento de recolección de datos, permitiendo la discusión a partir de la exposición de las ideas generadas y agrupadas de acuerdo a categorías y ejes.

De acuerdo a esto, el equipo tomó una postura conjunta y representativa respecto a los ejes explorados en las entrevistas, los que corresponden a los objetivos de intervención, procedimiento de intervención, explicación del cambio, la evaluación de éste y la valoración de la Minuta propuesta desde SENAME.

Los principales pasos llevados a cabo fueron:

- Devolución de los datos mediante la exposición de categorías agrupadas en ejes temáticos a los profesionales a partir del análisis de entrevistas.

- Toma de decisiones consensuadas por parte de los profesionales respecto a las categorías agrupadas en ejes.
- Modificación de categorías a partir de decisiones consensuadas, lo que permitió incluir nuevas categorías de análisis.

3.7.4 Tercer Momento de la Investigación

3.7.4.1 Análisis de contenido a partir de nuevas categorías

En base a la nueva información surgida a partir de los Grupos Nominales realizados al interior de cada equipo profesional de los PIB, se realizó un nuevo análisis considerando las convergencias de sentido de las categorías surgidas en el primer momento, dando paso a una nueva reducción de los datos a presentar a los profesionales.

3.7.5 Cuarto Momento de la Investigación

3.7.5.1 Realización de Grupo Nominal Final

Luego de la reducción de los datos a partir de un segundo análisis de categorías, se realizó un segundo grupo nominal conformado por al menos un representante Psicólogo o Trabajador social por cada PIB participante del primer momento de la investigación.

Al igual que en el primer grupo nominal, se facilitó la toma de decisiones respecto a las categorías presentadas con el motivo de establecer una mirada representativa de

SERPAJ como institución, respecto a la articulación de una teoría del cambio en relación a las intervenciones de prevención secundaria en maltrato infantil. Esta revisión se realizó con el fin de dar autoría en el proceso de análisis, permitiendo la toma de decisiones como parte de un aprendizaje institucional desde trabajo colaborativo entre los equipos y los investigadores.

3.7.6 Quinto Momento de la Investigación

3.7.6.1 Análisis de categorías y relaciones dinámicas

En esta etapa del proceso se realizó un análisis de contenido en base al establecimiento de relaciones dinámicas entre categorías y ejes, las que posteriormente fueron descritas.

3.7.6.2 Articulación de una teoría de cambio a nivel SERPAJ.

A partir del cruce de experiencias y la sistematización de éstas en el grupo nominal anterior, se realizó una caracterización de una Teoría del Cambio, ensamblando los elementos consensuados en el proceso analítico para reconstruir un todo estructurado y significativo, es decir, se compone tanto de los productos como de las interpretaciones de los datos (Rodríguez, G; 1996).

Para llevar a cabo el procedimiento de la articulación de la Teoría del cambio de los profesionales, se utilizó el modelo propuesto por Weiss(1995), mediante la combinación de la Teoría de implementación y las teorías de programa de los equipos, las

que corresponden a las actividades del programa y a los mecanismos del cambio respectivamente.

3.7.6.3 Devolución

Se realizó una difusión de los resultados obtenidos a los equipos participantes de la investigación y a SERPAJ, con el fin de dar cuenta de la caracterización de las teorías del cambio de los profesionales en relación a las intervenciones de prevención secundarias respecto al maltrato infantil.

CUARTO CAPÍTULO

PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

4.1 Descripción de Ejes Temáticos de la Investigación

Los ejes planteados a continuación surgen a partir de las temáticas que orientan la construcción del problema de investigación, y como guía en la formulación de la entrevista semiestructurada utilizada para recolectar datos en el primer momento del estudio.

Los ejes temáticos son los siguientes: objetivos de la intervención; procedimientos de la intervención; conceptualización de la teoría del cambio; evaluación de los cambios y visión de la minuta de énfasis programáticos. Además surge un nuevo eje que corresponde a dificultades de las intervenciones, producto de los datos entregados en las entrevistas a los profesionales.

Los ejes mencionados, descritos en la Tabla N° 1, operacionalmente corresponden a los elementos cuyas significaciones tiene relación con una caracterización de la teoría del cambio, de acuerdo al modelo de evaluación propuesto por Weiss, C. (1995), que considera importante el llegar a identificar los mecanismos que permiten avanzar hacia el impacto deseado. Por consiguiente, los ejes temáticos van dirigidos a conocer el qué se va a hacer en los programas sociales además del cómo se van a hacer las intervenciones.

Tabla N°1. Descripción de Ejes Temáticos

Ejes temáticos	Descripción
Objetivos de la intervención	Refiere a los lineamientos que guían las intervenciones en los Programas de Intervención Breve (PIB) a nivel de prevención secundaria en maltrato infantil y que permiten la articulación de acciones encaminadas a su realización.
Procedimientos de la intervención	Corresponde a las acciones interventivas realizadas desde los Programas de Intervención Breve para el cumplimiento de objetivos y generación de cambios.
Conceptualización de la teoría del cambio	Concierno a conocer las hipótesis sobre las que los profesionales construyen los procedimientos interventivos enfocados al cambio.
Evaluación de los cambios	Se relaciona con los medio que utilizan los profesionales como forma de monitoreo de los cambios.
Visión de la minuta de énfasis programáticos	Corresponde a la percepción de los profesionales respecto a los objetivos y procedimientos de intervención en relación a los énfasis programáticos emanados desde SENAME.
Dificultades de la intervención	Refiere a los obstáculos identificados por los profesionales y que surgen en la realización de las intervenciones.

4.2 Identificación de Unidades de Análisis y Categorización

Luego de realizadas las transcripciones de las entrevistas, se procedió a la lectura a cabalidad de las mismas, iniciando de este modo el proceso de análisis de los datos.

Para llevar a cabo lo anterior, se procedió a la extracción de textos significativos de las entrevistas, lo que permitió generar Paráfrasis, las que posteriormente fueron agrupadas de acuerdo a similitudes de significado. Como resultado de este procedimiento

surgieron 275 Categorías, descritas en la Tabla N° 2, a partir de las entrevistas realizadas a 44 profesionales correspondientes a 8 Programas de Intervención Breve. Dichas Categorías, posteriormente fueron clasificadas en relación a los Ejes Temáticos, las que se presentan en la Tabla N°3. Estos resultados conciernen a la información presentada a los equipos en el segundo momento correspondiente al Grupo Nominal.

Tabla N° 2. Presentación descriptiva de Categorías

Identificación: PIB 1	
Categorías	Descripción
Restitución de derechos vulnerados	La restitución de derechos vulnerados es uno de los objetivos primarios del programa. Es así como los profesionales refieren que “la restitución de derecho en su integralidad es el objetivo más importante” (PIB 1, P8, línea 21-23).
Trabajar roles parentales	Uno de los objetivos del programa es el trabajo en torno a la promoción y habilitación de la familia en roles parentales, sin embargo de acuerdo a lo que los profesionales señalan, esto incluye además que “los objetivos con la familia son habilitarlos en sus roles parentales, promover el buen trato y entregarles herramientas para la resolución de conflictos” (PIB 1, P 4, línea 51-53).
Variabilidad de los objetivos	Los objetivos son variables de acuerdo a las particularidades y complejidad de cada caso. Es así como se hace referencia a que “hablar de objetivos que uno se plantea en el tema del maltrato es muy amplio, debido a que son muchas las variables dentro de los casos, por lo que no hay una receta para esto” (PIB 1, P 5, línea 47-52).

Identificación: PIB 1	
Categorías	Descripción
Establecimiento del vínculo	Lo prioritario para llevar a cabo las intervenciones es generar un vínculo adecuado desde el inicio, considerando que "antes de todo hay que establecer un vínculo potente y adecuado porque o sino es difícil que confíen o entreguen información" (PIB 1, P 7, línea 61-63).
Trabajo sobre establecimiento de normas	Entrega de sugerencias a padres sobre el establecimiento de límites y normas, esto se hace a través de "realización de taller individual a padres sobre el establecimiento de normas de acuerdo a la etapa evolutiva del hijo" (PIB 1, P 4, línea 51-53).
Reparación del daño	Uno de los procedimientos de intervención es reparar el daño emocional de los niños y las familias, tomando en consideración de acuerdo a lo que señalan los profesionales que "el objetivo es reparatorio desde lo psicoeducativo" (PIB 1, P 7, línea 7-8).
Visibilización de factores protectores y de riesgo	Los profesionales deben visibilizar factores protectores y de riesgo de los niños y las familias, lo que permite generar un plan de intervención. Es así como los profesionales señalan que "después se definen las temáticas a trabajar a través de un mapa de factores que identifica los protectores y los de riesgo que tienen las familias y los niños" (PIB 1, P 7, línea 79-82).
Educación a las familias	Uno de los procedimientos de intervención es educar a los padres en el trabajo de estrategias parentales. Es así como "se trabaja a nivel de psicoeducación, se sugiere, enseña" (PIB 1, P 5, línea 20).
Trabajo sobre roles parentales	Hace referencia a la generación y entrega de estrategias respecto a habilidades parentales. Es así como en la intervención "una estrategia complementaria al trabajo es entregar orientaciones o tareas a los padres que se complementa con el taller de roles parentales" (PIB 1, P 8, línea 68-70).

Identificación: PIB 1	
Categorías	Descripción
Trabajo con las familias sobre el vínculo	Desde el programa se genera un vínculo con la familia para brindar apoyo y generar cambios. De acuerdo a esto, la relevancia radica en que "lo primero para generar cambio es trabajar el vínculo con la persona y la familia, sin vínculo no hay participación y conciencia de los problemas" (PIB 1, P 5, línea 114-117).
Evaluación del perfil de ingreso	La evaluación inicial delimita el perfil de ingreso y si los casos son pertinentes a las intervenciones realizadas por el PIB. Tal como refieren los profesionales, "lo primero es realizar un diagnóstico para ver si compete el caso a la intervenciones del PIB" (PIB 1, P 6, línea 3-7).
Evaluación diagnóstica inicial	Se evalúa la situación social real de cada familia para fijar las temáticas a trabajar y el plan de intervención, es así como "el plan de intervención depende de cada caso y se basa en la evaluación y diagnóstico previo" (PIB 1, P 5, línea 30-32).
Modalidad de trabajo grupal	La modalidad grupal es una forma de aumentar la frecuencia de las intervenciones, abordar el trabajo de una forma sistemática y además favorece el vínculo y las habilidades sociales. Respecto a esto, los profesionales refieren que "la organización e interacción grupal favorecen la vinculación y las habilidades sociales como factores importantes de la intervención" (PIB 1, P1, línea 23 - 25)
Modelo colaborativo para trabajar con las familias	El profesional abandona un rol de experto y fomenta un modelo participativo y colaborativo con las familias. Esto se explicaría principalmente porque "las familias frecuentemente llegan con la idea a recibir solución o receta y se les va a solucionar el problema. Hay que explicarles que es un trabajo colaborativo para generar los cambios" (PIB 1, P 8, línea 106-108).

Identificación: PIB 1	
Categorías	Descripción
Abordaje de temáticas de violencia	La principal temática de atención es la violencia intrafamiliar, el maltrato infantil, negligencia y abandono, considerando además por parte de los profesionales que los casos “se agrupan de acuerdo a la variedad de temas y problemáticas, pero el 95% de los casos la violencia es transversal” (PIB 1, P 5, línea 83-87).
Labor de facilitación en el trabajo con familias	El profesional debe facilitar la participación de las familias en el reconocimiento de las problemáticas. De acuerdo a esto, los profesionales comentan que “uno cumple una labor facilitadora que hace visualizar el problema a los agentes, su responsabilidad sin culpar” (PIB 1, P 7, línea 101-106).
Intervención en el contexto	Para llevar a cabo el procedimiento de intervención la problemática se amplía al contexto, trabajando en el barrio, la escuela y la familia. Es así como “las entrevistas, las visitas domiciliarias y la cercanía diaria en el barrio son parte del procedimiento” (PIB 1, P 2, línea 14-16).
Intervenciones individuales con los niños	Con los niños se realizan intervenciones con el objetivo de desarrollar habilidades sociales y fortalecer su autoestima, generando cambios en lo individual y familiar. Tal como señalan los profesionales “el objetivo con los niños es desarrollar habilidades sociales y fortalecer su autoestima” (PIB 1, P 4, línea 13-14).
Sistematización en el PIB	Se debe realizar una sistematización que abarque intervenciones recurrentes en los PIB, como son el trabajo en roles parentales, la revinculación con la figura significativa, el trabajo desde el enfoque de derecho, potenciar resiliencia y problematizar la situación familiar. En relación a esto, los profesionales señalan “actualmente se está trabajando en sistematizar el trabajo, considerando las temáticas y metodologías” (PIB 1, P 7, línea 23-29).

Identificación: PIB 1	
Categorías	Descripción
Reevaluación del procedimiento	Hay que monitorear y reevaluar los casos, las temáticas a trabajar y las intervenciones realizadas. En este sentido los profesionales plantean que durante el proceso de intervención "las sugerencias dependen de la contingencia de la familia, porque uno orienta pero en la práctica no funciona. Por eso hay que reevaluar constantemente las alternativas que se le sugieren" (PIB 1, P8, línea 74-80).
Concientización y problematización como generador del cambio	Lo primordial para generar cambios es que las familias reconozcan las situaciones familiares de derivación al programa como problemáticas. Es así como "el cambio se produce en la medida en que la gente reconoce las situaciones y las problematiza desde la vivencia" (PIB1, P2, línea 25 - 27)
Cambios conductuales para generar cambios	El trabajo en la generación de cambios en la familia, permite generar cambios conductuales en los niños. Respecto a esto, los profesionales señalan que no es solo a nivel individual, sino familiar, entendiendo que "por lo general los niños empiezan a tener cambios de conductas por el ambiente en el que viven, si tu generas cambios en la familia va a generar cambios también en la conducta del niño" (PIB 1, P 5, línea 150-152).
Participación de la familia como generador de cambios	La participación de los usuarios, desde las propias experiencias, es lo fundamental para realizar las intervenciones y producir cambio. Tal como señalan los profesionales "la participación es la piedra angular para generar cambios" (PIB 1, P 5, línea 129-126).
Sentido del proceso para generar cambios	Los cambios se generan en la medida que las personas reflexionan y les hace sentido las estrategias y los procesos de intervención. De esta forma, los profesionales señalan que "el despliegue de distintas estrategias genera la base de los cambios, pero éstos se darán si a las personas les hacen sentido" (PIB 1, P 3, línea 74-77).

Identificación: PIB 1	
Categorías	Descripción
El profesional como facilitador del cambio	El profesional no obliga a las familias a los cambios, sino utiliza ejemplos y la experiencia para sensibilizar y generar cambios. Los profesionales refieren que “ponerse a la par de ellos, explicando simple con ejemplos y experiencias, los sensibiliza, logran entender su situación y tratan de cambiar” (PIB 1, P 4, línea 72-76).
Contacto con la red como indicador del cambio	Se evalúa el cambio, y si se han cumplido los objetivos, a través del reporte cambios significativos desde la red. Así, se señala que “al consultar en las redes indican si existen cambios significativos de la situación” (PIB 1, P 6, línea 76-79).
Relato de las familias como indicador de cambio	La evaluación del cambio se realiza a través del discurso de la familia, contrastando información, de acuerdo a lo que los mismos profesionales señalan “la evaluación se hace a través del discurso o de los cambios que la familia va presentando y se asigna un porcentaje que no es estandarizado” (PIB 1, P 5, línea 63-66).
Instrumentos de evaluación como medios de verificación de cambio	Se utilizan instrumentos de evaluación de cambios en distintas etapas del proceso, como encuestas, entrevistas, test gráficos y mapa de factores. De acuerdo a esto se refiere que “se evalúa el cambio a través de la aplicación acotada de instrumentos con una mirada psicosocial” (PIB 1, P 3, línea 111-112).
Participación de las familias en el programa como indicador de cambio	La participación, la adherencia, motivación y comunicación por parte de las familias, es un indicador de cambio. Tal como los profesionales señalan “la evaluación de los cambios está determinada por el nivel de asistencia y participación de los usuarios” (PIB 1, P2, línea 36 - 37)
Lineamientos alejados de la realidad del PIB Cabildo	Los lineamientos técnicos de SENAME no consideran las características particulares y los desafíos de los territorios, como la lejanía. En este sentido, los profesionales hacen referencia a que “las bases técnicas al regir para todos,

Identificación: PIB 1	
Categorías	Descripción
	evalúan igualmente a todos no considerando las características propias de los centros" (PIB 1, P 3, línea 130-135).
Adaptación de lineamientos por los profesionales	Los lineamientos desde SENAME deben ser adaptados al ser poco claros y generales, lo que permite que los profesionales trabajen libremente desde la propia experiencia. Es así como el trabajo de los profesionales se orienta integrar los propios procedimientos con los estipulados en la minuta, de esta forma "los lineamientos de SERPAJ hay que complementarlos, y también es difícil llevarlos a la práctica con tantos casos" (PIB 1, P 8, línea 173-175), considerando además que "hay cosas que no están planteados, entonces uno hace lo que cree, conversando con otros profesionales para darle mayor objetividad al trabajo" (PIB 1, P 7, línea 168-172).
Percepción poco clara de los lineamientos	No hay claridad respecto a los objetivos y los lineamientos desde SENAME. Al respecto, los profesionales señalan "no tengo una posición bien elaborada con respecto a la minuta" (PIB 1, P 5, línea 249-250).
Generalidad de los lineamientos	Los lineamientos son generales al no estar definidos los procedimientos, las atenciones por caso, ni los métodos o estrategias de trabajo. Respecto a esto, se hace referencia a que el programa "es demasiado general, no está definido la cantidad de casos que uno atiende ni la cantidad de atenciones" (PIB 1, P 7, línea 172-174).
Dificultades territoriales en el trabajo	Las distancias territoriales, las particularidades geográficas y culturales, y la falta de acceso a la red dificultan las intervenciones. Los profesionales señalan en relación a lo anterior que "la situación territorial dificulta el trabajo, debido a las distancias y el tiempo empleado en llegar al destino para realizar las visitas" (PIB 1, P 5, línea 35-39).

Identificación: PIB 1	
Categorías	Descripción
Dificultades de plazos dispuestos por SENAME	La demanda de casos es alta en comparación con el tiempo estimado de intervenciones mensualmente, es decir, "la demanda es alta para el tiempo estimado" (PIB 1, P5, línea 32-33).
Dificultades por la obligatoriedad de las intervenciones	El problema de las intervenciones es la obligatoriedad al ser ordenadas por tribunales, dificultando la conciencia del problema, la disposición a participar y al cambio. Es así como los profesionales hacen referencia a que "el gran problema en intervención es la obligatoriedad, la gente no tiene disposición positiva para participar, este es el obstáculo" (PIB 1, P7, línea 84-87).
Dificultades en el cumplimiento de objetivos	Se dificulta el cumplimiento de objetivos por falta de tiempo y complejidad de los casos, además de dificultarse por partes del procedimiento. Tal como señalan los profesionales, "para egresar hay que informar al tribunal de los cambios y la evolución de éstos. A veces por tiempo no se alcanza o en casos complejos no se logra mucho" (PIB 1, P7, línea 139-145).
Dificultades por la poca disposición al cambio	Frecuentemente hay poca disposición e intención al cambio, cumpliendo con las intervenciones desde la obligatoriedad. En relación con lo anterior, los profesionales describen que "cuando no hay buena disposición se perjudica la intervención y uno tiene que ser más directivo para tratar de guiar el proceso" (PIB 1, P8, línea 106-108).
Frustración de los profesionales por retrocesos del proceso	Hay una constante frustración en los equipos que se relacionaría con la falta de procesos exitosos o con el retroceso de logros en cada caso. Los profesionales señalan que "existe frustración en el equipo a causa de los retrocesos, pero hay que entender que la responsabilidad de los cambios es de la familia" (PIB 1, P3, línea 71-74).

Identificación: PIB 2	
Categoría	Descripción
Transparentar las problemáticas	La transparencia de las problemáticas permite intervenir las verdaderas problemáticas existentes de los usuarios. "es importante para los profesionales la transparencia de los usuarios para ayudar a solucionar las problemáticas reales" (PIB 2, P1, línea 78 - 80).
Objetivos dependientes de la problemática y complejidad de los casos	El planteamiento de objetivos depende de la problemática y complejidad de los casos, planteándose por parte de los profesionales que "los objetivos dependen de las contingencias y de la complejidad de los casos" (PIB 2, P3, línea 27-28).
Generación de un vínculo con las familias	La generación de un vínculo con las familias permite conocerlas, apoyarlas y disminuir las resistencias a la intervención. En relación con esto se hace referencia a que "al principio hay que vincularse con las familias para poder conocerlas" (PIB 2, P3, línea 49-50) y además "hay que vincularse con las familias por la resistencia y escasa motivación de quienes están obligados a asistir al PIB desde tribunales" (PIB 2, P3, línea 50-52).
Empatía con las familias	Se genera un vínculo y empatía con las familias, respetándolas, comprendiéndolas y orientándolas. Tal como refieren los profesionales "es importante empatizar con las familias y respetarlas" (PIB 2, P3, línea 71-72).
Reuniones de equipo como aprendizaje y evaluación	Las reuniones de equipo tienen como objeto intencionar un aprendizaje de estrategias, técnicas y evaluación del plan de intervención, incluyendo otras disciplinas. Los profesionales señalan que "hay una instancia de reunión de equipo en donde se exponen los casos, hay retroalimentación y se ajusta y evalúa el plan de intervención" (PIB 2, P1, línea 94 - 99).
Planificación de las intervenciones	Se planifica un proceso de intervención, el que contiene los objetivos y las temáticas a trabajar. Tal como señalan los profesionales "se dialoga respecto a la situación y a

Identificación: PIB 2	
Categoría	Descripción
	través de eso se encamina el proceso de intervención y los objetivos" (PIB 2, P1, línea 86 - 89).
Intervención sistemática	El trabajo sistemático se utiliza cuando hay pocos cambios y permite monitorear la situación familiar. La base de esto radica en lo que indican los profesionales respecto a que "en el trabajo más sistemático se va monitoreando la situación familiar, y dependiendo ésta se plantean objetivos más complejos" (PIB 2, P2, línea 101-103).
Trabajo en habilidades parentales, determinado por tribunal	El trabajo con las familias está determinado desde el tribunal, siendo la principal temática de intervención, la facilitación del desarrollo de habilidades parentales. Es así como los profesionales hacen referencia a que "generalmente tribunales dispone trabajar habilidades parentales, y manejo conductual de niños" (PIB 2, P3, línea 27-28).
Trabajo de autoestima	El trabajo individual con los niños apunta a temas de valoración personal de las propias capacidades. Tal como refieren los profesionales "en el área individual se trabaja respecto a la vulneración del niño, su autoestima, control de impulsos, autocuidado, y prevención" (PIB 2, P2, línea 151-153).
Trabajo conductual con los niños y niñas	Una de las problemáticas a trabajar hace referencia a relaciones conflictivas y problemas conductuales con el grupo de pares y los adultos. Los profesionales plantean en relación a lo anterior que "el foco de atención es la conducta del niño como reflejo de las conductas del adulto" (PIB 2, P1, línea 116 - 119).
Trabajo con adultos en resolución de conflictos	La temática a trabajar con los adultos apunta a la resolución de conflictos, comunicación, estableciendo de normas y de límites. Se hace referencia a que "se trabaja con los adultos el acercamiento afectivo, establecimiento de normas y límites, estilos de comunicación, resolución

Identificación: PIB 2	
Categoría	Descripción
	de conflictos y comunicación afectiva" (PIB 2, P2, línea 46-49).
Presentación del programa y plan de trabajo	Lo primero es presentar el programa en términos de ayuda a las familias, encuadrando respecto a las condiciones de atención. Los profesionales refieren "la parte inicial es un encuadre respecto a los días y profesionales de atención" (PIB 2, P1, línea 63 - 66)
Problematización con las familias	Las familias que asisten al PIB deben problematizar la situación que motiva la derivación al programa. En relación a esto se señala "hay que problematizar con las familias que asisten al PIB obligadas" (PIB 2, P3, línea 153-154).
Etapa diagnóstica como proceso de conocimiento de las familias	La etapa diagnóstica permite profundizar en las dinámicas familiares e identificar necesidades y dificultades del niño y la familia. Tal como señalan los profesionales "en la primera etapa es posible conocer las dificultades y descubrir otras problemáticas" (PIB 2, P1, línea 72 - 75).
Monitoreo de las intervenciones	El monitoreo de las intervenciones se realiza a lo largo del proceso observando las dinámicas familiares y el cumplimiento de compromisos. Los profesionales plantean que "en las sesiones con los niños y la mamá, juntos realizan compromisos, los que posteriormente son monitoreados y clarificados a lo largo de la intervención" (PIB 2, P1, línea 90 - 93).
Trabajo conjunto y participativo con las familias	Las estrategias y acciones de intervención se trabajan en conjunto con las familias. Respecto a esto se hace referencia a que "se trabaja en conjunto con la familia definiendo las cosas que se quieren cambiar y lo que se va a hacer para cambiar" (PIB 2, P2, línea 67-72).
Valoración de la visión de las familias	Los profesionales valoran previamente la situación de las familias y su contexto, lo que permite establecer el foco de intervención, los objetivos y la problemática a trabajar. Los

Identificación: PIB 2	
Categoría	Descripción
	profesionales señalan que “la valoración previa por parte de los profesionales a los usuarios permite que se abra el fondo de la problemática” (PIB 2, P1, línea 69 – 72).
Trabajo de cosas prácticas con los padres	El trabajo con los adultos se enfoca en acciones prácticas y situaciones cotidianas. Los profesionales plantean que “con los adultos se trabaja desde lo básico, cosas prácticas y cotidianas” (PIB 2, P2, línea 44-45).
Familias como protagonistas de los cambios	Los profesionales fomentan el protagonismo y el poder de las familias en la realización de cambios. Tal como los profesionales plantean “lo más importante es la participación y el protagonismo de los usuarios como agentes de cambio” (PIB 2, P1, línea 115 - 116).
Problematización como facilitador del cambio	El cambio se relaciona con la problematización por parte de las familias. Se señala por parte de los profesionales que “el cambio tiene que ver con la problematización” (PIB 2, P1, línea 103 - 104).
A las familias les hace sentido la intervención del PIB	Los cambios se relacionan con que las intervenciones desde los profesionales tengan sentido para las familias. Los profesionales plantean que “algunas familias realizan cambios y los mantienen, al hacerles sentido lo entregado por los profesionales” (PIB 2, P3, línea 185-186).
Familias que no cambian	Existe la posibilidad que las familias luego de las intervenciones no generen acciones para cambiar. Es así como los profesionales señalan que “puede durar mucho tiempo la problematización con las familias, y posteriormente pasa que éstas no realizan acciones para cambiar” (PIB 2, P3, línea 154-161).
Evaluación a través del reporte de los niños y las familias	La evaluación de los cambios se realiza a través de una comunicación y del relato de los niños y las familias. Los profesionales hacen referencia a que “se evalúan los cambios a través del reporte de los niños y su familia” (PIB 2, P3, línea 208-210).

Identificación: PIB 2	
Categoría	Descripción
Evaluación a través de los cambios conductuales	Los cambios en los niños se evalúan a través de cambios en la conducta. Es así como los profesionales señalan que “se evalúan los cambios a partir de la conducta y las actitudes” (PIB 2, P3, línea 210-211).
Realidad del PIB no vista por SENAME	El PIB está inserto en una realidad que no concuerda con realidad visibilizada por SENAME. Los profesionales hacen referencia a que “SENAME no ve la realidad concreta que se vive en el PIB” (PIB 2, P3, línea 272-273).
Exigencias adecuadas de SENAME	SENAME plantea objetivos y exigencias adecuadas a la protección de los derechos de los niños. Respecto a esto, los profesionales plantean que “es adecuado que SENAME realice exigencias al PIB, porque hay que velar por los derechos de los niños” (PIB 2, P3, línea 290-291).
Maltrato como tema de centros especializados	La reparación del maltrato no es tema de trabajo del PIB, sino de otros programas especializados. Es por ello que los profesionales señalan que “el PIB no es un centro especializado que vea el tema de reparación de maltrato” (PIB 2, P2, línea 3-4).
Indefinición de mediana complejidad	No hay claridad respecto a la definición conceptual de mediana complejidad desde SENAME. Respecto a esto, se señala que “por parte de SENAME no hay claridad conceptual respecto a la mediana complejidad” (PIB 2, P3, línea 27-28).
Visión de los usuarios como programa de control y obligatoriedad	Los PIB como programas de SENAME, tienen una connotación de temor, control y obligatoriedad. Los profesionales hacen referencia a que “los usuarios derivados de SENAME y tribunal de familia ven el programa como una instancia de control” (PIB 2, P1, línea 28 - 29).
Escasez de recursos	La escasez de recursos profesionales y económicos en el PIB dificulta cumplir con las metas de SENAME. En relación a esto, se señala que “se complica llegar a las

Identificación: PIB 2	
Categoría	Descripción
	metas de SENAME, por la escasez de recursos" (PIB 2, P 3, línea 233-234).
Casos que no cumplen perfil de ingreso	Los casos de gravedad que ingresan al programa aun cuando no son perfil de ingreso del PIB, se integran ya que no pueden ser atendidos por otros programas de la red. Es así como se hace referencia a que "hay casos graves que no calzan en el perfil de ningún otro programa y llegan al PIB". (PIB 2, P 3, línea 254-258).
Exceso de casos	El PIB atiende a una población amplia, sobrepasando lo estipulado por SENAME, lo que limita el proceso a realizar. Los profesionales señalan que "en el PIB se atienden más casos de los debidos, y eso limita los procesos a realizar" (PIB 2, P 3, línea 234-236).
Identificación: PIB 3	
Categorías	Descripción
Reparación como objetivo de trabajo	Señalan la reparación como una acción principal dentro de las intervenciones. El equipo refiere "es necesaria la detención de la vulneración de derechos, para iniciar un proceso de reparación" (PIB 3, P 1, línea 19-21).
Evaluación del daño	Uno de los procedimientos que indican los profesionales es la medición del daño de las situaciones problemáticas. Por lo anterior consideran "el primer paso en la intervención es una evaluación del daño del niño brindando a la vez una vinculación desde el espacio terapéutico" (PIB 3, P1, línea 27 - 29).
Delimitación del Perfil de usuarios	De acuerdo a los procedimientos que realizan los profesionales, señalan la demarcación del perfil de los usuarios que ingresan al PIB. Según esto describen "el procedimiento general se inicia con la entrevista de pre-ingreso la visita domiciliaria, que consiste en evaluar el perfil de los usuarios" (PIB 3, P2, línea 53-56).

Identificación: PIB 3	
Categoría	Descripción
Encuadre sobre PIB	Según los procedimientos que refieren los profesionales, está encuadrar acerca del PIB. Tal como señalan "primero hay que encuadrar sobre el PIB y saber por qué ingresan" (PIB 3, P3, línea 47-50).
Trabajo en habilidades parentales	De acuerdo a los procedimientos que realizan los profesionales, consideran el trabajo en habilidades parentales. Según detallan "en el plan de intervención se pueden abarcar habilidades parentales o proceso terapéutico al niño o ambas" (PIB 3, P2, línea 150-152).
Intervenciones desde los recursos protectores y resilientes	Con respecto a los procedimientos, los profesionales consideran los recursos protectores y de resiliencia como temáticas a intervenir. Por lo anterior, refieren "luego de la evaluación es posible llevar a cabo un trabajo individual que permita visualizar los recursos protectores del niño" (PIB 3, P1, línea 29 - 32) y "cuando la vulneración de derechos no se ha resuelto, se trabaja individualmente desde la resiliencia a través de la empoderamiento" (PIB 3, P1, línea 36-39).
Establecimiento de vínculo como facilitador de las intervenciones	Refieren a las acciones en torno a la construcción de un vínculo terapéutica, como factor relevante en la facilitación de las intervenciones. Según señalan "al no realizar un vínculo efectivo con la familia, ésta no cuenta sobre las situaciones que les suceden" (PIB 3, P3, línea 72-73).
Organización del equipo	Los profesionales consideran la importancia en la organización del equipo para el desarrollo de las intervenciones. Tal como refieren "lo prioritario en el desarrollo de las intervenciones tiene que ver con una organización a nivel del equipo de profesionales" (PIB 3, P1, línea 116 - 119).
Incentivo a la participación de los usuario para las intervenciones	Los profesionales señalan que deben estimular a las familias para que participen de las intervenciones. Al respecto, los equipos de los PIB de SERPAJ indican "hay

Identificación: PIB 3	
Categorías	Descripción
	que ir focalizando el trabajo con la intención que participen conscientemente” (PIB 3, P3, línea 15-18).
Coordinación de objetivos e intervención entre los profesionales y las familias	A modo de procedimiento, los profesionales refieren a la coordinación entre profesionales y familias de los objetivos y la intervención, pues describen “en el plan de intervención hay que considerar concordancia entre los objetivos de los profesionales y los de la familia” (PIB 3, P3, línea 8-12).
Enfoque de derecho en las intervenciones	Las intervenciones de los profesionales son realizadas desde un enfoque de derecho. Para ello refieren “lo fundamental es enmarcar las intervenciones desde la psicología en un enfoque de derecho” (PIB 3, P1, línea 64-66).
Mirada social de las problemáticas	Con respecto a las problemáticas de las familias, los profesionales señalan la necesidad de comprenderlas desde una mirada social. Por ello consideran “los psicólogos deben tener una mirada más macro de las familias, no solo considerar una desviación en éstas sino también que provienen de una distribución social desigual” (PIB 3, P1, línea).
Enfoque educativo en las intervenciones	Las intervenciones se realizan desde un enfoque educativo. Por lo anterior los profesionales señalan “se trabaja desde la socioeducación” (PIB 3, P3, línea 3-4).
Contacto con la red como facilitador del cambio	El contacto con la red de la familia facilita el cumplimiento del objetivo que se proponen los profesional, ya que tal como indican “el trabajo conjunto con la red favorece el proceso de reparación” (PIB 3, P1, línea 87-88).
Vínculo entre familias y profesionales como agente de cambio	Los profesionales consideran que la relación terapéutica es importante para generar cambios. Tal como señalan “es el vínculo y la confianza, las estrategia de agente de cambio, no tanto la técnica, porque ésta puede servir para algunos casos y otros no” (PIB 3, P2, línea 226-229).

Identificación: PIB 3	
Categorías	Descripción
Problematización como facilitador del cambio de las familias	Refiere al proceso de cuestionamiento y reflexión de la familia entorno a sus prácticas y acciones vulneradoras, lo que hace que se facilite el cambio. En este sentido los profesionales señalan que “se dificulta el cambio, cuando el maltrato es transgeneracional ya que hay que problematizar con toda la familia” (PIB 3, P1, línea 70–73).
Sensibilización de las familias como generador del cambio	Una de las acciones consideradas por los profesionales para generar cambios en las familias, es la sensibilización. Pues describen “a partir de un buen diagnóstico y de la sensibilización de la familia se generan los cambios” (PIB 3, P1, línea 92 - 95).
Relatividad del cambio	Los cambios son considerados por los profesionales relativos. Tal como refieren “el cambio es relativo, hay muchas estrategias y encontrar la adecuada a la intervención es difícil” (PIB 3, P3, línea 83-85).
Contacto con la red como evaluación del cambio	Hay que tener en consideración los diferentes agentes del contexto del caso para evaluar si han ocurrido cambios, ya que según los profesionales “también hay que recabar antecedentes de quien deriva y mantener contacto con los agentes sociales en torno al caso para que éstos sean informantes de los progresos” (PIB 3, P2, línea 238-243).
El discurso como reporte del cambio.	Un medio utilizado como reporte del cambio es el discurso, ya que según describen los profesionales “el cambio se evalúa con el reporte de los padres” (PIB 3, P1, línea 103-104).
Mirada clínica y sanitaria de SENAME	La postura de SENAME sobre las problemáticas es clínica y sanitaria. Según lo que consideran los profesionales “el programa considera poco la mirada social y más la psicológica. Ésta tiene validez por la presencia de psicólogos. La psicología está sobrevalorada y se pierde la consideración a otras miradas” (PIB 3, P2, línea 277-284).

Identificación: PIB 3	
Categorías	Descripción
Dificultades en la definición de los niveles de complejidad	Según indican los profesionales existe una delimitación difusa de la definición de los niveles de complejidad". Tal como indican "un tema constante es la definición de la mediana complejidad, está estipulada sólo conceptualmente" (PIB 3, P3, línea 87-94).
Generalización de los lineamientos técnicos	Los lineamientos técnicos dispuestos por la Minuta de Énfasis Programáticos, son considerados generalizados por los profesionales y refieren "la amplitud de los lineamientos técnicos favorece y dificulta el trabajo a la vez" (PIB 3, P1, línea 113 - 115).
Visión amplia de definición del maltrato infantil	Refiere a la falta de especificación y delimitación entorno a la definición del maltrato infantil, que hace que se dificulten las intervenciones. Los profesionales señalan "hay una visión de maltrato infantil amplia que abarca todo el desarrollo integral de un niño" (PIB 3, P1, línea 9-10).
Solapamiento de situaciones de maltrato infantil	Los profesionales refieren a la existencia de otras problemáticas en las familias que acompañan al maltrato. Tal como refieren "los motivos de ingreso traen solapados otras vulneraciones de mayor complejidad" (PIB 3, P2, línea 58-59).
Dificultades en el trabajo por exigencias de tribunales	Una de las dificultades en el trabajo de los equipos son las exigencias que realizan los tribunales. Por lo que señalan "hay que priorizar las temáticas a trabajar, ya que el tribunal solicita algo y uno se da cuenta que antes hay que trabajar otra temática" (PIB 3, P3, línea 23-24).
Dificultad para el trabajo en comunidad.	De acuerdo a los procedimientos, los profesionales refieren la existencia de dificultades para el trabajo con la comunidad. Tal como señalan "por el trabajo de oficina el psicólogo pierde la posibilidad de conectarse con la comunidad" (PIB 3, P2, línea 133-138).

Identificación: PIB 4	
Categorías	Descripción
Resolver las vulneraciones como objetivo de trabajo	Uno de los objetivos de las intervenciones que señalan los profesionales es remediar las vulneraciones de derecho. Por ello indican "el eje de la intervención va a tender siempre a resolver los factores vulneradores" (PIB 4, P2, línea 234).
Resignificar situaciones como objetivo de trabajo	Uno de los objetivos que refieren los profesionales es que las familias les den un nuevo significado a las situaciones de vulneraciones de derecho. Por ello indican "el objetivo principal es orientar la resignificación de las situaciones de maltrato" (PIB 4, P1, línea 3-4).
Conseguir apoyo en las redes para las familias	Una de las tareas de los profesionales es obtener colaboración para las familias en la red. Por ello señalan: "mayoritariamente se ligan a las familias a las redes para que puedan obtener más apoyo del que ya tienen" (PIB 4, P5, línea 28-31).
Planteamiento de pequeños objetivos	Los profesionales se plantean pequeños objetivos para las intervenciones. Según señalan "hay que plantearse bajas expectativas en los casos para que frente a retrocesos en la intervención la meta no se aleje" (PIB 4, P2, línea 178-181).
Potenciar factores protectores y resilientes	Otra labor que remiten los profesionales es fortalecer los factores protectores y resilientes. Según indican "cada familia tiene sus propias potencialidades y culturas y hay que potenciarlas" (PIB 4, P5, línea 67-76) y "con preadolescentes y adolescentes se trabaja en paralelo con intervenciones individuales promoviendo la resiliencia" (PIB 4, P2, línea 17-19).
Trabajo con familias	Dentro de sus labores los profesionales refieren al trabajo que realizan con las familias. Tal como señalan "se realiza un diagnóstico para ver la situación familiar e individual y posteriormente plantear un plan de intervención" (PIB 4, P3, línea 8-9).

Identificación: PIB 4	
Categorías	Descripción
Trabajo comunitario	Otra de las acciones que realizan los profesionales tiene relación con el trabajo que hacen en la comunidad. Según indican “el trabajo comunitario es importante por la realización de talleres, la difusión del trabajo que se realiza y la consideración de las necesidades del territorio” (PIB 4, P3, línea 126-138).
Coordinación del plan de intervención entre profesionales y familia	El plan de intervención que realizan los profesionales se realiza en acuerdo con la familia. Tal como indican “el plan de intervención se forma en conjunto con el niño y los adultos” (PIB 4, P1, línea 41 - 42).
Consideración de las particularidades de los casos para las intervenciones	Para fijar las intervenciones los profesionales deben considerar las peculiaridades y características de cada caso. Según relatan “los objetivos dependen de las características del caso y las necesidades de éste” (PIB 4, P3, línea 17).
Realización de entrevistas iniciales al niño y familia	Los profesionales realizan entrevistas tanto a las familias como a los niños como metodología de trabajo. Tal como señalan “dos meses son destinados a conocer a la familia entrevistando a todos los actores involucrados en el caso” (PIB 4, P2, línea 57-60).
Elaboración de un plan de intervención	Dentro de las acciones que realizan los profesionales, está la confección de un plan de intervención donde plantean las acciones a realizar con las familias. Tal como refieren “existe un plan de intervención en el cual se plantean objetivos, actividades y métodos de evaluación en un tiempo determinado” (PIB 4, P3, línea 83-85).
Realización de un proceso de diagnóstico	Otra de las acciones que refieren los profesionales es ejecución de un proceso de diagnóstico. Para esto indican “en la etapa de diagnóstico se elabora el plan individual, familiar y comunitario con respecto a las necesidades del caso” (PIB 4, P2, línea 96-97).

Identificación: PIB 4	
Categorías	Descripción
Énfasis preventivo en el programa	Según lo relatado por los profesionales, ellos en el PIB realizan prevención. Tal como señalan “desde la minuta, el PIB es un programa de prevención focalizada y no de intervención” (PIB 4, P2, línea 241-243).
Cambio a través de la educación de las familias	Los profesionales consideran que los cambios se producen por la educación a las familias. Según reportan “cuando se les dice a las familias que no están cumpliendo su rol y se les sugiere cómo hacerlo, sí hay un cambio” (PIB 4, P3, línea 69-71).
El rol del educador como generador de cambios	La labor del educador es considerado relevante para la realización de cambios en las familias. Los profesionales señalan “desde la relación de cercanía que genera el educador se generan grandes cambios” (PIB 4, P2, línea 25-26).
Problematización de la situación como generador del cambio	Según lo referido por los profesionales, el cambio se produce cuando las familias problematizan las situaciones conflictivas. Tal como relatan “cuando las personas se dan cuenta que tienen un problema hay un cambio” (PIB 4, P1, línea 31 - 33).
Evaluación del cambio a través del relato	Un verificador del cambio, para los profesionales, es el relato de los niños, niñas y jóvenes (N/N/J) y/o sus padres. Al respecto, refieren “se ven cambios en el relato que los padres realizan sobre la mejora en la relación con sus hijos” (PIB 4, P2, línea 196-197).
Familias con responsabilidades asumidas, como indicador de cambios	Los profesionales indican que es posible evaluar cambios a través del compromiso de las familias con los N/N/J. Respecto a lo anterior, lo profesionales señalan “otros indicadores más subjetivos de cambio como la asistencia al colegio, la preocupación por el niño, la imagen positiva que tiene éste de su grupo” (PIB 4, P5, línea 116-123).

Identificación: PIB 4	
Categorías	Descripción
Evaluación del cambio a través de factores protectores y vulneradores	Para evaluar los cambios, los profesionales consideran los factores protectores y vulneradores. Según se refieren “el mapa de factores es el único instrumento que permite visualizar si efectivamente hubo cambios en el proceso” (PIB 4, P2, línea 220-221).
Evaluación del cambio a través de la visualización de los avances	Para evaluar cambios, los profesionales consideran los avances que han tenido las familias durante el proceso. Según esto indican “los cambios se evalúan a través del tiempo en las intervenciones visualizando los avances en las problemáticas de las dinámicas familiares, como fomentan el castigo” (PIB 4, P4, línea 28-31).
Evaluación del cambio a través de los vínculos establecidos	Los profesionales indican que se pueden evaluar los cambios a través de las vinculaciones y afectos que se establezcan. Por ello señalan “Hay otros cambios que son más abstractos relacionados con los afectos” (PIB 4, P2, línea 222-223).
Adaptación de las bases técnicas por parte del equipo	De acuerdo a la visión de la minuta de los énfasis programáticos. Los profesionales refieren a que son ellos los que deben adaptarlas para realizar su trabajo. Refieren “el tema de política con implementación tiene un gran quiebre. Es fundamental que los equipos le busquen el sentido” (PIB 4, P5, línea 139-145).
Dificultad para delimitar los niveles de complejidad	Los profesionales refieren a una difusión en la delimitación de los niveles de complejidad, puesto que “la división de los niveles de complejidad desde SENAME es un constructo teórico, ya que son complejidades que no pueden ser medidas” (PIB 4, P1, línea 60 - 62).
Complicaciones en etapa de pre-egreso	Los profesionales refieren que la etapa de pre egreso es problemática. Tal como señalan “la etapa de pre egreso y seguimiento tiende a ser súper crítica, debido a que pueden mantenerse los cambios o quedar sin efecto la intervención” (PIB 4, P2, línea 87-89).

Identificación: PIB 5	
Categorías	Descripción
Reparación como objetivo de trabajo	Contempla las acciones del programa dirigidas a la resolución y compensación del daño causado por las situaciones de vulneración. El equipo al respecto señala “el objetivo del programa es interrumpir las situaciones de vulneración de derecho, resolverlas a través de 18 meses que es un tiempo adecuado para que las familias resignifiquen las problemáticas y utilicen otros métodos para abordar las necesidades de sus hijos” (PIB 5, P4, línea 201-206).
Resignificación de las experiencias de maltrato	Las intervenciones están orientadas al trabajo de resignificación entorno a las experiencias de maltrato vividas por los niños y niñas. En virtud de ello, los profesionales refieren “un objetivo a trabajar en el ámbito reparatorio es la resignificación de los episodios de maltrato” (PIB 5, P3, línea 14-15).
Valoración de la opinión de las familias respecto a la intervención	Refiere a la consideración y al respeto de las opiniones de las familias en el proceso. Respecto a lo anterior, los profesionales dan cuenta de que “se trabaja de manera complementaria con la familia en función que asuma su rol en el proceso”. (PIB 5, P4, línea 44-46).
Promoción de los derechos del niño	El trabajo que se tiene como equipo, con la red, es promover los derechos de los niños en los distintos contextos. Asimismo, los profesionales refieren “el trabajo con la red tiene que ver con la promoción y vinculación de los derechos de los niños” (PIB 5, P1, línea 8-9).
Comprensión de la historia de infancia y familiar del adulto	El trabajo con los adultos en las intervenciones está orientado a comprender lo que ellos vivieron en su infancia, con el fin de que ellos empaticen con la realidad de sus hijos. Debido a que “una familia que tiene una historia de vida que no ha reparado y no ha tenido apoyo en esa situación no puede hacerse cargo de las problemáticas de su hijo” (PIB 5, P4, línea 125-127).

Identificación: PIB 5	
Categorías	Descripción
Visualización de recursos y disposición al cambio de las familias	Refiere al trabajo realizado con las familias, para visualizar sus recursos y disposición al cambio. Al respecto, los profesionales refieren la necesidad de "visualizar los recursos de la familia y tratar de visualizar la posibilidad de cambio o modificación" (PIB 5, P5, línea 30-32).
Delimitación de la mediana complejidad	En los programas se ponen límites frente al nivel de mediana complejidad de los casos atendidos, considerando estas situaciones de maltrato no constitutivo de delito. Los profesionales del PIB refieren "la mediana complejidad es entendida como la presencia de situaciones de negligencia parental y todo lo que no se constituye un delito" (PIB 5, P4, línea 185-187).
Trabajo en red	En el programa se trabaja en visibilizar, gestionar y generar redes. Los profesionales señalan "hay que generar redes familiares y visibilizar redes institucionales, que apoyen a la familia" (PIB 5, P2, línea 9-10).
Evaluación diagnóstica inicial	Refiere al periodo diagnóstico mediante el cual se busca visualizar las condiciones y vulneraciones del contexto familiar, social y educativo. Tal como refieren los profesionales del programa, "al inicio de la intervención existe un periodo diagnóstico, en donde se visualizan las deficiencias socioeconómicas de las familias" (PIB 5, P2, línea 35-38).
Generar vínculo del profesional con las familias	En la intervención el profesional busca establecer el vínculo con las familias, de manera que ellos abren sus contextos. Los profesionales señalan "los primeros tres meses están destinados para formar el vínculo con las familias y lograr que ellos adquieran confianza" (PIB 5, P3, línea 65-66).
Trabajo en habilidades y competencias parentales	Las intervenciones realizadas con los adultos están orientadas a generar las condiciones para que el adulto desarrolle habilidades y competencias parentales.

Identificación: PIB 5	
Categorías	Descripción
	Asimismo, los profesionales mencionan “en el ámbito familiar se trabaja en habilidades o competencias parentales, y en generar redes familiares” (PIB 5, P2, línea 7-9).
Problematización de las familias sobre su situación	En el trabajo realizado con las familias, se problematiza la situación que motiva su ingreso al programa, de tal forma se genera mayor compromiso con el proceso de intervención. El equipo refiere “se logra problematizar con las familias, cuando se les hace sentir que de no generar apoyo para sus hijos, la vulneración de derechos va a persistir” (PIB 5, P2, línea 117-121).
Realización de un plan de intervención	Se refiere a la elaboración del plan de intervención, en el cual se señala el trabajo a realizar a nivel individual, familiar y comunitario. Respecto a lo anterior, los profesionales agregan “en el plan de intervención se señala el tema a trabajar, objetivos, actividades y resultados que se esperan. Cada seis meses se revalúa y se hace un nuevo plan dependiendo de las condiciones de la familia, asistencia, participación, logros y estrategias utilizadas” (PIB 5, P5, línea 53-57).
Intervenciones grupales	Se realizan intervenciones a nivel grupal, trabajando tanto con el grupo familiar, como con el grupo de pares en talleres. Los profesionales manifiestan que “se vincula al niño a un espacio grupal donde el equipo visualiza la interacción que tiene con sus pares, por lo general son agresivos y con falta de interacción con sus pares, se evalúa en ese contexto si el niño ha desarrollado las habilidades necesarias para egresar” (PIB 5, P4, línea 166-173).
Asignación de profesionales a las intervenciones	De acuerdo a la temática a trabajar se designan los profesionales idóneos al caso. Los mismos profesionales refieren “cuando a nosotros nos derivan un caso, se

Identificación: PIB 5	
Categorías	Descripción
	realiza una reunión para establecer los profesionales que van a trabajar” (PIB 5, P2, línea 3-4), y “los casos de maltrato se derivan al psicólogo del programa” (PIB 5, P4, línea 10-11).
Variabilidad de los objetivos durante el proceso	En el proceso de intervención los objetivos van cambiando, siendo pertinente replantearlos y considerar nuevas temáticas a trabajar. Considerando lo anterior, los profesionales mencionan “durante la marcha (del plan de intervención) los objetivos van cambiando esto implica mirar la hoja de análisis de casos, reuniones técnicas, acompañamiento, se asesora al equipo, se dan sugerencias” (PIB 5, P4, línea 141-143).
Derivación de casos más graves	Refiere a las derivaciones realizadas a proyectos más especializados, o a instancias legales, al enfrentar problemáticas más complejas. Al respecto los profesionales refieren “frente a las distintas problemáticas que exponen las familias al adquirir mayor confianza, se debe decidir sobre realizar derivaciones a proyectos más especializados” (PIB 5, P3, línea 77-78).
Devolución de los profesionales a las familias	Hace referencia a la acción relativa a la entrega de un reporte de información sobre el proceso de las familias. Al respecto el equipo refiere “los profesionales tienen que ser claros al reportar resultados para determinar si es que el niño ha generado cambios” (PIB 5, P4, línea 48-51).
Posibilidad de las familias de realizar cambios	A la base de las intervenciones debe estar la consideración de las posibilidades que tienen las personas y familias, de modificar sus conductas. Respecto a lo anterior, los profesionales dan cuenta que “al iniciar una intervención hay que considerar que es posible que la familia genere un cambio o modificación de la conducta que incidiría en la interrupción de la vulneración de derechos” (PIB 5, P5, línea 5-9).

Identificación: PIB 5	
Categorías	Descripción
Las familias se dan cuenta de la situación que viven y deciden cambiar	Refiere a que las familias se dan cuenta de su situación, al hacerles reflejo de sus pautas familiares, de lo que le sucede al niño, y así generan cambios. De acuerdo a ello, desde el equipo se señala "que existan cambios en la familia se debe al darse cuenta de la situación que están vivenciando" (PIB 5, P3, línea 101-102).
El cambio se relaciona con que los adultos asuman responsabilidades y comprendan a los niños	La capacidad adquirida por los adultos para reconocer a su hijo como un otro, para asumir y tomar sus responsabilidades, se relaciona con el cambio. Los equipos señalan "cuando los padres generan confianza, se acercan y entienden que los niños son diferentes en edad y experiencia, se producen los cambios" (PIB 5, P1, línea 56-59).
Reporte del niño como evaluación del cambio	A través del relato que directamente hace el niño sobre el proceso, se evalúan los cambios. Según señalan los profesionales "es la devolución que hace el niño o niña del proceso la que indica que hay cambio en ellos y en la familia" (PIB 5, P4, línea 89-91).
Vinculación del niño y la familia en el proceso como medio de evaluación	Un indicador para evaluar cambios, es la forma de vinculación del niño, con su familia, la red, el profesional, el espacio, y el mismo proceso, durante la intervención. Los profesionales señalan "los indicadores de cambio del niño son la participación, la vinculación, la atribución de significado a los espacios utilizados, la manera en que él se sintió" (PIB 5, P4, línea 61-64).
Evaluación cualitativa del proceso	Refiere a que la evaluación del proceso de intervención, es realizada durante el transcurso del mismo y es cualitativa. Los profesionales refieren "desde una visión más cualitativa, en el transcurso de la intervención uno se da cuenta de los cambios" (PIB 5, P2, línea 77-79).

Identificación: PIB 5	
Categorías	Descripción
Evaluación de cambios desde el reporte de la red	Los cambios son evaluados a través del diálogo con los distintos participantes del entorno de la familia, de los espacios a los cuales no se ha tenido acceso. Al respecto, desde los equipos se hace referencia a que “los participantes del entorno de las familias dan cuenta si hay cambio” (PIB 5, P5, línea 82-84) y que “el reporte de los profesores así como el de los profesionales hacia ellos permite tener una visión de espacios a los que el otro no accede” (PIB 5, P1, línea 24-26).
Inconsistencia de los planteamientos de SENAME	Refiere a las incongruencias de los planteamientos de SENAME, en lo referido a sus orientaciones y lo realizado en el PIB, la respuesta que entrega en el nivel público y la amplitud de los objetivos que se plantea. Al respecto los profesionales refieren “existe mucha inconsistencia desde lo que se hace en el PIB y lo que SENAME orienta” (PIB 5, P4, línea 184-185).
Lineamientos técnicos de SENAME poco claros	Hace referencia a la existencia de lineamientos sin una base, ni metodología clara. Desde equipo se señala “los lineamientos técnicos de SENAME, son básicos y no plantean un modelo de intervención claro” (PIB 5, P3, línea 150-151).
Falta de claridad y discusiones de equipo, respecto a los planteamientos de SENAME	Refiere a la escasez de discusiones y puesta de atención en los lineamientos por parte del equipo. Los profesionales señalan “no hay discusiones de equipo respecto a lo que plantea SENAME” (PIB 5, P1, línea 72-73).
Dificultad en el cambio en las escuelas	El cambio en las escuelas es difícil, a causa de su rigidez, al no considerar sugerencias y que no asumir su responsabilidad en el caso. El equipo señala “es complejo trabajar con las escuelas, porque son expulsivas, y no asumen su responsabilidad en los cambios que puedan tener los niños” (PIB 5, P2, línea 170-174).

Identificación: PIB 5	
Categorías	Descripción
Trabajo en red ineficaz	Las intervenciones realizadas en la red no resultan siempre eficaces, en ocasiones la red no da respuesta al encontrarse generalmente saturada. En virtud de lo anterior, los profesionales refieren “las inconsistencias se dan desde SENAME, de la red especializada y desde la red de salud que no da respuesta a los niños con alta complejidad” (PIB 5, P4, línea 220-225).
Atención de casos de alta complejidad	En el programa se atienden casos de alta complejidad, mientras se espera atención en programas especializados debido a la escasez de ofertas de atención. Los profesionales agregan “debido al nivel de compromiso que el equipo asume con la infancia se atienden a niños con una complejidad alta mientras se genera un cupo en el proyecto especializado” (PIB 5, P4, línea 192-195).
Identificación: PIB 6	
Categorías	Descripción
Propiciar un contexto proteccional como objetivo de la intervención	Uno de los objetivos del PIB es favorecer la existencia de un contexto protector en los casos. Al respecto, el equipo manifiesta “el objetivo de propiciar un contexto proteccional, es transversal” (PIB 6, P3, línea 5-6).
La interrupción de la vulneración como objetivo a trabajar	El objetivo general del PIB es interrumpir las situaciones de vulneración de derechos. Los profesionales refieren “los objetivos generales tienen relación con interrumpir la vulneración de mediana complejidad” (PIB 6, P8, línea 79-84).
Realizar proceso reparatorio como objetivo	Uno de los objetivos del PIB es la realización de un proceso de reparación en situaciones de vulneración, focalizado en las temáticas definidas a trabajar en el PIB. El equipo señala “el objetivo es revertir y reparar esas situaciones, pero focalizados en temáticas específicas” (PIB 6, P4, línea 10-11).

Identificación: PIB 6	
Categorías	Descripción
Trabajo del autoconcepto como objetivo de intervención	Uno de los objetivos de la intervención es abordar la temática del autoconcepto. En virtud de ello, los profesionales refieren “dentro de la temática del autoconcepto, se trabaja la percepción de sí mismo, resignificación de historia familiar y personal, resignificaciones de los vínculos con los papás y la culpa” (PIB 6, P2, línea 10-12).
Presentación de la organización a las familias	Los profesionales presentan a las familias la organización, explicando la forma de trabajo y el contexto donde esto se realiza. Los profesionales señalan “se les explica a las familias de las formas de trabajo, el rol y la importancia de los profesionales, sobre los objetivos de las visitas domiciliarias y la importancia de situar el contexto donde se desarrollan (PIB 6, P8, línea 31-38).
Establecer una relación de buen trato con la familia	El establecimiento de una relación de buen trato y del vínculo con las familias, es necesario para el desarrollo de los procesos de intervención. En virtud de ello, los profesionales mencionan “los procesos se facilitan relacionándolos bajo el concepto de una relación bien tratante” (PIB 6, P6, línea 72-76).
Las etapas del proceso de intervención	El proceso de intervención consta de distintas etapas referidas principalmente al diagnóstico, la intervención y el cierre. Los profesionales refieren “las etapas que se trabajan son diagnóstico, plan de intervención y luego pre egreso y egreso” (PIB 6, P6, línea 26-29).
El reporte de las familias para indagar su situación familiar	Los profesionales en la intervención, por medio del reporte que hacen las familias, indagan la situación familiar y la concepción que tienen de la violencia. El equipo menciona “a través del autorreporte se indaga sobre la situación familiar, por qué están aquí y el significado del fenómeno de la violencia” (PIB 6, P9, línea 29-33).

Identificación: PIB 6	
Categorías	Descripción
Definición de los objetivos a trabajar, con la familia	Los objetivos a trabajar en el proceso de intervención, son definidos y construidos entre los profesionales y las familias. Los profesionales señalan “la tripleta va fijando los objetivos en la etapa de exploración diagnóstica que tienen relación con lo que se definió con la familia para trabajar” (PIB 6, P8, línea 90-96).
Modalidad de intervención individual, familiar y comunitaria	En el programa se realizan intervenciones a nivel individual, familiar y comunitario. Respecto a lo anterior, los profesionales señalan “se trabaja en distintos niveles, individual, familiar y hay una intención de lo comunitario referido a la coordinación de las redes” (PIB 6, P6, línea 5-9).
Generar compromiso con la familia	Las familias adquieren un compromiso con los profesionales del PIB, sobre la participación de ellos en el proceso. Al respecto, los profesionales señalan “otro objetivo es intentar generar un compromiso de participación” (PIB 6, P8, línea 54-57).
Compromiso desde el equipo del trabajo	Es importante que los equipos se comprometan con lo que realizan, y quieran hacer transformaciones. En virtud de ello, los profesionales refieren “se necesita un equipo comprometido con lo que realiza, a veces se les exige mucho y eso tampoco es tan bueno” (PIB 6, P8, línea 223-226).
Problematización de la situación	Es esencial durante el proceso de intervención, que las familias problematicen el fenómeno de la violencia. Al respecto, los profesionales relatan “hay que problematizar para que las familias internen un fenómeno no natural de la violencia y entiendan que es algo que les provoca daño físico o psicológico” (PIB 6, P9, línea 6-10).
Trabajo realizado para interrumpir la vulneración	Se realiza un trabajo con las familias para resolver y terminar con las situaciones de vulneración de mediana complejidad. Tal como el equipo refiere, “uno de los

Identificación: PIB 6	
Categorías	Descripción
	grandes objetivos es interrumpir las situaciones de vulneración" (PIB 6, P4, línea 4).
Intervenciones grupales y colectivas	Refiere a las intervenciones del programa realizadas con un abordaje grupal y colectivo. En relación a lo anterior, los profesionales señalan "se ha intentado ampliar la mirada psicosocial de las intervenciones, enfatizando lo colectivo y grupal" (PIB 6, P4, línea 49-50).
Diagnóstico de la situación familiar	En la exploración diagnóstica se realizan entrevistas, sesiones de juego y aplicación de instrumentos, con el fin de comprender y conocer las características y situación familiar. Los profesionales refieren "se realiza una exploración diagnóstica en un plazo establecido para conocer las características familiares y transgeneracionales y poder generar lineamientos de acción" (PIB 6, P7, línea 11-17).
Se trabaja el enfrentamiento de la violencia	En los programas se aborda la temática de la violencia, el enfrentamiento y el no ejercicio de ésta. Los profesionales del PIB señalan "también se trabaja con los efectos de la violencia y cómo las personas enfrentan y evitan estos efectos" (PIB 6, P9, línea 36-48).
Trabajo en desnaturalizar las pautas relacionales de maltrato	La acción de desnaturalización de las pautas relacionales, se realiza en base al relato de las personas. Los profesionales agregan "es fundamental desnaturalizar ciertas pautas relacionales, en particular cuando existen situaciones complicados de maltrato" (PIB 6, P3, línea 51-53).
Trabajo directivo y concreto en las intervenciones	El trabajo realizado en el programa, a veces es bastante dirigido y normativo, ejerciéndose control. Al respecto, los profesionales refieren que "hay circunstancias en las que hay que ser directivos, normativos y ejercer control, reconociendo que hay un contexto de obligatoriedad" (PIB 6, P3, línea 83-85).

Identificación: PIB 6	
Categorías	Descripción
Trabajo desde una mirada sistémica	Se realizan intervenciones orientadas al funcionamiento familiar, a las dinámicas y condiciones familiares. Los profesionales plantean "trabajo desde una mirada sistémica, ya que me cuesta mucho trabajar solo con el niño, me parece obvia la intervención con sus padres" (PIB 6, P4, línea 122-124).
El rol del educador en el trabajo territorial	Los educadores realizan un trabajo territorial con las familias. En virtud de ello, los profesionales refieren "el rol del educador desde su trabajo territorial es importante, para tener una mejor percepción de las familias, ya que citar a las familias al PIB es una forma súper sesgada de ver su realidad" (PIB 6, P1, línea 24-26).
Flexibilización del equipo en asumir roles	Los roles de los profesionales del equipo no son rígidos, pudiendo alguien realizar otro rol. El equipo menciona "el equipo es flexible, trata que no existan límites por la profesionalización, y que los roles no estén tan marcados, esto permite que prioricemos otras variables de acuerdo a los casos" (PIB 6, P4, línea 64-72).
Consideración de las particularidades de los casos en el proceso	En el proceso de intervención se consideran las características particulares de las familias, por lo mismo el acercamiento a cada una de éstas es distinto. Los profesionales refieren "cada caso tiene un plan de intervención con objetivos individuales, de acuerdo a sus particularidades, enmarcados dentro de los dos grandes objetivos generales" (PIB 6, P4, línea 89-92).
Importancia del trabajo en equipo para las intervenciones	En el programa es fundamental el trabajo en equipo, éste trabajo permite el fortalecimiento del equipo y la mejora en los procesos de intervención. El equipo plantea "a los grandes objetivos determinados por SENAME, se le incorporaron dos objetivos más, dirigidos al trabajo de redes y al de equipo" (PIB 6, P4, línea 202-205).

Identificación: PIB 6	
Categorías	Descripción
Importancia del autocuidado en los equipo	Refiere al énfasis del programa por mantener el autocuidado de los profesionales, considerando que un mejor trabajo puede realizarse al potenciar al equipo. Los profesionales explicitan “un equipo que está quemado no puede trabajar bien” (PIB 6, P4, línea 218-219).
Trabajo sobre competencias parentales	En el programa se trabaja sobre competencias parentales a nivel individual, familiar y comunitario, considerando las características particulares e históricas de la familia o grupo. El equipo hace referencia a que “una de las orientaciones del PIB se relaciona con formar y fortalecer las competencias parentales de los padres” (PIB 6, P1, línea 7-9).
Consideración de situaciones alternativas desde las personas	En el proceso de intervención es importante trabajar en conjunto con la familia, acogiendo sus explicaciones y discutiendo nuevas versiones. El equipo relata “como objetivo también, sacar relatos alternativos de personas que no ejercen violencia” (PIB 6, P9, línea 22-27).
Información a la familia sobre el proceso	Los profesionales informan y aclaran dudas a la familia sobre su proceso. El equipo menciona “las familias que anteriormente les han hecho diagnósticos psicosociales, no tienen conocimiento de las conclusiones. Acá les explicamos por qué están aquí y se le aclaran las dudas” (PIB 6, P8, línea 13-18).
Las familias como protagonistas del proceso y los cambios	En el programa se trabaja posicionando a las familias como protagonistas del proceso a realizar, como potenciales actores de su vida. Los profesionales refieren “es relevante informarles a las familias de la importancia que tienen como protagonistas de los cambios y que los profesionales estamos de paso por sus vidas” (PIB 6, P8, línea 23-29).
Potencial de las familias para el cambio	Refiere a la presencia de características, que dan cuenta del potencial para el cambio, en las familias. El equipo del

Identificación: PIB 6	
Categorías	Descripción
	programa menciona "los profesionales creemos que las familias tienen el potencial para resolver sus problemas, muchas veces no saben cómo hacerlo" (PIB 6, P8, línea 180-183).
Trabajo para la toma de conciencia de las familias como generador de cambios	En el programa se realiza un trabajo de facilitación de la toma de conciencia con las familias, respecto de la situación que viven, lo que permite avanzar en el proceso de cambio con las familias. Los profesionales refieren "los cambios pasan porque los adultos tomen conciencia, y se den cuenta de lo que quieren para su vida y la de sus hijos" (PIB 6, P4, línea 139-140).
Importancia de conocer la situación familiar para generar cambios	Refiere a la relevancia de tener durante el proceso, una mirada comprensiva de la situación familiar, para así ir generando cambios en las familias. El equipo señala "es importante, indagar en la historia familiar, las pautas relacionales, y posteriormente hacerse un esquema de las posibilidades de ir facilitando cambios" (PIB 6, P1, línea 18-21).
Cambio a través de la visualización de las necesidades de los niños	La generación de cambios ocurre cuando los adultos logran ver a los niños como un otro distinto, reconociendo que tiene necesidades diferentes y por lo mismo, no es una prolongación de sí mismo. Los profesionales hacen referencia a que "se observan los cambios, a partir de los movimientos que puedan darse en el discurso de los adultos, cuando logran reconocer a los niños con sus propias necesidades" (PIB 6, P3, línea 115-121).
Reconstrucción narrativa para significar eventos	En el proceso de intervención se trabaja con las personas, en conocer la significación otorgada a distintos eventos de su vida, y reconstruir estos episodios significativos para vincular estos con la actualidad, y de este modo ir facilitando los cambios. El equipo hace referencia a que "en la intervención se les da la posibilidad a las personas

Identificación: PIB 6	
Categorías	Descripción
	para que construyan la narración de su vida, y para que en algún momento reflexionen y empaticen con el otro" (PIB 6, P1, línea 46-50).
Generación de microcambios	En el proceso de intervención, se producen microcambios. Estos no son considerados cambios en sí, al estar sujetos a que por algún evento circunstancial haya retrocesos. Al respecto, los profesionales señalan "en la intervención se dan microcambios como que el niño salude, permanezca sentado, retenga instrucciones, y que refiera que el papá no le grita, lo trata mejor, y lo contiene, se siente más seguro con los papás" (PIB 6, P2, línea 61-63).
Situaciones en que los cambios no se producen por los profesionales	Refiere a las circunstancias en las que los profesionales no tienen mayor incidencia en los cambios de la familia. Al respecto, los profesionales refieren "los cambios en las situaciones se deben a una conjunción de factores, que a veces tienen que ver con lo realizado por el equipo y otras veces no" (PIB 6, P4, línea 109-110).
Cambios por obligatoriedad del proceso desde tribunales	Refiere a la consideración de que existen cambios en las familias, que ocurren por el contexto de obligatoriedad de las intervenciones. El equipo manifiesta "los cambios tienen que ver con el contexto terapéutico que se da en los PIB, que es de tipo coactivo, las familias están obligadas a venir por mandato de tribunales, este es un freno para que ellos eviten la violencia" (PIB 6, P9, línea 59-67).
Consideración del relato para evaluar cambios	La evaluación de los cambios se realiza a partir del relato de las personas, del como ponen en su lenguaje la toma de conciencia de su situación. Los profesionales señalan "en el ámbito comprensivo, la única forma de verificar es a partir del relato, del cómo la persona va posicionando en su discurso al otro como otro válido" (PIB 6, P3, línea 106-108).

Identificación: PIB 6	
Categorías	Descripción
Los cambios se ven en el significado de su situación	Cuando las personas empiezan a cambiar el significado de su situación se dan cambios. El equipo refiere “el cambio se da por el trabajo en las sesiones que tiene que ver con el cambio de significado, como las familias se van recontando las historias” (PIB 6, P9, línea 67-70).
Cambios a evaluar a través de los factores protectores y de riesgo	Los profesionales realizan la evaluación de los cambios considerando los factores protectores y de riesgo. Desde el equipo se señala “en el momento del egreso se ven los factores protectores o si la situación se agravó” (PIB 6, P8, línea 143-149).
Triangular la información para evaluar cambios	En el programa se realiza triangulación de la información para evaluar los cambios. En virtud de ello, se realizan observaciones en distintos contextos, y contrastan relatos de informantes claves en el proceso. Los profesionales refieren “se realiza bastante triangulación de informaciones para evaluar los cambios” (PIB 6, P4, línea 159-161).
Evaluación del cambio a través de los avances en el proceso	Refiere a la realización de evaluación del cambio, mediante el constante monitoreo de casos en el que se evalúa el proceso de cada familia. El equipo hace referencia a que “se realizan análisis de casos mensuales, en el que se evalúa el proceso de cada familia, para poder desplegar nuevas estrategias metodológicas” (PIB 6, P1, línea 107-110).
Cambios visualizados desde la percepción de los profesionales	A través de la constante reflexión y percepción de los profesionales se evalúan los cambios. Al respecto, el equipo manifiesta “también se evalúa mediante la percepción de la tripleta, si hay participación en talleres, mirar los logros del caso” (PIB 6, P8, línea 151-163).
Limitación de tiempo para las intervenciones	Refiere a las complicaciones de la intervención por el tiempo limitado de atención. El equipo declara “hay que estar atendiendo un poco de un caso y un poco de otro,

Identificación: PIB 6	
Categorías	Descripción
	porque no alcanza el tiempo y es demasiada la cantidad de casos a atender” (PIB 6, P4, línea 189-193).
Dificultad para intervenir por demanda de casos	Se dificulta la intervención producto de la gran cantidad de casos a atender. Los profesionales señalan “existe una gran desproporción de los casos, que inevitablemente hace que se prioricen los procesos de intervención a una cantidad de casos, y que a los demás casos solo se les haga un chequeo” (PIB 6, P2, línea 107-111).
Falta de realidad en los planteamientos de SENAME	Los planteamientos dispuestos desde SENAME, no tienen relación con la realidad al interior de los PIB. Los profesionales hacen referencia a que “no hay sincronía entre las políticas del SENAME, y la realidad vivida en los PIB” (PIB 6, P1, línea 134-135).
Falta de delimitación en situaciones de mediana complejidad	En el programa no está delineado el nivel de atención, y se intervienen casos con situaciones cronificadas que no pertenecen al nivel de mediana complejidad de los PIB. El equipo señala “las situaciones de mediana complejidad, son situaciones que están poco delineadas y muchas veces las situaciones que se trabajan son de alta complejidad” (PIB 6, P8, línea 103-112).
Cultura rígida en Limache Olmué	Refiere a las complicaciones desde lo cultural, vinculadas a la ruralidad del sector de Limache-Olmué. Al respecto, el equipo refiere “es difícil quebrar desde lo sociocultural, con los estereotipos y estigmas que se construyen en las comunas vinculadas a lo rural” (PIB 6, P1, línea 87-90).
Violencia estructural desde las políticas públicas	Existen vulneraciones cometidas por el estado y sus políticas. Los profesionales señalan “hay muchas condiciones familiares que tienen relación con las políticas públicas, éstas no generan las condiciones para que las familias se desarrollen de manera digna y adecuada en ambientes de tranquilidad y felicidad” (PIB 6, P8, línea 230-240).

Identificación: PIB 7	
Categoría	Descripción
Interrumpir la vulneración	Poder detener la vulneración de derechos es uno de los principales objetivos del programa, según como refieren los profesionales “el objetivo principal es terminar con la vulneración” (PIB 7, P 3, línea 12 - 13)
Fortalecer el buen trato en las familias	Lo prioritario, para poder llevar a cabo las intervenciones, es el trabajo en función del fortalecimiento del buen trato en las relaciones familiares, es así que los profesionales señalan “se promueve un proceso a nivel familiar de construcción de las relaciones interpersonales que vaya dirigido al buen trato, cuidados y preocupación entre todos” (PIB 7, P2, línea 29-35).
Fortalecer factores protectores	Dentro de los objetivos, que guían el proceso interventivo se puede indicar el “fortalecer factores protectores del niño, la familia y el entorno” (PIB 7, P2, línea 14-16).
Vinculación con las familias	Lo primordial en el trabajo con las familias son las estrategias para el establecimiento de un vínculo entre profesional y familias, es así que “el primer objetivo es un tema de vinculación con las familias y con los niños” (PIB 7, P3, línea 11 - 12).
Trabajo con las familias	Se realiza un trabajo de intervención a nivel familiar, el cual abarca la facilitación de procesos como la problematización y reflexión de la situación en la cual se encuentran las familias, se trabaja con los propios recursos y valores, potenciando acciones para el cambio.
Recursos propios de las familias	Se trabaja con las familias en el nivel interventivo a través de la visualización de los recursos propios de las familias, de esta manera los profesionales señalan que “la familia cuenta con recursos que le permiten dar respuesta a la problemática y le han permitido, en ocasiones, salir de la dinámica de maltrato” (PIB 7, P4, línea 9 - 12).

Identificación: PIB 7	
Categoría	Descripción
Valores de las familias	Los profesionales trabajan con las familias en virtud de “que miren aquellas acciones que protegen ciertos valores pero que desprotegen otros, para que puedan modificarlas” (PIB 7, P4 , línea 71 - 73), a favor de una mirada y protección hacia los niños como sujeto de protección
Problematización y reflexión de las familias	Desde las intervenciones se potencia el trabajo con las familias, en función de que lleven a cabo procesos de problematización y reflexión sobre sus propias acciones en relación con el problema, a raíz de esto “cuando las familias problematizan y se dan cuenta de que no quieren seguir así, se trabaja fomentando recursos protectores en los padres” (PIB 7, P1, línea 10 - 12).
Creación del plan de intervención con las familias	Una de los procedimientos de intervención es la creación del plan de intervención con las propias familias, de manera de rescatar la mirada, trabajar y llegar a acuerdos con ellas, debido a que muchas veces, como señalan los profesionales “las familias se sienten evaluadas y castigadas al ser una derivación desde tribunal, sin embargo al realizar la intervención en conjunto la familia cambia” (PIB 7, P1, línea 57 - 59).
Trabajo en grupos	Dentro de las intervenciones se encuentra el trabajo en grupos como lo son los talleres ya que, como señalan los profesionales “se realizan metodologías de trabajo con grupos multifamiliar, se trabajan con los niños y las familias” (PIB 7, P2, línea 27 - 29).
Trabajo con los adultos	Refiere a las acciones que se realizan con los adultos o cuidadores, ya sea a través del proceso de conversación o del trabajo con los recursos y valores de éstos.
Conversaciones con los adultos	Se realizan intervenciones que permiten que los adultos visibilicen sus propios recursos en función de las experiencias exitosas que han tenido al relacionarse con

Identificación: PIB 7	
Categoría	Descripción
	el problema. En virtud de lo anterior, refieren “el trabajo con los adultos es a través de un proceso de conversación donde se pone el foco de atención en la situación problema que ellos definen” (PIB 7, P4, línea 32 – 35).
Trabajo con los recursos y valores de los adultos	Se realiza un trabajo entorno a los recursos y valores de los propios adultos en función a las experiencias exitosas. Tal como refieren los profesionales “se rescatan valores que son importantes y que quieren resguardar a través de sus acciones, se realiza un anclaje entre éstos” (PIB 7, P4, línea 45 - 49).
Trabajo con los niños	Los profesionales realizan un trabajo con los niños, en donde se enfocan en la situación emocional de ellos, la valoración a través de la experiencia de juego donde logran tener experiencias gratificantes. Al respecto, señalan “el trabajo se enfoca a resguardar a los niños con lo que esté dentro de las posibilidades” (PIB 7, P4, línea 130 - 132).
Herramientas del niño	Los profesionales trabajan bajo la concepción de que cada niño posee herramientas tano para resignificar, historizar y entender la situación de vulneración. Respecto a eso loas profesionales refieren que “no tiene sentido percibir a los niños o jóvenes sin herramientas o sin una posición frente al tratamiento” (PIB 7, P1, línea 110 - 112).
Vínculo como estrategia	Los profesionales utilizan el vínculo en las intervenciones como una estrategia para llegar a procesos de reflexión en el trabajo desde el relato, enmarcado desde una mirada comprensiva, tal como señalan “las estrategias para poder llegar al objetivo es el vínculo con las familias desde una mirada comprensiva” (PIB 7, P 3, línea 12-15).
Mirada comprensiva, desde el equipo, de la historia y situaciones de las personas	El trabajo desde el equipo se enmarca desde una mirada comprensiva hacia las historias de vida de las personas, niños y familia, y sobre los elementos estructurales que los

Identificación: PIB 7	
Categoría	Descripción
	vulneran, tal y como lo señalan “se maneja una mirada comprensiva sobre la postura y los elementos estructurales que van vulnerando los derechos tanto de los adultos como de los niños” (PIB 7, P 3, línea 69 - 72). Dentro de dicho trabajo lo primordial es la escucha y el no enjuiciamiento hacia las personas.
Trabajo con factores estresantes	Uno de los aspectos importantes en el trabajo de intervención es el trabajo con los factores estresantes, ya sean económicos, laborales, a nivel de redes, como se señala “existen factores estresantes que generan a un adulto agresivo en contextos de precariedad laboral, redes familiares y sociales débiles” (PIB 7, P 3, línea 139-143) ya que el trabajo en dicho foco facilitaría la disminución del maltrato.
Trabajo con el espacio escolar	Dentro de las intervenciones realizada por los profesionales se encuentra la vinculación y trabajo con la red de apoyo escolar, tal y como lo señalan “se trabaja con la escuela, con la familia extensa y comunidad” (PIB 7, P2, línea 36 - 37).
Trabajo con el discurso	Se interviene entorno al discurso, trabajando en el significado y simbolismos que las personas utilizan, ya que según indican “se evidencia en el discurso la visión del problema que tiene la familia” (PIB 7, P1, línea 36-37).
Reconocimiento la situación problemática	Los profesionales realizan un trabajo con la familia y los cuidadores de los niños entorno al reconocimiento de la situación que vivencian como una situación problema. En relación a lo anterior se señala que “el trabajo con los adultos consiste en que ellos logren identificar la situación problema, realicen el diagnóstico y sean ellos quienes detecten sus necesidades para luego abordarlas” (PIB 7, P4, línea 32 - 39).

Identificación: PIB 7	
Categoría	Descripción
Resignificar las experiencias	Se trabaja en relación a la atribución de una nueva significación de las experiencias y figuras significativas. Esta resignificación en a nivel de los padres y los niños. En virtud de lo anterior se puede señalar “cuando hay una figura de apoyo aunque haya sido vulneradora hay que resignificar y potenciar sus características” (PIB 7, P1, línea 19 - 21).
El cambio depende de los casos	El cambio no se debe a acciones propias de los profesionales, sino que depende de cada caso, como señalan a continuación “el cambio depende de los casos, no de los profesionales” (PIB 7, P1, línea 64 - 65).
El cambio se realiza a través de la movilización de recursos de las familias	Se realiza un cambio en la medida que las estrategias utilizadas intentan movilizar los recursos y desnaturalizar la violencia, en relación a lo anterior los profesionales señalan “los cambios se generan a partir de la capacidad de ir movilizando los recursos que tienen las propias familias, tanto recursos internos de las familias como externos visibilizadas en el contexto” (PIB 7, P2, línea 44 - 50).
El cambio se realiza a través de la significación	El cambio se realiza cuando las familias significan los hechos y logran conocer otras formas de relacionarse. De esta manera se puede señalar “hay un cambio en el discurso cuando las familias se miran, significan los hechos y reconocen un problema” (PIB 7, P1, línea 99 - 101).
Proceso de concientización como factor de cambio	Dentro de los factores que posibilitan el cambio se encuentra el proceso de concientización, dicho proceso permite que las personas tengan la sensación de agencia personal frente a sus acciones y cambios, en función de resguardar aquello que desean proteger. En relación a lo anterior se puede señalar que “el proceso de concientización permite abrir posibilidades a movimientos

Identificación: PIB 7	
Categoría	Descripción
	alternativos y a enriquecer las historia de los problemas a partir de la visibilización de los recursos" (PIB 7, P4, línea 83 - 86).
Darse cuenta como factor de cambio	Corresponde al proceso por el cual las personas identifican situaciones problemáticas, tanto en las acciones que realizan como en las situaciones que vivencian al conocer otras formas de relacionarse. Los profesionales indican que el cambio, en este sentido "tiene que ver con el darse cuenta y mostrar a las personas otras formas de ver las relaciones, los hijos, el papel que cada uno ocupa" (PIB 7, P2, línea 54 - 55).
Las familias generadoras de nuevos discursos	Refiere al cambio en el discurso que se produce cuando las familias realizan un proceso de generación de un nuevo discurso del cual se apropian debido a que les hace sentido. A raíz de lo anterior se puede señalar que "hay un cambio en el discurso cuando las familias se miran, significan los hechos y reconocen un problema" (PIB 7, P1, línea 99 - 101).
Empatía	La empatía de los profesionales frente a la historia de las personas es un factor primordial para la generación de cambio. Según lo que refieren los profesionales se puede destacar "para generar cambio es importante la empatía, que cada uno pueda ir comprendiendo la historia del otro (PIB 7, P2, línea 55-56).
La familia evalúa el cambio a través del discurso propio	Corresponde al proceso evaluativo sobre los cambios, que realizan las familias, entorno a su propio discurso. Los profesionales indican que "la familia evalúa sus cambios a través del diálogo" que se realiza entre los integrantes de grupo familiar (PIB 7, P2, línea 95 - 98).
El equipo evalúa el cambio a través del discurso de la familia	Refiere al proceso evaluativo que posee el equipo, dicho proceso se basa en la percepción de cambio en el discurso de las familias, como también "se evalúa a través

Identificación: PIB 7	
Categoría	Descripción
	del discurso de los adultos y los niños” (PIB 7, P 3, línea 91 - 92).
Evaluaciones cualitativas	Dentro del programa de intervención, se realizan evaluaciones de carácter cualitativas, las cuales, según los profesionales, son “pautas cualitativas para evaluar el proceso de intervención en donde se observa qué sucedió y cómo se van produciendo transformaciones” (PIB 7, P2, línea 74 - 78).
No existe un proceso transversal de evaluación	Señala la inexistencia de un mecanismo de evaluación que se realice de manera transversal a las intervenciones del programa, tal como lo señalan los profesionales “la evaluación es microscópica, no existe un proceso transversal de evaluación de cambios” (PIB 7, P2, línea 86 - 88).
La familia como agente participativo de la evaluación	La participación de las familias en los procesos de evaluación es fundamental la evaluación de los cambios, ya que como refieren los profesionales “la evaluación es importante que sea participativa, que exista un diálogo debido que el contexto está supeditado a la obligatoriedad” (PIB 7, P2, línea 100 - 104).
Existen variables que la Minuta no considera	Corresponde a todas aquellas situaciones, experiencias y contextos con los cuales los profesionales se ven enfrentados al trabajar en las intervenciones, y que la minuta no contempla dentro de sus orientaciones. Como señalan los profesiones “existen variables que no están incluidas dentro de las orientaciones técnicas de SENAME” (PIB 7, P4, línea 134 - 136).
La minuta como marco de trabajo	Corresponde a la identificación de la minuta como una guía a seguir para la realización del trabajo. En virtud de aquello se puede señalar a modo de ejemplo que “las bases técnicas enmarcan la labor” (PIB 7, P4, línea 136 - 138).

Identificación: PIB 7	
Categoría	Descripción
La minuta no considera a la comunidad	Corresponde a la identificación, por parte de la minuta, que los agentes de intervención corresponden al individuo y la familia, sin embargo invisibiliza el contexto comunitario en el cual están insertos. Se puede señalar que “la minuta no considera que desarrollar un ambiente protector no involucra solo a la familia y el individuo si no que tiene que ver con la comunidad” (PIB 7, P 3, línea 129 - 132).
La minuta no considera vulneraciones estructurales y componentes políticos	Refiere a la invisibilización, por parte de la minuta, de las vulneraciones estructurales de las cuales las familias son víctimas, y de la visión que ésta posee, hacia la familia, como agentes aislados, ajenos a un contexto sociopolítico desigual. Según refieren los profesionales “la minuta mira a las familias como entes aislados, no visibiliza que la violencia está instaurada en la estructura general” (PIB 7, P2, línea 132 - 136).
Olvido de la Minuta	Refiere a la indiferencia y desconocimiento de la minuta que poseen los profesionales. Según refieren “las orientaciones técnicas se olvidan, se recuerdan para la construcción de un perfil” (PIB 7, P2, línea 119 - 120).
Mirada normativa desde Sename	Corresponde al marco normativo y de control social que rige a Sename, el cual se contrapone a la visión del equipo, tal como lo señalan los profesionales “la mirada de Sename es normativa, la mirada del equipo es comprensiva frente a las situaciones” (PIB 7, P2, línea 120 - 122).
Ausencia de soportes estructurales	Señala la limitación a la que se ven expuestas las intervenciones debido a la inexistencia de soportes estructurales tanto para solventar los derechos básicos de los niños, como para realizar una intervención de calidad. Como señalan los profesionales “la intervención no es completa debido a que no están algunos soportes estructurales que resguardan los derechos de los niños

Identificación: PIB 7	
Categoría	Descripción
	como condiciones adecuadas para vivir, para estudiar, acceso a una salud de calidad" (PIB 7, P4 , línea 112 - 119).
Los objetivos dependen de cada caso	Corresponden a la variabilidad que presentan los planes de intervención de acuerdo al dinamismo de las familias y las situaciones problemáticas presentes en cada caso. Se puede indicar como señalan los profesionales que "la variabilidad de los objetivos depende de cada caso" (PIB 7, P1, línea 23 - 24).
Identificación: PIB 8	
Categoría	Descripción
Detención de la vulneración	Uno de los primeros objetivos es interrumpir con la vulneración para comenzar a realizar el trabajo. Como refieren los profesionales "lo primero para lograr el cambio es interrumpir la situación de vulneración" (PIB 8, P1, línea 135 - 136).
Protección de los niños	Una de las labores principales del programa es proteger a los niños, sobre todo en relación a la información entregada a tribunales. Según refieren "la labor principal es proteger a los usuarios" (PIB 8, P1, línea 37 - 38).
Conocer factores protectores y de riesgo de la familia y el niño	Uno de los objetivos de trabajo es conocer el contexto y recursos de las familias como los factores protectores y de riesgo del niño. En virtud de lo anterior, se puede señalar "la intervención parte con mirar el contexto, la familia y los recursos de ésta" (PIB 8, P2, línea 16-18).
Clarificación de la situación de maltrato	Dentro de las intervenciones del programa, se realiza un proceso de clarificación de la situación de maltrato desde la narrativa para que los usuarios se den cuenta de dicha situación. Según indican los profesionales "lo primero es clarificar desde la narrativa la situación" (PIB 8, P1, línea 92 - 94).

Identificación: PIB 8	
Categoría	Descripción
Evaluación del daño	Una de las primeras acciones para realizar intervenciones es la evaluación del daño, identificación del maltrato y del contexto vulnerador, como señalan los profesionales “hay que evaluar el daño y el contexto de la vulneración” (PIB 8, P1, línea 27 - 29).
Acuerdos entre las personas y profesionales	Se realizan acuerdos, en relación a los intereses de trabajo de las personas y tribunales, y esto contribuye a que las personas visualicen sus conductas. Se puede señalar que “se llega a un acuerdo con las personas y éstos logran visualizar que sus conductas no son adecuadas” (PIB 8, P4, línea 32 - 34).
Trabajo con la familia	El trabajo que realizan los profesionales con las familias consiste en conocer las dinámicas familiares, fomentar un proceso de vínculo y potenciar un compromiso de las propias familias con las intervenciones.
Vínculo con la familia	En las intervenciones es importante la generación de un compromiso y a la vez un vínculo entre los profesionales y la familia, debido que es un factor necesario para el cambio. Como señalan los profesionales “pueden haber cambios en la medida que se genera un vínculo y alianza con la familia completa” (PIB 8, P2, línea 68 - 71).
Generación de compromiso de las familias	Los profesionales realizan acciones para favorecer el compromiso de las familias hacia las intervenciones “lo primero es generar un vínculo y un compromiso por parte de las familias” (PIB 8, P2, línea 95 - 97).
Indagación de dinámicas familiares	Refiere a las acciones de indagación realizadas por los profesionales en función a entender y conocer a las familias, sus dinámicas relacionales y actividades. Como ellos mencionan “al conocer información de la familia podemos entender la dinámica de esta familia a través de la entrevista, conversaciones sean formales o informales como visitas domiciliarias” (PIB 8, P7, Línea 17 - 21).

Identificación: PIB 8	
Categoría	Descripción
Victimización de los niños frente al maltrato	Refiere al trabajo que realizan los profesionales en torno a los niños en función de que se visualicen como víctimas del maltrato. Es así que según indican "se trabaja con los niños en la victimización ya que se sienten culpables por el maltrato" (PIB 8, P1, línea 54 - 56).
Trabajo con los padres y cuidadores	Corresponde a las acciones que se llevan a cabo con los padres y cuidadores en torno a diversos procesos, como el fortalecimiento de las habilidades parentales, manejo conductual y resolución de conflictos.
Trabaja manejo conductual con los padres	Los profesionales trabajan en manejo conductual con los padres para detener el maltrato que ejercen hacia sus hijos, a través de técnicas de buenos tratos e instrucciones, según refieren "se enseña un manejo conductual a los padres con los niños para que no se relacionen a través del maltrato" (PIB 8, P4, línea 34 - 35).
Intervención en resolución de conflictos	Indica el trabajo con los padres en relación a la resolución de conflictos familiares, se señala que "se realiza un proceso de tolerancia a la frustración, la resolución de conflictos con los padres" (PIB 8, P5, línea 42 - 43).
Entrega de herramientas para que realicen cambios	Señala el trabajo que realizan los profesionales en función de entregar herramientas a los padres para que puedan cambiar la situación de vulneración. En vista de lo anterior "el trabajo con los padres se enfoca en mostrar las consecuencias del maltrato y entregar herramientas para cambiar la situación" (PIB 8, P1, línea 40 - 43).
Intervenciones en red (hospital-concutorio-carabineros-fiscalía-colegios)	Corresponde a las intervenciones que se realizan en red como mecanismo para frenar el maltrato, obtener y proporcionar información a las personas e iniciar el proceso de denuncia, "para frenar el maltrato se utilizan intervenciones como ir a la escuela, constatar lesiones, realizar denuncias" (PIB 8, P4, línea 11 - 16).

Identificación: PIB 8	
Categoría	Descripción
Trabajo en equipo	Hace referencia al trabajo que se realiza en equipo y que permite completar la información de los casos desde distintas miradas, concordando los objetivos de los profesionales y el equipo. Entorno a lo anterior "el entorno del niño es supervisado, se trabaja en equipo y esto permite ir completando la información desde distintas miradas, realizando un trabajo más integral" (PIB 8, P5, línea 56 - 59).
Trabajo con tribunal	Refiere a las acciones que se realizan con tribunales, que comprende desde la comunicación constante con tribunal hasta la utilización de dicha institución como mecanismo de presión hacia las familias
Comunicación constante con tribunal	Refiere a la importancia de la comunicación constante con tribunales debido a que la mayoría de los casos son derivados por ellos y a la vez esto permite cumplir los objetivos. En virtud de aquello señalan "la mayoría de los casos son derivados desde tribunal de familia por lo que debe existir una comunicación constante con ellos" (PIB 8, P2, línea 7 - 9).
Tribunal como mecanismo de presión a las familias	El tribunal funciona como una medida de presión a las familias que se resisten a las intervenciones ya que según refieren "se trabaja con tribunales debido que esto asusta o espantan a las personas" (PIB 8, P4, línea 31 - 32).
Voluntad y cariño en el trabajo para cumplir los objetivos	Señala que la voluntad y el cariño permiten cumplir los objetivos del programa y a la vez poder atender a los niños a conciencia, "cuando hay voluntad y cariño se pueden atender a 130 niños simultáneamente a conciencia" (PIB 8, P6, línea 157 - 160).
Pequeños cambios	Refiere a las acciones que las personas realizan que constituyen pequeños cambios pero estos significan como grandes para los profesionales y las familias, por lo que se

Identificación: PIB 8	
Categoría	Descripción
	tratan de "reforzar aquellas pequeñas cosas que las personas pueden cambiar o muestran alguna intención de cambio" (PIB 8, P7, línea 21 - 23).
Entrega de conocimiento a los padres y familia como factor de cambio	Indica las acciones que realizan los profesionales para generar cambios a partir de una serie de procesos, dentro de los cuales se encuentran, la entrega de conocimiento a los padres y familia, la re-educación y la explicación a los padres de las acciones que tienen con sus hijos.
Re-educar	Refiere s los cambios que se generar en función de la entrega de conocimiento hacia las personas en forma de herramienta, a través de un proceso de re-educación entorno a los mecanismos que ellos utilizan para educar a sus hijos. Se puede señalar, en relación a lo señalado por los profesionales que "se logran generar cambios a través del conocimiento que se entrega a las personas para que lo utilicen como herramientas" (PIB 8, P7, línea 36 - 39).
Explicación de las acciones a los padres	Se realizan cambios en la medida que se explican a los padres las acciones que realizan con sus hijos y que éstas son una vulneración de los derechos. En vista de lo anterior los profesionales refieren que "se comunican a los padres que sus acciones son una vulneración de los derechos del niño" (PIB 8, P4, línea 29 - 31).
Un año como tiempo estimado para el cambio	El tiempo necesario para evidenciar cambios durante la intervención es de un año, menos de ese tiempo es imposible generar cambios debido a la poca disposición de las personas y las dificultades para generar un vínculo. Se puede señalar que "en relación al tiempo que se establece, se atienden mínimo 6 meses y máx. 18, al año se evidencian cambios, después del año se mantienen" (PIB 8, P5, línea 74 - 79).
Reporte de la red como evaluación del cambio	Refiere a que el reporte de la red de apoyo es un medio de evidencia para la evaluación del cumplimiento de los

Identificación: PIB 8	
Categoría	Descripción
	objetivos. Al respecto, los profesionales señalan “la comunicación con la red permite evaluar los cambios” (PIB 8, P2, línea 108 - 110).
Evaluación de objetivos logrados y no logrados como indicador de cambio	La evaluación de los cambios se supedita al cumplimiento de los objetivos del plan de intervención, esto se realiza a través de escalas que incluyen evaluación de los objetivos y los avances. En virtud de aquello, refieren “la evaluación del cambio depende del cumplimiento de objetivos estipulados en el plan de intervención” (PIB 8, P2, línea 75 - 78).
Asistencia de los usuarios como medio de evaluación del cambio	Señala la evaluación del cambio a través de la asistencia espontánea de los usuarios al programa, los profesionales ya no los buscan, solicitan por sí solo asesorías. Respecto a lo anterior “cuando se logra que las personas comiencen a asistir, se genera un cambio, esto permite que las personas se abran a nuevas posibilidades, no asisten enojados ni con cara larga” (PIB 8, P7, línea 51 - 54).
Verificación del cambio con niños	Para la evaluación del cambio en niños se realiza una observación de las conductas de los niños tanto en las sesiones, con los padres y en el colegio. La conducta de los niños varía luego que se ha producido un cambio. en relación de lo anterior según los profesionales “el cambio en los niños se ve cuando su actitud pasa de menos defensiva a menos agresiva, menos hiperactivos” (PIB 8, P6, línea 42 - 47).
Verificación del cambio con los padres	Refiere a la verificación del cambio que se realiza cuando los padres no siguen vulnerando al niño físicamente, evaluando los métodos que utilizan, la disposición, actitud y asistencia a la institución. Según lo que refieren los profesionales “se evalúan los cambios a través de la disposición y actitud de las personas, la asistencia a la institución” (PIB 8, P7, línea 47 - 48).

Identificación: PIB 8	
Categoría	Descripción
Mantenimiento de factores protectores como medio de evaluación	Se realiza una evaluación de los cambios en función del mantenimiento de los factores protectores en la familia. Los profesionales indican "la intervención se evalúa en 3 momentos al principio, a la mitad y cuando se va terminando, se evalúa el fortalecimiento de los factores protectores, la eliminación de los factores de vulneración o si los mantiene se sigue trabajando en eso" (PIB 8, P6, línea 48 - 51).
Minuta como una guía limitada	Hace referencia al carácter de la minuta, como una guía de trabajo sin embargo no posee una extensión abarcativa en función de los objetivos y la realidad de los casos, limitándose a una estructura restringida de temas de trabajo. Según lo referido por los profesionales se señala "en la minuta existe una estructura global para ciertos temas que no abarcan temas más importantes para trabajar" (PIB 8, P7, línea 72 - 74).
Sename no considera realidades locales	Corresponde a una invisibilización por parte de Sename frente a las particularidades de cada localidad, en donde se encuentra los PIB, realizando subvenciones entorno a programas políticos y no a realidades locales. Se puede señalar en relación a lo anterior "SENAME subvenciona y asigna plazas de acuerdo a programas políticos no a programas basados en realidades locales" (PIB 8, P6, línea 141 - 143).
Sename no define mediana complejidad	Refiere a la falta de base conceptual entorno a la definición de mediana complejidad, esto produce una inadecuada dirección del trabajo. En relación a lo anterior según lo referido por los profesionales "lo que Sename propone para un PIB no se cumple porque no define lo que es mediana o grave complejidad (PIB 8, P6, línea 127-128).

Identificación: PIB 8	
Categoría	Descripción
Diversidad de casos	Las intervenciones se ven dificultadas debido a las diversidades de casos, la falta de un perfil característico de usuarios o de intervenciones a seguir, en este sentido "cada caso es distinto, no hay un estándar para cada situación ya que todas son complejas y únicas" (PIB 8, P5, línea 67 - 69).
Funciones fuera de las competencias del Pib	Refiere a la atención de casos preferentemente de complejidad grave, de los cuales existe una alta demanda, esto dificulta las intervenciones ya que la gravedad de dichos casos sobrepasa las competencias particulares de los PIB. En virtud de lo anterior podemos señalar "se atiende a casos que no son el fin del pib, no se puede negar atención a niños que dependen de éste" (PIB 8, P6, línea 134-136).
Baja adherencia de los padres al programa	La baja adherencia de los padres al programa dificulta las intervenciones del programa, los profesionales tienen que buscar otras formas de intervención y los objetivos se retrasan. Como señalan los profesionales "ante la baja adherencia de los padres, los profesionales buscan otras alternativas de intervención" (PIB 8, P3 línea 47 - 48).
Objetivos inadecuados desde tribunales frente a las condiciones de los casos	Corresponde a las dificultades que se presenta desde tribunal debido a que los objetivos derivados desde tribunales no convergen con los objetivos que se plantean en el plan de intervención del programa, ya que no son los mismos focos de intervención. Según lo que señalan los profesionales "tribunal indica los objetivos a trabajar pero hay muchas otras cosas con las que se debe trabajar" (PIB 8, P7, línea 67 - 69).
Familias resistentes al cambio	Refiere a las dificultades que se presentan en las intervenciones debido a que las familias se resisten al cambio y a las propias intervenciones. Según indican "las

Identificación: PIB 8	
Categoría	Descripción
	familias se resisten al cambio y a las intervenciones de los profesionales en sus sistemas de vida" (PIB 8, P2, línea 54 - 56).
Variabilidad de los objetivos	Los objetivos son variables debido que dependen de varios elementos como lo es la particularidad de cada niño y familia y a la vez, del acta que se determina desde tribunal. En virtud de lo anterior se puede señalar "los objetivos de intervención son variables" (PIB 8, P3, línea 14 - 15).

Tabla N° 3. Clasificación de Categorías en Ejes Temáticos

Identificación: PIB 1	
Ejes	Categorías
Objetivos de la intervención	Restitución de derechos vulnerados
	Trabajar roles parentales
	Variabilidad de los objetivos
	Establecimiento del vínculo
Procedimientos de intervención	Trabajo sobre establecimiento de normas
	Reparación del daño
	Visibilización de factores protectores y de riesgo
	Educación a las familias
	Trabajo sobre roles parentales
	Trabajo con las familias sobre el vínculo
	Evaluación del perfil de ingreso
	Evaluación diagnóstica inicial
	Modalidad de trabajo grupal
	Modelo colaborativo para trabajar con las familias
	Abordaje de temáticas de violencia

Identificación: PIB 1	
Ejes	Categorías
	Labor de facilitación en el trabajo con familias
	Intervención en el contexto
	Intervenciones individuales con los niños
	Sistematización en el PIB
	Reevaluación del procedimiento
Conceptualización de la teoría del cambio	Concientización y problematización como generador del cambio
	Cambios conductuales para generar cambios
	Participación de la familia como generador de cambios
	Sentido del proceso para generar cambios
	El profesional como facilitador del cambio
Evaluación de los cambios	Contacto con la red como indicador del cambio
	Relato de las familias como indicador de cambio
	Instrumentos de evaluación como medios de verificación de cambio
	Participación de las familias en el programa como indicador de cambio
Visión de la minuta de ejes programáticos	Lineamientos alejados de la realidad del PIB Cabildo
	Adaptación de lineamientos por los profesionales
	Percepción poco clara de los lineamientos
	Generalidad de los lineamientos
Dificultades de la intervención	Dificultades territoriales en el trabajo
	Dificultades de plazos dispuestos por SENAME
	Dificultades por la obligatoriedad de las intervenciones
	Dificultades en el cumplimiento de objetivos
	Dificultades por la poca disposición al cambio
	Frustración de los profesionales por retrocesos del proceso
Identificación: PIB 2	
Eje	Categoría
Objetivos de la intervención	Transparentar las problemáticas

Identificación: PIB 2	
Eje	Categoría
	Objetivos dependientes de la problemática y complejidad de los casos
Procedimientos de la Intervención	Generación de un vínculo con las familias
	Empatía con las familias
	Reuniones de equipo como aprendizaje y evaluación
	Planificación de las intervenciones
	Intervención sistemática
	Trabajo en habilidades parentales, determinado por tribunal
	Trabajo de autoestima
	Trabajo conductual con los niños y niñas
	Trabajo con adultos en resolución de conflictos
	Presentación del programa y plan de trabajo
	Problematización con las familias
	Etapa diagnóstica como proceso de conocimiento de las familias
	Monitoreo de las intervenciones
	Trabajo conjunto y participativo con las familias
	Valoración de la visión de las familias
Trabajo de cosas prácticas con los padres	
Conceptualización de la teoría del cambio	Familias como protagonistas de los cambios
	Problematización como facilitador del cambio
	A las familias les hace sentido la intervención del PIB
	Familias que no cambian
Evaluación del cambio	Evaluación a través del reporte de los niños, familias y colegios
	Evaluación a través de los cambios conductuales
Visión de la minuta de ejes programáticos	Realidad del PIB no vista por SENAME
	Exigencias adecuadas de SENAME
	Maltrato como tema de centros especializados
	Indefinición de mediana complejidad

Identificación: PIB 2	
Eje	Categoría
Dificultades de la intervención	Visión de los usuarios como programa de control y obligatoriedad
	Escasez de recursos
	Casos que no cumplen perfil de ingreso
	Exceso de casos
Identificación: PIB 3	
Eje	Categoría
Objetivos	Reparación como objetivo de trabajo
Procedimientos	Evaluación del daño
	Delimitación del Perfil de usuarios
	Encuadre sobre PIB
	Trabajo en habilidades parentales
	Intervenciones desde los recursos protectores y resilientes
	Establecimiento de vínculo
	Organización del equipo
	Incentivo a la participación los usuario para las intervenciones
	Coordinación de objetivos e intervención entre los profesionales y las familias
	Enfoque de derecho en las intervenciones
	Mirada social de las problemáticas
Enfoque educativo en las intervenciones	
Conceptualización de una teoría del cambio	Contacto con la red como facilitador del cambio
	Vínculo entre familias y profesionales como agente de cambio
	Problematización como facilitador del cambio de las familias
	Sensibilización de las familias como generador del cambio
	Relatividad del cambio
Evaluación del cambio	Contacto con la red como evaluación del cambio
	El discurso como reporte del cambio.

Identificación: PIB 3	
Eje	Categoría
Visión de la Minuta de Énfasis Programáticos	Mirada clínica y sanitaria de SENAME
	Dificultades en la definición de los niveles de complejidad
	Generalización de los lineamientos técnicos
Dificultades de las intervenciones	Visión amplia de definición del maltrato infantil
	Solapamiento de situaciones de maltrato infantil
	Dificultades en el trabajo por exigencias de tribunales
	Dificultad para el trabajo en comunidad.
Identificación: PIB 4	
Eje	Categoría
Objetivos	Resolver las vulneraciones como objetivo de trabajo
	Resignificar situaciones como objetivo de trabajo
Procedimientos	Conseguir apoyo en las redes para las familias
	Planteamiento de pequeños objetivos
	Potenciar factores protectores y resilientes
	Trabajo con familias
	Trabajo comunitario
	Coordinación del plan de intervención entre profesionales y familia
	Consideración de las particularidades de los casos para las intervenciones
	Realización de entrevistas iniciales al niño y familia
	Elaboración de un plan de intervención
	Realización de un proceso de diagnóstico
	Énfasis preventivo en el programa
Conceptualización de una teoría del cambio	Cambio a través de la educación de las familias
	El rol del educador como generador de cambios
	Problematización de la situación como generador del cambio
Evaluación del cambio	Evaluación del cambio a través del relato
	Familias con responsabilidades asumidas, como indicador de cambios

Identificación: PIB 4	
Eje	Categoría
	Evaluación del cambio a través de factores protectores y vulneradores
	Evaluación del cambio a través de la visualización de los avances
Visión de la Minuta de Énfasis Programáticos	Adaptación de las bases técnicas por parte del equipo
Dificultades de las intervenciones	Dificultad para delimitar los niveles de complejidad
	Complicaciones en etapa de pre-egreso
Identificación: PIB 5	
Ejes	Categorías
Objetivos	Reparación como objetivo de trabajo
	Resignificación de las experiencias de maltrato
Procedimientos de intervención	Valoración de la opinión de las familias respecto a la intervención
	Promoción de los derechos del niño
	Comprensión de la historia de infancia y familiar del adulto
	Visualización de recursos y disposición al cambio de las familias
	Delimitación de la mediana complejidad
	Trabajo en red
	Evaluación diagnóstica inicial
	Generar vínculo del profesional con las familias
	Trabajo en habilidades y competencias parentales
	Problematización de las familias sobre su situación
	Realización de un plan de intervención
	Intervenciones grupales
	Asignación de profesionales a las intervenciones
	Variabilidad de los objetivos durante el proceso
	Derivación de casos mas graves
Devolución de los profesionales a las familias	

Identificación: PIB 5	
Ejes	Categorías
Conceptualización de la teoría del cambio	Posibilidad de las familias de realizar cambios
	Las familias se dan cuenta de la situación que viven y deciden cambiar
	El cambio se relaciona con que los adultos asuman responsabilidades y comprendan a los niños
Evaluación de los cambios	Reporte del niño como evaluación del cambio
	Vinculación del niño y la familia en el proceso como medio de evaluación
	Evaluación cualitativa del proceso
	Evaluación de cambios desde el reporte de la red
Visión de la Minuta de énfasis programáticos	Inconsistencia de los planteamientos de SENAME
	Lineamientos técnicos de SENAME poco claros
	Falta de claridad y discusiones de equipo, respecto a los planteamientos de SENAME
Dificultades de la intervención	Dificultad en el cambio en las escuelas
	Trabajo en red ineficaz
	Atención de casos de alta complejidad
Identificación: PIB 6	
Ejes	Categorías
Objetivos	Propiciar un contexto proteccional como objetivo de la intervención
	La interrupción de la vulneración como objetivo a trabajar
	Realizar proceso reparatorio como objetivo
	Trabajo del autoconcepto como objetivo de intervención
Procedimientos de intervención	Presentación de la organización a las familias
	Establecer una relación de buen trato con la familia
	Las etapas del proceso de intervención
	El reporte de las familias para indagar su situación familiar
	Definición de los objetivos a trabajar, con la familia
	Modalidad de intervención individual, familiar y comunitaria

Identificación: PIB 6	
Ejes	Categorías
	Generar compromiso con la familia
	Compromiso desde el equipo del trabajo
	Problematización de la situación
	Trabajo realizado para interrumpir la vulneración
	Intervenciones grupales y colectivas
	Diagnóstico de la situación familiar
	Se trabaja el enfrentamiento de la violencia
	Trabajo en desnaturalizar de pautas relacionales de maltrato
	Trabajo directivo y concreto en las intervenciones
	Trabajo desde una mirada sistémica
	El rol del educador en el trabajo territorial
	Flexibilización del equipo en asumir roles
	Consideración de las particularidades de los casos en el proceso
	Importancia del trabajo en equipo para las intervenciones
	Importancia del autocuidado en los equipo
	Trabajo sobre competencias parentales
	Consideración de situaciones alternativas desde las personas
Información a la familia sobre el proceso	
Conceptualización de la teoría del cambio	Las familias como protagonistas del proceso y los cambios
	Potencial de las familias para el cambio
	Trabajo para la toma de conciencia de las familias como generador de cambios
	Importancia de conocer la situación familiar para generar cambios
	Cambio a través de la visualización de las necesidades de los niños
	Reconstrucción narrativa para significar eventos
	Generación de microcambios

Identificación: PIB 6	
Ejes	Categorías
	Situaciones en que los cambios no se producen por los profesionales
	Cambios por obligatoriedad del proceso desde tribunales
Evaluación de los cambios	Consideración del relato para evaluar cambios
	Los cambios se ven en el significado de su situación
	Cambios a evaluar a través de los factores protectores y de riesgo
	Triangular la información para evaluar cambios
	Evaluación del cambio a través de los avances en el proceso
	Cambios visualizados desde la percepción de los profesionales
Visión de la Minuta de énfasis programáticos	Limitación de tiempo para las intervenciones
	Dificultad para intervenir por demanda de casos
	Falta de realidad en los planteamientos de SENAME
	Falta de delimitación en situaciones de mediana complejidad
Dificultades de intervención	Cultura rígida en Limache Olmué
	Violencia estructural desde las políticas públicas
Identificación: PIB 7	
Ejes	Categorías
Objetivos de la intervención	Interrumpir la vulneración
	Fortalecer el buen trato en las familias
	Fortalecer factores protectores
	Vinculación con las familias
Procedimientos de intervención	Trabajo con las familias
	Recursos propios de las familias
	Valores de las familias
	Problematización y reflexión de las familias
	Creación del plan de intervención con las familias
	Trabajo en grupos

Identificación: PIB 7	
Ejes	Categorías
	Trabajo con los adultos
	Conversaciones con los adultos
	Trabajo con los recursos y valores de los adultos
	Trabajo con los niños
	Herramientas del niño
	Vínculo como estrategia
	Mirada comprensiva, desde el equipo, de la historia y situaciones de las personas
	Trabajo con factores estresantes
	Trabajo con el espacio escolar
	Trabajo con el discurso
	Reconocimiento la situación problemática
	Resignificar las experiencias
	Conceptualización de una teoría del cambio
El cambio se realiza a través de la movilización de recursos de las familias	
El cambio se realiza a través de la significación	
Proceso de concientización como factor de cambio	
Darse cuenta como factor de cambio	
Las familias generadoras de nuevos discursos	
Empatía	
Evaluación de los cambios	La familia evalúa el cambio a través del discurso propio
	El equipo evalúa el cambio a través del discurso de la familia
	Evaluaciones cualitativas
	No existe un proceso transversal de evaluación
	La familia como agente participativo de la evaluación
Visión de la minuta de énfasis programáticos	Existen variables que la Minuta no considera
	La minuta como marco de trabajo
	La minuta no considera a la comunidad

Identificación: PIB 7	
Ejes	Categorías
	La minuta no considera vulneraciones estructurales y componentes políticos
	Olvido de la Minuta
	Mirada normativa desde Sename
Dificultades de las intervenciones	Ausencia de soportes estructurales
	Los objetivos dependen de cada caso
Identificación: PIB 8	
Ejes	Categorías
Objetivos de la intervención	Detención de la vulneración
	Protección de los niños
	Conocer factores protectores y de riesgo de la familia y el niño
Procedimiento de intervención	Clarificación de la situación de maltrato
	Evaluación del daño
	Acuerdos entre las personas y profesionales
	Trabajo con la familia
	Vínculo con la familia
	Generación de compromiso de las familias con las intervenciones
	Indagación de dinámicas familiares
	Victimización de los niños frente al maltrato
	Trabajo con los padres y cuidadores
	Trabajo y fortalecimiento de habilidades parentales
	Trabajar manejo conductual con los padres
	Intervención en resolución de conflictos
	Entrega de herramientas para que realicen cambios
	Intervenciones en red (Hospital-consultorio-carabineros-fiscalía-colegios)
	Trabajo en equipo
	Trabajo con tribunal
	Comunicación constante con tribunal

Identificación: PIB 8	
Ejes	Categorías
	Tribunal como mecanismo de presión a las familia
	Voluntad y cariño en el trabajo para cumplir los objetivos
Conceptualización de una teoría del cambio	Pequeños cambios
	Entrega de conocimiento a los padres y familia como factor de cambio
	Re-educar
	Explicación de las acciones a los padres
	Un año como tiempo estimado para el cambio
Evaluación de los cambios	Reporte de la red como evaluación del cambio
	Evaluación de objetivos logrados y no logrados como indicador de cambio
	Asistencia de los usuarios como medio de evaluación del cambio
	Verificación del cambio con niños
	Verificación del cambio con los padres
	Mantención de factores protectores como medio de evaluación
Visión de la minuta de énfasis programáticos	Minuta como una guía limitada
	Sename no considera realidades locales
	Sename no define mediana complejidad
Dificultades de las intervenciones	Diversidad de casos
	Funciones fuera de las competencias del PIB
	Baja adherencia de los padres al programa
	Objetivos inadecuados desde tribunales frente a las condiciones de los casos
	Familias resistentes al cambio
	Variabilidad de los objetivos

4.3 Presentación de Ejes, Macrocategorías, Categorías y Subcategorías

En la siguiente Tabla de Contenido, Tabla N° 4, se muestran las Categorías agrupadas en los Ejes Temáticos ya mencionados, además de Macrocategorías y Subcategorías que emergieron producto del análisis de los profesionales de cada PIB a partir de la aplicación de la técnica de grupo nominal. Cabe mencionar que en todos los PIB no surgen macrocategorías o subcategorías, esto tiene relación con el análisis realizado por cada uno de los equipos a partir de la información presentada.

Tabla N° 4. Ejes Temáticos, Macrocategorías, Categorías y Subcategorías

Identificación: PIB 1			
Ejes	Macrocategorías	Categorías	Subcategorías
Objetivos de la Intervención Procedimientos de intervención	Objetivo General	Restitución de derechos vulnerados	
	Objetivos específicos	Trabajo en red focal	
		Trabajo en roles parentales	
		Establecimiento del vínculo institucional con usuarios	
		Restablecimiento del vínculo con las familias	
		Promoción de los derechos de la infancia	

Identificación: PIB 1			
Ejes	Macro categorías	Categorías	Subcategorías
	Individuales	Evaluativos	Visibilización de factores protectores y de riesgo
			Evaluación diagnóstica inicial
			Evaluación del perfil de mediana complejidad
			Evaluación del perfil de ingreso
		Interventivos	Reparación del daño
			Modalidad de trabajo grupal
			Abordaje de violencia
	Intervención en el contexto		
	Intervenciones individuales con los niños		
	Asesoría en el uso de redes		
	Colectivos	Evaluativos	Visibilización de factores protectores y de riesgo
			Evaluación diagnóstica inicial
			Evaluación del perfil de mediana complejidad
Evaluación del perfil de ingreso			

Identificación: PIB 1			
Ejes	Macrocategorías	Categorías	Subcategorías
		Interventivos	Educación a las familias
			Trabajo sobre roles parentales
			Trabajo sobre establecimiento de normas
			Modalidad de trabajo grupal
			Modelo colaborativo para trabajar con las familias
			Trabajo con las familias sobre el vínculo
			Abordaje de violencia
			Labor de facilitador en el trabajo con las familias
			Intervención en el contexto
			Asesoría en el uso de redes
	Revisión interna del trabajo en equipo	Colaboración en discusión de casos	Coordinación de dupla psicosocial
			Reevaluación del procedimiento
			Sistematización en el PIB

Identificación: PIB 1			
Ejes	Macro categorías	Categorías	Subcategorías
Conceptualización de la teoría del cambio		Concientización y problematización como generador del cambio	
		Cambios conductuales para generar cambios profundos	
		Participación de la familia como generador de cambios	
		Sentido del proceso para generar cambios	
		El profesional como facilitador del cambio	
		Discurso de buen trato como facilitador del cambio	
		Trabajo en red	
Evaluación de los cambios	Evaluaciones del experto	Indicadores conductuales	Evaluación del cambio durante el proceso de intervención
			Contacto con la red como evaluación del cambio

Identificación: PIB 1			
Ejes	Macrocategorías	Categorías	Subcategorías
	Reporte de las familias	Indicadores conductuales	Instrumentos de evaluación como medios de verificación del cambio
			Participación de las familias como indicador del cambio
			Comportamiento del niño como evaluación del cambio
		Indicadores cognitivos	Retroalimentación con y de la familia
			Relato de las familias como indicador del cambio
Visión de la minuta de ejes programáticos	Posición sobre los lineamientos técnicos	Lineamientos alejados de la realidad del PIB	
		Generalidad de los lineamientos	
	Relación con los lineamientos técnicos	Adaptación de los lineamientos por los profesionales	
		Percepción poco clara de los lineamientos	
Dificultades de la intervención	Generadas por SENAME	Dificultades de plazos	
	Generadas por tribunales	Dificultades por la obligatoriedad de las intervenciones	

Identificación: PIB 1				
Ejes	Macro categorías	Categorías	Subcategorías	
		Exigencias del tribunal poco concordantes con la realidad del programa		
		Características del territorio		Dificultades territoriales en el trabajo
		Generadas por los usuarios		Dificultades por la poca disposición al cambio
				Variabilidad de los objetivos
		Generadas por el equipo		Dificultades en el cumplimiento de los objetivos
				Frustración de los profesionales por retrocesos del proceso
				Rotación del personal

Identificación: PIB 2			
Ejes	Macro categorías	Categorías	Subcategorías
Objetivos de la intervención		Fortalecimiento de recursos protectores	
		Visibilizar la vulneración de derecho	

Identificación: PIB 2			
Ejes	Macro Categorías	Categorías	Subcategorías
		Objetivos dependientes de la problemática y complejidad de los casos	
		Fomentar la adherencia	
Procedimientos de intervención	Problematización con las familias		
	Planificación de las intervenciones		
	Intervención sistemática		
	Valoración de la visión de las familias		
		Etapa de preingreso	presentación del programa
			Evaluación del perfil
		Etapa exploratoria	Generación del vínculo
			Problematización con las familias
			Planificación de las intervenciones
			Intervención sistemática
		Etapa de intervención	Empatía con las familias
			Reuniones de equipo como aprendizaje y evaluación

Identificación: PIB 2			
Ejes	Macrocategorías	Categorías	Subcategorías
			Trabajo en habilidades parentales, determinado por tribunal
			Trabajo de autoestima
			Trabajo conductual con los niños y niñas
			Trabajo con adultos en resolución de conflictos
			Trabajo conjunto y participativo con las familias
			Monitoreo de los compromisos
Conceptualización de la teoría del cambio		Familias como protagonistas de los cambios	
		Problematización como facilitador del cambio	
		A las familias les hace sentido la intervención del PIB	
		Autonomía de los sujetos de atención respecto de la decisión de cambio	

Identificación: PIB 2			
Ejes	Macrocategorias	Categorías	Subcategorias
Evaluación de los cambios		Evaluación a través del reporte de los niños, familias y colegios	
		Evaluación a través de la observación de los cambios conductuales	
		Pauta de evaluación de factores protectores y de vulnerabilidad	
Visión de la minuta de ejes programáticos		Realidad del PIB no vista por SENAME	
		Exigencias adecuadas de SENAME pero en contradicción con los recursos	
		Definición amplia y poco clara de mediana complejidad	
		Política de infancia descontextualizada	
Dificultades de las intrvenciones		Visión de los usuarios como programa de	

Identificación: PIB 2			
Ejes	Macro Categorías	Categorías	Subcategorías
		control y obligatoriedad	
		Escasez de recursos	
		Ampliación y complejización de las situaciones que atiende el programa	
		Exceso de casos	
		Falta de focalización territorial	
		Ausencia de instrumentos procedimentales de apoyo a las intervenciones	
		Ausencia de capacitación especializada	
		Deficiente relación con tribunal de familia	
		Normalización del maltrato en las familia	
		Escasa oferta proteccional en la red y atención en salud mental	
Identificación: PIB 3			
Ejes	Macro Categorías	Categorías	Subcategorías
Objetivos		Restablecer los derechos de la infancia	

Identificación: PIB 3			
Ejes	Macrocategorías	Categorías	Subcategorías
Procedimientos		Perspectivas teóricas	Enfoque de derecho en las intervenciones
			Mirada macrosocial a las problemáticas
			Enfoque educativo en las intervenciones
		Orgánica institucional	Trabajo y organización de equipo
			Trabajo de equipo en duplas
		Acciones	Evaluación del daño
			Delimitación del perfil de usuario
			Encuadre sobre PIB
			Trabajo en habilidades parentales
			Intervenciones desde los recursos protectores y resilientes
			Establecimiento de vínculo
			Coordinación de objetivos e intervención entre los profesionales y las familias
			Estrategia de adherencia
Evaluación			

Identificación: PIB 3			
Ejes	Macrocategorías	Categorías	Subcategorías
			diagnóstica psicológica Apoyo psicológico Etapa de diagnóstico individual, social y comunitario
Conceptualización de una teoría del cambio		Trabajo con red de apoyo como facilitador del cambio	
		Generación del vínculo entre familias y profesionales como agente de cambio	
		Problematización como facilitador del cambio de las familias	
		Sensibilización de las familias como generador del cambio	
		Particularidades de las condiciones para generar cambios	
		Compatibilizar significados del cambio entre familia y profesionales	

Identificación: PIB 3			
Ejes	Macrocategorías	Categorías	Subcategorías
Evaluación del cambio		Interrupción de la vulneración de derechos	
		Percepción de la superación de la situación de vulneración desde el niño	
		Percepción de la superación de la situación de vulneración desde los niños	
		Percepción del cambio desde red primaria	
Visión de la Minuta de Énfasis Programático		Mirada clínica y sanitaria de SENAME	
		Dificultades en la definición de los niveles de complejidad	
		Generalización de los lineamientos técnicos	
		Disonancia entre las miradas de SENAME v/s SERPAJ	
Dificultades de la intervención		Sobrecarga laboral por indefinición de la mediana complejidad	

Identificación: PIB 3			
Ejes	Macrocategorias	Categorías	Subcategorias
		Visión amplia de definición del maltrato infantil	
		Solapamiento de situaciones de maltrato infantil	
		Dificultades en el trabajo por exigencias de tribunales	
		Dificultad para el trabajo en comunidad.	
Identificación: PIB 4			
Ejes	Macrocategorias	Categorías	Subcategorias
Objetivos		Restituir y resignificar situaciones vulneradoras a través de la promoción y prevención de los derechos	
Procedimientos		Instrumentos	Elaboración de plan de intervención
			Realización de un proceso diagnóstico
		Herramientas	Conseguir apoyo en las redes
			Revisión de casos en tripleta
			Realización de visitas domiciliarias

Identificación: PIB 4			
Ejes	Macrocategorías	Categorías	Subcategorías
			Trabajo grupal
			Realización de entrevistas
		Enfoque de ética y sentido	Trabajo con familias
			Trabajo comunitario
			Potenciar factores protectores y resilientes
			Trabajo individual
			Consideración de las particularidades de los casos para las intervenciones
			Planteamiento de objetivos pequeños
			Énfasis preventivo en el programa
			Trabajo con tribunal
Coordinación del plan de intervención entre profesionales y familia			
Conceptualización de una teoría del cambio		Articulación de redes como generador de cambios	
		El rol del educador como generador de cambios	
		Problematización de la situación por parte de la familia.	
		Cambio a través de la educación	

Identificación: PIB 4			
Ejes	Macrocategorías	Categorías	Subcategorías
Evaluación del cambio		A través de los resultados del plan de intervención	Evaluación del cambio a través de factores protectores
			A través de la visualización de los avances
		Evaluaciones cualitativas	A través del relato de las fuentes inmersas en el proceso del niño
			Responsabilidades asumidas por parte la familia, como indicador de cambios
Vínculo con el equipo y agentes de la red			
Visión de la Minuta de Énfasis Programáticos		Adaptación de las bases técnicas por parte del equipo	
Dificultades de las intervenciones		Contradicción de la visión psicosocial con lo normativo.	
		Respuestas de SENAME a las políticas de infancia	
		Judicialización de los programas.	
		El rol del profesional como facilitador v/s controlador (“el amigo sapo”)	

Identificación: PIB 4			
Ejes	Macro categorías	Categorías	Subcategorías
		Situaciones de vulneraciones multiproblemáticas	
		Territorio grande, complejo y vulnerador	
		Complicaciones en etapa de pre-egreso con familias demandantes	
Identificación: PIB 5			
Ejes	Macro categorías	Categorías	Subcategorías
Objetivos		Interrupción de la situación de maltrato	
		Resignificación de las experiencias de maltrato	
Procedimientos de la intervención	Pre-ingreso	Delimitación de la mediana complejidad	
		Derivación de casos más graves	
	Diagnóstico	Evaluación diagnóstica inicial	
		Visualización de recursos y disposición al cambio de las familias	
		Valoración de la opinión de las familias respecto a la intervención	
		Asignación de profesionales a las intervenciones	

Identificación: PIB 5			
Ejes	Macro Categorías	Categorías	Subcategorías
	Proceso interventivo	Generar vínculo del profesional con las familias	
		Problematización de las familias sobre su situación	
		Comprensión de la historia de infancia y familiar del adulto	
		Realización del plan de intervención	
	Plan de intervención	Trabajo en habilidades y competencias parentales	
		Intervenciones grupales	
	Transversal en el proceso	Variabilidad de los objetivos durante el proceso	
		Devolución de los profesionales a las familias	
		Promoción de los derechos del niño	
		Trabajo en red	
Conceptualización de la teoría del cambio		Posibilidad de las familias de realizar cambios	
		Las familias se dan cuenta de la situación	

Identificación: PIB 5			
Ejes	Macrocategorías	Categorías	Subcategorías
		que viven y deciden cambiar	
		El cambio se relaciona con que los adultos asuman responsabilidades	
		El cambio se relaciona con que los adultos visualicen y comprendan las necesidades de los niños	
Evaluación de los cambios		Reporte del niño como evaluación del cambio	
		Vinculación del niño y la familia en el proceso como medio de evaluación	
		Evaluación cualitativa del proceso a través de instrumentos	
		Evaluación de cambios desde el reporte de la red	
Visión de la Minuta de énfasis programáticos		Inconsistencia de los planteamientos de SENAME	
		Lineamientos técnicos de SENAME no aportan metodologías ni estrategias para llegar a los objetivos	
		Falta de incidencia del	

Identificación: PIB 5			
Ejes	Macro Categorías	Categorías	Subcategorías
		equipo en los planteamientos de SENAME	
Dificultades de la intervención		Dificultad de las escuelas, de visualizar al niño como sujeto de derecho	Bajo compromiso
			Externalización de la responsabilidad
			Bajo aporte en estrategias
			Derivación cuando el caso está cronificado
		Trabajo en red ineficaz	
		Atención de casos de alta complejidad	
		Dificultad de los adultos para problematizar la vulneración de derechos	
Identificación: PIB 6			
Ejes	Macro Categorías	Categorías	Subcategorías
Objetivos		Propiciar un contexto proteccional como objetivo de la intervención a nivel familiar-comunitario	La interrupción de la vulneración como objetivo a trabajar
		Realizar proceso reparatorio como objetivo	

Identificación: PIB 6			
Ejes	Macrocategorias	Categorías	Subcategorias
Procedimientos de intervención	Estrategias	Presentación de la organización a las familias	
		Establecer una relación de buen trato con la familia	
		Generar compromiso con la familia	
		Trabajo directivo y concreto en las intervenciones	
		La relevancia del educador en el desafío de un trabajo integral	
		Importancia del trabajo en equipo para las intervenciones	
		Flexibilización del equipo en asumir roles	
		Importancia del autocuidado en los equipos	
		Información a la familia sobre el proceso	
	Metodologías	Las etapas del proceso de intervención	

Identificación: PIB 6			
Ejes	Macro Categorías	Categorías	Subcategorías
		El reporte de las familias para indagar su situación familiar	
		Definición de los objetivos a trabajar, con la familia	
		Modalidad de intervención individual, familiar y comunitaria	
		Problematización de la situación	
		Intervenciones grupales y colectivas	
		Diagnóstico de la situación familiar	
	Transversal	Consideración de las particularidades de los casos en el proceso de intervención	
		Compromiso desde el equipo del trabajo	
		Reconocer las resoluciones alternativas que utilizan las personas	
	Enfoques teóricos	Abordaje de competencias parentales	
		Trabajo desde una mirada sistémica	

Identificación: PIB 6			
Ejes	Macrocategorias	Categorías	Subcategorias
Conceptualización de la teoría del cambio		Las familias como protagonistas del proceso y los cambios	Potencial de las familias para el cambio
		Trabajo para la toma de conciencia de las familias como generador de cambios	
		Importancia de conocer la situación familiar para generar cambios	
		Cambio a través de la visualización de las necesidades de los niños por parte de los adultos	
		Reconstrucción de la narrativa para facilitar cambios	
		Situaciones en que los cambios no se producen por los profesionales	
		Los cambios generados desde la construcción entre profesionales y familias	

Identificación: PIB 6			
Ejes	Macro categoría	Categoría	Subcategoría
Evaluación de los cambios		Consideración del relato para evaluar cambios	
		Los cambios se ven en el significado de su situación	
		Cambios a evaluar a través de los factores protectores y de riesgo	
		Triangulación de la información desde los equipos para evaluar cambios	
		Triangulación de la información desde la red para evaluar cambios	
		Evaluación del cambio a través de los avances y retrocesos del proceso	
		Cambios visualizados desde la percepción de los profesionales	
Visión de la Minuta de énfasis programáticos		Falta de realidad en los planteamientos de SENAME	
		Falta de delimitación en situaciones de mediana complejidad	

Identificación: PIB 6			
Ejes	Macro categoría	Categoría	Subcategoría
		Dificultad para intervenir por demanda excesiva de casos	
		Limitación de tiempo para las intervenciones	
Dificultades de intervención		Violencia estructural desde las políticas públicas	
Identificación: PIB 7			
Ejes	Macro categoría	Categoría	Subcategoría
Objetivos de la intervención		Promoción de una cultura de derecho	Visibilizar al niño/niña/joven como sujeto
		Interrumpir la vulneración	
		Fortalecer el buen trato en las familias	
		Fortalecimiento de redes y contextos protectores	
		Fortalecer factores protectores	
		Vinculación con las familias	
Procedimiento de intervención		Trabajo con las familias	Fortalecer las relaciones intrafamiliares positivas
			Recursos propios de las familias
			Problematización y reflexión de las familias

Identificación: PIB 7			
Ejes	Macrocategoría	Categoría	Subcategoría
		Creación del plan de intervención con las familias	
		Utilización de estrategias individuales, grupales y en red	
		Trabajo con los adultos	Conversaciones con los adultos
			Trabajo con los recursos y valores de los adultos
		Trabajo con los niños/ niñas/ jóvenes	Reconocimiento y valorización del otro/a
	Vínculo como estrategia		
		Mirada comprensiva, desde el equipo, de la historia y situaciones de las personas	
		Trabajo con factores estresantes en diferentes contextos y niveles	
		Trabajo con el espacio escolar	
		Trabajo con el discurso	
Reconocimiento de la situación problemática			

Identificación: PIB 7			
Ejes	Macro categoría	Categoría	Subcategoría
		Resignificar las experiencias	Historizar
			Acompañar el proceso de valorización personal
Conceptualización de una teoría del cambio		Reconocimiento de las necesidades en la relación interpersonal	
		El cambio se realiza a través de la movilización y transformación de recursos de las familias	
		El cambio se realiza a través de la significación	
		Proceso de concientización como factor de cambio	
		Darse cuenta como factor de cambio	
		El trabajo en contextos y espacios cotidianos favorece el cambio	
		Los cambios están condicionado por la existencia de instituciones que	

Identificación: PIB 7

Ejes	Macrocategoría	Categoría	Subcategoría
		sean garantes de derecho	
		Las familias generadoras de nuevos discursos y recursos	
Evaluación de los cambios		La familia evalúa el cambio a través del discurso propio	
		El equipo evalúa el cambio a través del discurso de la familia	
		Evaluaciones cualitativas y cuantitativas	
		No existe un proceso transversal de evaluación	
		El equipo valida o invalida la percepción de cambio de la familia dependiendo de la evaluación del contexto protector	
		La familia como agente participativo de la evaluación	

Identificación: PIB 7			
Ejes	Macrocategoría	Categoría	Subcategoría
Visión de la minuta de énfasis programáticos		Existen ámbitos que la Minuta no considera	
		La minuta como marco de trabajo	
		La minuta no considera a la comunidad	
		La minuta no considera vulneraciones estructurales y componentes políticos	
		Falta de profundización en el conocimiento de la Minuta	
		Mirada normativa desde Sename	
Dificultades de las intervenciones		Recursos económicos insuficientes para intervenciones de calidad	
		Inexistencia de seguimiento y evaluación del impacto de las intervenciones	

Identificación: PIB 7				
Ejes	Macrocategoría	Categoría	Subcategoría	
		Ausencia de soportes estructurales	Inexistencia de una ley de protección integral	
			Saturación de las redes y del mismo pib	
			Falta de espacio de capacitación a nivel institucional	
			Desigualdad social y privación sociocultural	
			Insipiente cultura de derecho	
			Mirada normativa y productiva de las personas, familias y niños, niñas y jóvenes	
La baja adherencia, participación y continuidad				
Identificación: PIB 8				
Ejes	Macrocategorías	Categorías	Subcategorías	
Objetivos de la Intervención		Detención de la vulneración		
		Protección de los niños		
			Conocer factores protectores y de riesgo de la familia y el niño	

Identificación: PIB 8				
Ejes	Macrocategorías	Categorías	Subcategorías	
Procedimiento de intervención		Clarificación de la situación de maltrato		
		Evaluación del daño		
		Acuerdos entre las personas y profesionales		
		Trabajo con la familia	Vínculo con la familia	
			Generación de compromiso de las familias con las intervenciones	
			Indagación de dinámicas familiares	
			Trabajar manejo conductual con los padres	
			Intervención en resolución de conflictos	
			Entrega de herramientas para que realicen cambios	
		Victimización de los niños frente al maltrato		
Trabajo y fortalecimiento de habilidades parentales				

Identificación: PIB 8			
Ejes	Macro categorías	Categorías	Subcategorías
		Intervenciones en red (Hospital-consultorio-carabineros- tribunal de familia-colegios y jardines infantiles)	
		Trabajo en equipo	
		Trabajo con tribunal	Comunicación constante con tribunal
			Tribunal como mecanismo de presión a las familia
		Compromiso en el trabajo para cumplir los objetivos	
Conceptualización de una teoría del cambio		Pequeños cambios	
		Entrega de conocimiento a los padres y familia como factor de cambio	Re-educar
			Explicación de las acciones a los padres
		Un año como tiempo estimado para el cambio	
		Reporte de la red como evaluación del cambio	

Identificación: PIB 8			
Ejes	Macrocategorías	Categorías	Subcategorías
Evaluación de los cambios		Evaluación de objetivos logrados y no logrados como indicador de cambio	
		Asistencia de los usuarios como medio de evaluación del cambio	
		Verificación del cambio con niños	
		Verificación del cambio con los padres	
		Mantenimiento de factores protectores como medio de evaluación	
		Mínuta como una guía limitada	
Visión de los lineamientos técnicos		Sename no considera realidades locales	
		Sename no define mediana complejidad	
		Funciones fuera de las competencias del PIB	

Identificación: PIB 8			
Ejes	Macrocategorías	Categorías	Subcategorías
Dificultades de las intervenciones		Baja adherencia de los padres al programa	
		Objetivos inadecuados desde tribunales frente a las condiciones de los casos	
		Familias resistentes al cambio	
		Variabilidad de los objetivos	

4.4 Presentación de nuevas Categorías

Luego de los resultados obtenidos de cada Grupo Nominal, se procedió a ejecutar un segundo análisis categorial que permitió reducir redundancias en los datos antes obtenidos de cada PIB. Como resultado de este procedimiento, surgieron 115 categorías más abstractas, que son descritas en la Tabla N°5. Además, éstas se agruparon y organizaron en base a Ejes Temáticos, Macrocategorías, Categorías y Subcategorías, tal como se muestra en la Tabla N° 6.

Tabla N° 5 Descripción de nuevas categorías

Categoría	Descripción
Objetivos a lograr por el profesional	Refiere a aquellos focos de intervención que el profesional del programa debe cumplir

Interrumpir la vulneración de derecho	Uno de los principales objetivos de los programas hace referencia a la detención de la vulneración hacia los niños.
Restablecer derechos	Otro de los objetivos principales que señalan los profesionales es la restitución o restablecimiento de derechos vulnerados
Promover los derechos de la infancia	De acuerdo a los señalado por los profesionales, uno de los objetivos de los programas es la promoción de derechos de la infancia tanto a nivel individual, familiar como también en los contextos más cercanos
Visibilizar al niño/niña/joven como sujeto	Dentro de las tareas de la promoción de derechos de la infancia tanto los profesionales como las familias deben ver a los niños, niñas y jóvenes como sujetos de derecho
Resignificar situaciones de maltrato	Si bien el objetivo de los programas no es la reparación, se hace necesaria la resignificación de aquellas situaciones de vulneración
Restituir y resignificar situaciones vulneradoras a través de la promoción de derechos y la prevención	La restitución de derechos y la resignificación de situaciones de maltrato se realiza a través de acciones de promoción de los derechos de la infancia y la prevención de conductas vulneradoras
Fortalecer factores protectores	Uno de los objetivos de las intervenciones fortalecer aquellos recursos que tanto los niños y las familias poseen
Objetivos compartidos entre profesionales-familia	Los objetivos de intervención y su logro, dependen del trabajo conjunto entre los profesionales y las familias usuarias de los programas

Proteger a los niños	Uno de los objetivos de los programas es brindar protección a los niños a los contextos inmediatos de éstos.
Establecer vínculos con las familias	Para llevar a cabo las intervenciones es preciso que uno de los objetivos primarios sea establecer un vínculo con las familias que permita cercanía y apoyo
A nivel individual	Categoría que refiere a acciones enfocadas al trabajo con un individuo
A nivel familiar	Categoría que indica acciones enfocadas al trabajo con la familia
A nivel contextual	Categoría que señala acciones enfocadas al trabajo con el contexto o redes de los casos
A nivel de equipo	Categoría que refiere a acciones realizadas desde los profesionales pertenecientes al PIB
Procedimientos evaluativos	Referido a los medios que utilizan los profesionales para evaluar los casos
Procedimientos colaborativos	Acciones que realizan los profesionales con la participación de las familias
Procedimientos interventivos	Acciones que llevan a cabo los profesionales
Mirada transversal del equipo	Enfoque en el cual se basan los profesionales con respecto a los casos
Evaluación Diagnóstica a nivel individual, familiar y comunitaria	Procedimiento que corresponde a evaluar el caso desde el individuo, familia y contexto
Evaluación del daño	Corresponde a la evaluación del deterioro que ha causado la vulneración de derecho
Evaluación del perfil de la mediana complejidad	Corresponde a la evaluación del caso, si éste corresponde al grupo objetivo del PIB

Indagación de la situación familiar	Corresponde a la pesquisa de las circunstancias por las que atraviesa la familia atendida en el PIB
Coordinación entre profesionales y familia sobre el plan de intervención	Referido al acuerdo que realizan los profesionales y la familia sobre el plan de intervención
Presentación del programa a las familias	Concieme a la presentación del trabajo que se realizará en el PIB
Generación del vínculo con la familia	Refiere al establecimiento del vínculo entre los profesionales y la familia
Generación de compromiso con las familias	Se relaciona al surgimiento de compromiso entre profesionales y familia.
Consideración y comprensión de la historia y particularidades de las familias	Corresponde a la consideración y entendimiento de las características y situaciones de cada caso
Visualización y trabajo de los recursos de las familias	Refiere a la visualización y acciones destinadas a fortalecer las potencialidades de las familias
Problematización de la situación con las familias	Concieme a que las familias con ayuda de los profesionales problematicen la situación de vulneración
Trabajo de habilidades y competencias parentales	Acciones que realizan los profesionales destinadas a promover habilidades y competencias parentales en las familias
Intervenciones educativas a las familias	Referidas a las acciones educativas que realizan los profesionales con las familias
Trabajo de manejo conductual con las familias	Acciones que realizan los profesionales destinadas a promover en las familias el trabajo de manejo conductual
Trabajo sobre establecimiento de normas	Acciones realizadas desde los profesionales y destinadas a la familia para el establecimiento de límites y normas con los NNA a cargo

Trabajo con adultos en resolución de conflictos	Acciones realizadas por los profesionales, destinadas a los adultos responsables y enfocadas en la resolución de conflictos
Trabajo sobre el vínculo intrafamiliar	Procedimiento realizado por los profesionales y referido al trabajo con las familias sobre el fortalecimiento de las relaciones intrafamiliares
Devolución sobre proceso a la familia	Procedimiento que realizan los profesionales con la familia y refiere a la entrega de información sobre el proceso de ésta
Trabajo en red	Refiere al trabajo de los profesionales en coordinación con las redes de apoyo de los usuarios
Conseguir apoyo en las redes	Tarea que realizan los profesionales y consiste en obtener colaboración de la red para la familia que asiste al PIB
Intervenciones en red (hospital, consultorio, carabineros, tribunal de familia, colegios y jardines infantiles)	Señalan las acciones que se realizan en coordinación con las redes de apoyo locales
Intervenciones grupales	Corresponde al trabajo de modalidad grupal que realizan los profesionales con los usuarios del PIB
Trabajo con tribunal	Refiere al trabajo que realizan los profesionales con los tribunales
Colaboración y revisión de casos en dupla/ tripletas	Corresponde a la cooperación y estudio de los casos que realizan entre duplas o tripletas
Reevaluación interna del trabajo en equipo	Corresponde la reevaluación que hace el equipo de sus prácticas
Trabajo en equipo	Referido a las acciones conjuntas que realizan los profesionales del PIB

Elaboración del plan de intervención	Indica la confección del plan de intervención que realizan los profesionales con cada caso
Enfoque de derecho en las intervenciones	Corresponde a la mirada que tienen los profesionales de las intervenciones que realizan
Compromiso del trabajo desde el equipo	Corresponde al compromiso que tiene el equipo sobre el trabajo que realizan
Planificación de las intervenciones	Referido a la planificación que hacen los profesionales sobre las intervenciones a realizar
Acciones desde la familia	Corresponde a los procedimientos que son realizados por la familia que asisten al PIB
Acciones que generan el contexto para el cambio	Corresponde a los procedimientos que propician el contexto para generar el cambio
Potencial de las familias para el cambio	Concieme a los recursos de las familias que asisten al PIB para generar el cambio
Visualización de las necesidades de los niños por parte los adultos	Corresponde a que los adultos responsables, que asisten al PB, logren ver las necesidades de los niños
Acciones que producen el cambio	Referidas a los procedimientos que tienen relación con la generación del cambio
Las familias como protagonistas del proceso y los cambios	Las familias que asisten al PIB tienen un rol protagónico en los procesos interventivos y los cambios
Sentido del proceso de intervención por parte de la familia	Corresponde al significado que le da la familia que asiste al PIB respecto al proceso de intervención del que participa
Acciones desde los profesionales	Corresponde a los procedimientos que son realizados por los profesionales que atienden al PIB

Problematización por parte de la familia como facilitador de cambios	La problematización que realiza la familia de la situación vulneradora facilita que los cambios se produzcan
El rol del profesional como facilitador de cambios	Corresponde a la labor del profesional que trabaja en el PIB como facilitador de cambios
Trabajo con red como facilitador de cambio	El trabajo que realizan los profesionales con la red que circunda a la familia que asiste al PIB, propicia el cambio
Educación a las familias como factor de cambio	Un factor de cambio corresponde a la entrega de información que realizan los profesionales a las familias
Reconstruir y Generar discursos para facilitar cambios.	Concieme a que los profesionales reconstruyan y elaboren discursos nuevos desde la familia para facilitar cambios
Conocer las situaciones familiares para generar cambios	Corresponde al conocimiento de los profesionales sobre las realidades familiares que asisten al PIB para propiciar cambios
Darse cuenta como factor de cambio	Un factor que promueve el cambio es la identificación de las problemáticas , por parte de la familia que asiste al PIB
Acciones entre los profesionales y la familia	Procedimientos realizadas entre los profesionales que trabajan en el PIB y la familia que asiste a éste
Los cambios generados desde la construcción entre profesionales y familias	Los cambios son propiciados de la construcción entre los profesionales que trabajan en el PIB y las familias que asisten a éste
Evaluación desde la familia	Referida a la evaluación que realizan los profesionales desde la familia que asiste al PIB

Evaluación desde el profesional	Referida a la evaluación que es realizada desde los profesionales sobre los indicadores de cambio de las familias y del proceso
Evaluación desde el contexto	Concieme a la evaluación que realizan los profesionales al medio circundante de la familia que asiste al PIB
La familia como agente participativo en la evaluación del cambio	Un indicador de cambio es la participación de la familia del proceso interventivo generado en el PIB
Evaluación del cambio a través del reporte de los niños y familias	La evaluación del cambio que realizan los profesionales tiene relación con lo reportado por los usuarios y su familia
Indicadores conductuales	Elementos conductuales de la familia que asiste al PIB y que son visualizados por los profesionales
Indicadores del proceso	Elementos visualizados por los profesionales y que dan cuenta del proceso de la familia llevado a cabo en el PIB
Indicadores cognitivo afectivos	Refiere a los elementos cognitivo afectivos que se utilizan como indicadores para evaluar el cambio.
Evaluación del cambio a través del reporte de la red	La evaluación del cambio que realizan los profesionales tiene relación con lo reportado por la red que circunda a la familia que asiste al PIB
Participación de las familias como indicador del cambio	Se refiere a la evaluación del cambio que realizan los profesionales sobre la participación que tiene la familia en el proceso interventivo generado en el PIB
Evaluación del cambio a través de la observación de la conducta	El cambio se evalúa por lo profesionales a través de la observación de la conducta de los usuarios que asisten al PIB

Evaluación del cambio a través de los avances del proceso de intervención	El cambio lo evalúan los profesionales a través de los logros que han ocurrido en el proceso de intervención del usuario y su familia que asiste al PIB
Evaluación del cambio a través de factores protectores y de riesgo	El cambio es evaluado por los profesionales considerando los factores protectores y de riesgo que posee el usuario y su familia.
Evaluación del cambio a través de instrumentos	Los profesionales evalúan el cambio de los usuarios y la familia, utilizando instrumentos de medición
Evaluación del cambio a través de la percepción de los profesionales	El cambio se evalúa desde los a través de la percepción de los profesionales sobre los usuarios y su familia que asiste al PIB
Vinculación de familia con el equipo y la red como medio de evaluación del cambio	Los profesionales visualizan cambios considerando la vinculación de la familia que asiste al PIB con el equipo y la red
Contradicciones de los lineamientos	Los lineamientos técnicos propuestos por SENAME son contradictorios en relación a las necesidades de los usuarios y los recursos de los PIB
Disonancia entre miradas de SENAME v/s SERPAJ	Entre SENAME y SERPAJ hay enfoques disímiles al momento de comprender y abarcar los casos
Exigencias adecuadas de SENAME pero en contradicción con los recursos	SENAME plantea exigencias adecuadas al programa y los lineamientos, sin embargo no considera que en la práctica los recursos no corresponden a lo establecido en la minuta
Enfoques de los lineamientos	Los lineamientos de SENAME tienen una mirada particular de las problemáticas de derecho

Mirada normativa desde SENAME	Desde SENAME hay una mirada normativa, de control social, respecto a las intervenciones
Mirada clínica y sanitaria de SENAME	SENAME tiene una mirada sanitaria de las intervenciones, de los usuarios y de las problemáticas a trabajar
Deficiencias de los lineamientos	Los lineamientos desde SENAME posee deficiencias respecto a las intervenciones, recursos y plazos.
Lineamientos técnicos de SENAME no aportan metodologías ni estrategias para llegar a los objetivos	La minuta emanada desde SENAME no aporta con proceso metodológicos para llevar a cabo las intervenciones que finalmente permitirán el logro de los objetivos planteados
Inconsistencia de los planteamientos de SENAME	Los planteamientos de SENAME no presentan consistencia interna al ser amplios y poco claros
La minuta no considera a la comunidad	Hay un vacío en la minuta respecto a las comunidades en donde están insertos los programas y los usuarios
La minuta no considera vulneraciones estructurales y componentes políticos	Refiere a que en la minuta no se toman en consideración vulneraciones sociales o institucionales hacia los niños y las familias
Falta de profundización en el conocimiento de la Minuta	Los profesionales reconocen una falta de conocimiento respecto a los ejes programáticos dispuestos en la minuta desde SENAME
Falta de incidencia del equipo en los planteamientos de SENAME	No hay un proceso participativo de los profesionales que implementan los programas respecto a metodologías, recursos y evaluación de las bases programáticas de SENAME

Dificultades del proceso	Corresponde a las complicaciones que se presentan en proceso de intervención de la familia que asiste al PIB
Dificultades generadas por el contexto	Corresponde a las complicaciones que se producen desde el contexto en el cual está inserto el programa, que se relaciona con problemas macro-estructurales.
Dificultades generadas por las familias	Corresponde a las complicaciones que son generadas por situaciones que enfrenta la familia y poca disposición a las intervenciones
Baja adherencia de los padres al programa	Esta dificultad se refiere a la poca
Vulneración de derechos a nivel estructural	Obstáculo referido a que existe una vulneración de derechos que proviene de un nivel estructural
Dificultades territoriales	Referida a las dificultades propias del territorio al cual pertenece el PIB
Deficiencia en las políticas de infancia	Esta dificultad tiene relación que existen deficiencia de base en las políticas de infancia
Trabajo en red ineficaz	Corresponde a que las redes que circundan el caso que ingresa al PIB, presenta inconvenientes en su funcionamiento
Dificultades generadas desde SENAME	Corresponde a los obstáculos que provienen desde el Servicio Nacional de Menores y que repercuten en el PIB
Dificultades generadas desde tribunales	señala la sobrecarga laboral, los objetivos inadecuados y exigencias desde tribunales que no se condicen con la realidad del programa y de los casos.
Excesos de casos	Dificultad presentada por demanda excesiva de casos que ingresan al PIB

Escasez de recursos para las intervenciones	Hace referencia a las dificultades experimentadas entorno a los escasos insumos económicos que posee el programa para realizar intervenciones de calidad
Ausencia de capacitación	Dificultad referida a la ausencia de capacitaciones a los profesionales que trabajan en el PIB
Complejidad de los casos sobrepasa las competencias del PIB	Éste obstáculo es producto de la complejidad de los casos que ingresan al PIB y que sobrepasan las competencias de los trabajadores
Contradicción de la visión psicosocial con lo normativo	Una dificultad es contradicción de la mirada psicosocial con la judicializada de los PIB
Visión normativa del programa	Otra de las dificultades, tiene relación con la visión judicial que tiene el PIB
Exigencias inadecuadas desde tribunales	Dificultad referida a los requerimientos inapropiados desde tribunales sobre los casos que ingresan al PIB
Dificultad de las familias para problematizar la vulneración de derechos	Concieme al Impedimento que tienen las familias que asisten al PIB para problematizar la situación de vulneración de derecho por la que ingresan
Variabilidad de los objetivos	Obstáculo referido a la existencia de constantes cambios en los objetivos propuestos por los profesionales respecto al trabajo con la familia
Familias con poca disposición al cambio	Dificultad referida a la poca disposición que presentan las familias para cambiar las situaciones conflictivas por las que ingresan al PIB

Tabla N° 6. Ejes e incorporación de nuevas Macro categorías, Categorías y Subcategorías

Eje	Macro categoría	Categoría	Subcategoría
Objetivos de la intervención	Objetivos a lograr por el profesional	Interrumpir la vulneración	
		Restablecer derechos	
		Promover los derechos de la infancia	Visibilizar al niño/niña/joven como sujeto
		Resignificar situaciones de maltrato	Restituir y resignificar situaciones vulneradoras a través de la promoción de derechos y la prevención
		Fortalecer factores protectores	
	Objetivos compartidos entre profesional – familia	Proteger a los niños	
		Establecer vínculo con las familias	
Procedimientos de intervención	A nivel individual	Procedimientos evaluativos	Evaluación Diagnóstica a nivel individual, familiar y comunitaria
			Evaluación del daño
			Evaluación del perfil de la mediana complejidad

Eje	Macrocategoría	Categoría	Subcategoría
	A nivel familiar	Procedimientos evaluativos	Evaluación Diagnóstica a nivel individual, familiar y comunitaria
			Indagación de la situación familiar
		Procedimientos colaborativos	Coordinación entre profesionales y familia sobre el plan de intervención
		Procedimientos interventivos	Presentación del programa a las familias
			Generación del vínculo con la familia
			Generación de compromiso con las familias
			Consideración y comprensión de la historia y particularidades de las familias
			Visualización y trabajo de los recursos de las familias
			Problematización de la situación con las familias

			Trabajo de habilidades y competencias parentales
			Intervenciones educativas a las familias
			Trabajo de manejo conductual con las familias
			Trabajo sobre establecimiento de normas
			Trabajo con adultos en resolución de conflictos
			Trabajo sobre el vínculo intrafamiliar
			Devolución sobre proceso a la familia
	A nivel contextual	Procedimientos evaluativos	Evaluación diagnóstica a nivel individual, familiar y comunitario
		Procedimientos interventivos	Trabajo en red
			Conseguir apoyo en las redes
			Trabajo con tribunal
			Intervenciones grupales
			Intervenciones en red (hospital, consultorio, carabineros, tribunal de familia, colegios y jardines infantiles)

	A nivel de equipo	Procedimientos evaluativos	Colaboración y revisión de casos en dupla/ tripletas
			Reevaluación interna del trabajo en equipo
		Procedimientos colaborativos	Trabajo en equipo
			Elaboración del plan de intervención
Planificación de las intervenciones			
		Compromiso del trabajo desde el equipo	
		Mirada transversal del equipo	Enfoque de derecho en las intervenciones
Conceptualización de la teoría del cambio	Acciones desde la familia	Acciones que generan el contexto para el cambio	Potencial de las familias para el cambio
			Visualización de las necesidades de los niños por parte los adultos
		Acciones que producen el cambio	Las familias como protagonistas del proceso y los cambios
			Sentido del proceso de intervención por parte de la familia

	Acciones desde los profesionales	Acciones que generan el contexto para el cambio	Problematización por parte de la familia como facilitador de cambios
			El rol del profesional como facilitador de cambios
			Trabajo con red como facilitador de cambio
			Educación a las familias como factor de cambio
			Reconstruir y Generar discursos para facilitar cambios.
			conocer las situaciones familiares para generar cambios
	Acciones que producen el cambio	Darse cuenta como factor de cambio	

	Acciones entre los profesionales y la familia	Acciones que generan el contexto para el cambio	Los cambios generados desde la construcción entre profesionales y familias.
Evaluación del cambio	Evaluación desde la familia	La familia como agente participativo en la evaluación del cambio	
		Evaluación del cambio a través del reporte de los niños y familias	
	Evaluación desde el profesional	Indicadores conductuales	Participación de las familias como indicador del cambio
			Evaluación del cambio a través de la observación de la conducta
		Indicadores del proceso	Evaluación del cambio a través de los avances del proceso de intervención
			Evaluación del cambio a través de factores protectores y de riesgo
	Evaluación del cambio a través de instrumentos		

		Indicadores cognitivo afectivos	Evaluación del cambio a través de la percepción de los profesionales
			Vinculación de familia con el equipo y la red como medio de evaluación del cambio
	Evaluación desde el contexto	Evaluación del cambio a través del reporte de la red	
Visión de la minuta de énfasis programáticos	Contradicciones de los lineamientos	Disonancia entre miradas de SENAME v/s SERPAJ	
		Exigencias adecuadas de SENAME pero en contradicción con los recursos	
	Enfoques de los lineamientos	Mirada normativa desde SENAME	
		Mirada clínica y sanitaria de SENAME	
Deficiencias de los lineamientos	Lineamientos técnicos de SENAME no aportan metodologías ni estrategias para llegar a los objetivos		

		Inconsistencia de los planteamientos de SENAME	
		La minuta no considera a la comunidad	
		La minuta no considera vulneraciones estructurales y componentes políticos	
		Falta de profundización en el conocimiento de la Minuta	
		Falta de incidencia del equipo en los planteamientos de SENAME	
Dificultades en las intervenciones	Dificultades del proceso	Dificultades de tiempo para las intervenciones	
	Dificultades generadas por el contexto	Vulneración de derechos a nivel estructural	
		Dificultades territoriales	
		Deficiencia en las políticas de infancia	
		Trabajo en red ineficaz	

		Dificultades generadas desde SENAME	Excesos de casos
			Escasez de recursos para las intervenciones
			Ausencia de capacitación
			Complejidad de los casos sobrepasa las competencias del PIB
			Contradicción de la visión psicosocial con lo normativo
		Visión normativa del programa	
		Dificultades generadas desde tribunales	Exigencias inadecuadas desde tribunales
Dificultades generadas por las familias	Dificultad de las familias para problematizar la vulneración de derechos		
			Variabilidad de los objetivos
			Familias con poca disposición al cambio
			Baja adherencia de los padres al programa

4.5 Resultados de Ejes temáticos, macrocategorías, categorías, subcategorías consensuadas y caracterización final de la Teoría del Cambio

Los resultados del segundo análisis categorial se presentan a los representantes de cada PIB (dupla psicosocial) con el fin de que estos determinen la representatividad de los resultados, permitiendo así una unificación de mirada institucional respecto a la Teoría del Cambio y la relación entre los distintos Ejes con ésta. La Tabla N° 7 contiene los resultados obtenidos de este último Grupo Nominal referido a los Ejes Temáticos, Macrocategorías, Categorías y Subcategorías consensuadas y articuladas a partir de la conceptualización de la Teoría del Cambio de los equipos. Cabe mencionar que en este último momento no siempre surgen Macrocategorías o Subcategorías en los Ejes Temáticos, esto tiene relación con el análisis realizado por las duplas a partir de la información presentada.

Tabla N°7. Resultados último Grupo Nominal respecto a Ejes temáticos, Macrocategorías, Categorías y Subcategorías consensuadas y articuladas a partir de la Teoría del Cambio

Ejes	Macrocategorías	Categorías	Subcategorías
Objetivos de la intervención	Objetivos a lograr por el profesional	Interrumpir la vulneración asociada a mediana complejidad	
		Restablecer derechos	

		Promover los derechos de la infancia	Visibilizar al niño/niña/joven como sujeto
		resignificar situaciones vulneradoras a través de la prevención de la vulneración y la promoción de derechos	
		Fortalecer factores protectores	
		Visibilizar la vulneración de derecho	
		Trabajo en red	
Procedimientos de intervención	A nivel individual	Procedimientos interventivos	Generación del vínculo
			Sensibilización y promoción de los derechos
			Estrategias lúdicas
			Intervenciones psicosociales de acuerdo a las necesidades del niño o niña
			Presentación del programa, de acuerdo al grupo etáreo

			Potenciar habilidades y recursos personales
			Trabajo con los n/n/j en el reconocimiento y valorización del otro/a
			Resignificar las experiencias
	Procedimientos evaluativos		Evaluación diagnóstica a nivel individual y familiar
			Evaluación del daño
			Evaluación del perfil de la mediana complejidad
			Visibilización de factores protectores y de riesgo a nivel individual
	A nivel familiar	Procedimientos interventivos	Presentación del programa a las familias
			Generación del vínculo con la familia
			Generación de compromiso con las familias
	Consideración y comprensión de la historia y particularidades de las familias		

			Visualización y trabajo de los recursos de las familias
			Problematización de la situación con las familias
			Trabajo de habilidades y competencias parentales
			Intervenciones educativas a las familias
			Trabajo de manejo conductual con las familias
			Trabajo sobre establecimiento de normas
			Trabajo con adultos en resolución de conflictos
			Trabajo sobre el vínculo intrafamiliar
			Devolución sobre proceso a la familia
			Rol de facilitador en el trabajo con las familias
		Procedimientos colaborativos	Coordinación entre profesionales y familia sobre el plan de intervención

			Coordinación sobre estrategias de intervención
		Procedimientos evaluativos	Evaluación diagnóstica a nivel individual, familiar y comunitario
			Indagación de la situación familiar
			Indagación de las necesidades desde la familia
			Indagación del sentido desde la familia
	A nivel contextual	Procedimientos interventivos	Trabajo en red
			Conseguir apoyo en las redes
			Intervenciones en red (Hospital-consultorio-carabineros-tribunal de familia-colegios-municipalidad-otros programas de infancia y jardines infantiles)
			Intervenciones grupales
			Trabajo con tribunal
			Asesoría en el uso de redes

		Procedimientos evaluativos	Monitoreo de los compromisos y objetivos en diplas/tripletas
			Visibilización de factores protectores y de riesgo a nivel comunitario
	A nivel de equipo	Procedimientos colaborativos	Trabajo en equipo
			Elaboración del plan de intervención en dupla/tripleta
			Planificación de las intervenciones
			Compromiso del trabajo desde el equipo
		Procedimientos interventivos	Derivación de casos más graves
			Consideración de las habilidades profesionales para la designación de casos
			Coordinación con tribunal
	Procedimientos evaluativos	Importancia del autocuidado en los equipos	
Colaboración y revisión de casos en dupla/tripleta			

			Reevaluación interna del trabajo en equipo respecto de estrategias de intervención a nivel individual, familiar y comunitario
			Retroalimentación en las intervenciones
			Monitoreo de los compromisos y objetivos en duplas/tripletas
		Modalidad de intervención	Enfoque de derecho de las intervenciones
Conceptualización de la teoría del cambio	Acciones desde la familia	Acciones que generan el contexto para el cambio	Potencial de las familias para el cambio
			Visualización de las necesidades de los niños por parte los adultos
		Acciones que producen el cambio	Las familias como protagonistas del proceso y los cambios
			Sentido del proceso de intervención por parte de la familia

			Reconocimiento de las necesidades de los niños por parte los adultos
			Problematización por parte de las familias
	Acciones desde los profesionales	Acciones que generan el contexto para el cambio	Trabajo con red como facilitador de cambio
			Conocer las situaciones familiares para generar cambios
			El rol del profesional como facilitador de cambios
			Reconstruir y Generar discursos para facilitar cambios.
			Educación a las familias como factor de cambio
			Problematización por parte de la familia como facilitador de cambios
		Acciones que producen el cambio	Facilitador del darse cuenta como factor de cambio

	Acciones entre los profesionales y la familia	Acciones que generan el contexto para el cambio	Los cambios generados desde la construcción entre profesionales y familias.
			Generación del vínculo entre familias y profesionales como agentes de cambio
			El cambio se favorece a través de la significación y resignificación
			Promover habilidades sociales como generador de cambios
			Construcción de relaciones de validación del otro
			Educación a las familias
Evaluación del cambio	Evaluación desde la familia	La familia como agente participativo en la evaluación del cambio	
		Evaluación del cambio a través del reporte de los niños y familias	
	Evaluación desde el profesional	Indicadores conductuales	Participación de las familias como indicador del cambio

			Evaluación del cambio a través de la observación de la conducta
		Indicadores cognitivo – afectivos	Evaluación del cambio a través de la percepción de los profesionales
			Vinculación de familia con el equipo y la red como medio de evaluación del cambio
		Indicadores del proceso	Evaluación del cambio a través de los avances de objetivos del proceso de intervención
			Evaluación del cambio a través de factores protectores y de riesgo
			Evaluación del cambio a través de instrumentos
	Evaluación desde el contexto	Evaluación del cambio a través del reporte de la red	
Visión de la minuta de ejes programáticos	Contradicciones de los lineamientos	Disonancia entre miradas de SENAME v/s SERPAJ	

		Exigencias adecuadas de SENAME pero en contradicción con los recursos	
	Enfoques de los lineamientos	Mirada normativa desde SENAME	
		Mirada clínica y sanitaria de SENAME	
	Deficiencias de la minuta	Lineamientos técnicos de SENAME no aportan metodologías ni estrategias para llegar a los objetivos	
		La minuta no considera el contexto	
		La minuta no considera vulneraciones estructurales y componentes políticos	
		Falta de profundización en el conocimiento de la Minuta	
		Falta de incidencia del equipo en los planteamientos de SENAME	

	Posición de los lineamientos técnicos	Dificultad en la conceptualización la mediana complejidad	
	relación con los lineamientos técnicos	Adaptación de los lineamientos por parte de los profesionales	
		Percepción poco clara de los lineamientos	
Dificultades en las intervenciones	Dificultades del proceso	Dificultades de tiempo para las intervenciones	
		Inexistencia de seguimiento luego del egreso	
		Ausencia de instrumentos procedimentales de apoyo a las intervenciones	
	Dificultades generadas por el contexto	Vulneración de derechos a nivel estructural	
		Dificultades territoriales	
		Deficiencia en las políticas de infancia	
		Dificultades del trabajo en red	

		Dificultad en la red para la definición de vulneración de derechos		
		Dificultad en aunar criterios, mirada de SENAME y SERPAJ		
		Dificultades generadas desde SENAME	Excesos de casos	
				Escasez de recursos para las intervenciones
				Ausencia de capacitación
				Complejidad de los casos sobrepasa las competencias del PIB
				Contradicción de la visión psicosocial con lo normativo
	Dificultades generadas desde tribunales	Exigencias inadecuadas desde tribunales	Objetivos impuestos	
				Periodo de trabajo impuesto
Temática a trabajar				
Baja sensibilización respecto de las problemáticas de los casos				
			Falta de conocimiento sobre los programas	

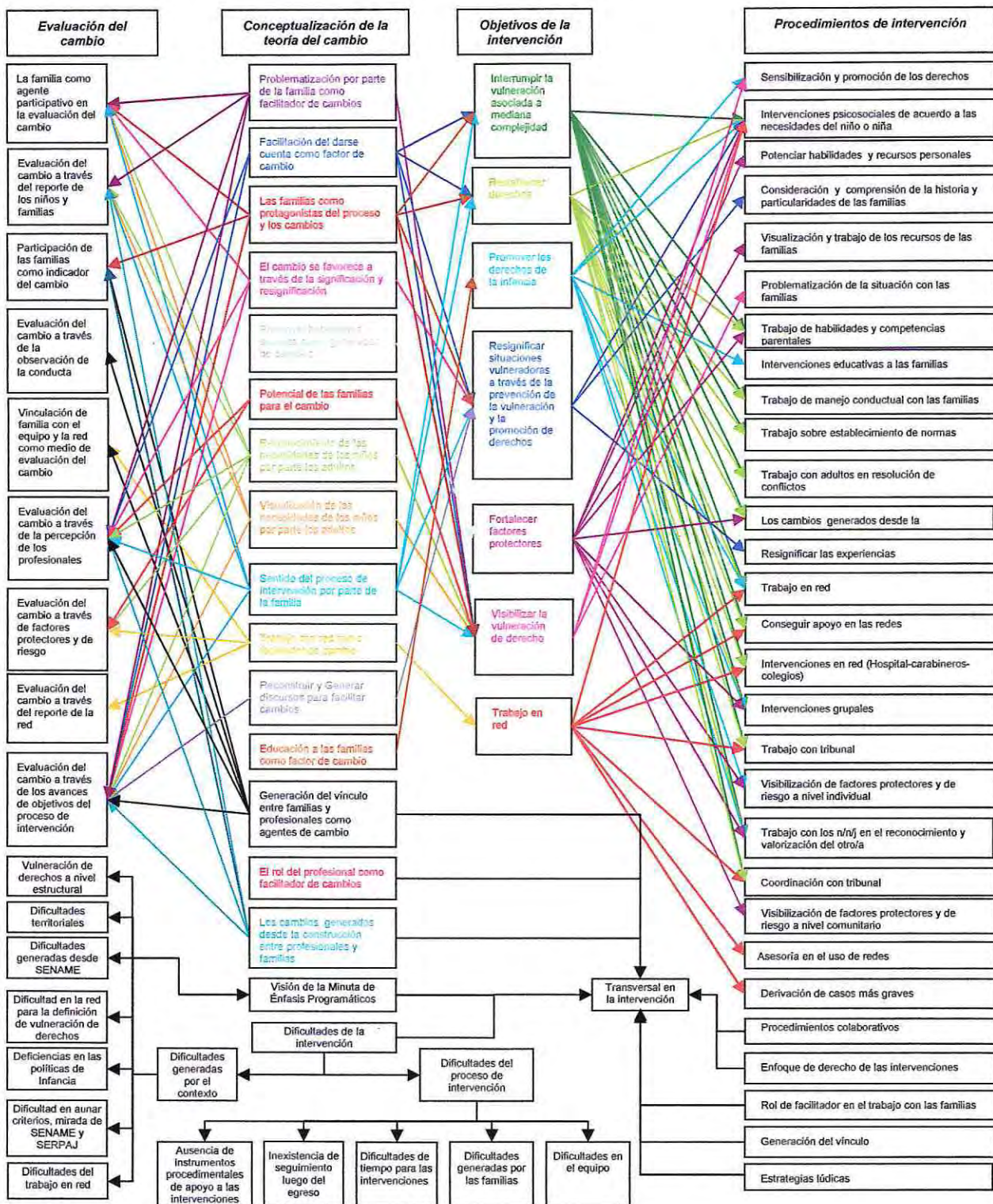
	Dificultades generadas por las familias	Dificultad de las familias para problematizar la vulneración de derechos	
		Variabilidad de los objetivos por variación de las dinámicas familiares	
		Familias con poca disposición al cambio	
		Baja adherencia de los adultos responsables	
	Dificultades en el equipo	Frustración de los profesionales por retroceso del proceso	
		Rotación de personal	

4.6 Relaciones dinámicas entre categorías según ejes temáticos: Obtención de la Teoría del Cambio

Al analizar la relación dinámica entre las categorías emergentes de la investigación nos encontramos con una interrelación entre la conceptualización del cambio (mecanismo de cambio), con los procedimientos de intervención (actividades del programa) que puede producir cambios deseados y éstos deben ser evaluables.

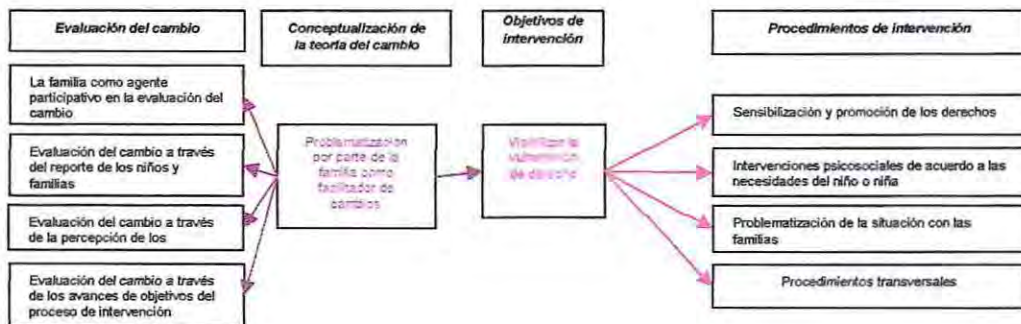
Esto se esquematiza en la Figura 1, dando cuenta de las relaciones entre categorías:

Figura 1. Relaciones dinámicas entre categorías



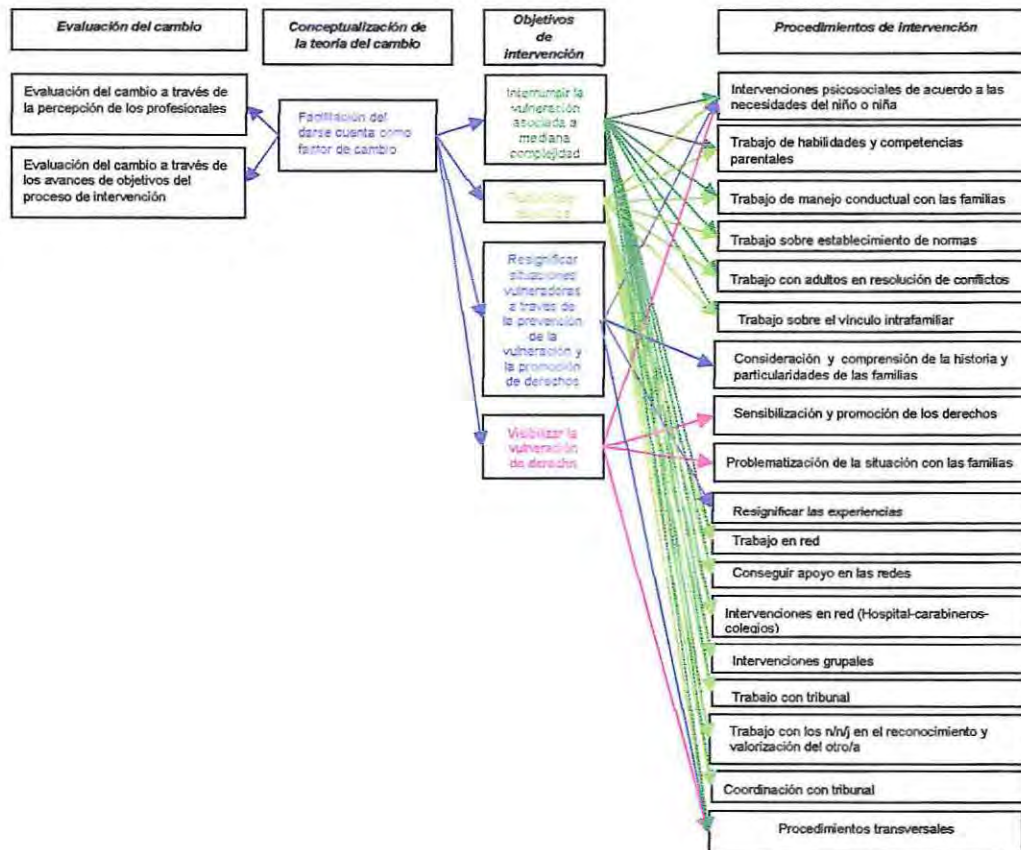
Lo anterior se traduce en las siguientes relaciones entre categorías:

La problematización por parte de la familia, como mecanismo de cambio, se interrelaciona con los siguientes procedimientos de intervención: Sensibilización y promoción de los derechos, intervenciones psicosociales de acuerdo a las necesidades del niño o niña, problematización de la situación con las familias y procedimientos transversales (estrategias lúdicas, enfoque de derecho de las intervenciones, rol de facilitador en el trabajo con las familias, generación del vínculo y procedimientos colaborativos). Estos procedimientos a su vez, se guían por el objetivo de visibilizar la vulneración de derecho. Y los cambios que se pueden producir de la interrelación, se evaluarán a través del reporte de los niños y familias, de la percepción de los profesionales, los avances de objetivos del proceso de intervención y la familia como agente participativo en dicha evaluación.

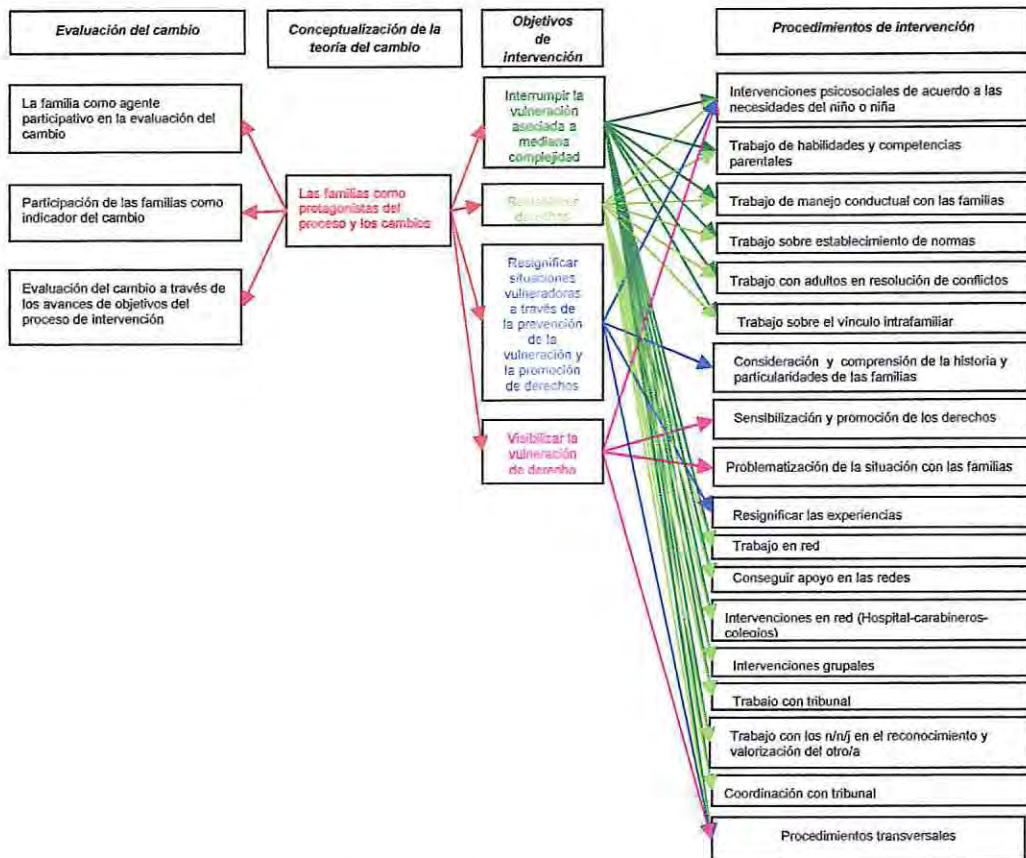


La facilitación del darse cuenta, como mecanismo de cambio, se interrelaciona con los siguientes procedimientos de intervención: Intervenciones psicosociales de acuerdo a las necesidades del niño o niña, trabajo de habilidades y competencias parentales, trabajo de manejo conductual con las familias, trabajo sobre establecimiento de normas, trabajo con adultos en resolución de conflictos, trabajo sobre el vínculo intrafamiliar, trabajo en red, conseguir apoyo en las redes, intervenciones en red, intervenciones grupales, trabajo con tribunal, trabajo con los niños, niñas y jóvenes (n/n/j) en el reconocimiento y

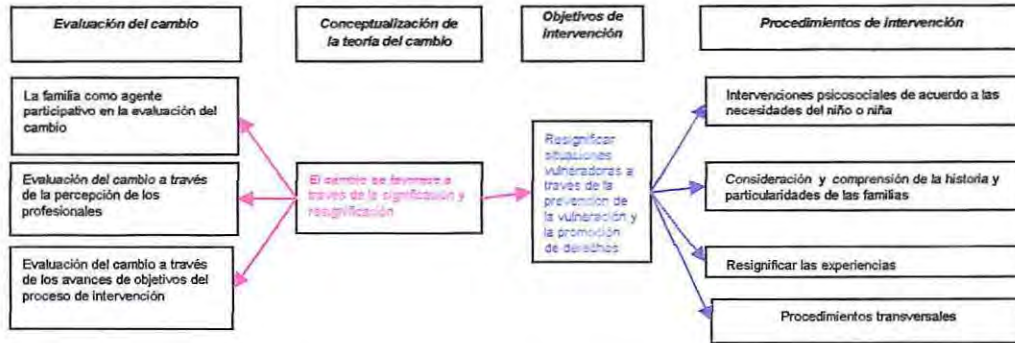
valorización del otro/a, coordinación con tribunal y procedimientos transversales (estrategias lúdicas, enfoque de derecho de las intervenciones, rol de facilitador en el trabajo con las familias, generación del vínculo y procedimientos colaborativos). Estos procedimientos a su vez, se guían por los objetivos de intervención referidos a interrumpir la vulneración asociada a la mediana complejidad, visualizar la vulneración de derecho, restablecer derechos y resignificar situaciones vulneradoras a través de la prevención de la vulneración y la promoción de derechos. Y los cambios que se pueden producir de la interrelación, se evaluarán a través de los avances de objetivos del proceso de intervención y de la percepción de los profesionales.



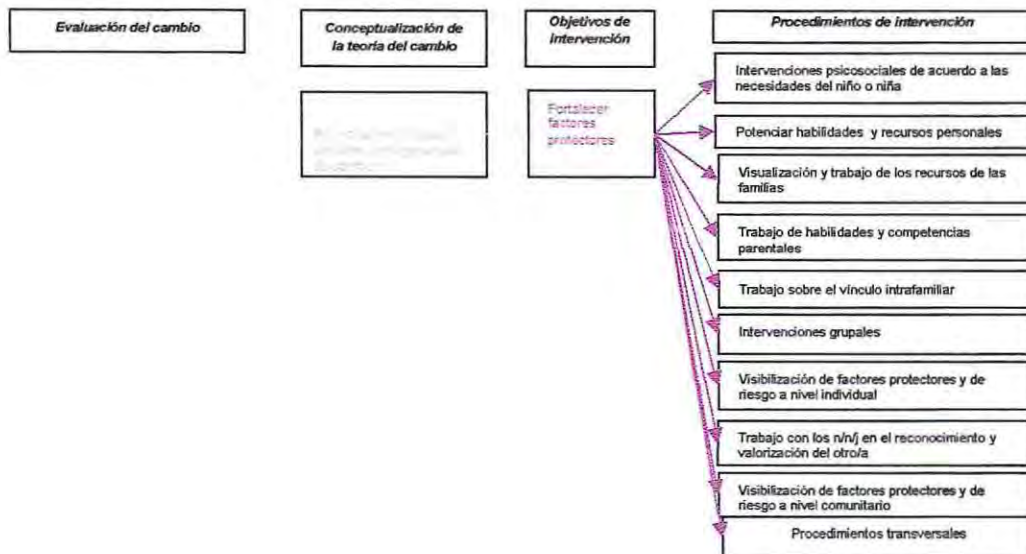
El protagonismo de las familias en el proceso de intervención, como mecanismo de cambio, se interrelaciona con los siguientes procedimientos de intervención: sensibilización y promoción de los derechos, intervenciones psicosociales de acuerdo a las necesidades del niño o niña, problematización de la situación con las familias, trabajo de habilidades y competencias parentales, trabajo de manejo conductual con las familias, trabajo sobre establecimiento de normas, trabajo con adultos en resolución de conflictos, trabajo sobre el vínculo intrafamiliar, trabajo en red, conseguir apoyo en las redes, intervenciones en red (Hospital-carabineros-colegios), intervenciones grupales, trabajo con tribunal, coordinación con tribunal, trabajo con los n/n/j en el reconocimiento y valorización del otro/a y y procedimientos transversales (estrategias lúdicas, enfoque de derecho de las intervenciones, rol de facilitador en el trabajo con las familias, generación del vínculo y procedimientos colaborativos). Estos procedimientos a su vez, se guían por los objetivos de intervención referidos a interrumpir la vulneración asociada a mediana complejidad, restablecer derechos, resignificar situaciones vulneradoras a través de la prevención de la vulneración y la promoción de derechos, y visibilizar la vulneración de derecho. Y los cambios que se pueden producir de la interrelación, se evaluarán a través de la participación de las familias, los avances de objetivos del proceso de intervención, con la familia como agente participativo en la evaluación del cambio.



La significación y la resignificación, como mecanismo de cambio, se interrelaciona con los siguientes procedimientos de intervención: intervenciones psicosociales de acuerdo a las necesidades del niño o niña, consideración y comprensión de la historia y particularidades de las familias, resignificar las experiencias y procedimientos trasversales (estrategias lúdicas, enfoque de derecho de las intervenciones, rol de facilitador en el trabajo con las familias, generación del vínculo y procedimientos colaborativos). Estos procedimientos a su vez, se guían por el objetivo de resignificar situaciones vulneradoras a través de la prevención de la vulneración y la promoción de derechos. Y los cambios que se pueden producir de la interrelación, se evaluarán a través de la percepción de los profesionales, la familia como agente participativo y a través de los avances de objetivos del proceso de intervención.

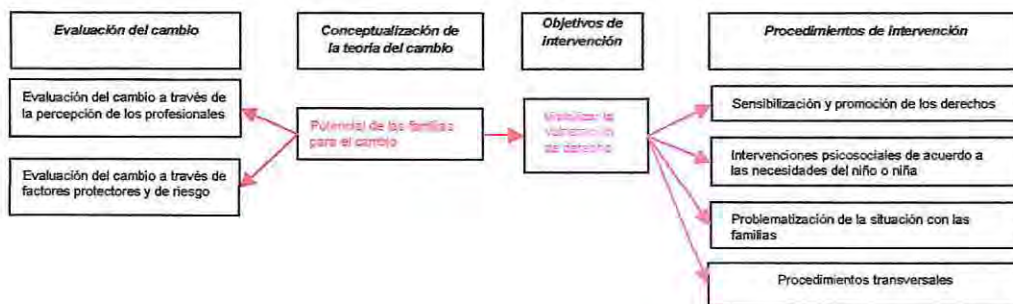


El promover habilidades sociales, como mecanismo de cambio se interrelaciona con los siguientes procedimientos de intervención: Intervenciones grupales, visibilización de factores protectores y de riesgo a nivel individual y comunitario, trabajo con los n/n/j en el reconocimiento y valorización del otro/a, trabajo sobre el vínculo intrafamiliar, trabajo de habilidades y competencias parentales, visualización y trabajo de los recursos de las familias, potenciar habilidades y recursos personales, intervenciones psicosociales de acuerdo a las necesidades del niño o niña y procedimientos trasversales (estrategias lúdicas, enfoque de derecho de las intervenciones, rol de facilitador en el trabajo con las familias, generación del vínculo y procedimientos colaborativos). Estos procedimientos a su vez, se guían por el objetivo de fortalecer factores protectores. Si bien los cambios que



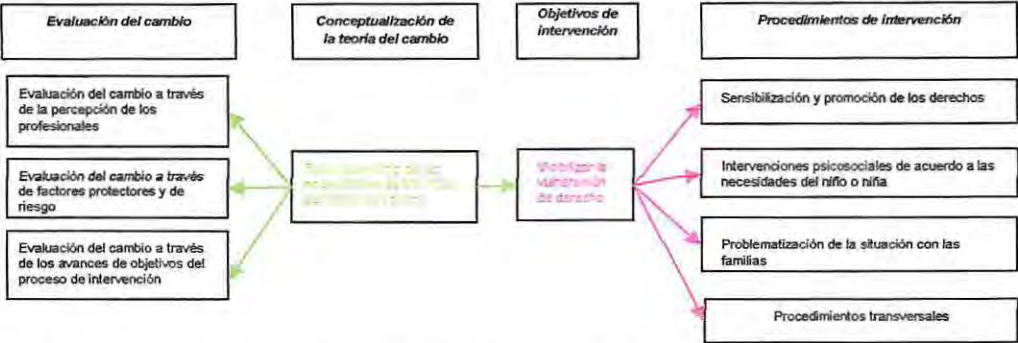
que se pueden producir de la interrelación deben ser evaluables, en este mecanismo en particular no se presentan indicadores o medios para la evaluación del cambio.

El potencial de las familias, como mecanismo de cambio, se interrelaciona con los siguientes procedimientos de intervención: sensibilización y promoción de los derechos, intervenciones psicosociales de acuerdo a las necesidades del niño o niña, problematización de la situación con las familias y procedimientos transversales (estrategias lúdicas, enfoque de derecho de las intervenciones, rol de facilitador en el trabajo con las familias, generación del vínculo y procedimientos colaborativos). Estos procedimientos a su vez, se guían por el objetivo de intervención referido a visibilizar la vulneración de derecho. Y los cambios que se pueden producir de la interrelación, se evaluarán a través de la percepción de los profesionales y los factores protectores y de riesgo visualizados.

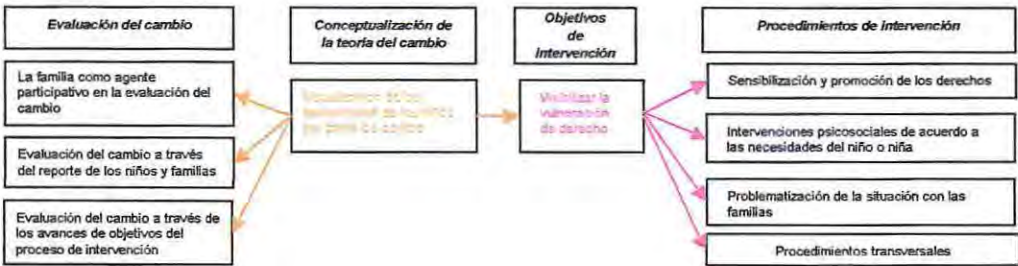


El reconocimiento de las necesidades del niño por parte del adulto como mecanismo de cambio, se interrelaciona con los siguientes procedimientos de intervención: problematización de la situación con las familias, sensibilización y promoción de derechos, intervenciones psicosociales de acuerdo a las necesidades del niño y procedimientos transversales (estrategias lúdicas, enfoque de derecho de las intervenciones, rol de facilitador en el trabajo con las familias, generación del vínculo y procedimientos colaborativos). Estos procedimientos a su vez, se guían por el objetivo

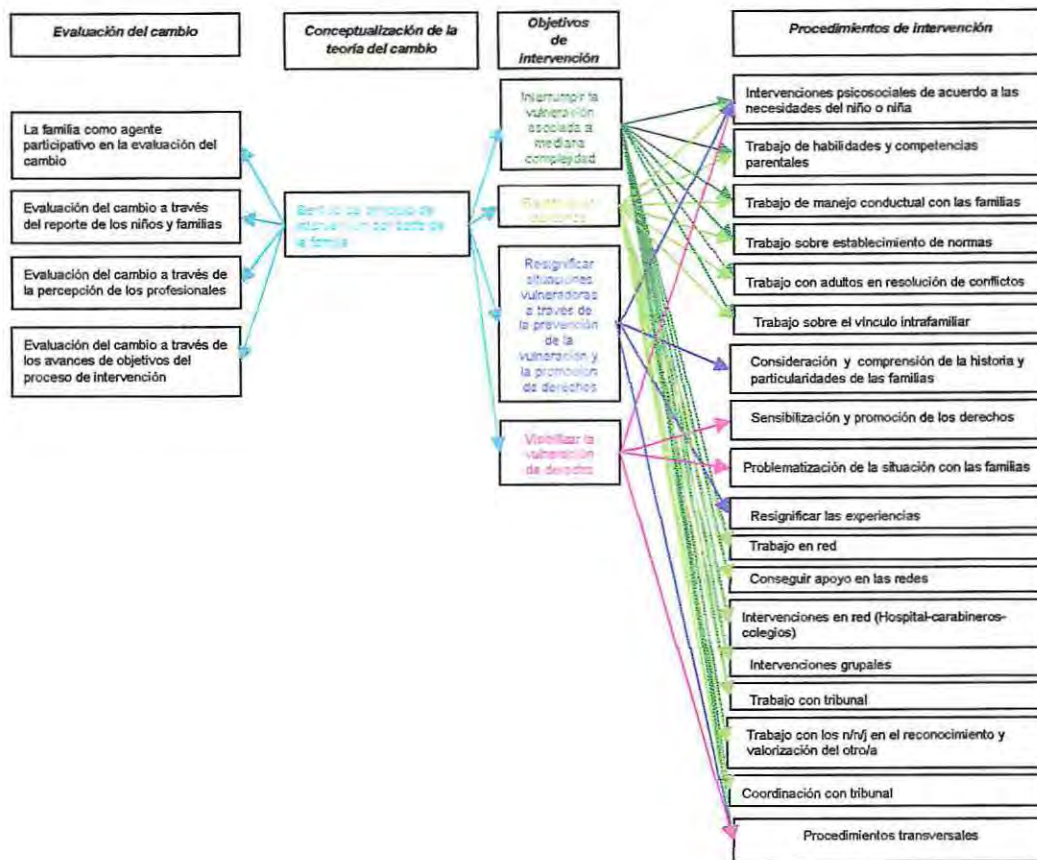
referido a visibilizar la vulneración de derecho. Y los cambios que se pueden producir de la interrelación, se evaluarán a través de la familia como agente participativo, del reporte de los niños y familias, a través de la percepción de los profesionales, de factores protectores y de riesgo y con los avances de objetivos del proceso de intervención.



La visualización de las necesidades de los niños por parte los adultos, como mecanismo de cambio, se interrelaciona con los siguientes procedimientos de intervención: Problematización de la situación con las familias, intervenciones psicosociales de acuerdo a las necesidades del niño o niña, sensibilización, promoción de los derechos y procedimientos trasversales (estrategias lúdicas, enfoque de derecho de las intervenciones, rol de facilitador en el trabajo con las familias, generación del vínculo y procedimientos colaborativos). Estos procedimientos a su vez, se guían por el objetivo de visibilizar la vulneración de derecho. Y los cambios que se pueden producir de la interrelación, se evaluarán a través de la familia como agente participativo y reporte de los niños y familias.



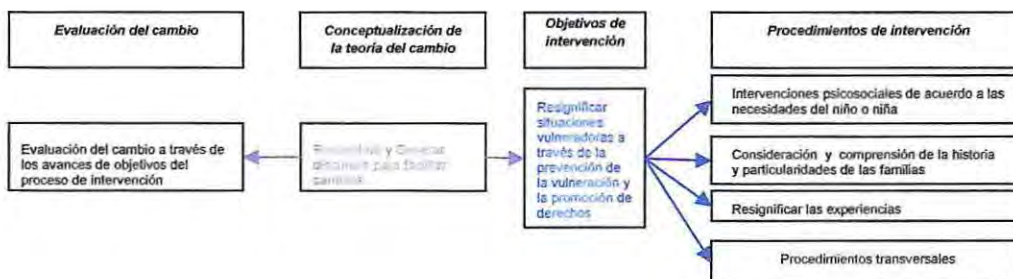
La visualización de sentido del proceso de intervención por parte de la familia, como mecanismo de cambio, se interrelaciona con los siguientes procedimientos de intervención: problematización de la situación con las familias, intervenciones psicosociales de acuerdo a las necesidades del niño o niña, sensibilización y promoción de los derechos, consideración y comprensión de la historia y particularidades de las familias, resignificar las experiencias, coordinación con tribunal, trabajo con los niños, niñas y jóvenes (n/n/j) en el reconocimiento y valorización del otro/a, trabajo con tribunal, intervenciones grupales, intervenciones en red (Hospital-carabineros-colegios), conseguir apoyo en las redes, trabajo en red, trabajo sobre el vínculo intrafamiliar, trabajo con adultos en resolución de conflictos, trabajo sobre el establecimiento de normas, trabajo de manejo conductual con las familias, trabajo de habilidades y competencias parentales y procedimientos transversales (estrategias lúdicas, enfoque de derecho de las intervenciones, rol de facilitador en el trabajo con las familias, generación del vínculo y procedimientos colaborativos). Estos procedimientos a su vez, se guían por los objetivos de intervención referidos a visibilizar la vulneración de derecho, resignificar situaciones vulneradoras a través de la prevención de la vulneración y la promoción de derechos, restablecer derechos e interrumpir la vulneración asociada a mediana complejidad. Y los cambios que se pueden producir de la interrelación, se evaluarán a través de los avances de objetivos del proceso de intervención, de la percepción de los profesionales, del reporte de los niños y familias, y con la familia como agente participativo en la evaluación del cambio.



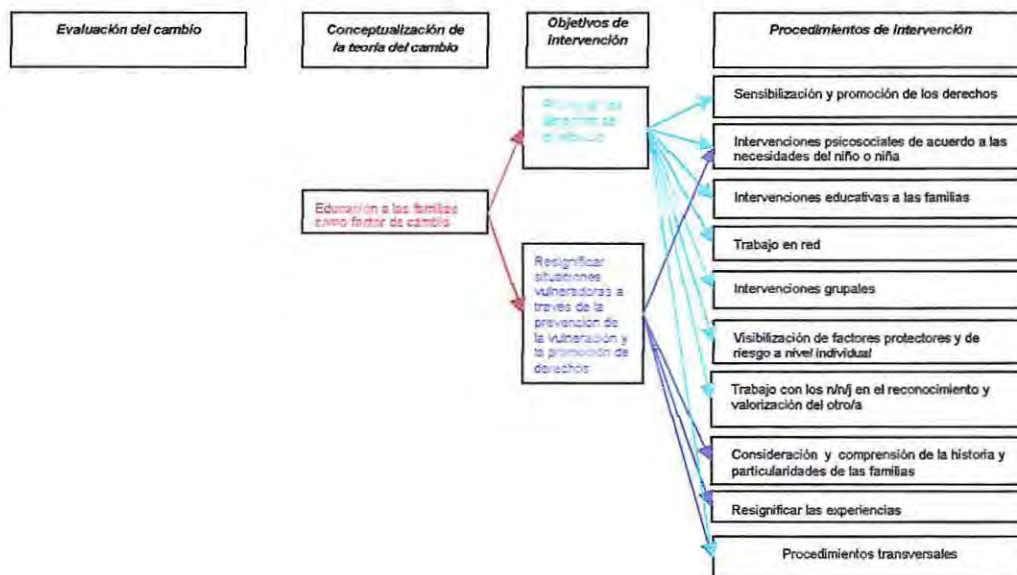
El trabajo con red como mecanismo de cambio, se interrelaciona con los siguientes procedimientos de intervención: intervenciones psicosociales de acuerdo a las necesidades del niño o niña, trabajo en red propiamente tal, conseguir apoyo en las redes, intervenciones en red (Hospital-carabineros-colegios), trabajo con tribunal, coordinación con tribunal, asesoría en el uso de redes, derivación de casos más graves y procedimientos trasversales (estrategias lúdicas, enfoque de derecho de las intervenciones, rol de facilitador en el trabajo con las familias, generación del vínculo y procedimientos colaborativos). Estos procedimientos a su vez, se guían por los objetivos de intervención referidos al trabajo en red. Y los cambios que se pueden producir de la interrelación, se evaluarán a través del reporte de la red, factores protectores y de riesgo visualizados y la Vinculación de familia con el equipo y la red.



Reconstruir y generar discursos como mecanismo de cambio, se interrelaciona con los siguientes procedimientos de intervención: intervenciones psicosociales de acuerdo a las necesidades del niño o niña, consideración y comprensión de la historia y particularidades de las familias, resignificación de las experiencias y procedimientos transversales (estrategias lúdicas, enfoque de derecho de las intervenciones, rol de facilitador en el trabajo con las familias, generación del vínculo y procedimientos colaborativos). Estos procedimientos a su vez, se guían por los objetivos referidos a resignificar situaciones vulneradoras a través de la prevención de la vulneración y la promoción de derechos, Y los cambios que se pueden producir de la interrelación, se evaluarán a través de los avances de objetivos del proceso de intervención.



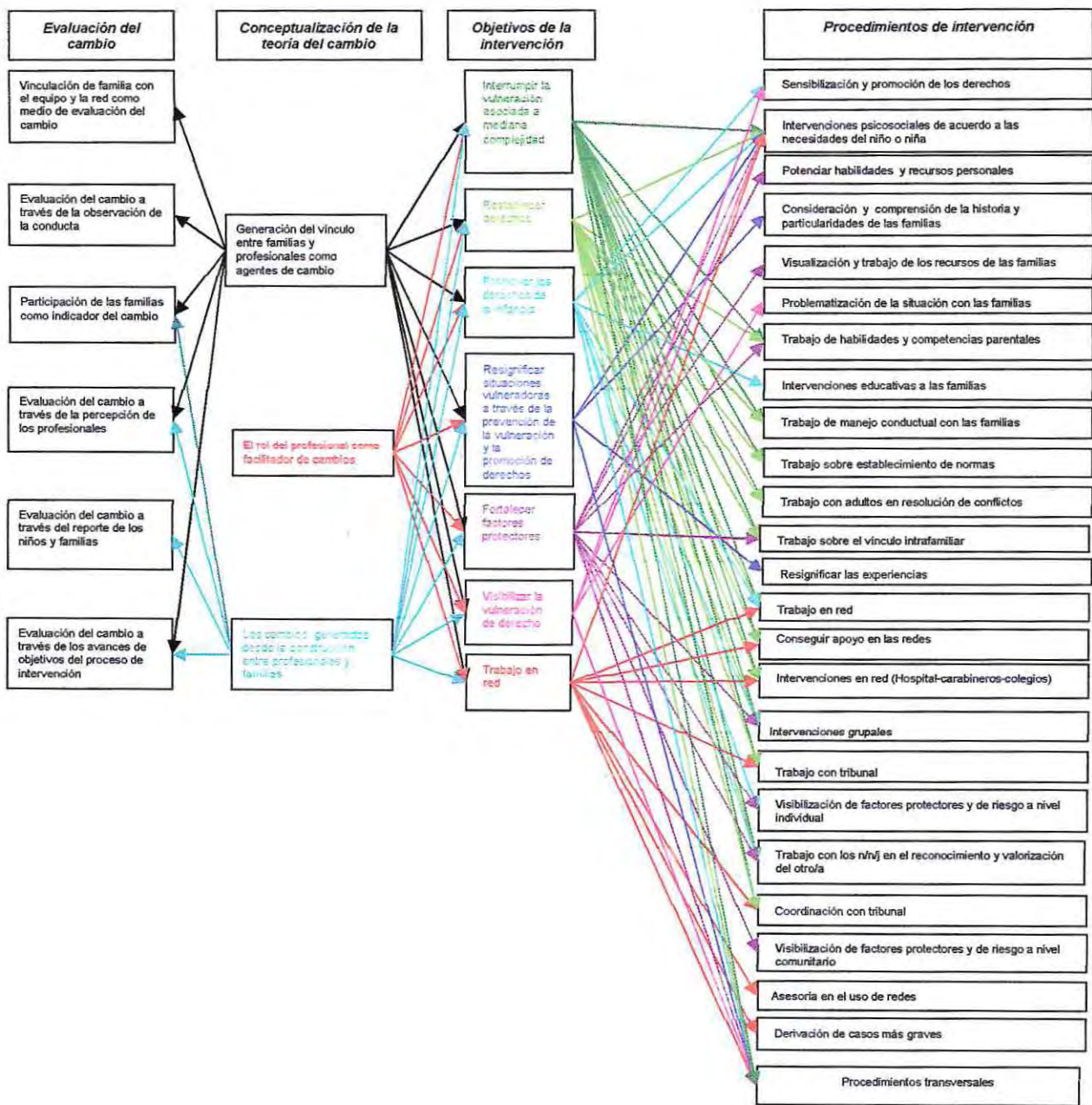
Educación a las familias como mecanismo de cambio, se interrelaciona con los siguientes procedimientos de intervención: sensibilización y promoción de los derechos, trabajo en red, intervenciones educativas a las familias, intervenciones grupales, visibilización de factores protectores y de riesgo a nivel individual, trabajo con los n/n/j en el reconocimiento y valorización del otro/a, intervenciones psicosociales de acuerdo a las necesidades del niño o niña y procedimientos transversales (estrategias lúdicas, enfoque de derecho de las intervenciones, rol de facilitador en el trabajo con las familias, generación del vínculo y procedimientos colaborativos). Estos procedimientos a su vez, se guían por el objetivo de promover los derechos de la infancia. Si bien los cambios que se pueden producir de la interrelación deben ser evaluables, en este mecanismo en particular no se presentan indicadores o medios para la evaluación del cambio.



Respecto a los mecanismos de cambio referidos a la generación del vínculo entre familias y profesionales, el rol del profesional como facilitador y los cambios generados desde la construcción entre profesionales y familias, estos están interrelacionados transversalmente con la totalidad de procedimientos mencionados y asimismo son guiados por todos los objetivos. En cuanto a los indicadores para evaluar el cambio, cada

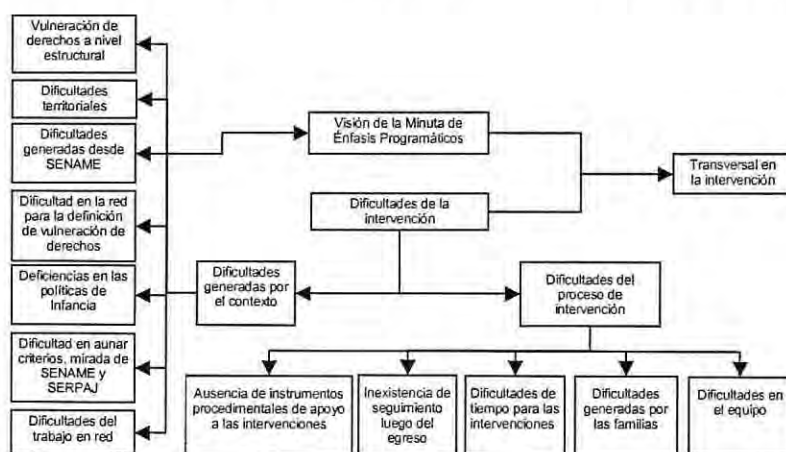
uno de estos mecanismos tiene distintos indicadores o medios de evaluación. De este modo el mecanismo que considera la generación del vínculo entre familias y profesionales es evaluable a partir de la participación de las familias, de la observación de la conducta, vinculación de familia con el equipo y la red, a través de la percepción de los profesionales y de los avances de objetivos del proceso de intervención. Por su parte, el mecanismo que considera el rol del profesional como facilitador del cambio no presenta indicadores o medios para la evaluación del cambio. Y por último, el mecanismo que refiere a la construcción entre profesionales y familias se evalúa a través del reporte de los niños y familias, la participación de las familias, la percepción de los profesionales y a través de los avances de objetivos del proceso de intervención.

Lo anteriormente expuesto, se esquematiza en la figura que se muestra a continuación.



Por otra parte, las dificultades de la intervención señaladas por los profesionales, son elementos que influyen transversalmente en el proceso interventivo. Dentro de las dificultades se encuentran aquellas generadas por el contexto: la vulneración de derechos a nivel estructural, dificultades territoriales, dificultades generadas desde SENAME, dificultad en la red para la definición de vulneración de derechos, deficiencias en las políticas de Infancia, dificultad en aunar criterios de la mirada de SENAME y SERPAJ, y dificultades del trabajo en red.

Además, se encuentran otras dificultades dentro del mismo proceso de intervención: la ausencia de instrumentos procedimentales de apoyo a las intervenciones, inexistencia de seguimiento luego del egreso, dificultades de tiempo para las intervenciones, dificultades generadas por las familias, y dificultades en el equipo.



Asimismo, la Visión de la Minuta de Énfasis Programáticos influye transversalmente en las intervenciones, al otorgar las directrices del trabajo que se realiza en el programa. Además, se interrelaciona con una de las dificultades referidas anteriormente, particularmente las generadas desde SENAME, ya que los profesionales visualizan deficiencias y contradicciones en la Minuta que inciden en las intervenciones llevadas a cabo.

4.7 Caracterización de la teoría del cambio a nivel SERPAJ

La caracterización de la teoría del cambio de los profesionales da cuenta de una serie de interrelaciones entre la teoría de la implementación y teoría del programa, es decir las acciones que llevan a cabo los profesionales con las respuestas que generan estas acciones en las personas. Este conjunto de interrelaciones permite conocer los principios teóricos en los que se basan los profesionales para generar los efectos deseados que se pretenden conseguir con las intervenciones llevadas a cabo.

La teoría del cambio de los profesionales de SERPAJ contempla a las familias desde su ingreso al programa y hace referencia como uno de los mecanismos de cambio la generación del vínculo entre familias y profesionales. Además, los equipos de los PIB ponen en marcha estrategias lúdicas.

Por otro lado, los profesionales consideran que es fundamental el potencial de las familias para generar cambios. Las intervenciones comienzan cuando se sensibiliza y se realiza promoción de los derechos, considerando que son las familias las protagonistas del proceso. Otras acciones que se llevan a cabo son los procedimientos colaborativos entre familias y profesionales en intervenciones psicosociales de acuerdo a las necesidades del niño o niña, intervenciones grupales. Luego se comienza la promoción de habilidades sociales, como generador de cambios. Los trabajos desarrollados con las familias son sobre el vínculo intrafamiliar, habilidades y competencias parentales. Esto da cuenta que las familias aprenden sobre habilidades sociales y desarrollan competencias, aunque algunas no, y se amplía el trabajo de educación hacia las familias. Los profesionales dirigen el trabajo a establecer normas, manejo conductual y resolución de conflictos y son éstos quienes facilitan los cambios. Asimismo, los profesionales visibilizan factores protectores y de riesgo de las familias, a nivel individual y comunitario, y

consiguen apoyo en las redes para éstas y así las familias comienzan a visualizar el sentido del proceso de intervención.

También se trabaja con los recursos que tienen las familias y los cambios son generados desde la construcción entre éstas y los profesionales.

La intervención considera y comprende las historias y particularidades de las familias, se reconstruyen y generan discursos con éstas y comienza la facilitación del darse cuenta como factor de cambio, se potencian habilidades y recursos personales. El rol de los profesionales como facilitador de cambios permite que las familias problematicen la situación de vulneración. Esta problematización continúa y los profesionales permiten que se inicie la visualización de las necesidades de los niños por parte de los adultos y además se generan intervenciones psicosociales y el trabajo se extiende a un reconocimiento de estas necesidades.

Por último se realiza un proceso de significación y resignificación de las historias familiares, esto favorece el cambio cuando las experiencias son resignificadas.

Lo anteriormente expuesto, se esquematiza en la Figura 2 que se muestra a continuación.

Figura 2. Teoría del cambio de los equipos que trabajan en intervención de prevención secundaria, respecto al maltrato infantil, en los PIB implementados por SERPAJ, Valparaíso



QUINTO CAPÍTULO

CONCLUSIONES

En lo referido a la caracterización de la teoría del cambio, los resultados de esta investigación indican que uno de los factores que influyen y del cual los profesionales refieren como base para el cambio, es la generación del vínculo que se establece entre profesionales y familias al interior del proceso interventivo. En cuanto al establecimiento y fortalecimiento del vínculo, es posible señalar que de acuerdo a los equipos, las familias percibirían a los profesionales como agentes de apoyo y no necesariamente de control, lo cual facilita el cambio en las familias ya que visualizan un propósito en las intervenciones que se realizan.

Respecto de la existencia de este vínculo, es posible concluir que permite y favorece el desarrollo de procedimientos colaborativos en las intervenciones, al considerar la mirada tanto del profesional como de las familias para el desarrollo de éstas. Lo anterior, indica que el mecanismo de cambio referido a la generación del vínculo se interrelaciona con el protagonismo de las familias en el proceso de intervención, ya que facilita la participación de las familias en éste, y permite que desde la relación basada en la colaboración establecida entre profesionales y familias, se vayan generando cambios.

Otro aspecto central dentro de la teoría del cambio, es el mecanismo del cambio referido a la facilitación del logro de éste, que realizan los profesionales para que las familias logren problematizar y darse cuenta de la existencia de un problema, de las situaciones de vulneración. Sin embargo, el cambio al cual los profesionales dirigen sus intervenciones carece de acciones que den cuenta de una adhesión de las familias a otras

prácticas alternativas al maltrato, no se incluyen mecanismos de cambio posteriores a la problematización, en las intervenciones.

Estrechamente ligado a lo anterior y al caracterizar la teoría del cambio de los equipos, se puede concluir que los profesionales de SERPAJ estarían entendiendo que los cambios en las dinámicas de maltrato, ocurren fundamentalmente porque las personas que ejercen violencia deciden no usarla al darse cuenta de que es un problema, independientemente del carácter de ese problema, y eso los motivaría a cambiar.

Al considerar el modelo transteórico de Prochaska y Di Clemente, (citado en Becoña, E., Cortés, M., 2008) surgen pronunciamientos respecto al tipo de cambio señalado por los equipos. Es así como el cambio en las familias, ha sido caracterizado por considerar que las familias se quedan en el nivel de motivación al cambio de contemplación, de esta manera, se estaría iniciando en las familias un proceso interno de motivación de acuerdo a la toma de conciencia del problema, estaría presente un esfuerzo por comprender el problema, sus causas y consecuencias, manifestándose la necesidad de poder remediarlo, pero sin dar cuenta de una etapa de preparación y acción que considere que se están realizando cambios, que éstos son percibidos como benéficos para las dinámicas familiares, y que existe una puesta en marcha de acciones alternativas a las prácticas maltratadoras, donde quede plasmado una autoeficacia por parte la familia para abandonar dichas prácticas.

Dentro de la conceptualización de la teoría del cambio de estos equipos, no se señala finalmente el cambio en las prácticas de las personas, y no se hace referencia a la mantención de cambios, para que éstos se estabilicen y regularicen las prácticas alternativas. En este sentido, los cambios y prácticas desarrolladas por las familias debieran ser evaluados, para cerciorarse que éstas nuevas se han regularizado y se prevenga que las familias vuelvan a incurrir en las prácticas maltratadoras. De este modo, la mayoría de los medios o indicadores de evaluación de cambios referidos por los

profesionales, estarían evaluando la ausencia de maltrato, siendo monitoreadas las dinámicas familiares únicamente a través del reporte de los niños y familias, de la percepción de los profesionales y la vinculación entre éstos y las familias, siendo estos medios de evaluación vagos y que refieren a indicadores de tipo comportamental.

Vinculado a lo ya referido sobre la problematización, cabe mencionar que los profesionales no hacen referencia a mecanismos de cambio posteriores a ésta. Si bien mencionan procedimientos de intervención que permitirían cambiar las prácticas violentas, el equipo no interrelaciona estas acciones con los mecanismos de cambio. Desde una visión general de los resultados arrojados, se evidencia la existencia un gran número de acciones referidas y llevadas a cabo por los profesionales sin que tengan interrelación con los mecanismos del cambio considerados en la teoría del cambio de los profesionales de los PIB. Respecto a esto, principalmente son los procedimientos de evaluación inicial y los referidos a las dinámicas al interior del equipo, los cuales no son conceptualizados dentro de la teoría del cambio.

Derivado de lo anterior, es interesante acotar que los procedimientos de intervención llevados a cabo en los PIB se caracterizan por su focalización en las familias. Lo anterior, indica que los profesionales consideran que el trabajo desarrollado con las familias conlleva una generación de cambios en la situación que vive el niño, y por lo mismo, no contemplan mayormente el trabajo con los niños en las intervenciones para producir cambios desde ellos mismos. De lo anteriormente planteado, se desprende que la conceptualización del cambio que tienen los profesionales, particularmente de la mayoría de las intervenciones familiares realizadas, tienen a la base la teoría de la mentalización, ya que los equipos manifiestan como mecanismos del cambio la visualización de las necesidades de los niños por parte los adultos, y el reconocimiento de que el contenido psíquico es sólo una representación de los estados mentales propios y ajenos.

De los resultados arrojados en la investigación se desprende además, que los cambios generados desde los profesionales durante el proceso de intervención, según lo que ellos mismos señalan, consideran principalmente el nivel familiar, realizándose acciones como la entrega de herramientas a las familias para la facilitar el darse cuenta y producir cambios, no obstante, los profesionales no consideran mayormente como parte de la conceptualizan del cambio, el nivel contextual. Si bien, existe un mecanismo del cambio que refiere al trabajo con la red, se considera que los cambios son generados principalmente por los demás mecanismos que no refieren al nivel contextual, presentándose una escasez de procedimientos de intervención dirigidos al cambio, a realizar modificaciones a nivel contextual, por ejemplo en los contextos laborales, asistenciales, culturales, etc.

Por otra parte, cabe mencionar que en la teoría del cambio de los equipos, no hace referencia explícita de mecanismos de cambios dirigidos a evitar la cronificación del maltrato, siendo éste uno de los objetivos centrales del programa. Si bien, existen acciones realizadas en los PIB que apuntan a evitar que las situaciones de vulneración se cronifiquen, los profesionales no las relacionan con las respuestas que generarían en las personas.

La teoría del cambio obtenida, identifica como elemento necesario y suficiente para alcanzar el cambio en las familias, la problematización de la situación de vulneración, planteando esto en concordancia con un conjunto de supuestos relacionados referidos a los otros mecanismos del cambio señalados por los profesionales.

Al momento de revisar las acciones y mecanismos del cambio dispuestos en la teoría del cambio de los profesionales, además fueron evidenciados procedimientos de intervención de carácter normativo, y una conceptualización del cambio con una mirada judicial en los PIB. Esta mirada, resalta el hecho de que ciertas intervenciones son realizadas desde tribunales, de esta forma, se judicializan los casos para poder

interrumpir las vulneraciones, en situaciones en las que el trabajo realizado por los profesionales se ve limitado debido a la complejidad de los casos. Esto da cuenta de la presencia de dificultades en la intervención, consideradas relevantes para los profesionales ya que la identificación de éstas, permitió la creación de un nuevo eje en la investigación, en el cual fueron incluidas todas las dificultades que referían. Al respecto, los profesionales señalan ciertos obstáculos que se presentan en las intervenciones, por un lado, se encuentran las complicaciones propias del proceso interventivo, la ausencia de instrumentos procedimentales de apoyo a las intervenciones, inexistencia de seguimiento luego del egreso, dificultades de tiempo para las intervenciones, dificultades generadas por las familias, y dificultades en el equipo. Por otro lado, están las dificultades generadas por el contexto: la vulneración de derechos a nivel estructural, dificultades territoriales, dificultades generadas desde SENAME, dificultad en la red para la definición de vulneración de derechos, deficiencias en las políticas de Infancia, dificultad en aunar criterios de la mirada de SENAME y SERPAJ, y dificultades del trabajo en red.

Vinculado a lo anterior, específicamente a lo relativo al SENAME, adquiere importancia la visión que tienen los profesionales sobre la Minuta de Énfasis Programáticos dispuesta por SENAME, la cual da cuenta de las directrices a seguir en las intervenciones. Al respecto, los resultados permiten concluir que los equipos refieren en primer lugar a una disonancia entre las miradas de SENAME y SERPAJ, sobre los planteamientos y visiones de infancia, y las formas de intervenir en ésta. Además señalan que el programa está confeccionado para trabajar una mediana complejidad que no está claramente delimitada y al ser difusos los límites entre los distintos niveles de complejidad existen complicaciones en el abordaje de este nivel de complejidad en la práctica. Asimismo los profesionales consideran que las exigencias desde SENAME están en contradicción con los recursos, y que existe una excesiva demanda de casos, y limitaciones de tiempo para las intervenciones.

Otro aspecto importante a mencionar como conclusión de esta investigación, es la utilización del enfoque basado en la teoría del cambio para conocer los procesos de cambio impulsados por las actividades que realizan los profesionales y cómo este permitiría evaluar los programas sociales. Además los profesionales al ser conscientes de sus prácticas pueden tomar autoría de éstas y de esta manera reforzar los procesos de cambio. Esta investigación situada en la caracterización de la teoría del cambio de los equipos que intervienen en prevención secundaria, permitió conocer los procesos de cambio impulsados por los procedimientos que realizan los profesionales en los PIB. Tal como propone Lutzker, J. (2004), este conocimiento facilitaría el proceso de mejora continua de la calidad de los programas sociales y la toma de medidas consensuadas entre los diferentes sistemas que abordan la atención a la infancia.

El uso de una metodología colaborativa en la investigación dio cuenta de las prácticas interventivas de los equipos que trabajan en PIB, a través de un acercamiento real al trabajo de los profesionales, eliminando el sesgo interpretativo que pudiese surgir desde las investigadoras. Esta metodología de trabajo ha puesto en evidencia su capacidad para mejorar la calidad y utilidad del proceso de evaluación interna, y permitió demostrar cómo se realizan y cumplen los principios propuestos en los PIB.

SEXTO CAPÍTULO

DISCUSIÓN

La presente investigación da cuenta de una caracterización de la teoría del cambio que tienen los profesionales que intervienen en prevención secundaria respecto al maltrato infantil. Dicho estudio, permitió en base a un modelo colaborativo a través de la Técnica de Grupo Nominal, generar resultados respecto a la teorización y acción referente al cambio en relación a las intervenciones realizadas en el contexto de programas de intervención psicosocial, considerando además las dificultades, desafíos y proyecciones que se desprenden de éstas.

La utilización de modelos participativos en el presente estudio, permitió la obtención de ciertas ventajas frente a otras formas de recolección de datos. Dichas ventajas se enmarcan dentro de la participación de los propios profesionales del programa, fomentando el reconocimiento de las propias praxis y mecanismos del cambio utilizados en su trabajo frente al maltrato infantil, como forma de mejoramiento de las intervenciones. Es así como la utilización de la técnica participativa el Grupo Nominal, propició en los equipos a nivel regional, la generación de un consenso respecto a la Teoría del Cambio, la que se constituyó por la teoría de la implementación y la teoría del programa.

Respecto a lo anterior y en base a los resultados, es necesario considerar que la Teoría del Cambio que surge a partir del equipo de profesionales, tiene un énfasis en la problematización que realizan las familias respecto a las situaciones de vulneración de derechos, como mecanismo sustancial en la generación del cambio. Sin embargo, el

hecho de que el énfasis radique en el reconocimiento de las situaciones de vulneración, no implica necesariamente un cambio en sí mismo. En relación a esto, tanto los objetivos, como procedimientos, que refieren los profesionales, apuntan hacia el “darse cuenta” por parte de las familias, no así, las evaluaciones de las intervenciones que se focalizan a los cambios a nivel conductual alejándose de las evaluaciones de la problematización, evidenciando un vacío en los mecanismos de evaluativos de la teoría.

Respecto a lo anterior, es posible evidenciar que dentro de esta mirada, existe un enfoque jurídico implícito, que coexiste con la mirada sanitaria y comunitaria de las intervenciones. El énfasis que refieren los profesionales sobre el cambio, da cuenta de un modelo contemplativo de las situaciones problemáticas, como señala Prochaska y DiClemente (citado en Becoña, E., Cortés, M., 2008) “Se es consciente de que existe un problema y se considera abandonar la conducta, pero todavía no se ha desarrollado un compromiso firme de cambio”. En este sentido, los profesionales consideran que el reconocimiento de las familias, por sí mismo, da paso a la ocurrencia del cambio, no considerando otro tipo de acciones que garanticen dicho cambio o que lo favorezcan. Es así que al plasmar los factores del cambio en relación a la fase contemplativa, se puede atribuir que el cambio queda en función de las voluntades de las familias de querer cambiar. Esto dificulta el posicionamiento de un rol de los profesionales desde las acciones psicosociales, lo que implica necesariamente que los equipos acudan a métodos coercitivos y de control que evidencia finalmente el marco jurídico a la base tanto de la teorización respecto al cambio, como a las acciones que de ésta se desprenden. De este modo se visualiza que la mirada sanitaria que se encuentra explícita en los lineamientos del programa es deficitaria, ya que no se identifican mecanismos desde esa línea de acción, en relación con los factores de cambio que refieren los profesionales.

Según lo anterior, se logra evidenciar una mirada poco clara de SENAME respecto al cambio, lo que sin lugar a dudas se transforma en una dificultad para los profesionales

y para la planificación de intervenciones que propicien el cambio. Por lo que se deduce, que desde la institución se asume que los profesionales, por sí solos y de manera autónoma, realizan una conceptualización de una Teoría del cambio sobre su trabajo, considerando los mecanismos de éste y las acciones que se requieren para llevarlos a cabo. Sin embargo, en base a los resultados obtenidos a partir de este estudio, surge una necesidad de sistematizar las prácticas que permiten realizar una revisión interna de los equipos, bajo la mirada de los propios profesionales como agentes principales en la identificación y evaluación de sus propias acciones, es así como menciona Durston, E., (2002) que la participación de los profesionales puede fortalecer a las instituciones locales en su capacidad administrativa, autogestión, confianza, transparencia, responsabilidad y acceso a los recursos. Esta mayor capacidad de las instituciones es lo que, a su vez, proporciona al proyecto mayor estabilidad.

Por otra parte, SENAME si bien tiene definidos los perfiles profesionales, no hay en la práctica un mecanismo que permita delimitar el ingreso de éstos en base al cumplimiento del perfil requerido por la institución, particularmente con la exigencia de formación y experiencia terapéutica y con conocimientos en el ámbito de clínica infanto juvenil, lo que complejiza aún más la finalidad de las intervenciones desde SENAME. Además, el vacío que tienen los profesionales en su teoría del cambio, la vaguedad en la explicación de los procedimientos y mecanismos que lo producen, estaría relacionado con una falencia de conocimientos específicos del área de trabajo, lo que podría abarcarse a partir de capacitaciones que permitan contribuir a un proceso de mejora continua tanto para los equipos, las intervenciones y la institución reguladora.

Además es relevante destacar, que de acuerdo a lo planteado por los profesionales, enmarcado bajo la mirada del modelo jurídico, en el cual se asume que las familias toman conciencia de sus responsabilidades, se deja de manifiesto que en la realización del programa se utilizan diversas estrategias alternativas para hacer frente a

las distintas formas de maltrato, pero desde la conceptualización de la teoría del cambio, que ellos articulan, no se considera dentro de los factores que la componen, siendo una estrategia de carácter transversal a la intervención más que la propia problematización.

Por otro lado, es necesario tener en consideración que los profesionales también hacen referencia a ciertas dificultades durante las intervenciones, éstas se relacionan con temáticas y aspectos propios de los profesionales e institución, así como a las dificultades provenientes de las instituciones normativas como SENAME, las familias y las particularidades del contexto social de las familias participantes.

En relación a lo mencionado, es necesario considerar que las dificultades identificadas en las intervenciones apuntan también a la definición y flexibilidad que existe en los niveles de complejidad que se otorgan desde SENAME, respecto a los niveles de atención de este tipo de programas. La definición de niveles de complejidad es flexible y dinámica por lo tanto se pueden ir entrelazando, en una misma situación, factores que aluden más bien a una situación de baja complejidad en el ámbito individual, pero mediana o alta en ámbito familiar y/o sociocomunitario (Guías para la Atención de Problemas de Salud Mental, de usuarios de Programas de Protección de Derechos, SENAME, 2009). Dichas dificultades dan cuenta principalmente de un solapamiento en los niveles de complejidad de las intervenciones, sumado a una sobrecarga de los diferentes programas situados en la red que permiten responder a las necesidades de las personas de acuerdo a la distinción de los niveles de complejidad, lo que produce una congestión a nivel de otros programas que conlleva a dificultades en la adecuada y pertinente asistencia, como en la creación de un sustento adecuado de intervenciones y mecanismos de filtro de las complejidades de la red asistencial dispuesta por SENAME para los distintos casos de vulneración de derecho y la gravedad asociada a éstos. De esta forma las dificultades de la red, no solo se enfocan en el traspaso de las dificultades y de la escasez de recursos profesionales y temporales a los distintos niveles, sino que

también hace referencia a una red saturada, con altos niveles de demanda y con pocos espacios de expansión, intervención y evaluación de dificultades que permita generar nuevas estrategias de solvencia de éstas problemáticas.

En vista de lo anterior, las dificultades señaladas no son menores, ya que configuran un mecanismo vicioso de las intervenciones que se realizan desde las redes asistenciales sanitarias y de las sociocomunitarias, procediendo, estas últimas, en base a mecanismos interventivos similares de acción sanitaria, en donde el foco de atención se centra en la familia y no en intervenciones en contextos socioculturales donde ésta se encuentra inserta. Esta escasa incidencia en los espacios sociocomunitarios y sanitarios respecto a la realización de un cambio a nivel contextual, se produce en primer lugar por la saturación de los programas, debido a la atención de casos inadecuados a los niveles de complejidad, plazos e intervenciones desajustados a los necesitados, así como también, a modo más particular, debido al poco conocimiento de las redes sobre los PIB, que da cuenta de una falta de articulación y de información respecto a políticas de infancia, modelos de intervención psicosocial y sanitarios.

Es así que no es posible dejar de considerar las dificultades y desafíos a los que se enfrentan los profesionales al momento de llevar a cabo sus intervenciones, las que apuntan a diferentes ámbitos, siendo los principales dificultades respecto a las familias o generadas por éstas, en términos de recursos y plazos, en la red de apoyo, en la visión de las políticas públicas y dificultades a partir de SENAME como organismo guía y normativo de las intervenciones realizadas con las familias.

Ahora bien, es posible además dar cuenta que las familias, si bien tienen un alto protagonismo en las intervenciones, en la planificación y evaluación de éstas, y es el principal foco de atención de los equipos de los PIB, hay ciertos problemas generadas por éstas que dificultan el curso de las intervenciones, a través de la falta de participación, la poca adherencia al programa y a las intervenciones, la falta de compromiso e interés por

el cambio, situaciones de niveles educativos escasos, creencias arraigadas respecto a los hijos y en las funciones de género y pautas de crianza. Esto hace que se produzca un retraso en las intervenciones o retrocesos en éstas, generando pérdidas de recursos e incluso un constante agotamiento expresado en la frustración de los profesionales, dificultando las intervenciones y su guía hacia el cambio.

Otra dificultad apunta a la Minuta de énfasis programáticos dispuesta por SENAME, ya que según refieren los profesionales, existirían ciertas incongruencias e inconsistencias en los planteamientos y visiones de infancia, y las formas de intervenir en ésta, desde lo planteado por SENAME, la red sanitaria y SERPAJ. A partir de lo anterior, se generarían dificultades en las intervenciones referentes al trabajo en equipo, la periodicidad de las intervenciones, la calidad de las mismas y la obtención de los cambios esperados.

En directa relación con lo anterior, existen dificultades importantes que requieren una variedad amplia de recursos y tiempos, se considera necesario plasmar las dificultad de los profesionales en el trabajo tanto individual como en equipo, en donde las intervenciones deben ajustarse a las particularidades de cada caso, a las condiciones socioeconómicas, a los recursos en términos económicos, plazos dispuestos por SENAME, y a una deficiencia estructural institucional que da cuenta de un déficit en la creación de políticas públicas atingentes a las necesidades y particularidades tanto de los usuarios o sujetos de atención, de los profesionales, y de los territorios en donde están insertos los programas de intervención, los que poseen pautas culturales, de convivencia, de educación, de habitabilidad, de acceso a las redes y entre más, distinta a los diferentes contextos de nuestro país y a las diversas realidades socioeconómicas y culturales de las familias. Es por esta razón, que en primer lugar la generalización de las intervenciones dificulta los procesos interventivos y por ende el cambio, dando espacio a una discusión amplia, pero necesaria respecto al ajuste de las políticas públicas en infancia.

Tal como señala Ospina, S. (2000), La evaluación de la gestión pública es una de las herramientas críticas en los procesos de reforma del Estado y de la Administración Pública a nivel mundial. Es así que las políticas públicas, si bien están establecidas, es necesario que ingresen con periodicidad a revisiones internas de los equipos que permitan identificar las deficiencias, dificultades, logros, elementos de mantención y la situación actual en la cual se encuentran, fomentando la discusión y el mejoramiento de los programas de intervención y de los procedimientos para lograr los cambios propiamente tal. Por lo que no se debe olvidar, que las políticas públicas no solo apuntan a la definición de cuáles son los procedimientos a seguir en caso de la existencia, en este caso, de vulneración de derechos de la infancia, sino que también apunta a la protección de derechos integral de los niños, niñas y jóvenes y al rol que cumplen las distintas instituciones que dan soporte en base a un trabajo interdisciplinario e intersectorial a las estrategias proteccionales de la infancia.

La labor de los profesionales frente a las dificultades mencionadas, implica fortalezas tanto a nivel individual, de equipo e institución, las que radican principalmente en un ajuste de dichas políticas, pero no a partir de procesos participativos a nivel estructural, si no más bien da cuenta de una adaptabilidad de los profesionales respecto a los desafíos con los que se encuentran en la exploración de la complejidad de las diversas problemáticas familiares y las posteriores intervenciones. Además de la subyugación de sus conocimientos a la institución que enmarca su lugar de trabajo, lo que puede no concordar con la epistemología de base de los profesionales o de las técnicas de intervención (Madsen, W., 2007). Es a lo que Schön, D., (citado en Barnechea, M., 1994) llama los "profesionales de la acción" los cuales son el tipo de profesionales que se encuentra cotidianamente ante una serie de situaciones inciertas y confusas, que deben ser capaces de enfrentar adecuadamente para llevar adelante sus objetivos transformadores. Es de este modo, que los profesionales deben ajustar las políticas y las

guías de intervención como la Minuta de énfasis programáticos a aquellas realidades y dificultades que SENAME, en su rol de experto y garante, no es capaz de identificar y solventar para hacer mejoramientos en el abordaje de las temáticas de vulneración de derechos, específicamente en las temáticas de maltrato infantil. En este sentido, los equipos demuestran, en base a la participación de procedimientos de consenso como lo es la Técnica de Grupo Nominal, flexibilidad, participación, autogestión y capacidad de reflexión crítica frente a las condiciones, necesidades, dificultades y desafíos de las intervenciones, del rol profesional, de los énfasis programáticos y de las familias de atención.

Al considerar lo anterior, el presente estudio cobra especial importancia al ser una forma de investigación acción, ya que permitiría desarrollar estrategias de evaluación del impacto de los programas sociales, posibilitaría una manera de desarrollar investigaciones, para mejorar la calidad de los programas, ya que genera sinergia, permitiendo tener una perspectiva estructurada sobre de qué se trata lo que están haciendo y en relación a qué problemáticas. En este sentido, se considera que no hay desde la praxis una lectura por parte de los equipos y de los profesionales encargados de las intervenciones respecto a la posibilidad de tomar decisiones, elaborar mecanismos o lineamientos interventivos y otorgar explicación de la ocurrencia o no del cambio, siendo este estudio y otros posibles a futuro, una forma de solventar esta necesidad y deficiencia.

En este sentido se estima que tanto SENAME, como los equipos directivos de los organismos colaboradores, deben propiciar espacios de discusión entre los profesionales, en donde se establezca como eje central la mirada evaluativa hacia sus praxis y el mejoramiento de los programas de intervención psicosocial de los cuales forman parte, generando una plataforma para la posterior construcción de políticas públicas que emerjan desde las experiencias y evaluaciones de los propios profesionales que trabajan en intervención. Dejando en segundo plano las evaluaciones de expertos como agentes

externos y creadores de dichas políticas, debido a que generan reticencia en los equipos, no permiten que exista autoría sobre el trabajo realizado y generan que las políticas estén descontextualizadas de la realidad de las familias, de los roles profesionales y sujetos de intervención. Es así como las instituciones privadas que realizan evaluaciones de programas psicosociales de carácter gubernamental son poco inclusivos en las conclusiones y posteriores proyecciones de los análisis, tornándose desgastantes para los profesionales, invasivos y dificultando la reflexión y el compromiso social por parte de los equipos, mientras que la inclusión de los profesionales en las discusiones respecto a sus propias prácticas y necesidades, permite la generación de espacios de evaluación enriquecidos desde el quehacer.

Es así como tomando en consideración lo anteriormente expuesto, este estudio podría ser la base para una elaboración y posterior evaluación en torno a una teoría del cambio, permitiendo que tanto a nivel de equipos como a nivel institucional de SERPAJ se utilicen estos datos para la creación de nuevas formas de intervención y elaboración de lineamientos técnicos como institución, que plasmen las necesidades, dificultades y desafíos de los equipos y de los sujetos de atención.

Del mismo modo, la utilización de técnicas colaborativas en la recolección de datos y en el análisis de estos, considera ventajas que permiten considerar la replicabilidad en su uso, ya que emplea una mirada de respeto en base a los planteamientos de cada profesional, es una manera participativa en la búsqueda de consensos y surgimiento de discusiones que facilita el análisis, desde los equipos de trabajo, hacia los programas psicosociales de los cuales ellos forman parte.

Bajo la misma concepción, la utilidad de los procedimientos de evaluación de programas sociales utilizando un modelo colaborativo, se incrementa, al facilitar la identificación de buenas prácticas que son utilizadas en la propia mejora del programa y aplicadas en el diseño de nuevas acciones. Esta evaluación genera información y

conocimiento útil para las políticas de infancia y los diferentes organismos contribuyentes de éste, que serían la base para generar y validar soluciones nuevas, aprender lecciones y transferirlas.

Por último, es menester desarrollar nuevas estrategias de alianza con la red asistencial de apoyo a las intervenciones realizadas por los PIB, permitiendo la generación de nuevas instancias de investigación desde un modelo colaborativo que coordine miradas y acciones en relación a intervenciones efectivas en la producción de cambios respecto a la vulneración de derechos, entre las acciones y lineamientos que emergen desde SENAME, la relación con su red asistencial y con la red sanitaria.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abarzúa, M. (2007). "Salud Mental Infanto-Juvenil como Problemática Pública". Revista de Psicología, año/vol. XVI, número 002, pp. 79-85. Universidad de Chile. Santiago, Chile.
- Aristegui, R., Gaete, J., Muñoz, G., Salazar, J., Krause, M., Vilches, O., Tomacic, A., y Ramírez, I.; (2009) "Diálogos y Autorreferencia: Procesos de cambio en psicoterapia desde la perspectiva de los actos de habla". rev.latinoam.psicol. vol.41 no.2 Bogotá July/Dec. 2009.
- Arnau Gras J., Anguera Argilaga M., Gómez Benito J., "Metodología de la investigación en ciencias del comportamiento" Universidad de Murcia Editorial Compobell, S.A. Murcia 1990.
- Arredondo, V. (1998). "Maltrato Infantil: Elementos Básicos para su Comprensión". Centro de Promoción y Apoyo a la Infancia PAICABÍ.
- Azaola, E. (2003) "Maltrato, abuso y negligencia contra menores de edad". Informe Nacional sobre la Violencia y la Salud. OPS y Secretaría de Salud.
- Barnechea, M., 1990 "La importancia de la Sistematización en la Construcción de una nueva Sociedad".
- Barnechea, M., 1994, "La sistematización como producción de conocimientos".

Becoña, E., Cortés, M., (2008). "Guía Clínica de Intervención Psicológica en Adicciones, Guías Clínicas Sociodrogalcohol Basadas en la Evidencia Científica", España.

Berroeta, H. (2009) "Cuadernos de postgrado en psicología UV".

Berzal, M., (s.a.) "Del análisis de contenidos al análisis del discurso, quince años de estudios acerca de los materiales curriculares en la enseñanza de las ciencias biológicas" Tercer encuentro de investigadores de didáctica de la biología, Universidad Nacional de San Martín.

Blasco Hernández Teresa. Otero García Laura "Técnicas conversacionales para la recogida de datos en investigación cualitativa: La entrevista". Centro Nacional de Medicina Tropical. Instituto de Salud Carlos III. Nure Investigación, nº 33, Marzo - Abril 08

http://www.fuden.es/FICHEROS_ADMINISTRADOR/F_METODOLOGICA/formet_332622_008133517.pdf

Calle, Mª. (2011) "Prevención de la violencia en adolescentes y jóvenes: intervenciones que funcionan". 12º Congreso virtual de Psiquiatría, Interpsiquis 2011.

Calzada, Ana. "Algunos aspectos de interés sobre la violencia y el maltrato infantil". Rev. Cubana Med Gen Integr [online]. 2004, vol.20, n.5-6.

Cecchin, G; Lane G; and Ray, W. (2002). "Irreverencia: Una estrategia de supervivencia para terapeutas".

- Chalk, R; and King, P. (1998). "Violence in Families: Assessing Prevention and Treatment Programs". Committee on the Assessment of Family Violence Interventions, National Research Council and Institute of Medicine.
- Coolican, H., (2005). "Métodos de investigación y estadística en psicología". Editorial Manual Moderno, ISBN:970-729-160-5, México.
- Díez, M., Setién, M.(2005) "Bases metodológicas para la evaluación de proyectos de inserción social y laboral" ISSN 0213-3865, Nº. 60, España.
- Escolar, C. y Travi, B.; (2010). "Prácticas profesionales, modelos de intervención y proceso de producción de Conocimientos". Trabajo Social UNAM VI Época - Número 1. Diciembre 2010. Ciudad de México. [p. 74 - 89].
- Fernández, F., (2002) "El análisis de contenido como ayuda metodológica para la investigación" Junio, Vol II, Número 96, Universidad de Costa Rica pp. 35-54.
- Flick, U., (2004); "Introducción a la Investigación Cualitativa". Ediciones Morata.
- García, M., Ibañez, J. y Alvira, F (2000) "El análisis de la realidad social: métodos y técnicas de investigación, Madrid, Editorial Alianza.
- Gómez, E., Cifuentes, B. & Ross, M.I. (2010). "Previniendo el maltrato infantil: descripción psicosocial de usuarios de programas de intervención breve en Chile". Universitas Psychologica, 9 (3), 823-839.

Gómez, E; Cifuentes, B; Ross, M. I; (2010) Previniendo el maltrato infantil: descripción psicosocial de usuarios de programas de intervención breve en Chile, *Universitas Psychologica*, vol. 9, núm. 3, septiembre-diciembre, 2010, pp. 823-839. Pontificia Universidad Javeriana, Bogotá, Colombia.

Gómez, E. y Haz, A.; (2008). "Intervención Familiar Preventiva en Programas Colaboradores del SENAME: La Perspectiva del Profesional". *Psykhé* v.17 n.2 Santiago nov. 2008. Revista Scielo. Pp, 53-65. Pontificia universidad Católica de Chile, Santiago, Chile.

Gómez, E; Kotliarenco, M. A; (2010) "Resiliencia Familiar: un enfoque de investigación e intervención con familias multiproblemáticas". *Revista de Psicología*, vol. 19, núm. 2, agosto-diciembre, 2010, pp. 103-131. Universidad de Chile, Santiago, Chile.

Greve, Carmen G. (2001) Centro Comunitario de Salud Mental Familiar de Pudahuel. Simposio 2001 "Violencia de género, salud y derechos en las Américas" Cancún, Q.R., México. Junio 4 al 7, 2001.

Hernández, R., (1998); "Metodología de la Investigación". Editorial McGraw-Hill. "Informe mundial sobre la violencia y la salud: resumen" (2002). Organización Panamericana de la Salud, Oficina Regional para las Américas de la Organización Mundial de la Salud. Washington, D.C.

Iñiguez et al., (2003); "Análisis del discurso. Manual para las Ciencias sociales". Editorial UOC.

"La acción del servicio nacional de menores en el ámbito de protección de derechos de la infancia y adolescencia", SENAME periodo 2006-2010

Larraín, S., Bacuñan, C.; (2008) "Maltrato infantil y relaciones familiares en Chile. Análisis comparativo. 1994-2000-2006", Revista Chilena Pediatría 2008; 79 Supl (1): 64-79. Santiago, Chile.

Lutzker, J.; (2004) "La Prevención del Maltrato Infantil: Comentarios sobre Eckenrode, MacMillan y Wolfe". United States Centers for Disease Control and Prevention & National Center for Injury Prevention and Control, EE.UU.

Madsen, W. (2007) "Working within traditional structures to support a collaborative clinical practice". Journal of Narrative therapy and Community Work, 2007, N°2.

"Manual de Apoyo Técnico para las acciones de Salud en Violencia Intrafamiliar" (2005), República de Chile, Ministerio de Salud. División de Rectoría y Regulación Sanitaria. Depto. Salud de las personas, Unidad Salud Mental, Santiago de Chile.

Martín, L. y Pedreira, J.; (2001) "Atención de salud y prevención del maltrato en infancia: Instrumentos para los diferentes niveles de prevención". Paidopsiquiatría.com Julio de 2001.

Martínez, A. (2004) "Microcrédito y Pobreza: proyecto de desarrollo de comunidades rurales pobres".

Martínez, G. (2009). "Análisis crítico sobre acciones de prevención en maltrato infantil".
Universidad Diego Portales (Chile).

"Metodología y dinamización de grupos de trabajo" (2004). Plan estratégico de la
Universidad de Cádiz

Ministerio de Justicia (2011). "Catastro de la Oferta Programática de la Red SENAME".
Departamento de Planificación y Control de Gestión.

"Minuta de Énfasis Programáticos para los Programas de Prevención Focalizada período
2010-2013" (2010). Línea de Prevención, Área de Gestión Programática.
Departamento de Protección de Derechos, Servicio Nacional de Menores. Chile.

Moncada, L.; (2007) "Teorías subjetivas del cambio terapéutico desde la perspectiva de
los terapeutas".

Ortiz, A. y Rivero, G.; (2007) "Desmitificando la teoría del cambio".

Ospina, S. (2000) "Evaluación de la gestión pública: conceptos y aplicaciones en el caso
latinoamericano".

Pinilla, R., Foncuberta, X.,(s.a) "Evaluación de políticas e innovación social: un marco
para la política basada en la evidencia", Agencia de Evaluación de Políticas
Públicas y de la Calidad de los Servicios (AEVAL).

Pollak, S. (2004) "El Impacto del Maltrato Infantil en el Desarrollo Psicosocial de los Niños Pequeños". University of Wisconsin at Madison, EE.UU.

Quintana, C. (2005). "El Síndrome de Burnout en operadores y equipos de trabajo en maltrato infantil grave". *Psyche*, mayo, año/vol. 14 número 001, pp. 55-68. Pontificia Universidad Católica de Chile, Santiago, Chile.

Rodríguez, G., Gil, J. y García, E., (1996); "Metodología de la Investigación Cualitativa". Ediciones Aljibe.

Romero, A., (2004), "Factores Atribucionales de la Efectividad Psicoterapéutica: Un Avance de los Resultados". Quinto Congreso virtual de Psiquiatría, Escuela Universitaria de Estudios Sociales de Jerez.

Ruiz Olabuenaga, J.I. (1996) Metodología de la investigación cualitativa. Universidad de Deusto, Bilbao, pag. 171

Sampieri, R., Fernández C., Baptista L., (2003) "Metodología de la investigación", Mc Graw- Hill.

Santana, A. (2007). "Estrategias de Autocuidado en Equipos Profesionales que Trabajan en Maltrato Infantil". *PSYKHE* 2007, Vol.16, Nº 1, 77-89. Chile

Santana, R., Sánchez, R. y Herrera, E. (1997). "El maltrato infantil: un problema mundial".

Scoppetta, O., (2006). "Discusión sobre la evaluación de impacto de programas y proyectos sociales en salud pública". *Univ. Psychol.* v.5 n.3 Bogotá.

Seldes, J., Ziperovich, V., Viota, A. y Leiva, F.;(2008) "Maltrato infantil. Experiencia de un abordaje interdisciplinario". Arch Argent Pediatr 2008; 106(6):499-504 / 499.

Senname (2009). "Guía para la Atención de Problemas de Salud Mental de Usuarios de Programas de Protección de Derecho".

Soriano, Francisco Javier (2005). "Promoción del Buen Trato y Prevención del maltrato en la infancia en el ámbito de la atención primaria de la salud". PrevInfad (AEPap)/PAPPS infancia y adolescencia, España

Toth, S. y Cicchetti, D. (2004). "El Maltrato Infantil y su Impacto en el Desarrollo Psicosocial del Niño". Hope Family Center & University of Rochester, EE.UU.

Valdés,N., Krause,M., Vilches,O., Dagnino,P., Echavarri, O., Ben-Dov, P., Arístegui, R. y de la Parra, G.; (2005) "Proceso de Cambio Psicoterapéutico: Análisis de Episodios Relevantes en una Terapia Grupal con Pacientes Adictos". Psykhe v.14 n.2 Santiago nov. 2005.

Watzlawick, P.:(1999) "Cambio". Ed. Herder.

Wethington, H., Hahn, R., Fuqua-Whitley, D., Sipe, T., Crosby, A., Johnson, R., Liberman, A., et al. (2008) "The Effectiveness of Interventions to Reduce Psychological Harm from Traumatic Events Among Children and Adolescents". American Journal of Preventive Medicine;35(3):287–313), 2008.

Wolfe, D.; (2004) "Servicios y Programas Comprobadamente Efectivos para Prevenir el Maltrato Infantil y su Impacto en el Desarrollo Social y Emocional de los Niños Pequeños (0-5)". University of Toronto, Canadá.

ANEXOS

ANEXO 1: GUIÓN TEMÁTICO DE LA ENTREVISTA

- ¿Cuáles son los objetivos que se propone para trabajar en maltrato infantil?
- ¿Cómo lo hace (procedimiento) para cumplir con esos objetivos?
- ¿Cómo el procedimiento hace que ocurran los cambios?
- ¿Cómo evalúa Usted los cambios que se producen en la intervención?
- ¿Cuál es la visión que tiene de sus objetivos y procedimientos respecto a lo dispuesto en la Minuta de énfasis programáticos?

ANEXO 2: TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS

E: Entrevistador

P: Profesional

Entrevistas PIB N°1

PIB 1 Profesional 1 (P1)

- 1 ¿Cuáles serían sus objetivos a trabajar desde su rol de psicólogo?...osea, los objetivos
2 específicamente respecto al maltrato infantil
- 3 P1: eeeh igual yo creo que es difícil igual, pero eeehh, el primer objetivo yo creo que es...eehh...es
4 primero resolver la vulneración de derechos de los niños, pero se supone que de mediana
5 complejidad y uno atiende en todos los niveles igual, en lo individual, familiar y comunitario y tú ves
6 que no es mediana complejidad, es más grave, pero...eeeh...esto igual es algo complicado, porque
7 mediana complejidad es un tema, pero uno entrelazando las cosas por debajo del agua uno puede
8 hacer intervención individual. Mira, todos eeh...dicen algo distinto, porque además las bases son
9 poco claras po, en los programas de reparación esta todo clarito, pero en los PIB no hay naaada
10 po, todos nos ajustamos en el modelo y los profesionales tienen que adaptarse, pero por ejemplo,
11 eeeh...no hacemos proceso terapéutico, aparte la plata no alcanza, por ejemplo viene el supervisor
12 técnico y pregunta que hicimos en todos los niveles...
- 13 E: pero ¿cuál sería el objetivo entonces?
- 14 P1: Bueno, como te decía el objetivo primario es resolver la vulneración de derechos, pero qué es
15 esto eeeh...por ejemplo, que el papá alcohólico tome un tratamiento, lo otro es que el niño nos
16 conozca como agentes de protección, onda que cualquier cosa el venga ¿cachai?...y bueno, con
17 los papás es educación, es lo más concreto, es...es enseñar otras formas de castigo, convencer al
18 niño de que vuelva a la escuela, el perfil por lo tanto debe ser de personas educables...eeeh...y
19 bueno y no es taaaan masivo como podría ser, también hacemos otras cosas, tenemos eeeh otro
20 objetivo también es aumentar la...eehh ahh como se llama...aah la frecuencia de intervención, y
21 para eso osea nosotros hacemos también intervenciones grupales y esto ha funcionado pero
22 talleres, talleres con los niños, con los niños mayores de 13 años también...osea la idea es eemm,
23 la idea es que ellos se organicen po y que interaccionen entre ellos, igual esto ha sido súper
24 satisfactorio, porque lo importante es la vinculación, no el tema del taller, lo importante entonces es
25 que se desplieguen sus habilidades sociales ¿me entiendes?
- 26 E: si si claro...¿y cuáles serían por ejemplo sus objetivos en atención individual?
- 27 P1: mira eeeh, básicamente es que ellos nos reconozcan, mejorar el vínculo...eehh...indagar como
28 es su mundo, pero...pero...no hay otro objetivo terapéutico, porque no es posible po...no es
29 posible por una cuestión de tiempo, eeeh...por...por, el perfil de ingreso y además no están los
30 recursos necesarios tampoco...osea...son hartas cosas.
- 31 E: Ok...y en base a esto de los objetivos ¿Cómo lo hace usted para llevarlos a cabo, o para
32 cumplirlos?
- 33 P1: eeh, la verdad es que primero hay que entender que hay distintos tipos de familia los A y los B,
34 además tienen una concepción del problema diferente, osea, los A han elaborado este problema y

35 piden ayuda necesaria...mmm...pero también...también hay otros que normalizan...asi oh mi
36 marido hace todo lo que los cabildinos hacen...osea personalmente yo veo que los tipo A son para
37 el PIB porque son educables, pero...eeehh...a los B hay que obligarlos y pa' eso hay que ocupar
38 más recursos, igual es una lata pa' ellos venir al PIB, mienten...pero los que eeeh....los que
39 participan se educan, se vinculan con nosotros y pueden ser egresados po'...eeeh...te pongo un
40 ejemplo...por ejemplo con los niños desescolarizados formamos primero un vínculo, lo llamamos,
41 sociabilizamos con el...y luego...eeeh...lo incorporamos al taller...otro ejemplo, por ejemplo en el
42 caso del papá alcohólico, en estos casos son súper reticentes, osea eeeh...no es posible, no es
43 posible abordarlos desde una conversación y la única forma...eeeh....es por, por el tribunal po y no
44 hay, simplemente no hay otra forma de presionarlos...

45 E: y entonces...¿cómo estos objetivos con este procedimiento para llevarlos a cabo finalmente
46 hacen que ocurran los cambios en las personas?

47 P1: osea eeeh...es que el cambio se produce de antes, osea siendo bien realistas nosotros eeeh lo
48 que hacemos es, es, es más que nada contener, educar, explicar por qué los niños por ejemplo se
49 hacen cortes, por qué tienen conductas regresivas, osea nosotros le vamos dando una explicación
50 y...eeeh...hacemos contacto...hacemos este contacto con el colegio, por ejemplo...eehh,
51 explicamos por que un niño se comporta así o esto, esto otro...y....eeem...nosotros reforzamos el
52 cambio que en el fondo ya está hecho.

53 E: aah ya...ok, y estos cambios...eeh...¿cómo se evalúan? Osea ¿cómo los evalúa Ud.?

54 P1: bueno...eeeh...el solo hecho de intervenir es un cambio, pero eeeh...a veces no es aportativo
55 porque igual limita lo que pueden decir los niños...entonces...eeeh...la evaluación del cambio es
56 más que nada...es el vínculo, evaluamos cuando un niño falta o no nos habla....eh...también en los
57 adultos que están presentes, que son protagonistas.

58 E: y en relación a esto que me cuenta...eeeh...lo de procedimiento, los objetivos y la
59 evaluación....¿cuál es la visión que tiene de esto en relación a lo que plantea la minuta?

60 P1: eeeh...bueno en el proyecto PIB las bases son extremadamente complejas, pero eeeh...el
61 SENAME no es solo la minuta, osea todo se arma según la experiencia del supervisor...eeeh...y ahí
62 se ve lo que corresponde o no...ellos igual dicen que hay que psicoeducar a la familia...por lo
63 tanto...están presentes pero se puede implementar de otras formas, haciendo campañas por
64 ejemplo...mmm...y también estos criterios son amplios...muy amplios...no da procedimientos
65 concretos, sólo áreas y dice eeeh...dice lineamientos cualquiera que el profesional estime
66 conveniente, pero igual la base técnica se cumple, osea es bastante cumplida porque la
67 vulneración de derecho está en la familia y el entorno y ahí es donde intervenimos...

68 E: aaah claro...eeh...bueno...eeh...muchas gracias por su disposición...

69 P1: sí..de nada...espero que les sirva y cualquier cosa me avisan po..

PIB 1, Profesional 2 (P2)

1 E:¿Cuáles son los objetivos que tu, cierto, como profesional, como asistente social, te propones al
2 trabajar acá, considerando el tema del maltrato en los niños?

3 P2: uff...a ver, yo creo que lo primero lo primero, es pesquisar y verificar cual es el nivel de daño
4 ¿cierto? Y de ahí no se po', derivar por ejemplo y también prevenir po' porque hay situaciones que
5 pueden efectivamente terminar en maltrato ¿cierto? Considerando además que hay más formas de
6 maltrato, porque omisión y abandono tu sabes que también son formas de maltrato, por ejemplo no
7 darle la importancia al colegio...igual hay que tener ojo, cuando por ejemplo un niño te dice me
8 caí...y la prevención también es importante, y acá hay todo un tema de patriarcado súper fuerte.

- 9 E: claro me imagino que hay creencias que están súper arraigadas, osea ahí también hay un tema
10 importante que ustedes no lo pueden pasar por alto
- 11 P2: si, osea es complicado porque uno no puede venir a cambiar a la gente, pero así es y hay que
12 actuar y estar atentos, por eso prevenir, el tema de la prevención, es clave acá.
- 13 E: claro y ¿tu cómo lo haces para poder cumplir con estos objetivos que mencionas?
- 14 P2: mmm, a ver, por ejemplo entrevistando, con visitas domiciliarias...nosotros acá tenemos una
15 ventaja igual, porque si tu te das cuenta acá Cabildo es chico, entonces vemos cosas fuera de
16 nuestro horario de trabajo, eeehh... por ejemplo tu vas acá por la calle y...y... te encuentras con la
17 gente que ves acá po, y ves que pasan cosas, que gritan y se pegan y se insultan...es chico acá, y
18 otra cosa además es no quedarte con una visión de las cosas, por ejemplo hay que investigar lo
19 que dice el vecino, el colegio y es la única forma de llevar a cabo el plan de intervención que uno
20 tiene, aparte acá no hay mucha red que digamos, osea figúrate que ni siquiera tenemos OPD, osea
21 a ese nivel y lo poco que hay está en la ligua...lejos igual.
- 22 E: claro se hace todo más complejo así...eeeh...¿pero finalmente como esto que mencionas osea
23 este como procedimiento hace que ocurran los cambios?
- 24 P2: bueno es... igual es complejo de explicar, pero a través de las entrevistas que uno tiene,
25 cuando logras la confianza de la gente es importante que ellos se den cuenta de la problemática, lo
26 otro también es cuando haces los talleres, como son vivenciales se dan cuenta y tu ves que ellos
27 ven desde otra perspectiva, que en realidad reconozcan, eso es el cambio...y esto se da en los
28 talleres cuando la gente te dice "a mi me pasa esto, esto otro", es una cuestión vivencial, cuando la
29 gente se da cuenta de las cosas.
- 30 E: aah entonces es como que ellos integran, se dan cuenta de lo que está pasando y lo comienzan
31 a ver como un problema...
- 32 P2: claro, eso es, eeeh es que no podí hacer cambios de otra forma po, es imposible si la gente
33 quiere puedes hacer muchas cosas, sino no.
- 34 E: ya...y ¿Cómo evalúas tu estos cambios que se van produciendo en la gente cuando finalmente
35 como que logran ver desde ellos mismos que tienen un problema?
- 36 P2: como evalúo...a ver, igual eso es súper relativo porque depende de la participación de las
37 familias, osea cuando participan en un 100% tú ves que se genera un cambio, es como uno dice
38 que se les mueve el piso, algo así, porque se evidencia y tu lo ves por ejemplo en las familias que
39 son voluntarias osea que vienen porque a ellos les hace sentido, eehh...y en las familias que están
40 acá...por... por tribunal, entonces está en directa relación con la motivación y con la participación y
41 porque ellos al final identifican al PIB y a los que estamos acá, como un... eeeh... como un ente
42 protector...osea es como que se sienten con esa libertad, con la libertad de venir y decir y
43 contártelo todo.
- 44 E: osea claro, ahí tu observas que hay un paso importante o no?
- 45 P2: si po, de todas maneras, súper
- 46 E: bueno y ya para ir cerrando, de todo lo que hemos hablado... eeeh...¿Cuál es finalmente la
47 visión que tú tienes de estos objetivos que te propones y de cómo...eemmm...los haces, cierto, en
48 relación a lo que la minuta dice?
- 49 P2: uff, es...como te explico...es mmm...lo que pasa es que SENAME generaliza en términos
50 territoriales, esto pa' nosotros es totalmente en contra porque si tu te fijas, la particularidad del
51 sector impide que uno logre los objetivos en un 100%, si po, porque tu entenderás que lo ideal es
52 una intervención de 3 meses, osea mínimo, pero al mes y por una cuestión de tiempo y de
53 territorialidad mas que nada, alcanzas una vez al mes, por eso hay mucha rotación de personal

- 54 acá, es increíble...y te digo que SENAME está perdiendo grandes profesionales y uno está acá por
55 desafío y compromiso, hay todo un tema de frustración y eso allá no lo ven, es desgastante, te
56 frustra.
- 57 E: ajá, si po, es súper comprensible...eeeh...osea esas cosas no se plasman en un papel
- 58 P2: no po, claro que no
- 59 E: bueno, muchas gracias...
- 60 P2: aah de nada, ojalá sea de aporte.

PIB 1, Profesional 3 (P3)

- 1 E: Una pregunta ¿Cuáles son los objetivos que se proponen para trabajar en las intervenciones
2 sobre maltrato infantil?
- 3 P3: Tiene que ver por un lado, como con evitar la cronificación de situaciones de vulneración,
4 entregar herramientas para su prevención también, que creo que eso también se vincula con la
5 visibilización de estos factores que yo te mencionaba, los factores protectores y los factores de
6 riesgo, que es una herramienta que igual te permite dar luces respecto de... de las temáticas que
7 se pretender trabajar... ahora esos objetivos también se vinculan... mmm... por un lado, con... que
8 la familia problematizara efectivamente la situación que los trae a acá, visibilizaran también
9 alternativas cierto?, y que en definitiva esas alternativas fueran acogidas... a partir de eso se
10 empiezan a crear los cambios...
- 11 E: Y ¿Cómo lo hacen? ¿Cómo son los procedimientos para el cumplimiento de esos objetivos?
- 12 P3: De esos objetivos eh...¿En el proceso de intervención?
- 13 E: Sí.
- 14 P3: Tiene que ver con una primera etapa de acogida cierto?, eh...lo que a lo mejor faltó es que
15 por ejemplo yo hago un proceso de pre-ingreso, que tiene que ver con visibilizar efectivamente si
16 corresponde o no a nuestro perfil, le hago una entrevista, un par de entrevistas que en este caso
17 las hago yo, eh... teniendo luces más menos de que sí efectivamente corresponde a una
18 derivación a acá, si efectivamente corresponde a una situación de mediana complejidad cierto?, en
19 el entendido también que uno tiene que comprometerse con cosas que tú puedes realizar pos, si
20 son cuestiones que tienen que ver... a veces pasa que en materia de abuso sexual, que en materia
21 de maltrato grave, eso ya corresponde a otro tipo de proyectos, instancias especializadas. Después
22 de la etapa del pre-ingreso, se le asigna una dupla, la dupla en definitiva tiene eh... un par de
23 meses esta etapa diagnóstica que yo te mencionaba, en esa etapa diagnóstica los chiquillos se
24 encargan una de ver estos factores que yo te mencionaba, establecer ya los... a grandes rasgos
25 los parámetros del plan de intervención individual, a nivel individual, familiar y comunitario, y
26 posterior a eso, comienza ya el trabajo que involucra, por un lado las intervenciones individuales,
27 como por otro lado, el trabajo por ejemplo desde lo grupal, ese ha sido como un plus, que en
28 definitiva ha aportado yo creo a las instancias de intervención individual, lo que yo te mencionaba
29 de que muchas veces alcanzamos justos con las intervenciones que debemos realizar en función
30 del tiempo, pero en las instancias del... del taller por ejemplo del trabajo grupal, siguen un nuevo
31 abordaje a las temáticas desde una cuestión a lo mejor no tan...específico en relación al caso, pero
32 si les dai una pasada en general a los chiquillos, y más sistemático, porque tú lo puedes hacer
33 semanalmente...que a diferencia de las intervenciones, que de repente hay lapsos de tiempo que

34 no podí contactarte con el caso, o de repente la dupla no te da el tiempo también pa' poder
35 atender...

36 E: Me había quedado la duda de esas cuatro intervenciones que tenías que hacer en el tiempo,
37 como ¿cuánto era?, ¿hay un tiempo establecido?

38 P3: Ahí de nuevo tiene que ver con los lineamientos técnicos y con la minuta...ehhh nuestros
39 proyectos se les paga una subvención por prestación, ¿qué quiere decir?, que cada uno de los
40 chiquillos tiene que tener al menos una intervención...mensual, y en función de esa intervención
41 por cada niño hay una subvención, y en el caso de nosotros, son 140 niños, y en un monto, en
42 función de esa prestación, y hagamos 10, hagamos 15, hagamos 2, hagamos 1, siempre se va a
43 pagar igual la intervención, entonces yo te decía que muchas veces, desde lo técnico, lo teórico de
44 las bases, no se ajusta muchas veces la realidad que tú tienes acá en el proyecto, que tiene que
45 ver con las dificultades que hay en acceder a las familias, en la ruralidad en muchos casos, el
46 acceso... en estricto rigor nosotros tenemos que tener por lo menos una intervención que es la
47 que... el tema de la subvención pero nosotros tratamos de hacer lo que más se pueda...

48 E: Y ¿cómo esto que me mencionas, el procedimiento, hace que ocurran cambios?

49 P3: Ehhhhh... tiene que ver con lo... con la acogida de la familia respecto a lo que se dice acá,
50 tiene que ver con la visibilización de los cambios también en... al interior de las posibilidades
51 principalmente, y en función también de plantearse metas y resultados, o indicadores, en este
52 proceso de intervención, para así también fomentar en la familia esta participación porque muchas
53 veces sucede que las familias no toman sentido... de venir para acá o de venir tantas veces para el
54 centro, de lo que a veces uno hace tiene que ver con plantear con ellos metas, darnos plazos para
55 por ejemplo, para el cambio conductual ponte tú de los chiquillos en el colegio, o en el tema
56 comunicacional al interior de la casa, de qué manera se plantean estrategias para generar
57 instancias de pequeños cambios que van aportando a una especie de cambio mayor, pero ahí lo
58 principal tiene que ver con lo que yo te decía de... una adherencia que no tiene que ver con que las
59 familias siempre vengan para acá o estén siempre acá en el centro, tiene que ver con una
60 adherencia a mmm... las recomendaciones o lo que se conversa acá, de qué manera la familia
61 hace propios estos procesos cierto?, y los vivencia de esa manera al interior del hogar, tiene que
62 ver también con un tema de...más de acciones que de discursos, yo te comentaba que mucho de
63 lo que uno hace acá parte de cuestiones básica como el respeto por ejemplo en las historias de
64 cada familia, y de las situaciones también particulares de esas familias, o sea hay casos que uno
65 piensa que... pero es su realidad, es su historia familiar, sus procesos y de qué manera tú no vas a
66 implantar ciertas cosas en las familias porque de esa manera tampoco tú vas a generar cambios
67 pero pa' ellos van a tener contigo pa' estar alejado de su vivencia, de su experiencia, de qué
68 manera nosotros tratamos de enlazarlos un poco con toda estas posibilidades que traemos, con
69 todas estas caminos te fijas?, mostrárselas a estas familias, y de qué forma esta familia toma uno
70 de esos caminos, pero yo también en el entendido de que es responsabilidad también de la familia,
71 lo que sucede también con los chiquillos en las duplas, es que hay un tema de frustración, que tú
72 hay trabajado el tema, que la familia de repente no acoge o acoge a veces, te fijas?, hay un avance
73 y retrocedes dos pasos, pero es también porque uno tiene que entender que esas son cosas que le
74 corresponden también a la otra parte, a la familia, y ahí uno tiene un despliegue de estrategias, y
75 habla desde lo más lúdico hasta cuestiones bien normativas y directivas con las familias, porque a
76 veces uno tiene que hacerlo así, asegurando lo...la base, lo mínimo eh...pero mientras el tema
77 no les haga sentido a las personas, el cambio es súper poco probable, tiene que ver con eso...

78 E: Y ¿Cómo se evalúa que estos cambios se produzcan?

79 P3: Claro, desde los procedimientos está emmm por ejemplo, la aplicación del mapa de factores
80 que se hace en la etapa diagnóstica, al intermedio del proceso interventivo y después casi al
81 finalizar, que son en definitiva fotos de qué manera eh... en el inicio tú detectaste ciertas
82 situaciones, ciertas instancias que son protectoras o de apego pa' los chiquillos a la mitad del
83 proceso y al final como ya vimos en la evaluación, además de la fase diagnóstica que tú haces al

84 inicio con la proyección de este plan de intervención a los 6 meses, y con el constante monitoreo
85 de los casos en reunión técnica de equipo, que eso también ha sido un ejercicio reweño porque ahí
86 hay un tema de... de generosidad por decirlo así, profesional, que tiene que ver con... claro es tu
87 colega, es tu...es tu caso y tú ves como lo resuelves pero hay un tema de compartir, que a mí con
88 esta familia sí me resultó... y eso habla también de un tema de equipo, que era lo que yo te
89 mencionaba de que en definitiva las familias tratasen de vincularse con el centro más que con las
90 duplas, fuimos...de hecho compartimos la experiencia con un centro especializado y claro...ehhh
91 por ejemplo hay una situación acá de mucha rotación, de... cierta incertidumbre en función de la
92 lejanía, de la escasez de profesionales, y que en definitiva cuando se produce un cambio en esta
93 dupla, hay un impacto en la familia, hay un retroceso, y de qué manera esta familia es capaz de
94 seguir visualizando al centro como un ente protector, que no tiene que ver con que esté o no esté
95 la dupla que los atiende... y por ahí por ese lado, se generan estrategias, y por eso también es
96 bueno el tema del taller, porque en el taller vamos rotando a quienes estamos encargados,
97 entonces la familia va viendo a distintas personas del centro acá y también se generan espacios
98 aquí que vienen más...lo hemos comprobado en las...en los ciclos de taller para padres que
99 hemos tenido, por lo menos desde que yo estoy acá, se ha dado más la instancia de que vienen
100 más a preguntar, de que ya no es tan necesario estar cateteando tanto pa' que vengan, ha sido
101 positiva la experiencia...

102 E: Pero a nivel como de la intervención misma, cuando se trabaja por ejemplo en maltrato infantil,
103 los cambios... ¿Cómo se evalúan los cambios de cómo la temática misma?

104 P3: ¿Dentro del proceso interventivo?

105 E: Sí

106 P3: Es que tiene que ver con...ehhhhh revisión de los procedimientos, creo yo, y de las estrategias
107 que se utilizan al interior de ese proceso. Ehhhh con cuestiones tan básicas como la revisión de los
108 cambios conductuales del niño, no sé pos en el colegio de repente una situación de aula.

109 E: ¿A través del relato de los..?

110 P3: Sí, que es la manera más...más ehh directa que nosotros tenemos de...de trabajar, y en
111 definitiva la aplicación de instrumentos también es... utilizada en ciertos contextos y muy muy
112 acotada y que tiene que ver también con una mirada que no solamente se...se visualiza desde lo
113 psicológico, la idea es que siempre sea una mirada psicosocial y que también hay harto
114 aprendizaje respecto a eso, desde mi opinión desde la psicología uno tiende a lo que yo te decía
115 como de, desde lo clínico, desde las intervenciones, espacios, con el chip de la terapia, pero en
116 ese sentido a veces no es eso lo que le hace muy bien a este centro, y a veces también no se da la
117 instancia en este tipo de centros, pa' poder dar un contexto adecuado pa' un proceso terapéutico
118 como tal, a veces tiene que ver más con consejería, a veces tiene que ver más con revisión de
119 otras cosas, eso...

120 E: Y la última pregunta, ¿Cuál es la visión que tienes de tus objetivos y procedimientos, respecto a
121 los que están dispuestos en la minuta, la de SENAME?

122 P3: Perdón, me perdí

123 E: ¿Cuál es la visión que tú tienes de tus objetivos y procedimientos, respecto a los que están
124 dispuestos en la minuta del SENAME?

125 P3: Se alejan...se alejan bastante a veces de lo que uno hace acá, en definitiva, muchas veces lo
126 que se hace acá, no se ve reflejado tampoco en la minuta, porque por ejemplo, se nos pide una
127 intervención mensual, y en estricto rigor si los centros quisieran llevar al pie de la letra las bases
128 técnicas, estaríamos obligados a hacer una intervención pero está el entendido de los equipos de
129 que tú no podí llevar ningún tipo de procesos viendo a los chiquillos una sola vez al mes. Ehhh,

130 desde ahí también, se entiende que son lineamientos técnicos que van a regir para todos, y que
131 también en la presentación del proyecto uno hace una especie de diagnóstico cierto?, que viene a
132 dar cuenta de la realidad territorial en función de algunos proyectos, pero de todas formas, formas
133 de evaluar muchas veces son...son igualitarias para todos, y a veces eso hace que ciertas
134 características de los centros, de los distintos territorios, no sean quizás evaluadas de la mejor
135 manera porque en definitiva, por ejemplo, ehhh el tiempo de intervención muchas veces, lo
136 concreto es que son 18 meses, pero desde la supervisión del SENAME te dicen que sean 12, con
137 la intención de dejar esos meses para noo... que no se extienda más de los 18, eso tiene que ver
138 con planificación y con procesos al interior de las familias y de las duplas por ejemplo. Ehhh, a
139 veces eso genera como tensión al interior de los equipos, creo yo, ahí es como una cuestión media
140 hidalga, de un defensor de repente de de...de derechos, de situaciones familiares, cierto?, en
141 donde tú estay in situ con las familias y están estos otros personajes, que están desde la política
142 pública viendo los lineamientos de ese tipo que no encajan, de cierta maneja se aleja un poco de lo
143 que se hace, o no refleja bien lo que se hace quizás, y en definitiva al final uno se ajusta a eso, se
144 ajusta a los lineamientos, eso ...

PIB 1, Profesional 4 (P4)

1 E: Y de la experiencia... es que yo te iba a preguntar como cuáles son los objetivos que se
2 plantean para intervenir...intervenir sobretudo en la temática de maltrato infantil, que es la que
3 estamos...

4 P4: A pesar de que se ven igual como hartas temáticas, la la...como las principales son el maltrato
5 infantil y ser testigos de violencia intrafamiliar ya?, generalmente ehhh nuestros programas, como
6 ustedes deben saber también...es de mediana complejidad cierto?, atendemos a chiquillos que
7 reciben violencia intrafamiliar, negligencia de los padres, que están por abandono ehhhh maltrato
8 psicológico, físico a veces pero que nooo, no constitutivo de delito...

9 E: Ya...

10 P4: Ya, los objetivos que nosotros planteamos es, principalmente en la familia es como habilitarlos
11 en sus roles parentales cierto, es promover relaciones de buen trato tanto como con la familia
12 como con el entorno, ehmmm entregar herramientas para la resolución de conflictos ¿ya? Y con
13 los chiquillos, ehhh generalmente es que desarrollen habilidades sociales, de repente ehmmm
14 actividades que permitan fortalecer el autoestima de ellos también cierto?, y con las familias
15 también, lo más importante como para que haya como cambios a nivel familiar es que estos
16 reconozcan la problemática que tienen a nivel familiar, porque generalmente nos pasa que ellos no
17 son capaces de ver los problemas que le afectan a sus familias cierto?, de repente la familia le
18 culpa muchas veces a los hijos de los problemas que están a nivel familiar, pero no se dan cuenta
19 que éste es como...es como el síntoma deee de las peleas a lo mejor que hay en la casa cierto?, y
20 cuando recién logran darse cuenta del problema que hay, puede haber un cambio, pero antes no
21 hay. Porque generalmente nos pasa, pasan seis meses y dicen no es que nosotros seguimos igual,
22 y sentimos que acá venimos y no nos ayudan en na', claro, porque no hay un reconocimiento de
23 parte de ellos de la problemática, y mientras eso no, es imposible un cambio.

24 E: Y ¿Cómo hacen para cumplir como...esos objetivos?

25 P4: Mira, es super complicado, porque de repente no se cumplen todos los objetivos, se cumplen
26 como la mitad, ya, de repente es falta de adherencia de las personas, porque no sé si a lo mejor
27 mis compañeros antes te hablaron, con el tema geográfico acá es muy complicado, el tema
28 de...nosotros Cabildo urbano, entre comillas cierto?, está la parte rural que igual es super lejos, la
29 locomoción es escasa, y la mayoría de la gente también es de la parte rural de Cabildo, y tienen
30 como... de repente les complica venir para acá, así como a nosotros también nos complica ir
31 mucho a veces para allá, ya?, eh... de repente no se cumplen todos los objetivos, o de repente lo

32 que hablábamos a veces que...que los objetivos los vení a cumplir recién, en el último período
33 como a los dos meses antes de que ellos se vayan egresados. Y como nosotros tenemos que
34 tenerlos, podemos tenerlos acá hasta los dieciocho meses ingresados, no podemos más.
35 Generalmente me ha pasado, por lo menos a mí, que en el último período si generai cambios, pero
36 lamentablemente después no podí seguir. De repente a lo mejor los cambios son...no son como a
37 corto plazo, son a muy largo plazo, y me ha pasado harto a mí con casos que, cuando yo los voy a
38 dejar recién están haciendo como un cambio, y eso...

39 E: Pero ¿qué procedimientos se llevan a cabo, acá...?

40 P4: Acá como...para

41 E: Como ¿Qué acciones llevas tú acabo para el cumplimiento de los objetivos?

42 P4: Para el cumplimiento de los objetivos...es que no...ijajaji...mmm dame un ejemplo.

43 E: Ehhhh mmm...

44 P4: En las intervenciones por ejemplo...

45 E: En la intervención misma que tienes individual, ¿Qué acciones llevas acabo? Que realizas con
46 el niño.

47 P4: Haber...

48 E: Como me mencionabas por ejemplo de habilitarlos en los roles parentales, ¿Cómo realizan eso?

49 P4: Por ejemplo de repente... te puedo hablar de mi caso, porque no todos trabajamos igual, de
50 repente yo les entrego pequeñ...no sé pos...una hoja donde no sé...cómo establecer normas y
51 límites en los hijos, por ejemplo, y les hago como un pequeño taller individual a los papás de
52 cómo...cómo tienen queeee no sé, cómo tienen que establecer normas de acuerdo a... a los
53 chiquillos de acuerdo a la etapa evolutiva de cada uno ¿cierto?, que no es lo mismo establecer
54 normas y límites en un niño que tiene cuatro años, a un chiquillo que tiene diez años, tiene que ser
55 con un lenguaje adecuado allí al niño, cierto? Eh hh no sé, de repente trabajando con muchos
56 ejemplos, porque más que entender conceptos, entienden desde el ejemplo que uno les pueda
57 hablar, desde la experiencia también, y hacerlos participar harto también.

58 E: Con... ¿Con los niños también haces eso?

59 P4: Eh hh sí, yo tengo más experiencia con las familias que con los niños, trato que a lo mejor el
60 psicólogo tenga más vinculación con los niños que...que yo.

61 E: Pero las intervenciones que se realizan eh hh son principalmente con la familia...es con la...

62 P4: Con la familia, con papá mamá y con los niños. Yo trabajo más con la familia que con los
63 niños...

64 E: Y esto que me mencionas... ¿Cómo entiendes tú que hace que ocurran estos cambios?... lo que
65 me mencionas de...mostrarle el ejemplo...

66 P4: No te cacho...

67 E: ¿Cómo crees que eso produce un cambio...en ellos?

68 P4: ...es que yo creo que hacerlos participar y hablando de la experiencia, de repente experiencia
69 de uno, experiencias que uno conoce y contándoselas a ellos, de alguna manera como que los
70 sensibilizai en sus temáticas, yo creo que ahí recién hacen como el click, al darle ejemplos porque
71 de repente uno les puede hablar no sé pos de los conceptos, cierto, y muchas cosas que no
72 entienden porque generalmente tienen baja escolaridad, y de repente si tú le hablai muy
73 técnicamente o con muchos conceptos ellos no te van a entender, pero si te poní así como en la
74 misma pará de ellos de repente cierto, les explicai las cosas más simples, desde el ejemplo, de la
75 experiencia como te digo, como que lograi sensibilizarlos de cierta manera y logra entender que
76 esto, provoca esto otro, ¿cierto? Y ahí tratan de hacer el cambio, y como te digo lo más importante
77 es tratar de que ellos logren identificar la problemática que está afectando a nivel familiar, de
78 repente ehhhh, pasa que muchas mamás son así porque... porque a ellas les tocó vivir lo mismo
79 cuando eran chicas, cierto, yo de repente trato de por ahí ehhhh... me ha resultado como que...
80 indagar en las vivencias que ha tenido cada mamá o cada papá, cierto, lo que ellos pasaron
81 cuando eran chicos, cierto, y desde ahí como que lograr un cambio, porque ellos dicen... sé dan
82 cuenta y logran recordar lo que a ellos les pasó, y claro pos dicen, es cierto o sea yo no quiero que
83 a mi hijo le pase lo mismo que mmm yo por ejemplo, entonces desde ahí como buscar e indagar y
84 tratar de provocar el cambio, de la propia experiencia de ellos.

85 E: Y ¿Cómo se evalúa en el tiempo...el cumpli... que se estén dando estos cambios?

86 P4: Aquí nosotros hacemos como una evaluación de procesos, ya?, y nosotros vamos viendo los
87 objetivos que se han ido cumpliendo, así como a los seis meses hacemos una revisión de los
88 casos, y vemos que se ha ido cumpliendo...

89 E: Eso es a nivel como de eeee...

90 P4: Equipo... sí...o sea cada dupla ve eso, se hace una revisión del PII, se ve la evaluación del
91 proceso, y ahí uno ve que va a poner. Pero en forma así a lo informal, uno...uno ve cambios,
92 cuando sentís que hay más adherencia acá, cuando vai al colegio y los profes te dicen que los
93 papás están participando más, o que el niño ha mejorado sus notas...

94 E: Ahí van evaluando...

95 P4: Mm...Mm...

96 E: Y ¿Cuál es la visión que tienes de los objetivos y procedimientos que se llevan a cabo acá en el
97 PIB, de los que dispone en la minuta por ejemplo el SENAME?

98 P4: Mmmm... ¿como qué por ejemplo?

99 E: Es que no sé si le hacen ver como la minuta que...

100 P4: Así como los objetivos que tiene SENAME, aparte de los objetivos que tenemos nosotros...
101 una cosa así ¿o no?

102 E: Sí, es que desde SENAME tienen como una minuta que dice para los PIB de intervención y ahí
103 salen como objetivos...

104 P4: Por ejemplo dicen...ehhh sacar... o de repente sale que se hacen terapias, acá no se hacen
105 terapias, como que nosotros no coincidimos mucho en el tema de...y más nos ha pasado ahora
106 que con las últimas supervisiones da la impresión de que...de que a SENAME le interesan más
107 números que cambios, porque generalmente nos están solicitando que... que a lo mejor hagamos
108 la intervención en menos tiempo...no a los dieciocho meses para que vayan ingresando otros, pa'
109 que vayan corriendo la lista, pero tú no podí egresar a alguien sí...sí veí que no han habido
110 cambios...

- 111 E: Pero no les dan como de... de SENAME no les dan como líneas así por ejemplo, estos deberían
112 ser los objetivos o los procedimientos llevados a cabo en la temática de maltrato... ¿no?
- 113 P4: mmm...a lo mejor nos definen los lineamientos de...de los usuarios que nosotros tenemos que
114 atender acá, pero tampoco nos dan las herramientas como para decir, maltrato infantil lo tení que
115 trabajar de esta forma, violencia intrafamiliar lo tení que trabajar de esta forma, no tenemos como
116 manual de eso, sino que cada uno lo trabaja...no sé pos...desde lo que te enseñaron, de la
117 experiencia que ha tenido cada uno, o depende de cada caso. Pero SENAME no nos ha dado así
118 como, aquí tiene para trabajar maltrato...
- 119 E: Y acá llegan niños se supone de...familias ¿desde los tribunales?
- 120 P4: tribunales...mayoritariamente son de tribunal de familia, pocos de colegio y por demanda
121 espontánea, y generalmente son para fortalecer las habilidades parentales de ellos...
- 122 E: Generalmente es para eso...
- 123 P4: Para eso, si te pones a revisar carpetas...la mayoría de los oficios son de eso...
- 124 E: ...como me decías eran más casos como de maltrato y de testigos de violencia intrafamiliar...
- 125 P4: Sí...
- 126 E: Listo...eso era...jiaijia
- 127 P4: Ojala te haya servido...jijajia

PIB 1, Profesional 5 (P5)

- 1 E: ¿Cuáles son los objetivos que te propones al trabajar maltrato infantil?
- 2 P5: Los objetivos, bueno en este momento estoy recién trabajando en el tema de intervención, es
3 como adelantar trabajo, yo creo que los objetivos, primero es... darle un corte al tema de la
4 dinámica, porque es una dinámica violenta en la familia cierto en la familia, yo creo que lo primero
5 que hay que enfocarse en que esa dinámica se termine cierto, y después como nosotros
6 trabajamos en el área infancia preocuparnos cierto de lo que, evaluar el daño emocional que tenga
7 el niño, es que depende que tipo de maltrato o sea que tipo de violencia, me refiero a... que él
8 sufrió la violencia o también si presenció la violencia me entiende, va dependiendo de cada caso.
- 9 E: ya
- 10 P5: Pero yo básicamente me, me enfoco en esos objetivos en evaluar el daño. Lo que pasa en que
11 en los pibs nosotros no trabajamos en un tratamiento, ya, nosotros somos de promoción, nosotros
12 no hacemos psicoterapia, ya, nosotros hacemos psicoeducación.
- 13 E: Psicoeducación, ¿es cómo una clínica-comunitaria?
- 14 P5: eh, nosotros trabajamos en tres niveles cierto bueno, lo que se trabaja todo: familiar, individual,
15 cierto social. pero nosotros por ejemplo no hacemos clínica propiamente tal, ya, no es una cosa
16 que nosotros veamos no sé po, que yo haga una terapia prolongada con un niño y vamos haciendo
17 objetivos y vamos planteándonos metas y haciendo reparación de daño, nosotros no hacemos eso,
18 nosotros trabajamos hasta cierto nivel de complejidad, eso de alta complejidad se deriva
- 19 E: si, se deriva
- 20 P5: ya, entonces no se trabaja a nivel de terapia, psicoeducación es como más sugerir, enseñara,
21 dependiendo por ejemplo se les enseña habilidades parentales a los papás, cierto, resolución de
22 conflictos, eso es lo que uno hay que evocarse.
- 23 E: entonces, cuando te llegan temáticas de maltrato de distintas índoles, como me dijiste recién se
24 evalúa el daño para ver...
- 25 P5: es que hay que evaluarlo para ver si que también se puede tratar acá o no
- 26 E: y ¿cómo se evalúa?
- 27 P5: se puede evaluar a través de test proyectivos, del discurso del niño, básicamente eso
- 28 E: el objetivo en sí es evaluar
- 29 P5: primero tienes una fase, que primero tenía dos meses para hacer una evaluación y un
30 diagnóstico, y en base a esa evaluación y diagnóstico tu realizas un plan de intervención, y un plan
31 de intervención, cierto, va a ser dependiendo de lo que tu encuentras dentro del... caso que tu
32 veas. Pero siempre son dos meses, aparte que acá tenemos demasiados, la demanda es muy alta,
33 es súper alta, yo tengo 40 casos
- 34 E: 40
- 35 P5: y hay que verlo en un mes, entonces tu comprenderás que aparte la situación territorial de acá
36 no es fácil trabajar acá, porque las distancias nosotros no atendemos solamente sector urbano,

37 sino que tienes que ir a muchas partes, tení que ir bueno a Bartolillo, A la viña, Artificio, a Los
38 molinos, Alicahue, Guayacán, todos esos son sectores que el más cerca te queda a 30 minutos en
39 colectivo, entonces si tu vas para allá te das toda una mañana y así se te van pasando los días, tus
40 citas, no viene la gente porque tampoco tiene a veces recursos para venir, entonces es súper difícil
41 a veces tu ves a una persona cada un mes...

42 E: me imagino

43 P5: entonces por eso tu tení harta tiempo para hacer la evaluación, dos meses, y después claro se
44 hace los objetivos, también dependiendo, depende del maltrato, si hay eh, por ejemplo... por lo
45 general se separa la familia, se, se, se hace una orden de alejamiento del padre, por lo general hay
46 que evaluar la situación si es necesario restablecer vínculos, es como lo que más se trabaja es
47 habilidades parentales, el tema del vínculo y eso es como lo... es que lo que pasa es que no hay
48 una receta para... por lo menos yo no tengo una receta para decir, es muy amplio, es muy amplio
49 eh... la pregunta en el sentido de cuáles son los objetivos que tu te planteas en el maltrato, cierto,
50 a lo mejor uno puede decir ya po lo que te decía como lo más básico, pero son tantos son tantas
51 las... como te puedo decir... las variables que hay dentro de un caso que no hay recetas que uno
52 diga esta a mi me puede funcionar para esta y esta y para otras.

53 E: cómo lo haces para cumplir esos objetivos, los objetivos que te propones para trabajar, no sé en
54 un caso especial?

55 P5: ya, es como ¿evaluar si cumpliste los objetivos?

56 E: claro, puedes ver un caso y decir puedo usar esto esto y esto y después ver como puedes
57 cumplir lo que te propusiste

58 P5: es rara la pregunta jaja... cómo lo hago para cumplir los objetivos, bueno, eh... chuta me pillai
59 con esa pregunta... es que es como tan transversal, es como la misma línea así, uno no tiene
60 como una forma de, de... bueno, nosotros tenemos un sistema, como yo vengo llegando recién
61 todavía no llego a una fase de cómo ver los objetivos míos, imagínate que yo recién estoy tomando
62 los casos, estoy recién en el periodo de evaluación recién y en el diagnóstico y estoy recién
63 haciendo intervenciones todavía no llego al tema pero... es como no sé po se plantean dos
64 objetivos y lo que se evalúa lo que tu ves a través casi del discurso o de los cambios que tu ves en
65 la familia, y uno y uno coloca un porcentaje que ni siquiera es un porcentaje estandarizado sino
66 que es como yo creo que se le pone un número casi como a la vista, así como casi...

67 E: un número ¿cómo?

68 P5: del porcentaje

69 E: porcentaje ¿de qué?

70 P5: de cumplimiento de objetivos, por ejemplo a ti te piden no se po de, de... para egresar a un
71 niño acá... para egresarlo tienes que cumplir ciertos criterios, dentro de los criterios es el
72 cumplimiento de objetivos, y uno te dice que el 50% del cumplimiento de los objetivos te da para a
73 ti respaldar que ese niño puede ser egresado, ahora tú como puedes decir que cumplí el 50% de
74 los objetivos, no es algo estandarizado que uno vaya tiqueando y va cumplí esto, ya, y sacai la
75 cuenta y te diga listo acá está el 50%, no es casi una eh... restablecí vínculos eh reparé no se po
76 eh... daño emocional o... la dinámica familiar a cambiado, la resolución de conflictos se resuelve
77 de manera adecuada, no se po cosas así... ah ya casi dos de tres ya 70% una cosa así

78 E: ya, pero por ejemplo para restablecer vínculo o desarrollar habilidades parentales ¿cómo lo
79 harías?, si fueran tus objetivos

80 P5: ¿Cómo lo haría?, eh... por ejemplo para el tema del vínculo se trabaja con la familia, eh... se
81 trabaja, nosotros trabajamos en base a talleres

82 E: ya...

83 P5: aquí se imparten talleres de niños, jóvenes y adultos, ya... se agrupan de acuerdo, aquí las
84 problemáticas son bastantes similares, eh... el 95% de los casos la violencia es transversal a todos
85 los casos y... se van desmenuzando o se puede ir diciendo variando dependiendo cada eh, tema
86 particular pero el transversal es violencia, habilidades parentales, es como siempre lo mismo, el
87 mismo discurso y... se trabaja en los talleres, eso lo realizan los educadores, ya, eh... nosotros
88 también participamos en eso, yo no he participado todavía y ahora recién vamos a empezar a
89 impartirlos de nuevo porque se impartieron el año pasado

90 E: ya...

91 P5: eh... o el primer semestre creo, y ahí se trabaja temáticas ese es una instancia, otra instancia
92 es las intervenciones con los mismos papás, eh una sesión una atención, ya, pero dejar en claro
93 que no es clínica, no es una terapia que tu las vas a ver cada cierto tiempo y vas trabajando en
94 objetivos, sino que tu vas, tu lo que vas haciendo es viendo si la dinámica familiar va cambiando,
95 como resuelven los conflictos y tu vas dando sugerencias, vai sugiriendo cosas, ya, aparte tu no
96 puedes tampoco obligar a hacer que hagan cosas, ya, uno va, eh no se pos a mi me parece esto
97 que podríamos intentar esta nueva cosa cachai y ellos lo van tomando y después tu los van
98 citando, vas a ver, los vas a ver a la casa, vas a hacer visitas domiciliarias

99 E: ¿cómo un control?

100 P5: claro, claro y tu tienes que ir viendo e ir cada tres meses y vas haciendo un informe de acuerdo
101 a la situación actual, ya, si algo ha ido cambiando o si se mantienen las mismas dinámicas, hasta
102 hábitos de estudios no sé cosas así que se les enseñan a los papás que tengan con los niños, ya.

103 E: cómo es esto que mencionas, todo esto, el tema del taller, el tema de trabajar con los papás, el
104 tema de trabajar con los niños en sí, ¿cómo esto haría que ocurran cambios?

105 P5: ¿cómo que ocurran cambios?

106 E: cómo el trabajo que planteaste trabajar las habilidades, que se yo...

107 P5: ya, una parte nosotros en que nosotros podemos ayudar todo eso pero sin la participación de
108 las mismas personas es imposible generar cambio para empezar, eh... aquí yo creo que el generar
109 cambios es súper difícil acá porque del 100% de los casos que llegan el 95 son por tribunales y por
110 tribunales no vienen con una cara de oreja a oreja "ahh vengo al pib nos van a atender" sino que
111 vienen con súper... con reticentes acá, porque siempre cuando tu llegas ellos no vienen con
112 problemas, ellos no tienen problemas, todo está bien, "noo nosotros estamos súper bien, si fue un
113 mal entendido, nosotros fue una situación muy particular y nos mandaron pa acá pa ser unos
114 mejores padres, pa ser esto, pa ser esto otro" entonces hay mucho de eso, y tiene yo creo que pa
115 generar cambio primero tienes que empezar a trabajar el vínculo con la persona con la familia, por
116 que si tu no generai vínculo la gente no va a tener participación y va a hacer las cosas por
117 obligación no las va hacer por que tienen conciencia de los problemas. El vínculo con la familia que
118 tu los vas a apoyar, vas a estar con ellos que les, no se po que tu estás para ellos en lo que ellos
119 necesitan, eh... ellos siempre vienen con el discurso que mandan a los niños y ellos dicen "ellos
120 son el problema a ellos los tienen que atender y somos nosotros que vamos nos hacen test que
121 nos pasan pa acá, que tenemos que ir a talleres, que vamos allá y nadie ve al niño, ningún
122 psicólogo me ha visto al niño en dos meses y nadie ve al niño", entonces ellos creen que el trabajo
123 es solamente con el niño, entonces ahí tu ves que no hay participación de la familia, para poder
124 generar cambios yo creo que es trabajar vínculos y la participación de la familia, si no participa la
125 familia es súper difícil generar cambios, yo creo que es como la piedra angular de cada caso para

126 poder generar cambios... y hacer tomar conciencia a las personas de que realmente las cosas no
127 están funcionando como ellos creen de bien porque ellos no ven los problemas tienes que uno
128 como espejo mostrarles que es lo que está pasando en su familia para que ellos se den cuenta de
129 realmente... porque aparte las dinámicas violentas son súper recursivas, entonces no, no salen y
130 los que hacen síntomas son los niños

131 E: Sí son los niños que hacen síntoma, o sea es como empezar a reflejar todo lo que uno...

132 P5: Exacto, sí, porque si ellos no toman conciencia de las situaciones no vas a poder crear cambio
133 aunque tu puedes estar diciéndole yo tengo un caso x de que la mamá es una persona súper sobre
134 protectora súper súper, pero a morir así que ella, yo le digo "y cuando tu no estés para tu hijo más
135 adelante... no si yo voy a vivir hasta los... si voy a ir a una fuente de la juventud y voy a vivir hasta
136 los 200 años y nadie me va a hacer cambiar como pienso y nadie me va hacer cambiar como
137 pienso y he pasado por 3 psicólogos y todos me dicen lo mismo pero yo no voy a cambiar" qué
138 hací con eso, cómo voy a generar cambio ahí, entonces a lo más aquí nosotros trabajamos con
139 vulneración de derechos los niños y eso es lo que nos importa, al final de repente hacer cambiar a
140 las personas por último un poquito es difícil, o sea hay que velar por por el niño y ya al final si la
141 persona no tiene participación no hay nada mucho que hacer en ese sentido.

142 E: Pero me imagino que los niños también llegan como con problemas, ellos, si viven situaciones
143 de violencia deben llegar con no sé, más sensible...

144 P5: Con mucho, es que hay una infinidad de temáticas que pueden traer los niños desde cambios
145 conductuales que la mamá lo visite, pero la parte emocional, por eso hay que ver los colegios, en
146 todo, en todas las áreas donde ellos se... participan hay que estar...

147 E: Y ahí cómo se puede generar el cambio

148 P5: En los niños, generar cambio, eh... es que generar cambios desde dos perspectivas, de la
149 parte familiar y la parte individual. La parte de la familia, obviamente que hacer un trabajo con
150 todos y... si por lo general los niños empiezan a tener cambios de conductas por el ambiente en el
151 que viven, cierto, y si tu generas cambios en la familia va a generar cambios también en la
152 conducta del niño, es súper es súper eh... respuesta así como conductual pero... a mí me mezclo
153 esas cosas como la parte sistémica y conductual

154 E: Ya...

155 P5: Eh... y lo otro el trabajo se hace individual con el niño, yo creo que, que... también al vínculo
156 con lo que tu podí generar, es que es tan poco que uno pasa, es súper difícil poder generar esas
157 cosas, es compli... a mí me cuesta acá... imagínate estar viendo 40... 40 casos, 40 familias, y que
158 la familia acá no son papá, mamá y los hijos, son papá, mamá, los hijos, la abuela, los tíos, el
159 hermanastro, el padrastro, y familias extensas, entonces es complicado... pero creo que me fuí de
160 la pregunta jaja, me suele pasar

161 E: El tema de cómo generar los cambios o sea si se trabaja individualmente con el niño

162 P5: Eh...

163 E: Porque hablamos de los objetivos anteriormente, cierto, que había que trabajar no se,
164 habilidades parentales, el vínculo, etc., después pasamos a cómo uno hace cumplir estos objetivos
165 y después el cómo ésto, estos objetivos o lo que uno se plantea puede generar el cambio y ahí
166 estamos

167 P5: Ya...

168 E: Me empezaste a mencionar del tema de la familia, del trabajar con la familia, que el tema del
169 vínculo es fundamental para generar cambio y la parte individual que volviste a mencionar el tema
170 del vínculo

171 P5: Ya... es que yo creo que es como lo... si generai cambio en la familia es como súper lógico
172 que también en el niño te va a generar un cambio, no uno no... si nosotros hiciéramos psicoterapia
173 ya nos olvidamos un poco de la familia y trabajamos específicamente con el individuo pero no,
174 nosotros no hacemos, no trabajamos desde esa perspectiva, trabajamos desde de lo que es la
175 familia, entonces obviamente si trabajamos con la familia te va a generar cambio también de la
176 forma eh... o sea del ámbito individual, yo creo que va de la mano

177 E: Y cómo en ese sentido, si se generar cambios cómo los podrías evaluar como que
178 efectivamente logran un cambio

179 P5: Eh... evaluar... yo creo que a través de la, del mismo proceso que uno va viendo que la
180 evolución de cómo llegó y como va en respecto de la situación actual, si llevai no se po seis meses,
181 ocho meses con una familia y con un niño trabajando y tu ves de como llegó a como está en ese
182 momento y vas viendo los cambios que se van generando, yo creo que a simple vista los vas
183 viendo así. Ahora cuando egresan las familias acá se les también se les pasa una encuesta

184 E: Ya...

185 P5: Podríamos decir, un tipo de encuesta donde ellos hacen una evaluación del pib

186 E: Ya...

187 P5: Yo no la he visto, no la he pasado tampoco, estoy a años de egresar a alguien

188 E: Pero para ti que sería significativo en el sentido de ver un cambio

189 P5: No aspiro a... mis expectativas no son muy altas, así que no, yo creo que... con... es que
190 depende el caso po, qué cosas ver cambios, no se pos, que... no sé la resolución de conflictos no
191 sea violenta, listo, con eso ya uno, ya es una gran cambio

192 E: Y así podrías ver el tema de las habilidades parentales por ejemplo

193 P5: Es que cuando, lo que pasa que el niño, al cuando hay violencia intrafamiliar quedan al medio,
194 entonces el presencia eso por lo tanto empieza a aprender conductas de los padres y las empieza
195 a repetir en el colegio, lo empieza a repetir con los amigos todo eso, entonces que le están
196 enseñando al hijo los papás, no están siendo negligentes, entonces si ellos no, ellos no saben
197 resolver adecuadamente sus conflictos, tampoco saben resolverlos con los hijos, entonces si tu
198 eh... tienes que cambiar primero esas conductas que son eh... ahora me acordé de una pregunta,
199 mira que soy disperso, cuando el tema de que del primer objetivo siempre es la integridad también
200 física, ya

201 E: Es como ¿velar por eso?

202 P5: Velar por eso, si ya, hay que ver si el niño está en un ambiente de sobreprote, perdón, al revés,
203 no protegido, cierto y que puede atentar contra su integridad física también de forma grave

204 E: Mmm

205 P5: Y volviendo a lo otro, eh si tú no, si los papás no saben resolver no cierto, sus conflictos menos
206 tienen habilidades para poder enseñarles normas, límites, se pierde la figura de autoridad,

207 entonces hay que empezar desde ahí, en realidad uno tiene que trabajar en todo, es como... no
208 puede no dedicarse a una sola cosa, es súper complejo jaja

209 E: Está todo entrelazado

210 P5: Sí

211 E: Sí, ya y para finalizar cuál es la visión que tienes de los, de tus objetivos y procedimientos
212 quizás a futuro que podrías hacer respecto a lo dispuesto por la minuta

213 P5: ¿La minuta?

214 E: Sí, son las bases que entrega el Sename para...

215 P5: ¡Ah! Los lineamientos técnicos

216 E: Sí, los lineamientos técnicos

217 P5: Eh... ¿desde Sename o desde Serpaj?

218 E: Desde Sename

219 P5: Desde Sename

220 E: Sí, porque ¿Serpaj tiene...?

221 P5: Sí, también tiene sus lineamientos técnicos

222 E: Yo sabía que era como un, por lo que nosotras averiguamos, investigamos eran los lineamientos
223 del Sename

224 P5: Bueno nosotros tenemos nuestros propios lineamientos también, ya eh...

225 E: Cuéntame un poco...

226 P5: ¿Cómo nos apegamos a eso, esa es la pregunta?

227 E: O sea no, cual es la visión que tienes

228 P5: Qué visión tengo

229 E: Sí, de tus objetivos, así como yo voy a trabajar y los dispuestos en la minuta en sí

230 P5: Mmm, ya

231 E: Qué visión tienes de eso

232 P5: Mmm, no mira en este momento estoy como recién partiendo acá, como que todavía no me
233 elaboro tanto en el, no sabría si responderte esa pregunta porque no... estoy como recién
234 formándome un concepto de todo lo que implica el trabajo acá... eh... tanto de la cotidianidad,
235 como en los procesos como se trabajan, lo único que me gustaría hacer más, ya, pero como,
236 como nosotros trabajamos de mediana complejidad pero no podemos hacer por ejemplo como te
237 decía psicoterapia porque no nos da el tiempo y tampoco podemos... para eso están los PIE, los
238 PRM todo eso... pero no podría decir, no estoy como en éste momento para responderte esa
239 pregunta

- 240 E: Si, no hay problemas
- 241 P5: En relación a una visión, más una visión del Pib, pero así como más grande... todavía como
242 que no tengo... estoy recién elaborando esa...
- 243 E: Pero manejas más menos lo que minuta, los lineamientos técnicos
- 244 P5: Sí estoy, en proceso de... porque son hartas cosas, procedimientos más, estoy como me he
245 preocupado ahora de procedimiento más críticos en situaciones como para resguardarse y todo
246 tipo de cosas, en el sentido de cómo proceder frente a situaciones que te pueden llevar a un caso
247 de proceder respecto de esas cosas
- 248 E: Ya
- 249 P5: Dependiendo de la gravedad, pero lo otro, estoy como que todavía no me hago una posición
250 con respecto a eso, no sé si me entiendes
- 251 E: No, si te entiendo
- 252 P5: Ya
- 253 E: Bueno y eso sería
- 254 P5: Ya, espero no haber sido tan disperso jajaja
- 255 E: No... no, está bien
- 256 P5: Como llevo tan poco tiempo acá que uno, por ejemplo yo estoy como te decía en los, primero
257 en las primeras instancias que son las, que pa mi son como las más importantes.
- 258 E: Sí, entiendo...
- 259 P5: Ya...
- 260 E: Muchas gracias por la disposición
- 261 P5: De nada

PIB 1, Profesional 6 (P6)

- 1 E: Ya, la primera pregunta, ¿Cuáles son los objetivos que te propones al trabajar maltrato infantil?
- 2 P6: Bueno, como le decía, depende de la complejidad de los casos, ya que acá los Pib, se trabajan
3 con mediana complejidad, entonces lo primero es hacer un diagnóstico para ver si compete
4 realmente trabajar el tema porque si es algo grave, eh se iría al Pie o a algún centro más
5 especializado, creo que el otro es, no recuerdo el nombre pero hay otro acá, ven como el tema de
6 reparación de maltrato grave, yo no me sé, tantas siglas, y... eso y de ahí si es que compete
7 realmente el trabajo a lo que es la intervención del... pib y en generar ciertas estrategias de
8 intervención que van desde el tema de... más psicológico de trabajar el daño emocional de los
9 niños, el tema de generar estrategias parentales como que se traten bien los papás, hay que
10 buscar un adulto significativo que las tenga porque hay que educar en eso
- 11 E: Me habías hablado el tema de los...
- 12 P6: Ah y de trabajar en red, porque es necesario hacer una coordinación de repente para generar
13 estrategias de intervención que sea más especializado porque a veces uno no sabe todo, con

14 psicólogos o algún centro de la mujer que es tratado muchas veces el maltrato infantil, no siempre
15 pero está ligado más que nada a la violencia intrafamiliar

16 E: Eh... ya y cómo lo haces para lograr estos objetivos, para llevarlos acabo

17 P6: Eh... primero, a través de un plan de intervención individual que se hace a cada niño, según el
18 requerimiento del tribunal, bueno no todos los casos viene del tribunal pero la... no sé si te habrán
19 dichos los otros compañeros pero en general la mayoría, ellos te ponen que es lo que se debe
20 trabajar con la familia

21 E: Mmm, ya

22 P6: Reforzar habilidades parentales, entonces desde esa perspectiva igual el diagnóstico nos dice
23 desde qué debemos trabajar

24 E: Tu me habías comentado, trabajar en duplas, resignificar el daño emocional

25 P6: Sí

26 E: Que era como lo mismo de...

27 P6: Sí

28 E: De los objetivos

29 P6: Y el tema de los talleres psico-educativos también es importante

30 E: Sí

31 P6: Como las vivencias, si son talleres de padres, les enseñaba como ciertas habilidades a ellos
32 para, para trabajar con sus hijos y fue súper positivo, debido a que ellos al ver que la familia de al
33 lado, los vecinos, gente que igual conocen tienen las mismas cuestionantes o de repente tampoco
34 sabe como manejar ciertos temas, eso les ayuda mucho, tomar conciencia de que no son sólo ellos
35 los que tienen los problemas si no que también hay otro que pasa lo mismo, y ahí hablamos del rol
36 de que tiene uno como profesional que debe ir más allá de como ser experto sino también de
37 generar conocimiento a través de trabajar con lo colectivo...

38 E: Cómo es el tema de trabajar en redes, el tema de trabajar en duplas, ¿cómo lo puedes llevar a
39 cabo?

40 P6: Lo primero que habíamos dicho es el tema del vínculo con la familia que es importante porque
41 a veces como vienen por intermedio del tribunal, así como que se sienten obligados acá y también
42 hay un prejuicio del qué hacen acá... entonces el tema del vínculo con la familia es importante
43 explicarle a cada padre por el tema del taller del niño, que se pretende ayudar a la familia y... eso
44 es

45 E: Y... cómo esto que mencionas haría que ocurran cambios, hablamos el tema del vínculo, del
46 acompañamiento, las estrategias socioeducativas también

47 P6: Claro, que sería como lo mismo de antes

48 E: Del tomar conciencia y de las tareas

49 P6: Sí, a, lo importantes es el tema de que lo primordial, lo que antes del tema del vínculo y todo es
50 de a poquito ir generando conciencia en las personas de que lo que les está pasando es un
51 problema, que como lo decía antes es que ellos no toman en cuenta de que esto realmente es un
52 problema, ahí estamos mal, o sea no se puede generar un cambio sin que ellos realmente no
53 pasan por ese proceso reflexivo...

54 E: Ya... eh... estábamos hablando del tema de las tareas y antes de todo era el tomar conciencia

55 P6: Claro, estar claros de que existe un problema y he que eso genera mucha más adherencia a lo
56 que es el programa, el hecho que vengan al saber que tienen un problema y de que acá se les va a
57 ayudar para que puedan mejorar la situación familiar que tengan y... lo otro que acá se hace hartito,
58 en el poquito tiempo que llevo, es el tema de que muchas veces ellos llegan como con ciertas
59 contingencias o problemáticas que nacen como todo, se les da ciertas tareas por lado donde
60 pueden ir, no se po, el tema del manejo conductual...

61 E: Ya...

62 P6: Usted trate de hacer esto con el niño, converse con él, ciertas estrategias y después le
63 preguntamos, como han ido en este camino, generalmente sí... y vienen y todo y después como
64 ellos mismos tratan de darse refuerzos positivos como que "sabe que me ha resultado hartito lo que
65 usted me dijo"...

66 E: Se puede como comprobar ahí

67 P6: Sí

68 E: Y... cómo pueden evaluar si se produce cambio a través de este tipo de intervenciones

69 P6: Ya... lo primero que yo dije es el tema de que si existe conciencia con todo el tema y cómo se
70 puede evaluar, es que si vienen a las intervenciones donde uno lo cita, si hay adherencia al
71 programa, y más que la adherencia porque pueden venir y no participar, el tema de que participen,
72 que se note una motivación de ellos por querer generar un cambio, ahí yo creo que es principal
73 indicador... y se nota cuando una familia quiere realmente participar po, o sea se hizo la cita y si no
74 puede te avisa, aprovechan todas las oportunidades que tienen, no se po para preguntar muchas
75 veces pasan cosas como te contaba antes y vino hacia acá, hacia nosotros, eso es bueno, es
76 positivo... y lo otro es todo el tema de las redes que uno puede preguntar personalmente si existen
77 cambios significativos de la situación a los profesores, a los inspectores, en el tema de los
78 controles que también ahí puedes identificar el tema del maltrato si es que hay, yo creo que son
79 una red de apoyo importante. Y ahí se va generando realmente si es que existe un cambio, el tema
80 de los jardines infantiles por ejemplo cuando son más chiquititos, también le pregunto a las tías si
81 participan, como llega el niño, si va bien mudado, esas cosas igual muestran un poco indicadores
82 de que se nota ahí una preocupación, cuando no la hay igual tratamos de coordinar eso, de decirlo
83 de buena manera cachai, sabe nosotros identificamos esto trate de cambiarlo

84 E: Ah, ya

85 P6: De trabajar en conjunto eso sí con los profesionales de otra áreas

86 E: Ah ya...

87 P6: Y somos como bien decididos, o sea uno dice que es del Pib y te recibe así

88 E: ¡Ah!, muy bien

89 P6: Sí, y no cuesta no hay que andar así como por favor, no,

90 E: Ya

91 P6: Eso es la ventaja de que el Pib tiene un buen, una buena posición dentro de la comunidad, que
92 está como bien em... situado un rol como, lo que pasa es que hace bien su trabajo porque o si no
93 no sería así

94 E: Claro, le abren las puertas

95 P6: Claro

96 E: Y... cuál es la visión que tienen o sea de tus objetivos del procedimiento respecto a la minuta...

97 P6: Esa era la que no la tenía tan totalmente clara

98 E: Si

99 P6: Es que como soy muy nueva, la verdad es que no tengo... tengo claro que tribunal genera
100 como ciertos, ciertas cosas y de ahí genera un plan de intervención, pero así como tan específico
101 la verdad es que no lo sé

102 E: Me hablaste algo del tema de Serpaj

103 P6: Esa no era ¿la otra pregunta?

104 E: No, es la misma

105 P6: ¡Ah ya! Pensé que era otra pregunta por eso no lo dije

106 E: No

107 P6: Serpaj trabaja no cierto, ciertas temáticas que son transversales a todos los casos que es el
108 tema de el enfoque de derechos de los niños de la convención que generalmente se hacen talleres
109 que se trabajan con los educadores, yo eh... personalmente no tengo, no trabajo igual que mis
110 compañeros porque tengo menos casos, tengo 25 mas o menos, los otros tienen 38, entonces yo
111 trabajo de lunes a miércoles con casos y de jueves a viernes trabajo con la educadora hago
112 talleres

113 E: Ah...

114 P6: Entonces como que eso es bueno porque a veces se pueden visualizar otras cosas dentro de
115 los talleres que no están dentro de las sesiones con los niños... eh... otra cosa que trabaja Serpaj
116 es el tema de enfoque de derechos y... el tema de resolución no violenta de los conflictos que son
117 aportes porque igual yo creo que como te decía es transversal trabajar, si yo creo que como
118 trabajar el problema de una manera integral es necesario abarcar todo eso temas... eso

119 P6: ¡Eso! Jaja, muchas gracias por tu tiempo

E: De nada

PIB 1, Profesional 7 (P7)

1 E: ¿Cuáles son los objetivos que tu te propones para el trabajo con maltrato infantil?

2 P7: o sea no necesariamente que yo me los propongo, son los objetivos del del programa de
3 intervención breve y que uno asume que tiene que ver con eehh a grandes rasgos con el
4 reestablecimiento de de los derechos del niños que el niño deje de seer eeh.. todos los niños que
5 llegan aquí llegan acá por situación de vulneración, por temas de desprotección, por negligencia
6 por haber sido testigos de violencia victima de por maltrato físico. Entonces nuestro objetivo de de
7 trabajo acá en el el programa es por un lado reparatorio entre comillas porque es mas como
8 psicoeducativo y por otro lado ehh con la familia para que.. porque generalmente estas
9 vulneraciones son al interior de la familia entonces se hace trabajo familiar para restablecer el tema
10 de los derechos, lo que es la vulneración de los derechos eh eh se hace con un enfoque de
11 géneros pero todo bajo el bajo el enfoque el enfoque de derechos y ese es el objetivo de trabajo y

12 ese y de alguna forma ese es mi objetivo de trabajo restablecer o cuando ya ocurrió, generalmente
13 el tribunal se entera de tal vulneración y hace los cambios pertinentes o sacan al papa de la familia
14 o etc etc y ahí viene un trabajo de forma reparatoria como reconstructivo de esta nueva familia que
15 que llega que llegó al tribunal y que es derivado al PIB

16 E: Cuéntame un poquito ¿Cuáles el procedimiento que utilizas para cumplir estos objetivos?

17 P7: ¿en detalle?

18 E: no, brevemente, a modo general

19 E: mira la verdad es que nosotros acá en el PIB hay o sea, nosotros pertenecemos a SERPAJ y
20 SERPAJ trabaja para el SENAME y hay lineamientos generales para el trabajo con los chiquillos,
21 con los niños hay lineamientos generales, pero yo llevo acá un año y desde ese tiempo yo he visto
22 que está la necesidad acá en el PIB de hacer unos lineamientos mucho mas concretos y mas
23 prácticos del trabajo acá entonces no se si te lo habrán contado ya , pero estamos trabajando en
24 sistematizar el trabajo entonces se esta haciendo una especie de o sea existe un flujograma desde
25 que el niño ingresa y egresa y dentro de ese flujograma se nombra el proceso de evaluación, pero
26 se nombra se nombra no esta especificado que se hace y como se hace o las metodologías que
27 ocupan entonces estamos haciendo afinando con todo el conjunto acá en el PIB afinando primero
28 las temáticas que se trabajaban acá y en segundo lugar las metodologías como se va a trabajar
29 entonces nuestra metodología y bueno si es que esto resulta y es donde nosotros creemos. La
30 idea primero es establecer o diferenciar algunas temáticas que son repetitivas acá en el ... de los
31 los chiquillos que llegan acá que es por ejemplo trabajar roles parentales revinculación con la figura
32 paterna o materna o ambas eeh ehh internalización de los derechos eh eh enseñar el enfoque de
33 genero, eh eh potenciar la resiliencia eh eh problematizar la situación familiar porque eso también ,
34 porque ellos llegan acá la mayoría no por voluntad sino por una orden del tribunal , yo diría que un
35 alto porcentaje 70 u 80% no tienen conciencia de porque están acá entonces cada temática y en
36 eso estamos estamos definiendo las temáticas ya están prácticamente definidas pero cada
37 temática tiene cierta cantidad de sesiones que le hemos llamado y ciertas metodologías y esas
38 metodologías son las que estamos trabajando , definiéndolas porque como hay elementos muy
39 generales se produce que cada PIB trabaja de manera distinta no se si ustedes ya han
40 entrevistado otros PIB entonces cada PIB trabaja de manera distinta y dentro de cada PIB cada
41 dupla trabaja de manera diferente y dentro de cada dupla, también hay un trabajo también distintos
42 y acá en los PIB es bien característico la rotación y esos cambios o sea se desarma una dupla
43 llega un nuevo componente a la dupla y de nuevo hay nuevamente hay una forma distinta de ver el
44 problema de mirar el problema de enfrentar el problema de entregar sugerencias. Entonces la idea
45 de esto de establecer una metodología básica y estructural del trabajo.

46 E: pero en la actualidad, del año de experiencia que llevas acá cómo ¿cuales son los
47 procedimientos, por ejemplo que se llevan a cabo para restituir los derechos como lo haces tu con
48 la persona, con la familia?

49 P7: primero, lo primero que se hace nuestra línea de enfrentar el caso. Primero como la gran
50 mayoría viene del tribunal, casi todos prácticamente vienen con un informe con un informe DAM,
51 que es un centro de diagnostico que es un informe psicosocial entonces eso nos aporta bastante
52 información de lo que hay que trabajar aparte dentro del oficio viene súper puntual trabajar tal
53 tema, esto y esto otro , entonces con eso nosotros, la metodología consiste justamente a partir de
54 eso y los casos que no vienen con esos informes DAM se hace una evolución inicial acá
55 psicosocial si es que no vienen con el informe DAM entonces primero delimitar cuales son las
56 temáticas que vamos a trabajar ahora lo que ocurre mucho es que el informa DAM informe o el
57 tribunal solicita trabajar tal temática y uno hace la entrevista inicial o los primeros acercamientos
58 con la familia y uno se da cuenta que lo que viene informado es la punta del iceberg no mas y hay
59 mucho mas problemas hay problemas de mayor gravedad dentro de la familia como prostitución o
60 negligencias mayores entonces de acuerdo a eso es el primer paso evaluar la situación familiar
61 real que nosotros estamos viendo , antes de eso es informar a la familia, es establecer o intentar

62 establecer un vinculo bastante potente porque sino se establece un vinculo adecuado es difícil que
63 ellos puedan confiar y entregar toda la información y muchas veces ocultan mucha información y
64 uno se entera cuando van a ser egresados o a mitad del proceso entonces muchas veces los
65 casos son mas graves de lo que uno piensa y eso hace que no correspondan acá tampoco porque
66 hay otras instituciones como los PIE que son de intervención especializada que si a ellos les
67 corresponde entonces hay varias veces que tenemos que derivar, bueno el primer paso es hacer
68 ese diagnóstico o constatar el diagnóstico que viene del DAM t ahí establecer en mi caso es
69 establecer las temáticas a abordar no se vamos a trabajar habilidades parentales hay dos
70 temáticas que tienen que pasarse o tienen que trabajarse si o si que es el tema de interiorización
71 de los derechos y el tema del enfoque de genero esos son temas que van con todos los casos
72 independiente de cual sea, pero a veces uno requiere o dice ya nosotros vamos a trabajar solo
73 habilidades parentales en este caso vamos a trabajar o vamos ahondar porque igual porque si uno
74 quiere trabajar la revinculación materna inevitablemente uno igual pasa por habilidades parentales
75 porque son temas central porque los limites no son no son claros, entonces eeh tratamos de
76 delimitar lo mayor posible las temáticas y ahí trabajar las habilidades parentales se hace un trabajo
77 , primero se problematiza donde la persona o la familia reconoce o logre ver lo mas objetivamente
78 posible la problemática y por que los traen acá y por que esta naca uy porque tienen que venir acá
79 eso en una primera parte y después con ellos definir en alguna forma las temáticas, o sea uno los
80 define pero igual uno lo hace en conjunto con la familia, se establece eh eh como un mapa de
81 factores en conjunto con la familia donde se identifica los factores de riesgo que tienen la familia y
82 los factores protectores que tienen la familia con las figuras parentales y también con los niños que
83 visualizan ellos y una vez que esta hecho eso es más más simple lograr trabajar con la con la
84 familia. Los grandes problemas de de toda esta situación es que la gente como vienen en una
85 situación especial como de obligatoriedad, eh mucha gente no esta con la disposición positiva para
86 trabajar con nosotros a venir a participar entonces eso es como la gran piedra en el zapato que
87 nosotros tenemos, es difícil lograrlo

88 E: ¿Y cómo es esto que tu mencionas, lo que haces tu permitan que ocurran cambios? ¿cómo la
89 mamá deja de pegarle a los niños?

90 P7: así como las razones de cómo las mamás golpea al niño es multifactorial, por el contexto por
91 que la mamá tiene una historia de vida atormentada, el niño hay dificultades de habilidades
92 parentales que no le permite establecer limites claros el niño lo lee así y no tiene limites claros y lo
93 demuestra con conducta no se disruptiva etc etc. Entonces como que depende de múltiples
94 factores del contexto escolar también entonces la forma de, o sea cuando se generan cambios yo
95 veo que no depende solo de una causa o de un factor que produzca ese cambio yo creo que
96 también depende de muchos factores y por lo mismo nosotros trabajamos con la mayor cantidad
97 de factores, nosotros trabajamos con la escuela, entrevistamos a los profes, observamos a los
98 chiquillos en la escuela cuando es necesario vamos a la casa, trabajamos con la familia extensa,
99 con los papas directos, con el cuidador, con los hermanos. Entonces en mi opinión es es la razón
100 del cambio también es multifactorial va a dependiendo de todos estos pequeños cambios y
101 también con el mismo trabajo con el mismo niño. Entonces yo creo que por ahí y y y uno cumple
102 una labor facilitadora nomás en el fondo, que hace visualizar a todos estos agentes, a todos estos
103 factores eeh que ayuda o apoya en visualizar el problema porque la mayoría de ellos los
104 invisibiliza o la escuela culpabiliza a la familia o la familia culpa a la escuela entonces ellos no
105 logran visualizar cual es su responsabilidad, yo creo que por ahí va el gran trabajo de nosotros que
106 es lograr que cada uno asuma su responsabilidad sin intentar culpar o decir usted es el culpable
107 sino que cada uno asuma y vea que también, porque muchas veces los niños claro tienen
108 problemas conductuales porque han tenido problema de tener de de de ,han tenido problemas en
109 el hogar con la mamá porque ellas no han sabido poner limites, pero en el colegio como actúan los
110 profes o como actúan los compañeros van reforzado esa conducta, entonces también se mezclan
111 estos problemas entonces yo creo que en mi opinión es son los diferentes factores los que van
112 apoyando y aportando al a generar este cambio no creo que sea un puro factor

113 E: ¿Como evalúas tu los cambios que se producen en intervención?

114 P7: ¿Cómo se evalúan, o sea ¿cómo uno los verifica?

115 E: claro, como te aseguras que ocurran, que ocurran cambios

116 P7: ok, se evalúa justamente como uno evalúa el problema inicialmente uno se entrevista con los
117 docentes, lee el informe ,se entrevista con la mama con el papa, muchas veces en la gran mayoría
118 los papas están separados se entrevista con los papas con la mama con los abuelos con el mismo
119 niño, y uno va teniendo esa retroalimentación y ahí uno hace la evaluación del caso inicialmente y
120 para nosotros cerciorar que esos cambios han ocurrido realmente uno tiene que recurrir
121 nuevamente a esa red o a esa grupo de personas que están intercediendo en la vida del chiquillo y
122 también el mismo niño uno también lo observa también, aquí nosotros trabajamos bastante el
123 tema de taller y nosotros tenemos harta retroalimentación de cómo funcionan los chiquillos con el
124 grupo con sus pares, como se relacionan con la figura adulta que en este caso son los educadores
125 o nosotros mismos y ahí uno va evaluando también dentro de las entrevistas, con test gráficos con
126 con etc etc, se hace una asociación en todos los lugares en todos los lugares que uno ha
127 intervenido y que haya un relato coherente en los diferentes lugares porque muchas veces la
128 familia la familia son los que ocultan la realidad que esta ocurriendo y dicen no si estamos súper
129 bien no hay problema pero uno va al colegio y ahí uno se entera también que no si los problemas
130 están o la familia dice que no y uno se entrevista con el niño acá y el niño demuestra que todavía
131 esta el problema que es testigo de violencia que lo maltratan que no tiene los cuidados que son
132 obligatorios para el incluso como esta como cabildo es tan chico en la parte urbana no se pos
133 nosotros nos damos incluso cuenta, y nos nos retroalimentamos andamos en la calle los vemos
134 están en la calle solos en horario de colegio o tarde en la noche entonces siempre tenemos como
135 esa retroalimentación la mayor cantidad posible, donde podamos tener información la la
136 cercioramos

137 E: ¿y siempre trabajaban así para un egreso? ¿Se cercioran? Es algo que se plantean ustedes o
138 algo que está estipulado así para que se egrese a alguien del programa?

139 P: claro es que se supone que el egreso tiene distintas formas de efectuarse, una con el
140 cumplimiento de objetivos que se plantean en el programa de intervención individual que se crea
141 para cada chiquillo, otra forma es porque el chiquillo se cambie de comuna y ya no nos
142 corresponde a nosotros otra es porque el niño es ehheh o la problemática seaaa.. deje de ser de
143 mediana complejidad porque nosotros atendemos los casos de mediana complejidad que sea de
144 alta complejidad que aparezca no se pos un tema de abuso sexual, entonces deja de ser o sea no
145 nos corresponde intervenir y nosotros informamos al tribunal y sugerimos cambio de institución y
146 otra forma es porque hay plazos limites que establecen las las bases técnicas de este programa
147 que son 18 meses nosotros tenemos un plazo de 18 meses para hacer ese trabajo, obviamente
148 que el ideal es que los chiquillos sean egresados por objetivos cumplidos no por tiempo ni bueno y
149 si se complejiza tampoco es lo ideal pero claro, pero si es por objetivos cumplidos claramente
150 para nuestros objetivos nosotros tenemos que verificar que ya no existe violencia intrafamiliar, que
151 el niño ya no esta siendo maltratado que el niño esta asistiendo regularmente al colegio porque
152 otras veces llegan porque tienen peligro de deserción escolar, tienen riesgo de deserción escolar
153 entonces uno se cerciora de eso, uno puede hablar con los papas con los diferentes actores de
154 comunitarios pero uno debe cerciorarse es es claramente, porque uno al egresar debe informar al
155 tribunal , informar sobre los cambios y como uno eehh evalúa que se están dando esos cambios,
156 entonces uno necesita toda esa información y tiene que saber a veces nos vemos pillados con los
157 tiempos porque son casos a a veces muy complejos o la familia es muy poco participativa y es muy
158 difícil lograr el vinculo con la con la familia que es la mayor problemática y ahí nos pilla A veces
159 tenemos que egresar por tema de tiempo no necesariamente se dice o sea no necesariamente no
160 se han cumplido los objetivos pero hay una escala de 100% de objetivos cumplidos 50% y ahí uno
161 tiene que detallar igual uno tiene que hacer la revisión de que objetivos se cumplieron y que
162 objetivos no y ahí uno tiene que detallar

163 E: tu me hablabas de las bases técnicas, ¿tu conoces la minuta que es emanada desde SENAME?

164 P7: no me la se así al pie de la letra, pero la hemos revisado y conversado en reuniones

165 E: ¿Cuál sería tu visión acerca de tus objetivos y los procedimientos que se plantean en la Minuta
166 con respecto a los que te planteas tu?

167 P7: yo creo que en general el como se plantea el proyecto el programa desde SENAME es
168 demasiado generalizado, hay cosas que quedan que no están escritas y y uno de alguna forma se
169 deja o sea no se deja llevar pero uno hace lo que uno cree pero como tampoco eso eso es como
170 medio irresponsable uno igual lo conversa acá con otros profesionales para establecer una mayor
171 objetividad del trabajo que se hace y se plantea con la dupla, se plantea en reuniones técnicas
172 que se hacen acá semanalmente entonces es tan general tan general que uno es tan general la
173 cantidad de casos que uno atiende ni siquiera eso esta establecido claramente o la cantidad de
174 atenciones que uno debiese hacer tampoco esta establecido claramente o esta establecido pero el
175 mismo supervisor de SENAME no esta de acuerdo y nos exige otra cantidad de intervenciones
176 entonces yo siento que hay que afinar muchas cosas en cuanto a bases técnicas incluso yo iría
177 mas allá y y esa pega que estamos haciendo nosotros que concretar la mayor cantidad del trabajo,
178 de aterrizar el trabajo de cómo se va a realizar, de cuantas sesiones que se va a hacer dentro de
179 una sesión, eso no existe para nada, entonces yo creo que SENAME debiese hacer eso, pero
180 están los objetivos generales no mas, pero como uno aterriza eso, porque como te digo yo me voy
181 y llega otro psicólogo y el trabaja a su pinta y empieza de nuevo y la familia empieza nuevamente
182 desde cero con otra persona, entonces no esta sistematizado yo creo como debiese ser yo digo
183 no no es que este cada palabra que uno tenga que decir pero una estructura básica de lo que uno
184 va a hacer, esa es mi opinión yo creo que esta bastante eh eh bueno se supone que ahora
185 entiendo yo que el SENAME va a desaparecer y se va a hacer una nueva institución entonces
186 espero que ahí a lo mejor se bueno bueno nosotros cuando creemos o terminemos esto que
187 queremos hacer nosotros se lo vamos a proponer primero a SERPAJ o sea esa es mi idea pero yo
188 no lo he hablado ni siquiera con el director con claudio, pero se supone que proponerlo a SERPAJ
189 y no se pos quizás se puede instrumentalizar para todos los centros para todos los programas.

PIB 1, Profesional 8 (P8)

1 E: ¿Cuáles son los objetivos que se proponen para el trabajo en intervención?

2 P8: objetivos ¿cómo?

3 E: de intervención

4 P8: es que como te decía inicialmente como que se cruzan muchas de las temáticas que llegan
5 aquí .Siempre hay comoo como ciertos lineamientos que uno se propone como objetivos, ehh a
6 nivel individual muchas veces es como recomponer el tema emocional en los niños y en las
7 familias, porque se parte de la base que mientras se mantenga una buena dinámica familiar y se va
8 a favorecer en el desarrollo integral y bienestar del niño. A el nivel individual sería eso, así como
9 también ehh el reforzar los roles parentales. Es que ahí yo tengo como un como una observación
10 porque muchas veces uno dice como asi como lo individual lo familiar y lo comunitario, pero
11 siempre hay que verlo como interrelacionado entonces en el fondo, o sea te digo ya a lo mejor
12 recomponer el tema emocional es el objetivo pero tambien se conjuga con el tema de trabajar los
13 roles parentales por ejemplo. O si hay algunas temáticas específicas de la violencia intrafamiliar es
14 como tratar de reconocer por ejemplo las las problemáticas que hay a lo mejor de alcoholismo, de
15 drogadicción entonces se apuntan como objetivos a trabajar esas temáticas también en forma
16 paralela a esto más emocional o familiar. Te das cuenta? Entonces en general va a depender
17 mucho de los casos, de las particularidades de los casos de las temáticas, pero en general es
18 como eso.. roles parentales, restituir los derechos de los niños, eh por ejemplo cuando se es
19 vulnerado el derecho a la educación a incluso el tema de la recreación de los niños uno lo ve
20 vulnerado y uno dice pero si derepente es lo que más, es como uno de los elementos más

21 comunes, incluso a veces eso se ve vulnerado eso y entonces la restitución de derechos en su
22 integralidad es uno de los objetivos como super importantes por lo mismo porque se trabaja con la
23 temática de infancia y la vulneración de derechos

24 E: ¿cuéntame brevemente como es que tu haces para que se cumplan estos objetivos?, un poco
25 como el procedimiento

26 P8: eeh como ¿desde que ingresa un caso acá?

27 E: Claro

28 P8: bueno, la dinámica que se sigue aquí en el pibe eh en el momento que se ingresa un caso..
29 bueno inicialmente el director hace...

30 (interrupción, ingresan a la sala)

31 Como te decía cuando llegan los casos acá, por la ... por demanda espontánea o por tribunal,
32 primero se realiza una entrevista de ingreso que realiza el director para ver si las temáticas
33 corresponden a los lineamientos de qui del PIB, posterior a esto se designan los casos a las suplas
34 psicosociales ya sea por interés en la temática o por si tienen cupos para recibir los casos.
35 Actualmente cada dupla está recibiendo 40 casos

36 E: ¿tantos?

37 P8: si jornada completa si. 40 casos. Aquí el PIB trabaja con un programa de atención de 18 meses
38 como máximo 18 meses puede estar un caso aquí si eventualmente fuera un caso de extrema
39 complejidad considerado de riesgo se podría pedir prorroga para que dieran un par de meses más
40 para tratar de terminar el proceso, pero eventualmente son 18 meses incluso están solicitando que
41 al año se evalúe para ver si es posible egresarlo o no, porque a parte de los casos que ya están
42 egresando hay una lista de espera, entonces a medida que se van egresando los casos se pueden
43 ir ingresando los de las lista de espera. Entonces está la entrevista de ingreso, después se
44 distribuyen las duplas, ehh las duplas tienen que hacer un proceso de evaluación y diagnóstico
45 social del caso, empezar a generar un vínculo con la familia mediante entrevistas con la mama con
46 el papa con los familiares pertinentes con el niño. Se realizan visitas domiciliarias visitas a las
47 escuelas porque mensualmente se alcanza a hacer app una intervención por caso entonces por
48 ejemplo un mes se destina a hablar con la mama a recoger antecedentes, por ejemplo hoy día
49 hicimos una entrevista y dejamos pendiente la de la hija para el próximo mes o antes si se puede
50 porque también nos juega en contra el tema de la lejanía de las familiar, por ejemplo para ir a
51 visitar un caso derepente son 45 minutos de traslado de ida y después vuelta y considerando que
52 la locomoción es mala entonces también por eso se nos complejiza hacer mas de una intervención
53 mensual. Entonces, bueno, la duplas después de ese proceso de evaluación diagnóstico tiene que
54 armar estas carpetas donde están las fichas de ingreso, si es de tribunal vienen los informes del
55 DAM, las audiencias del tribunal, se van anexando las pautas de intervención de cada cosa que
56 uno haga, de entrevista visita. A medida que pasan los meses la dupla va evaluando que temáticas
57 son las que se tienen que ir trabajando porque muchas veces los casos ingresan por un tipo de
58 temática pero a medida que va avanzando el tiempo y va conociendo más antecedentes te vas
59 dando cuenta que hay otras cosas que también son factores que influyen en eeen la temática
60 principal por así decirlo, entonces hay que ser como súper criterioso por así decirlo para ver por
61 donde enfocar la intervención. Entonces app como al tercer mes se generan los planes de
62 intervención donde se colocan el objetivo que tu buscas ehh con la intervención y se plantea el
63 objetivo en nivel individual, familiar y comunitario como te decía anteriormente igual se vincula
64 pero es una cosa de orden en donde por ejemplo se señala no se.. con el niño se espera lograr tal
65 cosa, con la familia se espera lograr tal cosa en tanto tiempo con tales estrategias.

66 E: eso.. cuando tu me dices que uno de los objetivos es reforzar los roles parentales ¿qué
67 estrategias se ocupan ahí?

68 P8: por ejemplo una de las estrategias que es complementaria al trabajo que pueda realizar la
69 dupla por ejemplo con los padres en cuanto en darle ciertas orientaciones a darle ciertas tareas se
70 complementa con el taller de roles parentales, por ejemplo. Entonces por ejemplo la dupla en una
71 cosa más individualizada le puede decir sabe que de acuerdo a su caso le sugerimos que pueda
72 realizar cierta tarea para ver como como funciona no se por ejemplo que con su hijo, ponga
73 ciertos límites ciertas reglas o decirle a ver entre o sea como pareja ustedes pueden trabajar ciertas
74 problemáticas de esta forma, conversando haciendo otro tipo de dinámicas, uno le va sugiriendo y
75 eso va dependiendo mucho de la contingencia porque tu primero dejas un espacio para que ellos
76 te vayan relatando como están las cosas actualmente y de ahí uno va viendo que cosas se les
77 pueden ir sugiriendo y como te decía se complementa con el taller de roles parentales que es como
78 un espacio donde los padres pueden exponer sus dudas consultas problemáticas y ahí los
79 profesionales que hacen ese taller también van sugiriendo se van retroalimentando con las
80 experiencias que han tenido otros padres, desde lo más experiencial entiendes? Entonces es un
81 trabajo que se va realizando paulatinamente y que va dependiendo mucho de lo que vaya pasando
82 como vaya evolucionando porque muchas veces uno les puede dar cierta orientación y en la
83 práctica no les funcionó entonces te tienes que ir reevaluando constantemente y ver que
84 alternativas les puedes sugerir, entonces no hay algo como tan delimitado como PIB, hay ciertos
85 lineamientos pero que cada dupla los va adaptando a los casos particulares

86 E: ¿y cómo es esto que tu me mencionas el procedimiento según tu visión hace que ocurran los
87 cambios? Por ejemplo que los papas aprendan de roles parentales que dejen de maltratar a los
88 hijos

89 P8: ¿cómo lo veo yo? Lo que pasa es que muchas veces uno tiene que tener como cierto criterio
90 de realidad por decirlo así, porque muchas veces uno tiene toda la intención del mundo y se la
91 juega por generar cambios dentro de la dinámica familiar para tratar de apuntar al problema que
92 esta afectando pero muchas veces nos encontramos con la poca disposición de la familia para
93 generar cambios. Muchas veces nos encontramos que ellos cumplen por el temor a las represiones
94 del tribunal, pero realmente no están motivados a generar los cambios, si ellos cumplen por
95 cumplir, pero que nazca de ellos en general los cambios. muchas veces te encuentras con eso. Y
96 ahí La otra vez conversábamos con un equipo que tienes que tener mucha tolerancia a la
97 frustración, porque muchas veces no se dan las cosas como uno esperaría y poniendo como
98 todo la parte del PIB y los profesionales simplemente no ocurren cambios, a diferencia de otras
99 familias que son como el extremo que están súper dispuestas y comprometidas y son los casos
100 emblemáticos del PIB que efectivamente han dado como súper buenos resultados las
101 intervenciones porque aquí se les explica que.. ellas muchas veces llegan con la idea que uno les
102 va a dar la solución que uno le va a decir señora tiene que hacer eso y esto y se les va a solucionar
103 el problema entonces nosotros tratamos de explicar que es un trabajo muy colaborativo el tema de
104 generar los cambios por el hecho que nosotros no vamos a estar imponiendo las cosas ni le vamos
105 a estar dando una receta o algo así para que se puedan producir los cambios sino que al contrario
106 es un trabajo muy colaborativo, y por ende si la disposición de ellos no es muy buena o sea el
107 trabajo también se ve como un poco perjudicado la intervención y ahí uno tiene que estar buscando
108 como un un tema mas directivo entre comillas para tratar de ir guiando el proceso, entonces como
109 que ese tema como del cambio igual es complejo es complejo con el tema principalmente lo que
110 me ha tocado a mi en los casos que yo atiendo en la disposición de la familia muchas veces mas
111 allá de de la limitante de los recursos que uno esperaría tener para generar ciertos tipos de
112 intervención muchas veces algo tan simple como el hecho que uno los cita y no vienen y uno los
113 queda de llamar por teléfono y te cortan entonces eso como que igual interfiere en el proceso,
114 atrasa el proceso y después lamentablemente hay que ir tomando otras medidas.

115 E: como evalúas tus intervenciones para hacer que el objetivo que te hayas planteado en un
116 principio se haya cumplido?

117 P8: eehmm te podría decir de cómo ha sido hasta el momento porque hasta el momento yo no he
118 tenido casos que han egresado sea yo tome casos que van en la mitad del proceso de
119 intervención y hay otros que vienen recién ingresando entonces no te podría decir que tengo

120 casos que están en pleno proceso, y hay hay casos que si que yo podría decir que efectivamente y
121 gracias a dios las intervenciones que se han realizado con el psicólogo y conmigo o sea como
122 dupla eeeeh ha sido tomada en cuenta como familia las sugerencias las intervenciones que se han
123 realizado a nivel más familiar también pero siempre esta ,la inquietud de estar muy al pendiente de
124 la contingencia de la familia derepente de un día para otro llegan a contarnos que paso tal y tal
125 cosa y uno como que tiene que tener la capacidad de tratar de reaccionar muy rápido como para
126 darle la orientación y te desestructura como todo lo que tu te hay esforzado, a veces son pequeñas
127 cosas pero son súper significativas para el proceso de intervención y te cambian todo el esquema..
128 y lo otro es que desde mii desde mi de mi caso yo no podría ahondar más porque la dupla que
129 tengo yo llego hace poco, hace como tres semanas algo así.. y entonces ahora actualmente,
130 estamos en el proceso de ir evaluando los casos, pero con las duplas que teníamos antes, como te
131 decía hay de todo hay casos que lamentablemente se evalúa la posibilidad de derivarlos porque
132 fallan a veces no están cumpliendo los objetivos y también por un tema como de dee
133 ..Profesionalismo como en el fondo no es la idea que aquí se mantengan los casos y pasen los
134 meses y se mantenga la misma situación así como muy parejo porque hay casos que se han
135 mantenido así entonces también se evalúa la posibilidad de derivarlos a otras instituciones en
136 donde quizás eehh que tu consideras que lo pueden tener como mas vigilados., con mas
137 intervenciones al mes

138 E: pero por ejemplo si tu te planteas un objetivo ahora en el trabajo y en la próxima sesion vez que
139 el objetivo los cambios de que manera lo notas

140 P8: si para ver el cumplimiento de objetivos no nos quedamos con el relato solamente de la mamá
141 por que nos ha tocado que a veces no se se plantea el objetivo se le sugiere a la familia y uno les
142 dice vamos a esperar tanto tiempo para ver si da resultado y al tiempo se se entrevista a la mama y
143 la mama te dice no si sabe que súper buena la sugerencia y esta todo bien en la casa, y las cosas
144 súper tranquilas pero vamos a ver al niño al colegio o lo citamos y resulta que el niño nos dice todo
145 lo contrario y derepente entrevistamos otro familiar y coincide con el relato del niño y resulta que no
146 es tan bonito como decía la mama, entonces muchas veces y lamentablemente a a veces
147 solamente tenemos como herramienta para verificar son los relatos de las personas por lo mismo
148 no nos quedamos generalmente con un solo relato, tratamos de ir recopilando de los principales
149 actores del caso sus opiniones su puntos de vista justamente para hacer esta contratación de
150 información que nos permita ver en que escenario se encuentra la familia después de haberle
151 planteado ciertas tareas ciertos objetivos y ahí ver si efectivamente se cumplieron o no , porque o
152 sea nosotros principalmente trabajamos con herramientas mas cualitativas y esos son los medios
153 verificadores, en el fondo y aparte de otras cosas que se puede observar como cuando participan
154 en los talleres, pero esos son cosas anexas muchas veces son súper importante las instancias de
155 entrevista y uno va ahí verificando. O si son cosas a lo mejor mas concretas así como cosas en
156 temas de gestionar así como beneficios sociales ahí tu vas a la casa y ves si se produjeron los
157 cambios habitacionales pero en tema como de objetivos mas de intervención Con las familias y los
158 niños ahí es mas complejo y como te digo es el relato , las entrevistas para constatar la información
159 a lo mejor derepente con con actores como significativos dentro de la familia pueden ser familiares
160 o pueden ser agentes educacionales que a lo mejor ellos también manejan información súper
161 relevante que nos aportan en ese sentido porque ellos ven en otro contexto al niño a la familia.,
162 Mantienen como otro tipo de relación entonces es importante en ese sentido también como para
163 verificar si se cumplen los objetivos tomarse de todas las instancias o herramientas que hay en los
164 relatos

165 E: y la última pregunta ¿conoces los lineamientos emanados por SENAME?

166 P8: si la vi pero si me preguntas en estos momentos no me acuerdo

167 E: era para preguntar ¿cual es la visión que tu tienes de los objetivos y procedimientos que salen
168 ahí con respecto a los que te planteas tu?

169 P8: en términos muy generales, como te digo no me acuerdo concretamente de lo que dicen pero
170 hay veces que los objetivos que emanan son muy muy ambiciosos muy muy generales, que
171 lamentablemente en la practica son difíciles de llevar así como como como concretamente, hay
172 veces que como que uno tiene que darle muchas vueltas como tratar de adaptarlos como para
173 tratar de cumplir con los lineamientos de SENAME pero también hay otros lineamientos que da
174 SERPAJ entonces tratar de complementarlos y esa complementariedad llevarla a la practica en 40
175 casos distintos entonces ahí se hace complejo nosotros estamos concientes que hay ciertos
176 lineamiento pero en términos generales que dan como sustento alas intervenciones y al trabajo que
177 realiza el equipo porque nosotros sabemos que tenemos una base sobre la cual afirmarnos pero la
178 complejidad esta como en el tema de adaptar esos objetivos a la realidad, a la realidad de cabildo
179 por el tema que es un sector lejano es rural a pesar que tiene esta parte céntrica, es rural y como
180 con toda la complejidad que implica eso

Entrevistas PIB N°2

PIB 2, Profesional 1 (P1)

1 E: ¿cuáles serían los objetivos que Ud. Tiene eeeh para trabajar en la temática de maltrato infantil?

2 P1: son hartos los objetivos...eeeh....yo siento de que...eeeh...primero que nada tiene que ver con
3 cómo uno se empodera como terapeuta en el proceso de la intervención, entonces eeeh....tu
4 desde ahí tu tratas de generar cambios en las personas en la forma de entender al otro, de como
5 comprende al otro, de como se comprende a sí misma eeeh...y también cambios un poco en la red
6 que puede sostener estos cambios, ya sea en la red mas cercana a la familia o la red institucional o
7 de programas que de alguna u otra manera se pueden dar a conocer y que de alguna manera
8 pueden dar sustento a estos cambios que eeehh...que se van generando....eeeh ahora como
9 coordinadora mis intentos también tienen que ver con que los compañeros de trabajo es poder
10 lograr generar conocimientos, técnicas, que puedan ir desarrollando estrategias, planificando sus
11 intervenciones, de manera de que ya se puedan ir propiciando esos cambios eeeh de alguna
12 manera tiene también el sentido de ir reconociendo nuestras prácticas, nuestras dificultades, pero
13 también ir intencionando el aprendizaje que yo creo que es muy esencial, la idea es que tu trabajas
14 con un técnico en cuidado de niños, eeh que trabaja una asistente social, una educadora,
15 psicóloga...eeeh...entonces desde ahí en el fondo se hace necesario también en estas distintas
16 disciplinas algunas con más conocimiento en el cambio, en la terapia y otras con menos en la
17 formación académica puedan ir aprendiendo eeeh apendizaje que conllevan...

18 E: eeeh algo asi como un aprendizaje del equipo

19 P1: eeeh de todos

20 E: ¿y cómo hace Ud. Para cumplir con estos objetivos?

21 P1: mmmm...bueno se trata de ser constantes, de tener una agenda, de tener clara cuales son tus
22 tareas, de tener claro cual es tu rol, es un rol de responsabilidad cierto, es un rol de confianza
23 desde la institución, un rol de responsabilidad frente a otras instituciones eeeh teniendo claro cual
24 es tu rol, cuales son tus funciones, llevando tu agenda y planificando lo que tienes que ir haciendo.
25 Ahora eeeh, hay muchos elementos que tienen que ver con la contingencia, el atender casos no
26 cierto, implica que en situaciones uno tiene que estar más presente, porque la gente va generando
27 cambios, y esto va, cambia sus vidas, es un programa de SENAME por lo tanto tiene esto de la
28 impronta del control, de la obligatoriedad, son personas derivadas desde SENAME, de tribunal de
29 familia, son casos donde los ven también de alguna manera que vamos a revisar, controlar
30 eeeh...entonces generan en esta relación terapéutica, eeeh también desde tribunales, es una
31 relación que genera como eeeh algo de tensión, eeeh porque ellos saben que llegan acá porque
32 los denunciaron, es una situación conflictiva, hay una demanda, una denuncia de negligencia
33 eeehh....no son derivados porque ellos se lo piden a un tribunal, creo que esa cantidad de
34 personas es la menos, la mayoría de ellos es una imposición desde tribunal de asistir al programa,

35 el programa lo ven como un programa de apoyo, pero también lo ven en el contexto de que fueron
36 derivados por un juez de familia, que tiene potestad frente a la situación de vulneración de
37 derechos y que es un programa de SENAME, SENAME está asociado a los centros de residencia,
38 entonces la relación tiene estos dos elementos, uno nosotros somos un apoyo para ir generando
39 cambios en la dinámica familiar, pero por otro lado tenemos también la obligatoriedad de dar
40 cuenta de los procesos de intervención al tribunal de familia

41 E: eeeh ya y ¿Cómo se cumplen estos objetivos, cuál es el procedimiento propiamente tal?

42 P1: mira...eeeh parte con una visita, de...un primer contacto telefónico, una primera visita o un
43 primer acercamiento donde yo les pido que vengan en virtud de la derivación, cuando no tengo un
44 teléfono yo voy...voy al domicilio y explico de que se trata, la cito habitualmente para un día
45 siguiente o conversamos en el mismo momento si se dan las condiciones del motivo de la
46 denuncia, entonces desde un poco genero el vínculo desde que comprendan que este es un
47 programa de apoyo a la familia, genero eso a partir de que puedan comprender que los
48 profesionales que trabajan en la temática y que el foco de atención son las dificultades que vive la
49 familia pero particularmente el niño en las relaciones conflictivas que existen, entonces desde ahí
50 yo diría que uno hace como el enganche y que aquí cierto el que prima es el niño o la niña o el
51 adolescente, entonces desde ahí nosotros trabajamos en favor de que las dificultades que hay en
52 la familia de alguna manera se vayan resolviendo, pero entregándoles digamos el protagonismo a
53 ellos, que eso se les plantea el encuadre a los padres que nosotros somos un programa que apoya
54 en los tratamientos de dinámicas conflictivas, pero que aquí el que hace los cambios son
55 principalmente ellos, entonces les decimos también que en este programa hay 80 niños, que
56 tenemos lista de espera, que habitualmente son niños que viven las mismas situaciones por las
57 cuales fueron derivados digamos, por lo tanto también se le da la connotación que esta es una
58 situación común, de que la violencia es una expresión muy común, muy normalizada, pero que
59 también genera digamos, en los sujetos más pequeños que también las vayan normalizando,
60 entonces en la medida que se va entendiendo que existen otras formas de generar hábitos, otras
61 formas de generar normas, otras formas de estilos de crianza, también se van desarrollando otro
62 tipo de sujetos que no necesariamente tienen que ser violentos, entonces desde ahí en el fondo
63 esa es como la parte inicial que es otro tipo de encuadre que tiene que ver con no se eeeh por
64 ejemplo con los días que los vamos a atender, los días en que los profesionales están acá, le
65 entrego el teléfono, la forma de llegar al programa que se van a atender conmigo, la asistente
66 social o el psicólogo, la psicóloga y habitualmente en esa etapa la gente aflora si esto me pasó por
67 tal motivo, fijese que en realidad yo no quería pero ese día estaba súper estresada me enojé pero
68 yo no quería llegar hasta ese punto, esto cuando se trata de agresión física por ejemplo, y también
69 pasa por ejemplo eeeh es que mi mamá cree que yo descuido al niño etc, entonces lo que pasa es
70 que se abre en el fondo el motivo de la derivación y yo siento que logran ser bastante más
71 transparentes en muchas ocasiones, inclusive más de lo que fueron en otros programas, porque la
72 valoro previamente, entonces en esta primera etapa ya saben lo que paso entonces que nosotros
73 vamos a cumplir con la sentencia, entonces puedes abrir un poco más que fue lo que pasó y las
74 dificultades, entonces muchas veces en esas primeras etapas empiezo a descubrir muchas más
75 cosas, que en realidad esa situación era relevante pero alejada de ello también había una temática
76 de abuso sexual o...otras situaciones más complejas tal vez, entonces lo que sigue es conozcan a
77 los profesionales que llevan el caso, es una etapa de vinculación, de aclararles un poco de que se
78 trata el programa, cual es el sentido, siempre el apoyo y que para nosotros es muy importante
79 también la transparencia que ellos tengan al plantear las dificultades porque no les vamos a ayudar
80 a solucionar manzanas si en realidad el problema es las peras que tiene, entonces hay que
81 transparentar para poder intervenir de una manera más adecuada no más...eeeh...bueno...eeeh y
82 de ahí los chiquillos parten con su proceso y su proceso tiene que ver con diagnosticar, con hacer
83 una hipótesis diagnóstica que es la primera parte del plan de intervención en donde se va a visitas,
84 se entrevista, se entrevista al niño etc, se levanta un plan de intervención que tiene que ver con
85 que se va a trabajar específicamente eeeeh y posteriormente se va ejecutando este plan de
86 intervención en forma planificada, la idea es que eeeh...lo que se hace es un constante diálogo
87 sobre la situación, entonces nos tocan días que vamos a hacer es conversaciones con la persona
88 acerca del tema que le interese que profundicemos y así se va dando la situación cuando tú

89 quieres encaminar una sesión hacia un proceso de intervención, hacia cuáles son los objetivos
90 eeeh y ahí se va dando en la misma sesión el contenido que uno va eeeh que también llega eeeh
91 que quieren trabajar cierta cosa en particular con un niño y la mamá y hago intervenciones donde
92 están los dos juntos y hacen acuerdos hacen compromisos, y después se monitorea este
93 compromiso eeeh y eso se va clarificando la intervención, eeeh....sí no resulta eeh hay
94 intervenciones que son de carácter más concreta el dibujo, el diario mural eeeh etc. Hay una
95 instancia de reunión de casos, lo exponemos, nos retroalimentamos, ahí podemos un poco
96 decirle...eeh mira sabes que yo creo que podrías usar esta técnica o tenemos que hacer un
97 encuadre y yo se lo hago, en donde hay que explicar a la familia que esta situación no puede
98 permanecer en el tiempo y ahí vamos ajustando lo que hacemos a medida que vamos
99 constantemente evaluando también

100 E: ya....eeeh y en este procedimiento ¿Qué produce el cambio?

101 P1: mmmm no sé yo creo que son varias cosas, depende de la familia, la disponibilidad de cada
102 persona, yo creo que a veces uno repite tanto y hay personas que no en un primer momento no les
103 hace ningún sentido, pero en otro momento si les hace sentido...eeeh...creo que también tiene que
104 ver con esto de que uno problematiza, tiene que ver con que se genere una empatía con el otro,
105 con sus historia de vida, creo que de repente este juego de entender muchas de las formas en que
106 nosotros somos papás o mamás tiene que ver con la réplica de nuestras propias historias de vida,
107 entonces desde ahí la comprensión de cómo fue y que es lo que se puede también mejorar, lo que
108 hay que dejar también en el pasado, que es lo que tenemos que mirar para adelante, eeeh...el
109 hecho que los protagonistas de los cambios son ellos y de que están ahí a la mano digamos eeeh y
110 yo siempre se los planteo de esa manera que ellos son los que tienen la posibilidad de cambiar esa
111 situación y que el momento es ahora, es en cualquier momento y que no tiene que esperar a
112 eeeh...porque las decisiones son suyas y están en sus manos, entonces también es mostrales el
113 poder que ellos tienen para cambiar sus vidas y....y...y yo creo que claro eso es como lo mas
114 importante es como el proceso, uno trata de llevarlo de la mejor manera, uno entrega herramientas
115 en eso, pero tiene que ver con reorientar a la familia, aquí palabras claves son participación,
116 protagonismo ellos son los agentes de cambio, eeeh problematizar, vincularnos...eeeh el foco de
117 atención, si bien es cierto cuando llegan los problemas teni que trabajar con las temáticas de
118 violencia intrafamiliar con el adulto, es en el fondo la conducta del niño es el reflejo de la conducta
119 de los adultos, entonces necesariamente tienes que trabajar con estos adultos en problematizar su
120 forma de relacionarse con el niño y en la casa, con el adulto mayor que hay, con la pareja,
121 entonces...eeeh....entonces creo que eso es como super importante, como uno va orientando el
122 cambio, como tratai de llegar con las palabras adecuadas sin ser invasiva...eeeh yo creo que
123 también tiene que ver con que efectivamente somos una institución de control, entonces ellos nos
124 ven de cierta manera como...eeh bueno sí no hago cambios eeeh...nosotros tenemos que mandar
125 informes de evaluación de estado de avance de la situación y cuando los casos se nos complejizan
126 y no vemos cambios pasan 6 meses, pasan 8 meses y ,las situaciones son reiterativas en el
127 tiempo, entonces también le hacemos el encuadre eeeh bueno lamentablemente ha pasado todo
128 este tiempo, hemos hablado de esto de esto, de esto y de esto, se han generado estos
129 compromisos, pero finalmente la situación se mantiene y en ocasiones esta mas agudizada,
130 entonces le tenemos que dar cuenta al tribunal, pero que es lo que queremos, queremos cambios,
131 pero los cambios los trabaja Ud.

132 E: eeeh....Bueno entonces eso sería como evaluación también..

133 P1: sí, claro

134 E: ¿y cuál es la visión que Ud. Tiene de la minuta?

135 P1: eeeh bueno, la verdad es que no es mucho el aporte, osea hay muchas deficiencias, hay cosas
136 que no están claras y la verdad es que hace falta algo más definido, osea hay cosas que no se
137 ponen por escrito y que no consideran la realidad del PIB, las deficiencias que hay en...eeeh en la
138 red, es complejo, también el tema de la mediana complejidad y de tribunales, no nos dan

139 nada..osea nada asi como eeh como lineamientos que te digan aah si tu tienes que hacer tu
140 trabajo asi y así...eeeh deja mucho a los profesionales...eso..

141 E: aah Ok, muchas gracias

142 P1: de nada

PIB 2, Profesional 2 (P2)

1 E: Ya, ahora de la intervención misma que realizan acá, yo te iba a preguntar ¿Cuáles son los
2 objetivos que te propones tú por ejemplo para trabajar casos de maltrato infantil?

3 P2: Mmm...bueno nosotros ehmmm...no somos un centro como especializado que va a ve el tema
4 de reparación de maltrato ehhh como por ejemplo son... aquí al lado nomás tenemos al
5 CENIM...de otra corporación

6 E: ¿CENIM?

7 P2: Que es más de maltrato y abuso, eh pero sí vemos temas de vulneración de derechos de los
8 niños, eh si bien no es...no... prácticamente no tratamos, salvo por que no hay cupos en otros
9 programas, tenemos que mantener como un monitoreo de ciertos casos así como de maltrato o
10 que se ha detectado abuso. Eh principalmente vemos ehmmm haber más asociado a eso, por
11 ejemplo cuando hay violencia intrafamiliar en la pareja y el niño está expuesto a ella, o sea como
12 vulneración de derechos entonces tenemos que trabajar conjuntamente como un tema de ver el
13 autoestima, por ejemplo del niño, y trabajar no sépos, resolución de conflictos con los adultos
14 principalmente. De los casos que se nos derivan del tribunal, eh bueno, el 90% de las veces nos
15 dicen trabajar habilidades parentales como en general, entonces ahí uno tiene que ir a través del
16 diagnóstico viendo dentro de lo que es habilidades parentales, que es como muy amplio, eh ver
17 qué es lo que es lo más específico, si son respecto por ejemplo a las normas de los niños, los
18 límites, eh los estilos de crianza, eh la exposición a a modelos violentos de relación, y eso pos...
19 bueno hay algunos casos en que está bien cronificado el tema de la violencia de pareja, entonces
20 ahí es como complicado a veces trabajar con los...con el niño y con la familia, con los padres...
21 pero eso principalmente porque la...tú pregunta es como...claro nosotros no vemos como temas
22 de ... o sea vemos temas de vulneración de derechos de los niños, pero temas de ...como de
23 maltrato...maltrato, son como de otros programas más especializados.

24 E: Sí, no pero estaba bien como a lo que enfocaste, porque veíamos...la imagen que tenemos
25 nosotros de maltrato es como de exposición...

26 P2: ahhh ya de vulneración de derechos...ahhh ya

27 E: Como la mirada amplia...si

28 P2: Perfecto

29 E: Sí, que me dijiste entonces que tus objetivos de la visión como grande de maltrato sería lo de
30 autoestima, resolución de conflictos...todo eso ¿cierto?

31 P2: Mmm

32 E: Y ¿qué acciones llevas tú acabo para trabajar esos objetivos?

33 P2: Eh...principalmente en el PIB, tenemos un trabajo que es por duplas, pero las duplas a
34 veces difieren en cuanto a las competencias de cada uno, porque ehmm no se podría hablar de
35 dupla psicosocial, porque al menos en este PIB hay no sé pos como cuatro duplas, y solamente

36 una es psicólogo asistente social, hay dos que son psicólogo-educadora, asistente social-
37 educador, entonces derepente es complicado de acuerdo a las competencias de uno, trabajar
38 como con niños. Que lo ideal sería, por ejemplo mi dupla no contempla un psicólogo, entonces yo
39 principalmente llevo el trabajo con los adultos, y con los niños el educador, aunque igual
40 intervenimos a veces todos po, todos juntos...

41 E: Pero como qué...

42 P2: ¿Acciones?

43 E: Sí...

44 P2: Desde lo...bueno con los adultos lo...hay casos en que son cosas super prácticas, cotidianas,
45 de lo más básico por ejemplo eh...muchas madres queeee...no tienen la capacidad de elevarse
46 como una figura de autoridad válida pa' los niños, entonces tení que empezar desde lo más básico,
47 desde el acercamiento afectivo, desde cómo establecer las normas, los límites...ehmmm... eso y
48 claro, en algunas mamás cuesta mucho, y en algunos papás cuesta mucho...eso...los estilos de
49 comunicación, asertivo, trabajar el modelo de resolución de conflictos, comunicación afectiva...

50 E: ¿Cómo me dijiste lo último?

51 P2: Comunicación afectiva

52 E: ¿Cómo? Y a qué te refieres con eso

53 P2: Es como eh...una forma de comunicación como más cercana, más vincular con el niño,
54 desde los afectos. Por ejemplo, nosotros tenemos un caso, mencionando esto de la dificultad de
55 algunos papás para ehmmm...ser una imagen como de autoridad del niño, por ejemplo tenemos
56 una mamá, queeee le cuesta mucho acercarse afectivamente a los niños, y... pero a la vez, es muy
57 muy permisiva, entonces como que ese afecto que ella no puede proyectarle a los niños, eh...
58 piensa que lo ejecuta de alguna forma muy errada, en decirle a los niños eh...a todo que
59 sí...entonces son como cosas muy prácticas, que uno ve como sencillas pero a veces cuesta
60 mucho trabajar con los papás.

61 E: Pero...

62 P2: Jaja...no sé si me expliqué

63 E: Sí...pero qué...

64 P2: es que estaba pensando en el caso de delante, entonces lo dije ahora...

65 E: Pero qué se le... por ejemplo, para trabajar eh... cómo establecer normas, ¿Cómo lo haces
66 tú??Cómo realizan eso?

67 P2: Como yo te hablaba de lo más cotidiano, eh...por ejemplo, no sé pos... trabajar en ...no está
68 la pizarrita, pero trabajar en la pizarrita por ejemplo las cosas que se quiere cam...las cosas que
69 quieren cambiar, cosas muy pequeñas. Eh...por ejemplo, respecto a los horarios de estudio,
70 ehmmm entonces una pizarrita ponemos por ejemplo, las cosas que quiere cambiar la mamá y en
71 conjunto con la familia, con los hijos, entonces qué acciones vamos a hacer para cambiar eso,
72 entonces ahí vamos trabajando, cosas muy pequeñas, y dándoles pequeñas acciones y tareas a la
73 familia y por ejemplo la próxima semana, o cada quince días más vamos repasando, y vemos
74 como le fue en aquella estrategia que a lo mejor pensamos en conjunto.

75 E: Y ¿eso lo hacen con la familia me decías?

- 76 P2: Mmm...
- 77 E: Y ¿Cómo estas acciones, o sea de la visión tuya, como estas acciones que realizas tú, hace que
78 ocurran cambios...?
- 79 P2: Sí, es que pensando en lo de la pizarrita que es un...que es un modelo participativo con la
80 familia, es es...más que las acciones que hago, que hacemos uno, son las acciones que
81 concordamos, que acordamos en el momento de la entrevista, pero son acciones de ellos que en el
82 fondo, ellos son los que tienen que cambiar, que modificar, que requiere también de cierto
83 esfuerzo, de mantenerse firme en algunos casos, como en el caso de esta mamá que te
84 mencionaba antes...
- 85 E: Ellos son los que tienen que cambiar. Y ¿Cómo...?
- 86 P2: Nosotros ahí...planteamos algunas estrategias, algunas estrategias respecto también a los
87 castigos, los refuerzos positivos, etc., pero son ellos los que tienen que trabajar en la casa,
88 respecto a la tarea esa que yo te decía de la pizarra...
- 89 E: Pero qué crees tú, como ¿Qué agente sería el que finalmente hace que cambien?
- 90 P2: Ehmmm... ¿agente como persona?
- 91 E: No, ehmm como algo...lo que los hace cambiar finalmente. Porque pueden realizar las acciones
92 pero qué es lo que los hace cambiar finalmente.
- 93 P2: Yo creo que es la en el fondo, es la modificación de las dinámicas familiares que ellos la
94 perciben como más adecuada...con los cambios, y que eso se pueda llevar en el tiempo, pueda
95 perdurar.
- 96 E: Y ¿Cómo van evaluando? ¿Cómo vas evaluando tú que se vayan ocurrien...dando estos
97 cambios?
- 98 P2: Ehhh...por...en el caso de esta actividad, es como yo te mencionaba ir trabajando, en el caso
99 de esta mamá en particular, como hemos vistos muy frágiles cambios o nulos cambios respecto a
100 las normas en los niños, ehmm se ha planteado trabajar de una forma como más sistemática,
101 entonces cada semana vamos a ir monitoreando ciertos cambios, y si se han podido producir,
102 vamos elevando, haciendo a lo mejor, planteándonos objetivos un poquitito, aunque siempre
103 pequeños, cotidianos, triviales, pero un poquitito más más difíciles desde esta ...este primer
104 diagnóstico.
- 105 E: Ya, me dices que vas monitoreando estos cambios. Pero ¿Cómo los monitoreas tú?
- 106 P2: Pongo una cámara en la casa, ajajja. No pos, ahí tiene que ver también con la... con la, con el
107 tipo de acercamiento que se realiza con las personas, y o sea claro, uno puede decir pero me
108 están mintiendo que está todo bien y no es así, pero igual nosotros en las mismas entrevistas, nos
109 podemos dar cuenta cuando estamos con la mamá y con el niño, como el niño no le hace caso, la
110 mamá está embarazada, y el niño patatea y le pega combos en la guata, no sé pos, cosas
111 así...¿me entendí?
- 112 E: Sí, es por lo que ven más en la misma sesión...
- 113 P2: También podemos ver...claro, ver esas cosas...

114 E: Y la última pregunta, ¿cuál es la visión que tienes tú, de los objetivos y procedimientos que me
115 mencionaste que realizas, respecto a los que salen como dispuestos en lo que dice SENAME?
116 Como en sus documentos que envían...

117 P2: Ahh perdón...me volé, pero fue culpa mía, yo estaba pensando en otra cosa

118 E: ¿Quieres agregar algo?

119 P2: No, no.

120 E: Mi pregunta es cuál es la visión que tienes tú...

121 P2: Como una crítica ¿o no?

122 E: O sea la visión que tengas de lo que dispone SENAME como objetivos y procedimientos para
123 trabajar en las intervenciones...

124 P2: Ehmmm... ehhh bueno tribunales principalmente ehhh por lo menos los casos de nosotros,
125 obviamente de los otros PIB, de acuerdo al informe de la pericia de los DAM, eh y de acuerdo a
126 sus sugerencias, en la mayoría de los casos nos da a nosotros las mismas sugerencias, la misma
127 intervención ehhhh... ahora uno podría decir, claro siempre nos dicen lo mismo...habilidades
128 parentales, habilidades parentales, y a veces están notoriamente eh algunas deficiencias en la
129 familia, como más específicas que nos podrían dar a trabajar... nosotros, sin necesidad de a lo
130 mejor hacer un diagnóstico otra vez denuevo pa' ir viendo qué fortalezas podemos conseguir en la
131 familia...

132 E: Creo que no me entendiste la pregunta, es que desde SENAME, como que emiten unos
133 documentos, nosotros los hemos revisado, no sé si los has visto tú, es como la minuta donde
134 dicen...

135 P2: El acta de la audiencia...

136 E: No, no

137 P2: ¿No?, más largo...

138 E: No, como los objetivos y procedimientos que dispone SENAME para trabajar como en los PIB...

139 P2: Ya. Puede que lo haya visto a lo mejor con otro nombre, porque no sé, no me acuerdo en estos
140 momentos...

141 E: Pero ahí salía como de los objetivos de SENAME, por ejemplo trabajar eh individual...

142 P2: Ahhhh...las áreas

143 E: Sí, y salía como la... lo que se trabaja, mencionaba lo de habilidades parentales...

144 P2: Si pos, es que nosotros claro...además del trabajo de intervención directa que tenemos como
145 con la familia, o la gestión en red, con los colegios, consultorios, etc., claro tenemos que bueno,
146 además de enviar los informes a tribunales cada 3 meses, llevar, hacer un plan de intervención a la
147 familia, hacerle una etapa de diagnóstico, entonces se plantean objetivos en tres áreas po, en lo
148 individual, en lo familiar, y en lo comunitario. Lo individual y familia, bueno tiene que ver con estas
149 intervenciones directas que tenemos con la familia, ehmmm...y lo comunitario, con la gestión
150 ehmmm con los colegios, nosotros principalmente no, con las duplas SEP de los colegios, con la
151 dupla psicosocial, nos coordinamos bastante. En lo individual, trabajar claro respecto a la

152 vulneración del niño, trabajar directamente temas de autoestima de los adolescentes, ehmm control
153 de impulsos, autocuidado, la salud, ehh prevención, y con los papás, generalmente como te
154 contaba delante, el tema de la resolución pacífica de conflictos, generar normas y límites, estilos
155 de crianza adecuada, la comunicación...

156 E: Y eso que me mencionaste...

157 P2: como un desglose de las habilidades parentales

158 E: Me mencionaste las duplas SEP de los colegios, ¿qué es eso?

159 P2: Essss...bueno en los colegios municipalizados están las duplas SEP que es una ley
160 subvención preferencial, pa' los alumnos que están en riesgo... en vulnerabilidad que se llama,
161 prioritarios se le llama, alumnos prioritarios, entonces cuenta con beneficios eh bueno tanto
162 escolar, asistenciales, y también con apoyo de profesionales que con esas mismas platas de la
163 subvención los contratan, ya sean educadores diferenciales, psicólogos, asistentes sociales...

164 E: Y aquí ¿tú tienes contacto con esas duplas?

165 P2: En la coordinación que hacemos con los colegios, eh bueno la mayor retroalimentación la
166 hacemos con ellos, ellos también nos derivan hartos casos que igual muchos están en lista de
167 espera porque como tenemos que darles prioridad a los casos judicializados, ehmm muchas veces
168 quedan en lista de espera los de los colegios, o los por demanda espontánea...de la misma
169 gente...

170 E: Ya, listo

171 P2: ¿Sí?

172 E: Sí, gracias

173 P2: Espero que haya servido.

PIB 2, Profesional 3 (P3)

1 E: Y ahora de la...ya de cómo trabajas tú, de la intervención en... maltrato me voy a focalizar
2 porque para allá va mi tesis. ¿Cuáles son los objetivos que te propones para trabajar estas
3 situaciones de maltrato?

4 P3: Mira la verdad es que es bien complejo en ese sentido proponerse objetivos eh primeramente que
5 todo porqueeee...los casos muchos llegan derivados de tribunal, entonces tribunal ya tiene
6 determinado ciertas cosas que tú tienes que trabajar con las familias, generalmente son
7 habilidades parentales, manejo conductual de los chiquillos, de los niños y las niñas, eh y ciertas
8 problemáticas individuales, por ejemplo reparación por ser espectadores de violencia intrafamiliar,
9 por ejemplo si son adolescentes a lo mejor temas ahí como individuales, de autocuidado, para
10 evitar conductas de riesgo, entonces de cierta forma tú ya tienes como limitado este trabajo a
11 ciertos objetivos que tribunal pone, pero esto no significa que nosotros no veamos otra realidad
12 también, y en ese sentido tenemos una etapa diagnóstica, que es como en realidad no es un
13 diagnóstico en sí, sino que profundizamos más en las dinámicas familiares como para poder
14 nuestra propia visión de lo que pasa con la familia, y a partir de eso nosotros, yo te hablo de
15 nosotros porque yo trabajo con... en dupla entonces eh... como el análisis de los casos se hace
16 en duplas eh... entonces ahí como que visualizamos ya si habilidades parentales, por ejemplo,
17 pero qué de habilidades parentales porque este es un universo gigante así, comunicación,
18 afectividad, qué habilidades parentales, a veces cuidados básicos, y ahí le vamos como
19 estableciendo focos de intervención y los...y como las problemáticas más importantes son las que

20 tú primero tienes que intervenir, en ese sentido, así que así yo me planteo los objetivos en realidad,
21 como conociendo a la familia, conociendo al niño sobre todo, y la versión como del niño y la
22 versión de los adultos responsables, que no necesariamente son los papás po, también pueden ser
23 los abuelos incluso, una cuidadora, entonces se supone que ésta es una etapa corta, dura como 2
24 meses, en que tú más o menos tienes que tener como la visión de las cosas que pasan dentro de
25 esta familia pero...pero esto se va a extendiendo durante todo el proceso, las las no sé pos ...
26 esto es dinámico entonces al final de cuentas tú puedes trabajar un objetivo, y a los 2 meses estás
27 trabajando otro objetivo, depende de las contingencias y de las cosas que están pasando, y de la
28 complejidad de los casos.

29 E: Pero generalmente como ¿hacia qué objetivos apuntan?

30 P3: Mira ehh lo que pasa es que por ejemplo es que la... aquí este programa trabaja mediana
31 complejidad qué significa esto...que tú tienes casos de mmm... por ejemplo conflictivas con la
32 escuela de parte de los niños, problemas de conducta, que tienen mal rendimiento, que son
33 agresivos con los pares, generalmente esos son derivaciones de los colegios pero también vienen
34 de repente como de tribunales, ehheh lo otro, negligencia po, ehheh los adultos que no son
35 responsables de cuidados básicos, no sé pos, de alimentación, vestuario, condiciones
36 habitacionales, que a veces es comprensible porque no hay situación económica adecuada, pero
37 eso no implica que no le des de comer a tu hijo... ehheh que más... lo que yo más tengo es como
38 eso...tengo hartos chiquillos adolescentes como... que no hay... acato de normas, de reglas,
39 padres que hacen denuncias en carabineros porque el adolescente desapareció varios días,
40 entonces ahí claro pos este es como el síntoma nomás, porque hay un problema de fondo, de
41 relaciones también entre los papás y los hijos, por algo el niño también sale del hogar como a la
42 casa del pololo, a la casa de la mejor amiga, porque encuentran que están mejor en estos ...en
43 estas otras partes... y eso pos, el objetivo se plantea a través de la problemática en realidad que
44 nosotros abordamos según el caso.

45 E: Y... y ¿qué realizas tú para el cumplimiento de estos objetivos?

46 P3: ¿Cómo? ¿A nivel de intervención dices tú?

47 E: Sí, ¿Qué acciones llevas acabo...?

48 P3: Ya mmm...mira hay acciones como bien generales que por ejemplo es realizar visitas
49 domiciliarias, ya?, de estar como un poco vinculándose con las familias al principio, ehheh para poder
50 conocerlas, porque también hay un tema como de resistencia en ese sentido, a veces están
51 obligados, vienen obligados de tribunales, no hay una motivación interna aquí de que ellos quieran
52 cambiar, entonces hay que estarlos como persiguiendo en cierta forma, y esa de perseguir, hay
53 que ir a las casas, hay que ir a los colegios, para conocer a lo mejor otra visión de la familia, y...se
54 cita acá, a oficina que es como lo ideal, y ... nada pos, tenemos una primera entrevista en la que
55 se le hace la presentación del programa, ehheh la forma que yo tengo de trabajar, que esto a lo
56 mejor es obligación pero no es tampoco que lo pasemos mal acá, hay que arreglar ciertas cosas, y
57 ojalá que puedan ...ser como una ayuda para ellos y no como una obligación, en ese sentido yo
58 como que pongo mucho énfasis, porque además que es un programa de SENAME, y SENAME tiene
59 cierta imagen, y los papás acá llegan a veces, no es que me van a quitar a mi hijo, entonces tienen
60 ciertos miedos también de que esto pase a algo más complicado, y no pos yo se lo planteo como
61 una forma de ayuda, de que esto a pesar de que es obligatorio, que ellos tienen ciertos deberes, de
62 asistencia, de avisar si no vienen, de cómo cumplir con las intervenciones, ehheh también ellos van
63 a recibir ayuda, y esa ayuda es para ellos no para nosotros, y esa ayuda es que van a estar, van a
64 vivir mejor, van a poder entenderse, comunicarse, y superar los problemas que ellos tienen, y eso
65 yo le doy mucho énfasis, lo otro es como generar el vínculo, que es a través de esta...de bajar un
66 poco estas resistencias pero de generar un vínculo...como... a través de la...de no juzgar a las
67 familias también, o sea vienen con un problema pero ya cuál es su visión, qué es lo que le falta,
68 qué necesita usted, entonces eso acerca mucho...desde mi mirada yo siento que acerca mucho el
69 contacto con la gente, porque ya te ven como más cercana, como de que esto ya ya...entonces no

70 es tanto SENAME, no es tanto tribunal...ehhh bueno y lo otro que yo soy de orientación humanista,
71 experiencial entonces, de cierta forma para mí es importante el tema de la empatía, como de
72 ponerme en el lugar de otro, eh también como de respetar al otro, ya?, porque ya a lo mejor hay
73 una mamá que es negligente pero hay cosas que te llevaron a eso, entonces no vengo y juzgo a
74 esta persona así como...ahhh ya esta mamá, que no cuida a su hijo, que es así que es... lo
75 negativo cachai, como que yo tiendo a lo positivo, y esa es otra también de las cosas que hago,
76 que... no centrarme tanto en las debilidades de las familias, sino que en las fortalezas, y a partir de
77 las fortalezas como ir potenciando eso ya?, porque ya está tribunal que es una institución coercitiva
78 por decirlo de alguna forma, eh y ese es su rol, pero mi rol no es ese, a pesar de que de repente
79 tienes que ponerte más...más dura en ese sentido, más estricta porque de todas maneras este es
80 un programa de SENAME, y lo más importante aquí es el niño, y tampoco podí ver que...si estás
81 viendo una situación de negligencia grave, son los adultos los responsables y tampoco puedes
82 dejar pasar eso, si hay maltrato por ejemplo también, entonces...a mí claro es como contradictorio
83 porque estoy aceptando al otro, pero también lo tengo que estar como criticando en ese sentido,
84 pero no es una crítica, sino que yo lo siento como un...un...mejorar, un bienestar, que la familia
85 esté mejor...

86 E: Pero esto que me mencionas como de que te centras no en las debilidades, sino en las
87 fortalezas, pero ¿cómo qué realizas?

88 P3: ¿Cómo concreto dices tú?

89 E: Sí, ¿Cómo lo haces?

90 P3: Mira, la verdad es que no es muy claro como lo hago. Eh de cierta forma...bueno al
91 principio...yo tengo intervenciones propiamente tal con el niño, que son las entrevistas con el niño,
92 y entrevistas con la adulto significativo. En las entrevistas con los niños, yo paso por ejemplo una
93 etapa diagnóstica, que en un principio era aplicar, eh test proyectivos, eh tenemos un
94 instrumento que es el mapa de factores protectores, y nada pos, hora de juego, depende de la
95 edad del niño, ya?. Entonces se pasa esa etapa diagnóstica, y tú más o menos visualizas lo que el
96 niño necesita oooo...o lo que quiere, y con las familias también es lo mismo, con los adultos
97 responsables es lo mismo, también es como una etapa diagnóstica, no es que tú apliques tests ni
98 nada, no es el sentido de evaluar a las personas, pero sí más o menos, eh a través de la
99 entrevista en realidad, tienes que ir evaluando cuáles son las habilidades parentales descendidas,
100 ya?. Y habilidades parentales generalmente son esto que yo te nombré al principio, eh... la
101 comunicación, de los cuidados básicos... eso en un principio, como nosotros trabajamos a través
102 de etapas, es super marcada esa etapa, entonces no se hace más allá que eso, al principio con las
103 entrevistas, qué se yo, pero después ya cuando tú tienes ya objetivos planteados y pasas al
104 proceso de intervención propiamente tal, eh es relativo, pero así como concreto, tú me dices
105 como una técnica concreta, no tengo, no.

106 E: No, no técnica, sino alguna forma como trabajar por ejemplo que me mencionabas objetivos
107 como autocuidado o evitar conductas de riesgo. Me preguntaba como qué acciones usas para que
108 no se vuelva a ocurrir...para que no se incurra en conductas de riesgo.

109 P3: Ahhh ya...ya. Lo que pasa por ejemplo en ese caso en particular, yo tengo las sesiones con la
110 joven o el joven, entonces vamos conversando el...los temas, pero bueno yo soy psicóloga de la
111 orientación clínica entonces me agarro mucho de eso del ...del... que aquí como PIB no se hace
112 una intervención clínica de psicoterapia por ejemplo, uno porque no hay los recursos para ello,
113 porque no tú no puedes estar por ejemplo viendo a las personas semanalmente que es como lo
114 ideal, se hace cada 15 días, lo cual no implica que no se pueda hacer una psicoterapia por
115 ejemplo, pero el enfoque de acá es más socioeducativo. O sea hay ciertas conductas que tú tienes
116 que como modificar, en ese sentido una psicoterapia tampoco es el objetivo po, pero de cierta
117 forma yo de repente sí me planteo como terapeuta, por decirlo de alguna forma, porque en las
118 sesiones que yo tengo con los adolescentes por ejemplo, eh trato temas individuales, trato temas
119 personales y trato problemáticas de no sé pos emociones que es como mi orientación, de la

120 tristeza, la pena, entonces porque todas las conductas, por ejemplo que un adolescente tenga
121 conductas de riesgo eso para mí la punta del iceberg nomás po, hay todo algo debajo que te llevó
122 a eso, la relación con tu mamá, ehhh a lo mejor... la falta de cariño que me dicen, que yo me siento
123 abandonada por mis padres, entonces son todas problemáticas más personales, individuales, y en
124 ese sentido es como la sesión, que algo concreto así como más específico es depende de la
125 orientación que tiene cada psicólogo nomás po, o las competencias clínicas que se llama, pero si
126 yo aprovecho mucho ese recurso deee tener sesiones... en la mayoría de los casos poderlas tener,
127 no solamente con los niños sino con los papás también y mamás, porque en realidad aquí la figura
128 paterna no aparece mucho son más las mamás las que vienen acá al PIB. Y con las mamás bueno
129 también un poco esto de la empatía, de comprenderlas porque ellas se sienten saturadas, porque
130 están... tampoco saben como hacerlo entonces tú tienes que orientarlas, a veces es tan...es tan
131 básico como manténgale una rutina, un horario, que el niño tenga una hora determinada para
132 almorzar, que se lave los dientes, ehhh que vaya al colegio, que usted le tenga el almuerzo a la
133 hora, ehhh ya...esto del premio y del castigo, de queee el niño tiene que hacer ciertas cosas para ir
134 manejando como controlando la conducta, ese tipo deee de educación se le da también acá a la
135 familia como...consejería entre comillas, pero es como psicoeducación, entonces es como bien
136 concreto, cosas como de rutina, de mantener un horario ponte tú a cosas más ...más emocionales,
137 pasa como de todo aquí... tú aquí tení que hacer como de todo, muchas cosas entonces, y no solo
138 yoo... incluso asistente social, educador, orientador familiar, tenemos como en ese sentido las
139 funciones poco definidas entoncesss hacemos de todo y como salga también, mucha
140 improvisación, porque de repente tú puedes tener un objetivo de sesión y la familia te salió con
141 otra...con otro problema, y a veces son problemas graves que tenís que llamar a tribunal o tienes
142 que hacer una denuncia en fiscalía, entonces o te... o vas a una visita domiciliaria y están los
143 carabineros en la puerta, entonces tampoco te puedes plantear un objetivo tan claro de sesión a
144 sesión, no son como objetivos bien generales que tú a una meta a largo plazo tienes que cumplir,
145 pero del día a día a veces el objetivo desaparece po...

146 E: Y ¿cómo esto que me mencionas los objetivos, los procedimientos que te planteas hace que
147 ocurran cambios? Y que la mamá por ejemplo ya no golpee al niño.

148 P3: Mmmm mira son varias variables en realidad y... es difícil determinar qué es lo que genera el
149 cambio... de hecho hay casos que no hay cambios, entonces aún ahí me... o yo por lo menos me
150 cuestiono de que, ¿Qué pasa?, pero son varias cosas, de hecho...no sé, el mismo hecho que acá
151 las familias están obligados a mí me costó un poco entender eso, porque como psicóloga tú te
152 planteas una intervención, una terapia así que la persona viene ya motivada para cambiar, ehhh...y
153 nadie te obliga a ir al psicólogo, pero acá sipos... en tribunal te mandan al PIB, y las familias están
154 obligadas a venir, y eso significa problematizar y te pasas mucho tiempo problematizando... o sea
155 haciéndole ver a la familia porqué terminaron en esto, porqué ehhh... hubo una causa en tribunal,
156 porqué están en un programa de SENAME, y eso es una tarea ardua así como tú te puedes pasar
157 mucho tiempo en eso... un poco como homologando esto de las etapas del cambio que es como el
158 tema de ustedes...ehhh estamos como en las etapas precontemplativas, de esto de la teoría de
159 Prochafska, precontemplativa...o contemplativa... y hasta ahí nomás te quedas con las familias, ya
160 así como que ya, visualizan un poco los...los problemas que tienen pero no van... no van más allá,
161 no hacen...no accionan para cambiar, y cuando lo hacen no sé yo creo que un montón de factores,
162 a veces es porque realmente encontraron que acá...ehhh les sirvió como de ayuda, hay una guía
163 que nosotros podemos entregar, ehhh esa sensación de estar como perdidos, de no saber como
164 criar a tus hijos por ejemplo y que tú le puedas dar orientaciones al respecto, hace que...como que
165 entiendan...entiendan cosas que ellos no sabían y aprendieron, eh... o por otro lado por ejemplo
166 cuando hay problemas de comunicación, están acostumbrados por una forma, por una cultura que
167 ellos tienen también, de estar acostumbrados a no sé pos a gritarse para hablar o a tratarse mal,
168 no no conocieron otra...otra cosa, por historias de vida, por por no sé incluso no sé...aprendieron a
169 comunicarse así, y esto lo transmiten a la familia pos, a los hijos, entonces si tú le estás diciendo
170 que no, que hay otra forma de comunicarse, que pueden ponerse de acuerdo, que tienen que
171 llegar a cierta...a cierta acuerdo ehhh ellos no lo sabían, no conocían eso...y lo empiezan a aplicar
172 y como les da resultado, lo siguen haciendo... pero es...es como...eso yo... yo no sé en realidad
173 que en sí qué lleva a las familias al cambio, pero sí siento que la motivación de parte de ellos es

174 super importante porque nooo...tú por más que le puedas decir algo, señora sabe qué...usted tiene
175 éste y éste problema y si la señora no es capaz de verlo como un problema?...no hay nada que
176 arreglar... no hay nada que cambiar... entonces ese es como el primer paso, y a veces nos
177 quedamos muy pegados en ese paso...como que no podemos dar el otro paso, porque no
178 pos...porque ellos están bien...acá yo estoy bien...con mi hijo, que no se metan. Ehhh entonces
179 siempre hay resistencia...resistencia, si tú no pasas ese período de resistencia nooo...no tienes
180 nada que hacer...nada que hacer...tú podís estar año y medio que es el plazo máximo que
181 estamos acá trabajando y nooo no va haber cambio, a lo mejor van haber pequeños cambios, pero
182 va a ser por esto que ellos saben que están de tribunal, que si no hago los cambios, ehhh va haber
183 una audiencia ponte tú, o me pueden quitar a mis hijos, pero es como por el momento nomás, no
184 es un cambio definitivo, o que va a ser perdurable en el tiempo, es momentáneo nomás, y hay
185 otros que no pos, les hace sentido, les hace sentido lo que nosotros le entregamos, como que lo
186 aplican a su vida, y les hace bien po, y al hacerles bien lo mantienen, ven que se pueden
187 comunicar mejor, que lo están pasando mejor, ehh que fueron capaces de hablar ciertas cosas, el
188 espacio que yo también les doy a las mamás de repente, les sirve para desahogarse, para bajar un
189 poco las ansiedades, para no sentirse tan estresada, y eso hace que tengan como otra actitud
190 hacia sus hijos, porque al final de cuentas es eso...como ellas las que tienen queeee... cambiar
191 esa actitud, y eso se va dando en las sesiones, como de a poco...

192 E: Y ¿cómo vas evaluando tú que se den estos cambios pequeños, más grandes...? ¿Cómo lo vas
193 evaluando?

194 P3: Mira por ejemplo si el niño...llegó por un problema de conducta, es super claro cuando hay
195 cambios porque el niño ya no tiene una mala conducta en el colegio, en el hogar hace caso de las
196 normas, las reglas y como que el niño se porta bien, entre comillas, ese es como el cambio más
197 notorio.

198 E: Pero eso cómo lo...

199 P3: No sé pos...por ejemplo la comunicación con los colegios es super continúa, o sea nosotros
200 vamos a hablar con los jefes de UTP, o con los inspectores, incluso con los directores se tienen
201 reuniones, o con la dupla SEP, que es psicólogo-asistente social de los colegios, yyyyy... ahí tú
202 sabes altiro, ehhh...cuál es la conducta que los niños están teniendo, de hecho es una cosa
203 tannnn...obvia de repente que no sé pos vamos a acá a una escuela, yo tengo conversaciones con
204 la asistente social de la dupla SEP, y me dicen nooo si ahora ya...Pepito por ejemplo, ya nooo, no
205 tiene problemas, entonces ¿Por qué?, porque la mamá es más adecuada para tratar a su hijo,
206 entonces esto se va...es como un círculo po, se va retroalimentando, si tú...si tú ves a una mamá
207 que no está ansiosa, que no te está gritando, el niño tiende a portarse mejor, ehhhh los colegios es
208 super importante la visión de ellos, ehhhh el reporte también de la mamá pos...incluso el reporte
209 del niño, nooo si mi mamá está más cariñosa, ehhh ya no me grita o ya no me pega...ehhh así se
210 van evaluando los cambios po, a partir como... como la conducta en realidad, porque al final de
211 cuenta es como la conducta, y las actitudes nomás po, llegan distintos a sesión, de hecho a veces
212 incluso, ehhh como que se les olvida venir porque están tan bien las cosas que así como que ya
213 noo...no, pasa poco pero ha pasado también que no vienen porque están bien. A veces no vienen
214 porque no les interesa, pero pasa que a veces no vienen porque están bien...mmm que
215 más...eee... eso... bueno cada objetivo, también tiene un resultado esperado, y ese resultado
216 esperado, como el cambio conductual del chiquillo ehmmm...el cambio incluso de la mamá, que no
217 sea tan agresiva, incluso se nota en las sesiones, mamás que llegan así como gritando aquí, como
218 peleando, como que pelean contigo casi, después llegan más tranquilas, tú sabes que hay una...
219 hay un cambio... como eso...

220 E: Si, me quedó muy claro... pero la última pregunta, es respectooo a los objetivos y
221 procedimientos que me mencionas, ehmm ¿Cuál es tu visión, que tienes de éstos con respecto a
222 los que disponee SENAME como en la minuta que envía, de lo que tienen que realizar por
223 ejemplo los PIB?

224 P3: ¿Cómo de los lineamientos técnicos de SENAME?

225 E: Si

226 P3: ¿Con respecto a qué?

227 E: A lo que tú realizas acá...a lo que me has hablado...

228 P3: Ahhh...pero eso es hablar ya más como a nivel más macro si...

229 E: Sí... ¿Cuál es la visión que tú tienes de lo que tú realizas, respecto a lo que sale queeee de
230 SENAME, que hay que realizar?

231 P3: Mmm... mira es bien complejo la relación con SENAME, ehmm de cierta forma claro, los
232 lineamientos de SENAME son super adecuados, yo encuentro que ya si noo...noo nooo es tan
233 complicado lograr las metas que SENAME quiere, lo que pasa es que es complicado porque no
234 hay muchos recursos, ponte tú, o sea por ejemplo...SENAME establece queeee una dupla
235 profesional, tiene que atender 25 casos, jornada completa, y eso que parece tan simple, y tan fácil,
236 ehhh no existe en este PIB, por ejemplo...ehhhh yo estoy a 44 horas jornada completa, y tengo 40
237 casos, entonces eso ya te limita un buen proceso, porque te quita, o sea no tienes tiempo, tienes
238 que estar así como ehhh...generalmente es por el tiempo, o sea no es lo mismo que una
239 profesional de jornada completa tenga que tener 40 casos, a los 25 que pide SENAME, eso yo creo
240 que es lo más ehhh complicado que me ha tocado vivir aquí como PIB cachai?, así como de
241 acá...como de ejercer mi profesión, ehhh de forma adecuada, lo cual no quiere decir que yo no
242 entregue una... una atención de calidad, es de calidad, pero no es la óptima que se espera desde
243 los lineamientos de SENAME, ehmmmm... eso es comooo como la crítica que podría tener
244 comooo ya bueno va por un cuento financiero, de que a lo mejor hay pocos recursos económicos, y
245 un montón de cosas que ya...eso es a nivel más macro como te decía...yo...que en realidad yo
246 acepto las condiciones de trabajo y es como tengo que trabajar nomás...ehhhh es como lo que
247 más me complica perooo...

248 E: Pero respecto a los objetivos...como que dice las áreas a trabajar...por ejemplo en maltrato
249 infantil...

250 P3: Mmmm... sí... es que eso estaba pensando, que lo otro también que SENAME ehhh establece
251 como la mediana complejidad, que es esto no sé maltrato que dices tú...ehhh niños que son
252 espectadores de violencia, relación conflictiva con la escuela, perooo...pero la complejidad se va
253 aumentando...y esto en realidad nosotros, así como leve a moderado era antes...ahora es
254 moderado pero que pasa en realidad que hay muchos casos que son más graves por decirlo, pero
255 tampoco calzan con el perfil del PIE, que es como la otra instancia que sigue después del PIB,
256 ehhh no calza con el perfil del PIE, no calza con el perfil de PIB, no calza con el perfil de OPD que
257 OPD más que todo hace emmm una pesquisa, un diagnóstico, una derivación, ehhh entonces a
258 nosotros nos llega de todo, o sea por ejemplo no sé pos...yo acabo de cerrar un caso queeee la
259 mamá, o sea la mamá si...es asesinada por el papá, y los chiquillos ven esta situación, claro, son
260 espectadores de violencia intrafamiliar, pero son...es violencia intrafamiliar grave, ya?. Entonces
261 esto ya no es...no puede ser nada más grave que el papá mate a la mamá, pero están en PIB,
262 ¿Por qué?... porque tampoco la red, tiene otra...otra cosa que ofrecer, entonces ahí tú ves... te
263 cuestionas muchas cosas y de por qué a lo mejor, ehmmmm ehmmmm...no es que no resulte este
264 programa, resulta, si al final de cuentas nosotros tenemos logros peroooo hay una complejidad
265 tal...que tú tienes que ver de todo, de todo, de todo, de todo, y es diferente a trabajar con chiquillos
266 víctimas de un homicidio, ehhh que niños que tienen a lo mejor ciertos problemas conductuales
267 nomás. Es diferente a trabajar con una mamá que le pegó al hijo y tiene unaaaa una causa en
268 fiscalía, por maltrato...ehhhh a a lo mejor trabajar con un adolescente, queeee se escapó de la casa
269 un día y quería estar con el pololo... es tan complejo y tan variada la gama, queeee que en
270 realidad esto de intervención breve te queda...te queda corto po...porqueee no es especializado,
271 pero tampoco es leve...ni com... no, hay una complejidad que se está haciendo cada vez mayor.

272 Entonces en ese sentido yo siento que a lo mejor SENAME, eh... no ve esta realidad tan
273 concreta yyyyy...y no hay claridad tampoco...conceptual respecto a qué lo que es la mediana
274 complejidad...se ha conversado en SENAME, aquí cuando viene el supervisor se conversa el
275 tema, esto ya está como cerrado desde el SENAME, pero desde nosotros no porque somos
276 nosotros los que estamos constantemente tratamos los casos, el hecho ya que sea un caso de
277 tribunal eso te habla de una cierta complejidad, entonces...claro po... queda como en la nebulosa
278 ahí...de las realidades que nosotros vivimos y las realidades que ellos ven como programa de
279 gobierno...no sé pos...Pero...en general yo siento que sí...tiene que haber una línea proteccional
280 para los chiquillos, por algo existió la Convención Internacional de los Derechos del Niño, y los
281 niños necesitan en ese sentido...ehhh una red que los apoye y los ayude...lo que pasa es que esta
282 red es muy chiquitita, es muyyy...ehhh poco... si chiquitita... porque demás que por ejemplo aquí
283 en San Antonio hay un PIB, San Antonio-Cartagena, hay un PIB pa' toda esa población, hay otro
284 PIB que está comoooo de San Antonio para allá pa' Santo Domingo, que es la otra mitad de San
285 Antonio...ya tú decí yaaa hay otro PIB, hay una OPD, hay un PIE... y se acabó, y nosotros
286 tenemos 80 plazas, 80 plazas pa' trabajar un año y medio, de una población de no sé...no sé
287 cuantas miles de personas hay aquí en San Antonio, entonces...es siento yo como hartas
288 exigencias de recursos que son poco escasos, de profesionales que estamos un poco...
289 colapsados en ese sentido, de problemáticas que se están haciendo cada vez más complejas,
290 entonces claro...SENAME un poco exige...pero y con razón, aquí hay que velar por los derechos
291 del niño, hay que ver que los niños estén bien, pero...pero ¿es viable estee...estee... esta
292 forma de que la estamos haciendo? A lo mejor no tanto y es la discusión que está
293 actualmente...sobretudo de SERPAJ, yyyyy... y estamos viendo...que hacer en ese sentido, ya?
294 Pero...son cosas que se van a ir hablando de a poco, se van a ir logrando a largo plazo, pero en el
295 día a día igual tú te quedas como con la pregunta qué hacer por mientras...tenemos que
296 apechugar nomás po...como se dice... yyyyy... plantearnos objetivos reales nomás po, o sea
297 tampoco vamos a lograr que todas las familias...acá sean...funcionales...ehhh y la familia
298 ideal...no, tenemos que lograr cierto piso proteccional, y ese piso proteccional a veces, es no sé
299 pos que el niño no vaya con piojos al colegio, ya, ahí tú lograste algo maravilloso, que se ve tan
300 básico y de sentido común, pero las familias no tienen ese sentido común...entonces...o lograr
301 queee... que una mamá con su hija adolescente se lleven bien...entonces...no sé es complejo...es
302 complejo si tú me hablas de SENAME a veces esta forma, la figura de SENAME está vista acá
303 como una figura que supervisa, que da estos lineamientos técnicos, eh...que viene el supervisor
304 de vez en cuando...bien... hay que trabajar de cierta forma, con cierto modelo, pero a lo mejor el
305 modelo no es tan adecuado, y ahí hay que ir evaluando también el aporte tiene que venir desde
306 estos programas... de entregarle estas realidades a SENAME para que se plantee alguna solución
307 en ese sentido...

308 E: Eso, esa era la última pregunta...

309 P3: ¿Eso?

310 E: Sí, gracias...

Entrevistas PIB N°3

PIB 3, Profesional 1 (P1)

1 E: ya...eeh bueno...primero eeh ¿cuáles son los objetivos que tu como psicóloga te propones para
2 trabajar en este PIB con la temática de maltrato infantil?

3 P1: bueno...acá uno trabaja con vulneración de derechos de mediana complejidad, sin
4 embargo...eeh tu igual ves que a a pesar de que no es el foco el maltrato propiamente tal eeh
5 igual está ahí...y está detrás de otras cosas que vemos acá

6 E: y en ese escenario ¿cuáles serían los objetivos?

7 P1: mmm ya...lo que pasa es que tiene que ver como uno básicamente entiende el maltrato
8 infantil, eeh porque osea pueden ser muchas cosas...osea hay gente que no considera la
9 negligencia como un maltrato infantil, nosotros vemos en general el maltrato infantil como muchas
10 situaciones que en algún punto ponen en riesgo el desarrollo integral de un niño entonces en ese
11 sentido, hay intervenciones que se pueden generar para favorecer la restitución de ese derecho
12 que está vulnerado que tiene que ver con lo que está dañado, que impacta muchas áreas,
13 educación, salud, eeeh infinidad de cosas...eehh...etc, le faltan casi todos sus derechos que son
14 como ejes...entonces el tema del trabajo con maltrato infantil bueno básicamente tiene que ver con
15 los ejes del nivel de intervención que se trabaja en el programa eeeh el eje individual que yo
16 básicamente como psicóloga eeeh tiene que ver con el proceso de evaluación de ver cómo quedan
17 impactados y el desarrollo de estrategias a nivel familiar para interrumpir, el monitoreo y
18 seguimiento y a nivel comunitario..eeh con las redes de salud, educación, etc...de cómo se está
19 dando esta situación de forma global y luego cuando tu abarcas y tienes estas condiciones
20 mínimas para reparación se empieza con la intervención, porque no necesariamente los niños al
21 entrar al programa se interrumpe la vulneración de derechos..eeh entonces es súper difícil hacer
22 que un niño trabaje sobre situaciones de maltrato que son dolorosas para él y que aún no están
23 problematizadas o no son sistematizadas, cuando no se han interrumpido, lo que a nivel familiar
24 eso provoca entonces básicamente se trabaja cuando esta ya interrumpida la situación de
25 vulneración porque los niños no necesariamente vienen acá con la situación resuelta entonces
26 mucho del tiempo de trabajo con ese niño con su familia tiene que ver con interrumpir esa
27 situación...en un primer momento...desde mi parte al menos se hacen evaluaciones que ver con la
28 visión del daño que le ha provocado al niño...esto también a la par tiene que ver con la vinculación
29 con el niño en un espacio terapéutico eeh ya...en un segundo momento es cuando recién uno
30 puede decir, hay condiciones, que es lo que podemos hacer, seguir trabajando con el niño
31 en...eeh...de alguna manera eeh favorecer y fortalecer recursos protectores a nivel individual que
32 tiene que ver con sacar el lado más luminoso del niño por decirlo de alguna manera, la idea es que
33 ellos levanten la voz para interrumpir las situaciones, porque eso es un rol del adulto... eso con los
34 más adolescentes se podría decir pero eeh básicamente eso...tu ahí dices bueno...si la situación
35 está interrumpida y de alguna manera tu podí trabajar ya sobre la base de que el niño está en un
36 entorno más cuidadoso, más protegido, y que da cierto apoyo pa' trabajar y si esas condiciones no
37 están dadas tú lo que haces con un niño en general es tratar de alguna manera empoderarlo al
38 respecto de sus factores protectores y eeeh de sus factores individuales que eeeh le permiten un
39 desarrollo como eeeh...eeeh más resiliente por decirlo de alguna manera, pero como las familias
40 que llegan acá son multiproblemáticas, uno generalmente tiene seis de aristas donde trabajar para
41 resolver las vulneraciones de derecho, pero uno normalmente no logra trabajar dos o tres, porque
42 normalmente tienen que ver con eeeh...con situaciones de pobreza, eeeh con situaciones de
43 educación, situaciones eeeh...de deficiencia cognitiva, con situaciones culturales que tienen que
44 ver con por ejemplo niños que vienen acá pero su papá está en la cárcel. Eeeh entonces uno
45 trabaja con dos o tres temáticas que son las que afectan más directamente al niño y en la medida
46 que se van interrumpiendo el niño tiene la posibilidad de estar en torno más protegido para
47 enfrentar las diferentes situaciones, pero si las situaciones en el hogar no cambian poco puedes
48 hacer en el tema de reparación, lo que puedes hacer es favorecer autoestima, cosas vivenciales
49 que puedan generar que el niño se pueda enfrentar de mejor manera a estas situaciones, porque
50 estas situaciones que tienen que ver con vulneraciones o riesgo de vulnerabilidad psicosocial que
51 tienen que ver por ejemplo con la cárcel, con condiciones socioeconómicas etc, son situaciones
52 que no soluciona el pib, entonces lo que podí hacer frente a eso es generar recursos en el niño,
53 potenciarlo

54 E: entonces tu objetivo sería primero...eeh...esta detección que se hace, luego interrumpir, trabajar
55 con los factores protectores, con la familia eeeh y de ahí recién plantearse como un proceso más
56 de reparación...

57 P1: si es que en el intertanto del programa se puede, porque no se puede hacer que un niño repare
58 una situación que aún se mantiene

59 E: claro...ahora...eeeh...en cuanto a estos objetivos que me acabas de nombrar...¿tu cómo lo
60 haces para que eso se cumplan?

61 P1: ya eeehh...lo que pasa es que hay como modelos de trabajo que tienen que ver con
62 sensibilizar, problematizar, con intervenciones familiares, en donde tú conoces a la familia y
63 trabajas en estilos parentales, competencias parentales, y ahí tu generas un marco de
64 comprensión del problema ya?...eeh si tu pasas esa etapa puedes generar cambios, si tú no logras
65 sensibilizar, no logras problematizar, no logras instalar una visión dentro de la familia sobre que
66 competencias parentales no están teniendo la familia no se moviliza hacia ningún lado...eeeh y eso
67 se cruza de cierto modo con que los niños llegan de tribunales de familia, también con que es una
68 instancia coercitiva y amenazante para la familia, con que hay ciertos miedos sociales instalados
69 como que te van a quitar los niños, eeeh, un montón de mitos, entonces cuando se cruza esa línea,
70 yo diría que la familia responde positivamente en favor del niño, pero eso también pasa por
71 ejemplo por familias en donde hay un maltrato transgeneracional y es difícil el cambio, porque no
72 solo hay que hacerse cargo de lo que le pasa al niño, sino también tengo que hacerme cargo de lo
73 que me pasa a mí como mamá que fui maltratada, como familia eeh, entonces el éxito pasa por
74 donde es derivado y eso eeeh y hay muchas familias que no son capaces de hacerse cargo del
75 maltrato transgeneracional, de hacerse cargo y gracias a eso, tampoco pueden hacerse cargo de lo
76 que le están haciendo al niño.

77 E: ya

78 P1: aah y en cuanto a técnicas, primero hay varios aspectos uno tiene que ver con la historia
79 familiar, la otra tiene que ver con una perspectiva de desarrollo cuales han sido los aspectos más
80 afectados, lo otro tiene que ver con las problemáticas que vive el niño por ejemplo cuales son los
81 problemas que ve la familia como los del sistema en el colegio, el sistema de salud...eeh...luego en
82 general se trabaja, luego de todo ese diagnóstico, generando una idea más clara de cuáles serían
83 las competencias parentales que hay y cuáles serían los daños asociados a las que no hay ...eeeh
84 una vez que esto ya está más claro, también se genera un diagnóstico psicológico o diagnóstico
85 psicosocial en donde se da una devolución que habla del impacto que ha producido la vulneración
86 y en esto se pone mucho énfasis...eeeh bueno y luego se genera una intervención a nivel familiar,
87 tratando de involucrar a todos sus miembros eeeh etc, se genera también alianza con otras
88 instituciones que puedan favorecer el proceso de reparación o el desarrollo integral de los niños
89 por ejemplo, favorecer el apoyo de la escuela, los controles de salud eso

90 E: ya...y finalmente con todas esas intervenciones ¿cómo se produce el cambio? Osea dónde está
91 esa parte que hace click que permite que la familia se sensibilice por ejemplo

92 P1: yo creo que tiene que ver con ¿????, eeh cuando tú haces un buen diagnóstico integral
93 abarcando todas las áreas que competen al niño, en lo individual, familiar y sociocomunitario y tú
94 puedes mostrarle esa situación a la familia de manera que pueda sensibilizarse efectivamente y
95 donde a ellos les hace sentido, yo creo que ese es el punto donde puedes generar cambios, ahora
96 para eso debe haber un compromiso importante, tienen que generarse condiciones vinculares,
97 tiene que haber una condición en la que puedes confiar en el profesional que, aunque está por
98 tribunales, está propiciando un espacio de ayuda, eeeh en el fondo hay ciertas condiciones que
99 tienen que pasar para que la familia se sensibilice...

100 E: claro...eeeh y ¿Cómo tu evalúas que se produce un cambio? ¿cómo lo notas?

101 P1: bueno eso tiene que ver con la adherencia, tiene que ver con el impacto positivo que van
102 teniendo los niños en las distintas áreas, como por ejemplo en la escuela te dicen que el niño ha
103 andado mejor que ese es siempre un tema que lo dice la escuela, eeeh cuando el papá y la mamá
104 logran ver esos cambios al interior de la casa etc, porque lo que pasa en general es que las
105 situaciones de maltrato se expresan con síntomas.

106 E: ya...y eeh ¿Cuál es la visión que tú tienes considerando lo que hemos hablando en relación a la
107 minuta que plantea SENAME?

108 P1: lo que pasa es que yo creo que de alguna manera son varias cosas, que tienen que ver con los
109 niveles más interpersonales y con los niveles de la institución, en ese sentido, osea por un lado,
110 uno tiene que ver con las líneas programáticas de SENAME, eeeh....con ciertos lineamientos que
111 tienen que ver con lo técnico, no con la base técnica, si con lo técnico a nivel institucional a nivel de
112 qué es lo que se pretende, pero esos lineamientos son bastante amplios y permiten que a nivel de
113 las estrategias, tú puedas generar muchas estrategias de cambio eeeh...en ese sentido, eso es un
114 recurso a favor y un recurso en contra, porque por un lado te dejan mucho para pensar en cómo
115 hacer una intervención, por otro lado al restringir también genera dificultades eeeh...pero, pero si tú
116 me preguntai eeeh claro los aportes del lineamiento pueden ser en muchas cosas, pero yo creo
117 que lo que vale aquí más que nada es como el equipo arma los modelos de intervención, como
118 piensa las intervenciones, como se relaciona con la gente eeh pero tiene que ver más como uno a
119 nivel interno organiza todo porque por ejemplo yo te podría decir que una de las mayores limitantes
120 es el tiempo, pero eso no necesariamente, bueno tiene que ver con la cantidad de lucas que hay
121 para los proyectos, pero también como la ONG distribuye las lucas, pero también como los equipos
122 organizan como los profesionales van a cumplir ciertos roles y funciones que demandan más o
123 menos, eeeh...entonces todo eso impacta finalmente en el niño, esa forma al final de cómo se va a
124 intervenir es una cadena que llega finalmente al niño, en donde tú tienes que priorizar a, b o c
125 respecto a la intervención con ese niño....eeeh....ahora SENAME en realidad en lo concreto igual
126 es como ambiguo, lo que pasa es que hace caso omiso de lo que finalmente es la pega de que
127 necesitas más tiempo, más recursos, porque nosotros se supone que trabajamos con mediana
128 complejidad, pero en realidad nosotros no trabajamos con mediana complejidad, trabajamos un
129 poquito más arriba, entonces eso necesita mejores recursos, porque trabajar con familias
130 multiproblemáticas no las podí ver dos veces al mes, las tení que ver todas las semanas. O sino la
131 intervención no va a ir dando frutos, no hay continuidad, y resulta que nosotros tenemos que hacer
132 cuatro intervenciones al mes, pero también tenemos que estar coordinando con la escuela una vez
133 al mes, ya entonces ahí nos quedarían dos sesiones con el niño y una con la familia eeeh ¿y qué
134 hací con eso? Entonces finalmente lo que pasa es que nosotros pa llevar a cabo la intervención,
135 porque lo otro es la planificación que también es importante, entonces para poder llevar a cabo una
136 intervención de calidad lo que nosotros hacemos es hacer más intervenciones que esas pero
137 finalmente a un costo personal súper grande, entonces estai infravalorado porque es un programa
138 de intervención focalizada, pero no es un programa de intervención focalizada, es un programa de
139 intervención en reparación porque el nivel de complejidad es bastante más amplio que la
140 prevención

141 E: claro...ok M, muchas gracias por tu tiempo...

142 P1: aaah de nada cualquier cosa que necesiten me avisan

143 E: ok gracias

PIB 3, Profesional 2 (P2)

1 E: Ahora, ya mmm más enfocado en las preguntas de la intervención misma que es lo que
2 vamos... es parte de nuestra tesis, te iba a preguntar ¿Cuáles son los objetivos que se proponen
3 como para trabajar el maltrato infantil?

4 P2: Eiiii... haber primero...se enmarca el trabajo en el contexto, en los lineamientos del programa
5 en el PIB, y acá por un tema de perfil de los chiquillos que ingresan, el maltrato ehhhhh... el
6 maltrato en general, debiera ser no constitutivo de delito para poder estar en este programa, eh
7 es decir, no atendemos casos ni de cómo te decía recién consti...constitutivo de delito, ni maltrato
8 físico grave, mmm... en un concepto más cronificado si lo querí ver así, que es como la lógica de
9 SENAME. SENAME tiene esta mirada como de que existen vulneraciones leves, moderadas, y
10 graves, es desde la mirada de ellos, yo no la comparto pero ellos lo ven así. Eiiii... y por lo tanto,

11 ese restringe esa mirada, esa política de SENAME restringe un poco la... la también la intervención
12 que nosotros hacemos acerca del maltrato, ehhh por lo tanto el maltrato que nosotros trabajamos,
13 se considera generalmente como maltratos leves o maltratos de carácter más psicológico, pero no
14 situaciones como en extremo vistas, así como un niño que llegue golpeado severamente, porque
15 ya inmediatamente pasaría a judicializarse y quedar fuera de nuestro programa. Ahora... un
16 maltrato yaaa... de otros tipos, que son más solapados y que son también a mi juicio permanentes
17 como por ejemplo ser testigos de violencia intrafamiliar... ehmmm... es muy típico en este
18 programa, o maltratos que no son concientizados como maltrato, por ejemplo, la parentalización
19 infantil, muchas familias viven acá y jamás lo han considerado maltrato o en la lógica de este
20 programa, vulneración de derechos, cachai?, jamás lo ven así. Y muchas veces nuestro trabajo, es
21 un...mmm esss de alguna manera ayudar a significar como que cuáles condiciones son de
22 maltrato, cuáles condiciones son de vulneración, ehhhh pero siempre como hermanadas cachai?,
23 el concepto maltrato, con el concepto vulneración, es como... de hecho la mirada base,
24 deeee...deee de este programa, y que está detrás también de lo que hace uno en la intervención
25 particular como psicólogo, es decir, no hago una terapia purista, sino que si hago una intervención,
26 siempre estoy con la mirada del derecho también, es como fundamental. No sólo por un cuento
27 personal, sino porque también, si te llega un caso con medida de protección desde tribunales,
28 claramente estai obligado a tratar lo que el tribunal te está solicitando que trates, más allá que estí
29 de acuerdo o no, hay ciertos márgenes de obligatoriedad, que también de alguna manera
30 enmarcan lo que uno hace, no sólo el trabajo del psicólogo, sino que de cualquiera de nuestros
31 compañeros que está en este programa...sí que es como...el maltrato es una temática, frecuente
32 pero vista como solapada, del concepto de vulneración de derechos de la infancia, así es
33 entendido el maltrato, yo te podría decir, sí que es muy frecuente. Es como mmm... no sólo el
34 maltrato familiar, sino también el maltrato de la estructura escolar hacia los chiquillos, la
35 estigmatización, no me estoy refiriendo a bullying, si no a la estigmatización desde mismos
36 profesores, ya que un profesor esté solicitando intervención psicológica para modular a un niño me
37 parece a veces maltratador, es como...ehh querer que se lo repares o oooo utilizan conceptos muy
38 médicos, o psicologizantes si lo querí ver así, y que ya es maltratador po, muchos chiquillos llegan
39 a acá en la primera sesión con el psicólogo y tu le preguntai por quéee, si sabe por qué viene y
40 dice porque tengo que portarme mejor po, o sea ya vienen con una lógica super culpógena y ya de
41 entrada vienen maltratados por el sólo hecho de derivarlos, y generalmente eso ocurre con la
42 escuela, la lógica escolares versus ehh nuestras propias miradas, entonces estamos como en
43 medio de varias miradas pos cachai, estamos con la mirada de SENAME, que es una mirada
44 también psicologizante a mi juicio, psicologizante en el sentido como clínico de la palabra po, no
45 restringir la psicología sólo a eso pero es la mirada pública, es como psicología-reparación,
46 psicología-sanidad, psicología-patología, entonces, tanto SENAME, como el sistema público en
47 general, escuelas, consultorios tienen esa mirada, entonces nosotros negociamos con esa mirada,
48 porque no necesariamente, es la...nuestra mirada, pero ya esas miradas son vulneradoras a mi
49 juicio y ya son una especie de violencia cultural, ehhh hacia los chiquillos...

50 E: Pero...en la intervención en sí, que tú me dices que como que no compartes mucho esta visión,
51 qué objetivos se plantean, así como en la práctica misma así a trabajar con un niño que llega
52 maltratado, no sé si hay unas líneas a seguir... por ejemplo ver esto con los papás...no sé.

53 P2: Sí, mira las acciones como generales, más allá del rol, también como pa' enmarcarte un poco,
54 la acción general siempre primero es un rol de la coordinación evaluar si el niño que está siendo
55 derivado tiene perfil y para eso hacen una primera entrevista, una visita domiciliaria, eso se llama
56 pre-ingreso, ehhh los pre-ingresos se hacen como para evitar que ingresemos chiquillos
57 indiscriminadamente, y no todos correspondan al perfil, y tengamos dificultades en la intervención,
58 porque muchas veces nos ocurre que la derivación dice que vienen por tal cosa, y sin embargo
59 aparecen otros elementos que son de mayor gravedad, si querí verlo así, y tenemos que derivar, al
60 final no sirve de mucho, o sea sirve igual porque derivamos y orientamos a la familia pero igual los
61 estai tramitando a los chiquillos. Ya, el pre-ingreso, primero clarifica si tení el perfil, posterior a eso,
62 se asigna al caso siguiente, se le asigna una dupla, dupla en este programa son psicólogo-
63 educador, asistente social-educador, esa es como la dupla. Cuando ya tenemos la entrevista, la
64 dupla con el caso, es decir, con el niño más su familia, ahí se hace un encuadre, y en el encuadre

65 tú primero les plantai la lógica de derechos, así como qué significado tiene este programa, cuál es
66 el sentido, le clarificai por qué vienen a acá, y de esa manera también les tratai deeee de mostrar,
67 el motivo también del por qué de su derivación, porque la mayoría no viene por motivo... por
68 derivación espontánea, no es porque ellos decidan venir, es por la escuela, el consultorio, o por
69 tribunales, entonces ya la familia viene en una lógica de que los mandaron, onda la mayoría de los
70 casos, entonces la primera entrevista es fundamental, porque no sólo estai, o sea no solo al
71 encuadrar le estai marcando límites, sino que también estai aprovechando la instancia de generar
72 vínculo, de clarificar las cosas, de transparentarlas, de que se entienda en qué contexto estamos,
73 si vienen judicialmente, el marco de obligatoriedad, si viene de la escuela, darle el espacio a la
74 familia a que exprese cómo ellos visualizan la situación de derivación y ahí ya estai favoreciendo lo
75 que a nuestro juicio, es super importante, o a mi juicio personal, el vínculo. O sea si tení problemas
76 de vínculo el trabajo se va a perder, no te va a funcionar, entonces lo primero es un encuadre
77 super claro, un encuadre que intente ser, comprensible y que no pierda de vista, que estamos en
78 ciertos márgenes, que son todos los que te he mencionado al principio, el margen SENAME, el
79 margen institución que los deriva, escuela, tribunales y nosotros, cachai, entonces...todo eso tratar
80 de dejarlo bien claro, no sólo... primero en la entrevista, pero lógicamente en todo el proceso
81 diagnóstico, y el objetivo es precisamente, el clarificar, el transparentar y generar vínculo claro
82 con... con no sólo con los niños, sino que con la familia también...entonces ehhhh... ya estai por
83 eso es tan importante aclararte esto al principio, porque estai con esto, con todos estos discursos,
84 así como a tu alrededor, que tenís que clarificarlos, y ser muy como, a mi juicio hábil, en hacerle
85 entendible eso a las personas po, porque los derechos de infancia son derechos que nacen en
86 contexto ehhh... que no necesariamente son contextualizados ni significados por la historia
87 familiar, o sea el derecho a no trabajar, por ejemplo, pa' una familia jamás puede haberlo visto
88 como un derecho, creen que trabajar es un apoyo pa' la familia, montones de otras cosas,
89 entonces, ahí ya al principio empezai aaaa... aaa tratar de traducir los lenguajes, y también recibir
90 de ellos, sus propias demandas, o sea como ellos visualizan, y si ellos problematizan el por qué
91 están acá. Por eso te digo, que son hartas cosas a la vez... así que eso es lo primero...es como el
92 encuadre y un encuadre que no es fácil, por eso trato de como de... explicarte, que también es
93 relativo a cada historia, porque si la derivación es de tribunales, el encuadre tiende a ser mucho
94 más... ehmmm ... haber...tratando de usar, no sé si es certera la palabra, pero es como más
95 "rudo", porque es como dejarles super claro que es obligatorio... y la verdad es que con la
96 experiencia, mmm al principio cuando recién empezó este programa, uno va aprendiendo po,
97 ahora una a esta altura yo ya sé que tengo que ser super claro con ellos y decirles, esto es
98 obligatorio, o sea entendiendo lo que implica que les diga eso...pero no nos queda otra porque no
99 solo es obligatorio para ellos, sino también para nosotros, o en mi caso, para mí como profesional a
100 cargo del caso, porque tengo que estar informando a tribunal de qué va pasando cada tres meses,
101 tengo que estar diciendo como van las cosas, y cualquier cosa que ocurra, yo soy responsable de
102 si la vulneración se de o no con en ese niño, entonces aquí ya estamos negociando con una
103 mirada de tribunales, que es distinta, que es penal, que es obligatoria... entonces por eso te digo,
104 que cada encuadre es relativo a cada situación de demanda, también relativo a lo que visualiza la
105 familia como el problema, o sea tenís que hacer una especie deeee... de consenso de todas estas
106 cosas, para luego, planificar pa' donde va la micro, y eso requiere su tiempo... entonces, son varias
107 cosas a la vez, que se hacen, a diferencia de mi trabajo en el consultorio, porque las personas
108 llegaban y con una lógica super médica, vengo para que usted me ayude por tal cosa, porque
109 estoy viviendo un problema no sé pos, y tal vez el único conflicto que me enfrentaba era que
110 llegara un niño, entendiendo por qué llegaba, si lo traían los padres por qué lo traían, cachai?,
111 como ese típico conflicto de que el niño entienda el por qué llega, por qué viene, si considera que
112 es importante venir, versus la demanda de los padres, pero aquí no pos, son como hartos anexos,
113 son...son primero que la persona, que la familia identifique este problema, de qué manera lo
114 identifica, si se sienten obligados o no, si le encuentran sentido al venir, si consideran que esta es
115 una instancia de apoyo, cachai?, luego el niño si, si lo valora, si lo entiende, son como hartas
116 cositas a la vez, por eso te digo que el diagnóstico, como parte también en el diagnóstico el
117 encuadre, y el vínculo, son centrales ahí, o si no, la deserción es im...sería...importante

118 E: importante...

- 119 P2: Sí.
- 120 E: Yo te iba a hacer una pregunta, pero igual de lo mismo, que me has mencionado, ¿Cómo haces
121 para cumplir, o qué acciones llevas a cabo para cumplir estos objetivos de clarificar...? Como ¿Qué
122 se hace?
- 123 P2: Sí, es lo que te decía po. Ehhh lo primero es lo del encuadre, fundamental, es clarificar,
124 traducir, traducir qué significa un programa PIB, que significa la lógica de protección de infancia,
125 vulneración de derechos, qué piensa la familia en relación a eso, si creen que algo de esto los
126 conecta, si saben por qué vienen
- 127 E: Y después del encuadre ¿Qué acciones se llevan a cabo?
- 128 P2: Después del encuadre, vienen las visitas domiciliarias, que el ideal es hacerlo en duplas, pero
129 casi nunca ocurre, sobre todo pa' los psicólogos, porque los psicólogos estamos más...ehmmm
130 nos quedamos más acá en la oficina porque hacemos más intervenciones de oficina, es decir,
131 diagnóstico y cosas, y en cambio no es lo mismo, cuando te toque entrevistar a la dupla asistente
132 social-educador, porque salen más, es una falencia porque perdemos esa posibilidad de
133 conectarnos un poco con la territorialidad de la situación, el ideal sería que pudiéramos hacer todo,
134 todas las acciones la dupla, juntos, pero en lo concreto no se puede, y eso tiene que ver con un
135 tema claramente de recursos, si un psicólogo de jornada completa es para 31 casos, va q querer
136 en un mes ver a los 31 casos, al menos 2 a 3 veces, cachai que no podí hacer todo, o sea por eso
137 inevitablemente te separai, y la educadora en este caso va a la escuela, la educadora va...va a la
138 casa, y ahí se...
- 139 E: Se va a la escuela también...
- 140 P2: Sí, se va a la escuela y se, lo que sí hacemos para tratar de no perder un poco la mirada
141 integral, es siempre discutir a principio de mes los casos, los 31, así nos dejamos una mañana para
142 hablar de los 31 casos y las acciones que vamos a hacer, entonces si la educadora tiene más
143 vínculo con un caso, me va a ir contando como van las cosas, y yo le daré mi opinión cachai?, y al
144 revés, porque inevitablemente también hay un tema de que la gente se vincula por un tema de
145 feeling, más con uno que con otro, y eso también marca la intervención. Ehmmm... pero posterior a
146 eso, o sea esta es la primera parte diagnóstica, la primera entrevista que se hace generalmente
147 acá, luego viene una visita a la escuela, para ver el contexto del niño, si están escolarizados cómo
148 les va, si están en riesgo de su escolarización, y todo ese cuento, la visita domiciliaria, y ahí ya nos
149 hacemos el mono para generar un plan de intervención, y ahí ya después de los dos meses,
150 debiéramos tener un plan de acción, y ese plan de acción puede ser trabajar en el desarrollo de
151 habilidades parentales en los padres, puede ser un proceso terapéutico al niño, puede ser en
152 paralelo proceso terapéutico-intervención con los padres, puede ser apoyo más bien familiar, eso lo
153 puede hacer el educador, un montón de alternativas, ahora también ocurre que la dupla psicólogo-
154 educadores, están marcados más psicologizados entonces, en el pre-ingreso cuando la
155 coordinadora recibe los cosas piensa a qué dupla lo mando, ya lo manda no sólo, dice ya si me
156 tinca que este caso requiere apoyo psicológico, es muy probable que lo manden a la dupla que
157 tiene psicólogo, porque somos tres duplas acá, un psicólogo jornada completa y un educador
158 media jornada, una psicóloga media jornada y educador media jornada, y una trabajadora social
159 jornada completa y un educador media jornada, son esas tres duplas, entonces 2 profesionales en
160 jornada completa y uno media, que es la otra psicóloga que vai a atender de ahí, ell... entonces
161 ahí el coordinador o coordinadora, por lo menos lo que hacía la coordinadora anterior era
162 considerar un poco a qué perfil correspondía, si requería apoyo psicológico lo iba a mandar a una
163 dupla con psicólogo pero empezaba a pensar también a qué psicólogo, le tincaba más, y ahí ya
164 vienen cuentos más personales, como a mí por ejemplo, en lo personal me va mejor con
165 adolescentes, entonces habían adolescentes, me mandaban adolescentes a mí, y tengo hartos
166 adolescentes
- 167 E: y ¿Qué es lo que más se trabaja con los adolescentes ahí?

168 P2: Ehhh... es fundamental el vínculo, y el vínculo porque el adolescente necesita sentirte cercano,
169 necesita valorar viene...que es un espacio íntimo, la...ehhmm considerar que si bien vienen los
170 padres, ellos son super importantes en la intervención y su opinión, entonces... no sé pos a mí me
171 va bien con ellos, probablemente porque en el encuadre soy muy preocupado de que ellos sientan
172 que el cuento es de ellos principalmente, tratando de no hacer alianza con el adolescente en
173 desmedro de los padres, ahí hay que ser muy estratégicos, pero me resulta, a mí me ha resultado,
174 pero a mi compañera la M^a Jesús le va bien con los más pequeñitos y ella hace buenos vínculos
175 con los chiquititos, y hace buenos diagnósticos, entonces por eso, cachai hay temas personales, la
176 coordinadora nos conocía po, de mucho tiempo, entonces ella sabía a..

177 E: a quien derivar

178 P2: a quien derivar por eso... cuando es social, ya no hay más alternativa, es la Clau o nada, si
179 que ahí derivan, y eso igual sigue siendo relativo porque un caso que inicialmente puede ser social,
180 luego va a necesitar apoyo psicológico, porque diagnosticaste y te fijaste con el tiempo, o porque la
181 historia cambia, eh y así...

182 E: Justo yo te iba a preguntar, ehmm como ¿qué considerabas tú que finalmente hace el cambio?
183 Que por ejemplo ya a un niño, no se le esté maltratando. Como ¿Qué parte de la intervención era
184 lo que hacía cambios?

185 P2: Yo creo que eso, es relativo yo creo que así muchas estrategias comunes de intervención es
186 difícil, bueno pa eso está la tesis de ustedes, pa tratar de encontrarla, pero yo creo que es super
187 relativo, yo en lo personal tengo mi mirada que trata deeee ... recibir como cada historia en
188 particular, o sea trato de no estandarizar mucho el formato porque creo que si estandarizo, limito el
189 diagnóstico, o sea esa es mi apreciación, ehmm yo soy más partidario de que las necesidades son
190 distintas a cada situación familiar, eh y hay que hacer una especie de consenso de necesidades,
191 que si viene derivado por la escuela, la escuela tiene una necesidad clara, la familia vendrá a acá y
192 tendrá necesidades particulares, y lógicamente enmarcadas con lo que nosotros podemos hacer, y
193 que hablé de necesidades cambia un poco el margen de acción, porque si hablo de objetivos,
194 siento yo que estoy limitando un poco la acción a futuro. Estamos más que claros, por lo menos yo
195 estoy más que claro, con la experiencia que tengo, que no es mucha tampoco, que las cosas
196 cambian y que si planteo un objetivo ahora va a cambiar mañana, y así... entonces prefiero hablar
197 de necesidades, se plantea una necesidad hoy día, incluso en cada sesión, me va bien creo yo por
198 lo mismo, con los adolescentes, porque nooo no vuelvo rígida mi intervención, sino que al
199 contrario, enfatizo la idea del vínculo, enfatizo la idea de que es un espacio para ellos, enfatizo en
200 la idea de la intimidad, y también en que puedan hablar lo que quieran cada sesión, siempre en un
201 margen genérico, es decir, entendiendo por qué vienen, y que no lo perdamos de vista, pero eso
202 no significa que no puedan hablar lo que quieran en la sesión, de hecho me toca a veces niñas que
203 quieren hablar no sé, una niña fue casi un año me quería hablar de su historia de amor con el
204 pololo, pero esa historia que era su necesidad, me permitía abordar problemáticas que eran motivo
205 de derivación, que eran las relaciones disfuncionales con la familia, que ella había sido
206 diagnosticada con un trastorno de la personalidad limítrofe con una psiquiatra, y que tenía
207 conductas como pa' darle ese diagnóstico, pero yo no la abordé jamás desde esa mirada, lo
208 abordé más desde la mirada de cada necesidad, entonces ella ... fue super simbólico porque se
209 sintió tratada no como una diabética si querí verlo así, sino que se sintió tratada como persona po,
210 entonces ella venía, me contaba sus rollos con el pololo y todo el cuento, y tuvo progresos super
211 significativos, porque creo yo que se dio en el caso de ella que se contribuyó con este espacio a
212 despatologizar, cachai?, y también trabajé en paralelos con sus abuelos, que eran los cuidadores,
213 en que ellos entendieran que efectivamente, si ella iba a la psiquiatra en paralelo y le daban
214 fármacos por un tema de control de impulsos, no había que desmerecerlo, que ella podía estar
215 tomando pastillas pa' el control de impulsos, y no había que olvidar que era una chiquilla, una
216 persona común y corriente, y yo usaba mucho la palabra diabetes, porque el diabético se inyecta la
217 insulina y anda lo más normal po, sólo tiene que preocuparse de inyectarse la insulina, lo mismo
218 ella, es decir, ella se toma las pastillas, lo demás son problemas de la vida, hay que ver qué le

219 vamos a hacer entre ustedes dos, y se le bajó ese tema y favoreció muy bien la relación entre los
220 abuelos, la niña, abandonó los berrinches que eran impresionantes...

221 E: Pero ¿no encuentras que hay un agente de cambio como principal?

222 P2: Sí, si te doy un concepto yo vuelvo a insistir que es el vínculo, yo creo que esa es la estrategia
223 de acción, no creo que sea laa la técnica tanto, cachai? Así como la técnica no sé... técnicas yo
224 creo que son relativas y te pueden ir sirviendo, y son ensayo y error siempre, así como no
225 sé...narrativa haber escríbeme este hecho, nárramelo, en tercera persona no sé, y después lo
226 contamos, ya puede funcionar con alguien pero con otro no, por eso yo creo que es más
227 transversal el vínculo, la confianza, que el niño y la familia sientan que este es un espacio de
228 acogida y con ese espacio, empiezan a sentirse sostenidos, contenidos y emergen todas las otras
229 cosas, creo yo...

230 E: Una pregunta...

231 P2: Dale, dale

232 E: Una pregunta ¿Cómo evalúan que se vaya produciendo el cambio en la intervención?

233 P2: es ¿cómo vamos midiendo el progreso?

234 E: O sea cómo evalúan que ya no se da por ejemplo el maltrato... no sé como evalúan eso...

235 P2: El seguimiento constante de la situación no sólo a través del relato del niño y de la familia, sino
236 que en la escuela, porque hay indicadores super como claros acerca de si las cosas cambian o no,
237 es decir, si la niña viene, más allá de yo haga todo este tipo de intervención, yo sé que ella viene
238 derivada ponte tú por la escuela, y en la escuela tienen antecedentes que falta a clases, que es
239 contestadora, que no sé pos, el mantener un contacto periódico que lo hace generalmente el
240 educador con los agentes sociales en torno al caso, también te van dando cuenta de los progresos,
241 es decir, lo que te viene y te dice la mamá, sabe la he notado distinta, no sé po, o he notado que
242 está más tranquila, y que en la sala de clases te digan lo mismo, o que suba completamente el
243 rendimiento, es comoooo los indicadores que son más como...prácticos, pero también como
244 indicadores, la propia apreciación, en la conversación del niño o la niña po, porque puedee... a
245 veces resulta, que claro, no hay un progreso significativo, ni escolar, ni de rendimiento, pero los
246 chiquillos si dicen sentirse mejor, entonces ahí considerar que eso no vale, igual me parece como
247 demasiado extremo, quedarse demasiado en los indicadores, pero eso es... estamos siempre en
248 contacto con ...

249 E: la red

250 P2: y la red va informando también a nosotros y vamos como coordinando a cada rato... los profes
251 son importantes, tener un buen vínculo con ellos también es parte de nuestro trabajo, pero ahí lo
252 hace el educador cachai?, y por eso es tan importante que yo me mantenga en contacto con el
253 educador, pa' ver como van, que me van diciendo, los nuevos datos, los nuevos datos yo los puedo
254 abordar en conversación con los chiquillos, cachai?... eso

255 E: Mi última pregunta...pero ya lo mencionaste como un poco al principio, peor igual te la tengo
256 que hacer, ¿Cuál es la visión que tienes de los objetivos y procedimientos que me has
257 mencionado, que trabajas y todo eso, respecto a los que están dispuestos como en la minuta que
258 viene desde SENAME?

259 P2: Ahh ya... sólo SENAME, porque el programa claro viene desde SENAME pero luego, SERPAJ
260 hizo una oferta en respuesta a estos lineamientos, tratando de respetarlos pero agregándole
261 nuevas cosas, y estas nuevas cosas también a su vez se modifican en función de nuestras propias
262 apreciaciones e informes hacia SENAME, entonces termina siendo como una integración de las

263 tres igual, ahoraaa por eso te pregunto, si es solo SENAME, si es en el fondo el resultado final de
264 lo que se plantea como trabajo, lo que le ofrecemos nosotros a SENAME para trabajar y ellos
265 aceptaron...

266 E: es que era de esa minuta, a la cual tuvimos acceso nosotras, era la de los lineamientos técnicos
267 dispuestos como por SENAME...

268 P2: ya... es lo que te dije al principio, yo creo que SENAME tiene una mirada de control social, o
269 sea yo no creo que lo vean distinto, y por eso la mirada psicológica para SENAME es una mirada
270 clínica, que asume la idea de que las vulneraciones es el equivalente a la posibilidad de
271 reparación, como si fuera una terapia clínica la que va a garantizar el que el chiquillo quede mejor o
272 peor, y la verdad es que no estoy pa' na de acuerdo con eso po, creo que primero es pretencioso,
273 segundo asume la idea clínica así casi como de batas blancas que nosotros vamos a mejorar
274 cualquier caso como que tiene criterios objetivos, cuando sabemos que no los tiene, cada historia
275 tiene espacios subjetivos super fuertes, la objetivación de cada caso yo creo que es riesgosa, se
276 intenta para investigar, para aportar, pero es un intento po, el tema está que la mirada pública no lo
277 ve así, lo ve como es o no es psicólogo reparación y creo que también pierde la mirada un poco
278 social po, porqueee porque yo creo que los programas, tienen validez por la presencia de los
279 psicólogos de hecho, más que... pero no estoy diciendo que sea bueno, estoy criticándolo de
280 hecho, estoy diciendo que es una psicología sobrevalorada, desde una mirada clínica, que
281 parcializa la mirada del problema, que el medicalizar la situación de los chiquillos, así al
282 psicologizarla así como te reparo y se arregla, yo creo que es perder miradas que son más macros,
283 y que son evidentes, así como las desigualdades de educación, las desigualdades sociales
284 generales, las desigualdades de ingresos, todas esas, que son estructurales, sociológicas si las
285 querí llamar, están intentando meterse no sé por donde SENAME y por lo tanto, la psicología está
286 al servicio de esos intereses, entonces yo igual creo en lo personal, que por conciencia psicológica,
287 la psicología, o el psicólogo debiera entender que las políticas públicas te utilizan como gendarme
288 social, y yo creo que es una condición ética necesaria para entender. Porque si soy psicólogo
289 ortodoxo, y jurai que lo que estai haciendo es terapia, en este contexto estai salvando cabros
290 chicos, me parece que es riesgoso que tengai esa mirada, que per dai un poco la mirada macro es
291 absolutamente riesgoso, y esa es mi crítica que le hago a SENAME po, SENAME está utilizando
292 una disciplina que es la psicología, paraa... porque SENAME está al servcio de intereses estatales,
293 y no hay que ser muy inteligente para entender que... cuáles son los intereses estatales también,
294 sobretodo en un gobierno de derecha, como el actual po, que evidentemente se patologiza por
295 todo, y si el Cisarro es un cabro chico problema es porque nace de la familia, no resultado de una
296 distribución social desigual, no, porque no les conviene mirar las cosas así, entonces qué es
297 conveniente, mirarlas como que vienen de un conflicto medio enfermo, o desviado familiar, y pa'
298 qué, quienes te sirven pa' tratar esto, los psicólogos, entonces estamos al servicio, de esa mirada,
299 mirada de la cual no estoy de acuerdo. Pero en ese...ese lugar, intentamos hacer lo posible
300 nosotros pa' no perder esa mirada, tampoco hay que caer en la depresión y decir estoy al servicio
301 del Estado, como si fuera una marioneta, no pos, igual uno en estos espacios, como estos quiebres
302 pequeños, en estos espacios de intimidad, uno igual hace cosas, así como micro acciones que van
303 en beneficio de la familia... si que esa es como mi mirada, mi mirada es como crítica derechamente
304 a SENAME, y también a tribunales, otros más que no han metido problemas, por la obligatoriedad,
305 la idea también patológica, uno tiene que aprender a negociar con eso, yo cuando voy a tribunales,
306 intento dialogar con el discurso que espera un juez, pero no olvidando lo que estoy esperando yo
307 también con la familia po. En el fondo es una especie de traducción del lenguaje nomás pa'... ehh
308 respetando ese lenguaje dominante, pero para finalmente tratar de proteger a los chiquillos más
309 allá de un concepto clínico...ese es como el cuento...

310 E: Te puedo hacer una pregunta pero ya me pasaría un poquito del tiempo...

311 P2: Sí...

312 E: Es que era respecto a lo que mencionaste de SERPAJ, como que había habido, una mirada
313 también de SERPAJ, ¿Qué mirada era esa a la que te referías?

314 P2: Lo que pasa que de SERPAJ, igual tiene...haber...mmm una historia, yo me imagino que
315 ustedes tienen alguna idea...ehh SERPAJ igual es una institución que tiene una mirada más de
316 conciencia política-social, que lo haga o que haga acciones concretas para eso, te lo dejo en
317 cuestionamiento, pero de que históricamente su origen es así, que nace por los derechos humanos
318 y todo ese cuento, hace que ya exista esta conciencia como política igual en la institución, ehh en
319 ese contexto la institución igual intenta como negociar ehh con la política de SENAME, por lo tanto
320 devuelven también intentando como que se validen miradas desde abajo, así no solo desde arriba
321 SENAME, sino también negocian pero en la medida en que se puede, pa' eso está la Unidad de
322 Infancia, unidad que antiguamente no estaba y que ahora intenta como hacer este tipo de
323 negociaciones con SENAME, en relación a nuestras miradas, porque SERPAJ tiene muchos PIB,
324 entonces intentando ahí hacer consenso, eso es por lo menos la mirada que yo tengo de SERPAJ,
325 y en relación aaa...

326 E: a SENAME

327 P2: a SENAME...ahora, ya en lo que queda de nosotros, el PIB Carmela Jeria en particular,
328 también tiene un matiz que lo hace distinto a los otros PIB, porque estamos en un territorio distinto,
329 porque al ser céntrico y estar en el casco histórico tenemos muchos cerros, entonces no es lo
330 mismo ponte tú que estuviéramos en el Barrio O'higgins, en el Barrio O'higgins estamos en un
331 barrio, estamos dentro y podemos hacer un trabajo más como ehh intercultural, así po estar ahí,
332 hacer actividades más masivas, y todo lo que pueden hacer ellos, de hecho ellos también se han
333 ganado un espacio, porque llevan mucho tiempo allá, nosotros aquí no pos, aquí nosotros
334 estamos en una oficina, en un edificio, la atención es super focalizada a casos, porque en medio de
335 tantos cerros distintos que no nos queda otra, cachai, entonces eso ya hace que tengamos un
336 matiz diferente, y que nuestra intervención sea más parcelada a cada historia familiar, caso-historia
337 familiar. Ehmm por las condiciones que nos quedan, no nos queda otra que intentar trabajar desde
338 ahí, no podemos pretender hacer trabajos ehhh sectoriales, porque es complicado, no todos los
339 niños viven en el mismo lugar...

340 E: Y ¿cuántos cerros abarcan?

341 P2: Desde son muchos, son desde el Cerro Cordillera, al Cerro Toro... Cordillera hasta San Juan
342 de Dios, unos 25 cerros serán...porque estamos en el casco histórico, yo creo que debieran haber
343 por lo menos 2 PIB más en este sector, no sé pos en el Cerro Cordillera podría haber uno sólo
344 exclusivo para ellos, y estando ahí dentro así como están focalizados, así como está el Barrio
345 O'higgins y hací un trabajo mucho más ehh integrado a mi juicio, pero igual creo que se hace pega,
346 así como estamos ahora, pero te digo eso, lo que te intento explicar es que hace matices distintos
347 a este programa, somos intervención más de casos, así que eso es como en lo que estamos...

348 E: Listo

349 P2: Ok

PIB 3, Profesional 3 (P3)

1 E: ¿Cuáles son los objetivos que se propone para el trabajo en maltrato infantil?

2 P3: Bueno, la mayoría de los casos que vienen acá vienen por negligencia parental, nosotros acá
3 en el PIB trabajamos desde la socioeducación o la psicoeducación como habilitando mayores
4 herramientas a los padres ehhh con el cuidado de los chicos... este ámbito de mayores
5 herramientas igual es como súper particular considerando cada una de las historias de la
6 familia...eehh... desde este PIB yo creo que igual como que siempre ha sido trascendental eeh
7 conocer un poco la historia transgeneracional que existe en cada una de las historias familiares
8 para poder abordar de acuerdo a lo que ellos mismos plantean. Una de las funciones que tal vez
9 nosotros mismos tenemos es que dentro del plan de intervenciones los objetivos que nosotros
10 proponemos de trabajo estén acorde con lo que ellos realmente quieren, o sea , es más, yo creo

11 que cuando nosotros vamos a hacer el pre ingreso nosotros preguntamos que ellos esperan que
12 nosotros hagamos, porque nos en muchas oportunidades nos ha pasado primero que no saben a
13 que vienen segundo que el trabajo que nosotros hacemos no les es coherente para ellos como que
14 ellos si tu los entrevistas pueden decir que yo voy allá a conversar con ellos y como que no tienen
15 muy claro la orientación del trabajo, una de las cosas igual es como ir focalizando el trabajo con las
16 intencionalidad que ellos se hagan partícipes conscientemente porque a veces uno como
17 profesional igual obvia ciertos métodos o metodologías para que ellos también sean partícipe de
18 este plan de intervención.. ehh durante creo que estratégicamente igual ehh como constante.. eh
19 dentro de las practicas constantemente ir abordando los objetivos así como ya hoy día nos vamos
20 a reunir con el fin de hacer esto y esto otro, para la próxima sesión van a hacer una tarea vamos a
21 hacer tal y tal cosa, ser súper claro y metodológico en ellos incluso concreto vamos a hacer esto y
22 esto otro informarles también dentro de la , no solamente de la primera entrevista como dentro de
23 la de la.. que vamos teniendo con ellos hasta donde nosotros podemos abordar porque también
24 nos hemos encontrado con dificultades que eh por ejemplo el tribunal dice que trabaje el PIB
25 habilidades parentales ¿mee entendí? Y nuestro primer foco de atención está en la atención de
26 vulneración de derechos pero dirigida hacia los niños ¿me entiendes? Entonces las habilidades
27 parentales que igual se trabajan es como un segundo ítem que esta como paralelamente pero no
28 se focaliza la atención en las habilidades de los padres sino en el daño primero en restituir el daño
29 de los niños que ingresan en el programa

30 E: Cuéntame brevemente ¿cómo usted hace para cumplir los objetivos que se plantea?. El
31 procedimiento

32 P3: Como en la metodología que nosotros usamos con los chiquillos ocupamos por ejemplo los
33 juegos lúdicos , tenemos.. los juegos diagnósticos que ocupan los psicólogos que también
34 paralelamente nosotros retroalimentamos a nuestras herramientas, con la finalidad de también
35 poder usar las mismas metodologías y sociabilizar nuestros aprendizajes, también ahora estamos
36 construyendo una gran capital donde se abordan distintas temáticas con los chiquillos desde el
37 ejercicio en la dinámica familiar con la estructura familiar para detectar el área del ámbito social,
38 para detectar quizás temáticas que emergen en la conversación por lo menos del ámbito de
39 nosotros como trabajadores sociales, digo nosotros como estamos siempre trabajando con
40 alumnos en practica que son un buen potencial para nosotros.. Como identificar esta dinámica y
41 estructura familiar para poder potenciar las herramientas que existen ahí como hacer los primeros
42 focos pa eso tenemos un ludo en fabricación o una gran capital que son unas imitaciones para
43 poder tener un discurso fluido con los chiquillos y que sea como más ameno al trato que nosotros
44 podemos tener con ellos, también utilizamos herramientas como el ecomapa, el genograma el
45 genograma lo ocupamos todos, pero el ecomapa lo ocupa en mi caso los trabajadores sociales, el
46 mapa de red, tenemos el atlas familiar y el psico modelo también lo utilizamos con la finalidad de
47 tener la estructura de la dinámica familiar. En el caso que nosotros detectemos que esta una
48 tensión de un tema más particular... más más... clínica mas psicológica la podemos derivar a la
49 dupla nosotros trabajamos en dupla psicosocial o la encarga la dupla la dupla.. el psicólogo en este
50 caso o con otro ... con el Carlos se dialogan eh eh derivación a estos casos, de todas
51 previamente cuando ingresan estos casos porque ahí está como media jornada la mayoría de los
52 profesionales y yo y el Carlos tenemos jornada completa por lo tanto somos los que estamos como
53 a cargo de los casos y según la particularidad de los casos que la detecta también el pre ingreso si
54 va a necesitar atención psicológica o más atención social y ahí nos derivan como con esa primera
55 evaluación

56 E: ¿Como atribuye usted los cambios? Por ejemplo están trabajando con una familia para que esta
57 desarrolle habilidades parentales ¿cómo cree ud que la familia después de asistir a las sesiones
58 consigue realizar cambios?

59 P3: Yo creo que no está solamente que la familia asista, sino que a la familia se le haga sentido el
60 trabajo que estamos realizando porque también de una forma es un indicador que el trabajo esta
61 siendo absorbido por la familia ehh yo creo que uno de los primeros indicadores que vengan, no
62 solamente que vengan a escucharte porque uno también percibe cuando ellos vienen sobre todo

63 cuando vienen de tribunal que vienen a escuchar una conversación un poco me entiendes tu, no
64 solamente que exista la intencionalidad de escuchar sino también de aportar el referente a su
65 situación, la transparencia también que uno pueda visualizar con los casos, porque cuando
66 triangula la información con los datos uno se va encontrando con otros indicadores que no son lo
67 que la familia ha aportado, entonces yo creo que también la transparencia en ellos en el discurso
68 de lo que ellos están dialogando y el vínculo que nosotros podamos realizar como profesionales
69 con los casos, mientras no haya un vínculo efectivo, no... tampoco podemos esperar que ellos nos
70 cuenten realmente lo que les está sucediendo, lo que están percibiendo considerando que si
71 nosotros lo vemos como distinto punto de vista muchas veces lo que quiera la mamá no es lo
72 mismo que quiere el papá para un hijo, no significa que estén como mintiendo los dos sino que
73 tienen distinto foco de atención para ello, yo creo que es importante el vínculo que formemos con
74 ellos para detectar estas particularidades de los discursos y hacia donde está dirigida la
75 atención desde ellos.

76 ¿Y cómo ud evalúa los cambios que se producen en intervención?

77 ¿cómo en qué sentido, cuando yo digo si es efectivo o no?

78 Claro..

79 Igual es complicado creo yo la pregunta... porque considerando que nosotros tenemos re poco
80 tiempo para evaluar nos decían dos años... uno o sea como realiza un gran cambio, yo creo que
81 nosotros hacemos un aporte, cambios profundos yo creo que es difícil evaluarlo considerando
82 también que a veces como... nosotros nos..ingresan los chicos por no se negligencia y uno está
83 un año con ellos y luego en esta situación familiar no estoy trabajando negligencia estoy
84 trabajando la arista familiar, y después estoy trabajando como otras aristas y es como súper
85 complejo evaluar si el suceso haya sido totalmente óptimo.. emm difícil yo creo difícil.. de hecho
86 creo que esa es como una de las constantes que .. preguntas que nosotros nos realizamos en el
87 sentido de que cual es el perfil de la mediana complejidad porque a nosotros nos derivan la
88 mediana complejidad que en realidad no es maltrato grave ni tampoco constituye delito, pero
89 tampoco es algo que se tenga que invisibilizar entonces estamos siempre en la mediana cierto, y
90 esta mediana no está totalmente eh eh estipulada, pero está estipulada quizás conceptualmente
91 pero quizás en la actuar de la región misma es difícil visualizarla yo creo que ahí está como uno de
92 los grandes conflictos y tensiones de los PIB, cuales es nuestro.. realmente nuestra mediana
93 complejidad, hasta donde nosotros podemos decir si eso lo abordamos o si lo podemos abordar o
94 podemos..si va a ser efectivo.. porque como te decía delante si ingresa un chico por negligencia
95 y a lo mejor esa negligencia y uno hace un seguimiento y trajo la familia va a salir bajo el hecho, va
96 a ir al consultorio,. Los papás más preocupados a lo mejor eso lo puedes evaluar, pero
97 paralelamente puede ser que se está ejerciendo violencia entre los padres, y eso a lo mejor eso no
98 te convoca a tu trabajo, pero también lo tienes que abordar..

99 E: Quisiera saber si usted conoce sobre la minuta emanada desde SENAME sobre el trabajo de los
100 PIB

101 P3: Ehhh, por la experiencia que tengo yo no hay nada que sea efectivo, si bien está el manual
102 operativo de los PIB, así como lo que deberían hacer pero en ámbitos súper generales

103 E: Me gustaría saber ¿cuál es la visión que usted tiene sobre lo que sabe de la Minuta con
104 respecto a los objetivos y procedimientos que se plantean ahí y los que se plantea usted?

105 P3: Claro, lo mismo que te decía delante desde el manual operativo aborda desde el deber ser
106 como profesionales, desde el deber ser en el ejercicio práctico, pero no así desde las
107 particularidades por ejemplo en las tensiones constante que nosotros tenemos con los tribunales y
108 con SENAME esta triangulación que se ejecuta entre ellos. A nosotros nos ha pasado en tantas
109 oportunidades que viene SENAME a una supervisión, porque nos supervisan cada 2 meses,
110 bueno a todos los PIB, y nosotros hacemos consultas de casos extremos que nosotros no no no no

111 sabemos donde está la salida, y el supervisor nos dice no este niño por ejemplo sii está viviendo
112 ...era de este sector y se cambio de territorio y el supervisor nos dice no a ese niño lo que hay que
113 hacer es derivarlo y nosotros no podemos llegar y derivar. Una vez nos paso que derivamos un
114 chiquillo y el tribunal nos dijo no ustedes no son nadie para derivar, aquí el que deriva ingresa y
115 egresa somos nosotros y ahí nosotros estamos al medio, o le hacemos caso al SENAME o al
116 tribunal que son que efectivamente nos manda y nos castiga porque lamentablemente estamos
117 en un trato como de niños si hacemos nuestra tarea como debiera ser, no hay nadie que nos diga
118 si nuestro trabajo ha sido bien realizado, pero en caso que nosotros tengamos un mal proceder en
119 este caso según el tribunal nos castigan inmediatamente, nos llaman al SENAME, y en este caso
120 tampoco SENAME nos respalda, también SERAJ cumple una función importante. Ahora
121 estratégicamente hemos triangulado la información para poder respaldar nuestro trabajo con las
122 redes sociales ehh postulando también que dentro del protocolo creativo que existe, la demanda
123 espontanea por ser negociable en la escuela, pero en este PIB tenemos como un 90% de atención
124 desde el tribunal y entonces donde esta la atención que podemos realizar que también es efectiva
125 y necesaria desde la escuela, entonces en este caso la derivación de la escuela pasan a un
126 segundo plano sino el tribunal te castiga y e empieza a pedir porque no está ingresado, porque no
127 está ingresado considerando que también muchas veces la atención que se debiera requerir en la
128 escuela también tiene una urgencia o a a veces menos.. el tribunal es menos urgente de lo que
129 están derivando de la escuela pero por un tema de cumplimiento nosotros tenemos que realizar una
130 derivación inmediata. Y tampoco tienen como mucho conocimiento de cuál es nuestra labor
131 muchas veces ellos nos dicen que ingresa la madre el padre y el niño al programa, nosotros no
132 ingresamos a los padres, ingresamos a los niños, entonces ahí hay un tema conceptual que
133 desconocen.. ehmm trabajar las habilidades parentales, igual podemos entender que podemos
134 trabajar las habilidades parentales, pero en realidad el foco primero es diagnosticar que paso con
135 el chiquillo cierto , a veces ese diagnostico tampoco existe, con el DAM, a veces solicita el DAM
136 una evaluación pericial primero y con esos antecedentes los derivan y con eso es mucho más fácil
137 hacer un diagnostico considerando que tenemos 2 meses para hacer un diagnostico, considerando
138 que tení dos meses para hacer un diagnostico y tení 30 familias trabajando contigo, entonces
139 tampoco los tiempos son real. La atención se supone que en un año.. en un periodo de 18 meses
140 nosotros tenemos que ver que la situación tiene que estar superada y como y como te decía
141 delante como nos encontramos de nuevo.. como superamos esta situación si entraron con una
142 mediana complejidad y los chiquillos están ahora en un hogar de menor, por ejemplo, porque se
143 complejizo en el momento. Por otro lado también tenemos un castigo que nos pasa de que si el
144 niño salió de la red de SENAME y vuelve a ingresar antes de un periodo de un año, a nosotros el
145 programa nos castiga con dinero, nos quita dinero porque ellos vuelven a ingresar de nuevo
146 entonces se castiga mucho el sistema, pero tampoco creo yo que existe un trabajo potencialmente
147 satisfactorio de lo que nosotros podemos hacer. Porque desde la planta nosotros somos hay dos
148 psicólogos una trabajadora social la secretaria y el director, somos 6 personas trabajando con 32
149 familias y cuantas horas puedes hacer un trabajo efectivo con los niños, cuantas veces puedes
150 puedes... incluso si uno lo ve una veza la semana y el trabajo igual tiene que ser concreto y tienes
151 que esperar a la otra semana sí no puede venir tiene que ser para la otra. Así que es complicado
152 desde el deber ser cumplir con todas las normas que ellos nos solicitaron.. y nosotros estamos
153 como .. a veces los chicos no cumple el perfil, y ampoco podi decir el chico no es del PIB, es del
154 pie y me da mayor complejidad entonces no lo atiendo, nopo no podí porque también hay un tema
155 ético también que si no está.. si tu sabí que lo vay a derivar al pie en el pie puede estar 6 meses en
156 lista de espera, y sabí que no va a recibir atención entonces nosotros también trabajamos por
157 mientras con ellos considerando que no es el perfil a veces nos llegan casos del área sexual y acá
158 no es perfil, pero considerando que es lista de espera nosotros también trabajamos con ellos y
159 cuando es tiempo ya en otro programa ahí hacemos la derivación , me entiendes tu y eso debería
160 estar antes, el filtro debería ser antes y debería ser más efectivo el filtro que hace el tribunal el filtro
161 que hace las oras redes y acá en el programa igual trabajamos con redes sociales con.. formamos
162 mesas territoriales, comunitarias con el sector que nos corresponde con la finalidad también de
163 capacitarlos a ellos de cuál es nuestro perfil y no solo nosotros sino de otras redes, del SERNAM y
164 del SENAME, o sea la idea igual es que la gente llegue acá con el perfil que nosotros podemos
165 trabajar y este más capacitado y consiente del trabajo que se realiza acá. No tenemos una arista
166 así como de los PIB fuertemente comunitaria, así que esas mesas son dentro del trabajo que

167 nosotros tenemos que hacer lo abarcamos 3 veces al mes nos dividimos el trabajo de nosotros
168 para ser parte de esa mesa, porque entendemos que es importante pero también te quita tiempo
169 del trabajo que uno puede realizar con la familia directamente... ay me entiendes tu es complicado.

Entrevistas PIB N°4

PIB 4, Profesional 1 (P1)

1 E: ¿Cuáles cree Ud. Que son los objetivos que se propone en la intervención específicamente de
2 maltrato infantil?

3 P1: el principal objetivo es de orientar o tratar de propiciar alguna resignificación de maltrato en sus
4 distintos aspectos y en ese sentido enfocar el trabajo no solo en lo individual con el niño o la niña
5 sino que también con los adultos responsables o las familias eeehh si bien hay una situación de
6 reparación, hay que tratar de interrumpir esa situación y eso efectivamente se trata de revisarlo con
7 las familias

8 E: ya eeeh ¿ y Ud. Particularmente que es lo que hace para llevar a cabo estos objetivos? ¿Cómo
9 logra interrumpir? ¿Cómo orienta?

10 P1: bueno eeeh....el trabajo se trata de realizar no como con las estrategias como comunes,
11 típicas clínicas o de entender como pacientes eeemmm...yo creo que aquí uno tiene la libertad de
12 poder de eeeh desarrollar como otras estrategias de trabajo, quizás en calle, en resignificar los
13 propios contextos, el entorno en donde se mueven constantemente eeeeh....el trabajo parte desde
14 desarrollar un vínculo, una confianza que pueda permitir ir resignificando esas vivencias que uno
15 no las va a borrar pero que si se puede mejorar como vivir con ella...acá vemos distintas temáticas
16 de distinto índole a pesar de que el PIB está conceptualizados como un trabajo con casos de
17 mediana complejidad, es un constructo teórico eeeh es una construcción de SENAME para generar
18 la subvención aquí vemos casos de mucha complejidad con harto daño institucional, familiar que
19 han pasado por toda la red, entonces uno tiene que ir viendo paso a paso las necesidades de cada
20 caso y el trabajo con las familias, y otra variable que juega a favor y en contra según como uno los
21 vaya manejando es que muchos vienen derivados por tribunal de familias, nosotros trabajamos con
22 causas, entonces no hay una voluntariedad, no hay una problematización de la situación, entonces
23 ahí también cambia la dinámica de trabajo y hay que ver como eso hace que el niño o la niña
24 ingrese al programa, que la familia pueda problematizar los daños, eeeh hay algo que paso en la
25 familia que hicieron que tuvieran una medida de protección

26 E: eeehh y esta parte del procedimiento ¿qué hay ahí que Ud. Pudiera decir que provoca el
27 cambio? Por ejemplo que una mamá ya no le pegue a su hijo

28 P1: eeeh el tema de que provoca el cambio...eeeh el cambio es como una gran...eeeh...cuesta el
29 cambio yo creo que de todos los niños que ingresan acá pueden haber formas de cambio pero
30 cambios estructurales es mucho más difícil, estos programas apuntan a algo más preventivo que
31 de reparación...ehh en algunas casos cuando las personas sienten que hay problemas y logran ser
32 conscientes de esa situación, efectivamente hay un cambio y ahí ya empiezan como a elaborar
33 otros procesos, pero cuando se instrumentaliza este programa como algo que se viene a cumplir
34 con una orden de tribunal el cambio es superficial, no hay cambio, viene con una disposición de
35 tribunal pero cuando se logra hacer consciente un problema y cuando se hace consciente es
36 generador de cambios, pero es propio, empiezan a adoptar otra actitud frente a la situación, pero
37 cuando vienen impuestos por el tribunal instrumentalizan el venir a cumplir, tengo que venir a
38 cumplir con esa cosa que me dijo el tribunal y yo cumpliendo y viniendo ya con eso ya cumplen con
39 la disposición pero no hay un cambio

40 E: ya ok...eehh y ¿Cómo ud. Evalúa o mide este cambio?

41 P1: eeeh bueno, porque vamos haciendo como ciertas tareas, eeeh con el tiempo hay un plan de
42 intervención que uno se propone y también hace que el niño y el adulto forme parte de la situación,
43 entonces uno va diciendo que de aquí...eeh igual uno va generando los encuadres,
44 reencuadres...eeeh en una situación específica uno va poniendo ciertos plazos sobre todo en
45 algunos casos que tienen que ver con temáticas complejas como el abuso sexual, que tiene que
46 ver con una situación de protección que uno no puede estar esperando eternamente que una
47 mamá lo desarrolle, entonces en ese sentido, uno les va poniendo ciertos plazos de cumplimiento,
48 y si no los cumple uno va midiendo si a esas personas es necesario que otro externo le venga a
49 decir que hay plazos para poder desarrollar una empatía con sus propios hijos o eeeeh...y ahí
50 uno va ayudando al trabajo con cada uno. Hay otros que efectivamente el hecho de llegar acá y
51 conocer otras realidades, con intervenciones grupales se dan cuenta de que son situaciones que
52 tienen que ver con habilidades parentales, historias de vida propia, que ha estado instaurado el
53 castigo físico, el abandono emocional y que empiezan a indagar en sus propias vidas y dicen yo
54 estoy repitiendo ciertas pautas.

55 E: Ud. Hace un momento hablaba de la división teórica de SENAME respecto a la complejidad de
56 los casos

57 P1: correcto

58 E: eeeh.. ¿Cuál es la visión que Ud. Tiene en cuanto a lo que plantea SENAME en los lineamientos
59 técnicos de la minuta?

60 P1: mira yo me refería a que SENAME divide sus programas por niveles de complejidad y eso es
61 solo un constructo teórico porque aquí llegan casos de alta, extrema, entonces son complejidades
62 que en realidad no se pueden medir porque hay niños que pueden ingresar por problemas
63 conductuales y se pone una medida de protección para ese niño, y en realidad fue abusado, hay
64 abandono, hay padres con consumo de pasta base, entonces la situación de vida o de complejidad
65 no es tal como se divide en las pautas, hay múltiples problemas, entonces la situación de la
66 complejidad que SENAME nos tiene como para dividir es respecto a la subvención, es un
67 programa que trabaja mediana complejidad entonces tiene una subvención X, los de alta
68 complejidad tienen otra subvención entonces así va definiendo como...eeeh...pero respecto al
69 quehacer del SENAME que son como los mínimos que requiere, yo creo que siempre se hace más
70 de lo que se requiere. Nosotros tenemos supervisión cada tres meses de SENAME y frente a eso
71 no te piden ni el cómo se está realizando, osea nadie te va a imponer a ti como ser psicóloga, que
72 tu trabajes tal tipo de técnica con tal enfoque, se te respeta como profesional y cuáles son las
73 técnicas, y se evalúa el impacto que tiene con ese niño

74 E: aah Ok perfecto...entiendo, muchas gracias por la disposición J esa era la entrevista...eeeh

75 P1: nooo de nada gracias a ti

PIB 4, Profesional 2 (P2)

1 E: te iba a preguntar... ¿cuáles son como los objetivos que se plantean para la intervención, que
2 era lo que íbamos a abordar, en maltrato infantil?

3 P2: Sí, mira los grandes objetivos que se plantean siempre son ehh...tienen 3 ejes fundamentales,
4 a nivel individual familia y comunitario, siempre trabajamos en base a esos 3 ejes, a nivel individual
5 donde ehhh la intervención tiende a ser psicosocioeducativa, entendiendo el trabajo que realiza la
6 asistente social, en habilitar a estas familias, en insertarla a la red social de apoyo, ehhh y todo lo
7 que tiene que ver con la inclusión...con otros actores claves...de la red, llámese consultorio, llámese
8 programa de reparación, etc., ya?. A nivel individual, con intervenciones psicológicas cuando el
9 caso lo amerita y cuando corresponda al perfil nuestro, porque si es una situación de vulneración
10 que en este proceso diagnóstico, nos damos cuenta que es más grave de lo que parece
11 pensamos, se hace la derivación a un programa especializado para que el caso pueda ser

12 atendido, en el fondo, para que reciba, la atención que requiere, ya?. Eh y a nivel educativo, eh
13 cierto donde ahí ambos educadores de las tripletas logran intervenciones individuales, cierto,
14 referidas con con psicoeducación o educación en términos pero repuntuales, como por ejemplo el
15 manejo de la ansiedad, la frustración, eh el respeto por ejemplo no sé pos...desarrollar en ellos,
16 eh capacidades adaptativas, ya?, en términos como de que pueden ir haciendo a nivel educativo,
17 sobretodo con los preadolescentes, y adolescentes que tienen la capacidad como de ir en paralelo
18 con el trabajo que pueda desarrollar el psicólogo a nivel individual y eh entendiendo lo que les
19 está pasando y desde ahí generar aspectos más resilientes también po, eh porque no sé, mmm
20 me parece que el rol de tutor que puede cumplir el educador tiende a ser a veces, mucho más
21 efectivo dentro de la conformación de los equipos, o sea me parece que es el que tiene mayor
22 cercanía con los casos, y es el que logra a veces mayores intervenciones, eh fuera de este
23 espacio, entendiendo que a veces una intervención puede ser desde acompañarlo al...no sé
24 pos...a la escuela de fútbol, hasta no sé pos fumarte un cigarro con él, en la plaza del barrio,
25 conversando de otros términos. Desde ahí, desde esa relación de cercanía, que genera el
26 tutor, o el educador, es que se pueden generar grandes cambios, entonces siempre la intervención
27 individual también pasa por ellos, ya?, por ir acompañando este proceso, ir motivando por
28 sobretodo a entender siempre las expectativas respecto eh de la intervención, eh y estas
29 expectativas reales también po, no generando falsas ilusiones, grandes expectativas de cambio...

30 E: Pero cómo se lleva como a la práctica, qué se hace...porque me contabas que puede...ehh
31 que quería saber como en la práctica, porque me hablabas a nivel como general, pero no sé si
32 habrá como unos lineamientos...así llevar a cabo...

33 P2: En la práctica si, está super normado. Acá tengo como el modelo de trabajo que a veces me
34 parece que en papel puede quedar más claro, mira...desde que el caso llega al programa, queda
35 en...comúnmente podríamos decir en lista de espera, pero nosotros le llamamos el proceso de pre-
36 ingreso, quien está a cargo de ese proceso de pre-ingreso soy yo directamente como
37 director...desde ahí mis tareas son básicamente la evaluación del niño y su familia, estableciendo
38 si corresponde al perfil de nosotros o no, debido a la complejidad de la vulneración de derechos,
39 desde ahí mis tareas son realizar la primera visita domiciliaria para tomar contacto con la familia, o
40 bien la primera entrevista con el niño, niña, joven, y su grupo familiar, ya? para despejar el por qué
41 fueron derivados, y tomamos los primeros antecedentes respecto del...del... de la situación del
42 niño y su familia, ya? Si dentro de todo este proceso, ya? Yo le propongo al equipo que el caso si
43 corresponde al perfil de nosotros, yo y el equipo autorizamos su ingreso, ya?, desde ahí le
44 hacemos la ficha de ingreso, y el niño es ingresado directamente al programa, ya?. Al ingresar el
45 niño al programa, en caso de que nosotros seamos... que el caso venga derivado de tribunal de
46 familia, yo le informo, que el caso con fecha tanto, ingresó al programa de intervención, ya? Y que
47 durante los primeros 3 meses va a estar en proceso de diagnóstico, ya?, que son los primeros 3
48 meses en el fondo, pensando que los primeros 30 días o el primer mes, uno lo va ocupar
49 directamente como para...analizar el caso en dupla, para que la dupla o la tripleta en este caso a
50 cargo de la intervención del niño, tome contacto con él, lo visite, haga las primeras entrevistas, en
51 el fondo vuelvan a reafirmar el proceso que yo hice, y chequeen si es que a mí se me pasó algo, un
52 detalle importante, si consulté todo lo que tenía que consultar, a veces como buen psicólogo, se
53 me olvida preguntar cosas sociales como por ejemplo si estaba inscrito en el consultorio, ya?,
54 cosas que desde las asistentes sociales, como fundamentales pero pa' mí a veces me cuesta
55 visibilizar, ya?. Entonces los primeros 30 días normalmente se gastan en eso, y los otros 2 meses
56 que quedan de... para la elaboración del diagnóstico, tienen que ver básicamente con el análisis,
57 con la motivación por sobretodo, y con un diagnóstico integral, ya?, entendiendo que tenemos 2
58 meses pa' conocer a la familia en su totalidad, hacer todas las entrevistas que tengamos que
59 hacer, con el papá, con la mamá, con el abuelo, con la abuela, la hermana mayor, la vecina, todos
60 los actores que puedan aportar algo para el caso, ya?. Primera visita a la escuela, la coordinación
61 con el profesor jefe, director de la escuela, el consultorio, todo...ya?. Así que tenemos 3 meses
62 para armarnos el panorama general respecto del niño, y en estos 3 meses, aparte de la ficha de
63 ingreso, que es la que se elabora una vez que el caso ingresa, se realiza una primera evaluación
64 que tiene que ver con la aplicación de un mapa de factores de riesgo, ya?, o un un... que es un
65 instrumento que fueee... revisado hace poco por los directores de los PIB en SERPAJ, y que es un

66 instrumento que estamos utilizando todos los programas, ya?. Que se aplica la primera vez dentro
67 estos 3 meses, ya?, en el fondo es un primer apresto, diagnóstico de la situación del niño. Una vez
68 que terminamos estos 3 meses, que se elaboró este diagnóstico, se elabora el plan de
69 intervención, ya?, tenemos estos 3 meses pa' elaborar un plan de intervención, ya que vamos a
70 conocer el caso en su totalidad, y desde ahí del tercer mes, igual iniciamos terminando el tercer
71 mes y comenzando el cuarto mes de permanencia del niño en el programa, es que el plan de
72 intervención cambia a en ejecución, ya?. Todas estas estrategias que hayamos diseñado,
73 comienzan a ejecutarse, ya?, esa ejecución, nosotros como programa y esto es interno,
74 manejamos seis meses para esa intervención, ya?, porque nuestra meta es que el caso desde que
75 ingresa, más la intervención, más los meses que tenemos de seguimiento y de pre-egreso, sean
76 doce meses en total, vale decir un año, a pesar de que tenemos 18 meses para toda la
77 intervención, pero nosotros por términos operativos lo acortamos a 12, ya?. Porque siempre suele
78 resultar que en la etapa de seguimiento o ya de pre-egreso, el caso ehhhhhh...en muchas veces
79 se complejiza, muchas veces por mucho que uno haya intervenido a nivel individual, la familia te
80 zabotea la intervención, o el ambiente social donde se está desarrollando en la familia, tiende
81 generar mayores vulneraciones etc, ya? Entonces esos meses son super críticos ya?, y te lo doy
82 con ejemplos claros, hace dos meses íbamos a egresar a un niño, una semana antes de egresarlo,
83 la mamá del niño muere, y es la única adulto responsable que se puede hacer cargo del niño, no
84 egresamos el caso, lo mantuvimos, lo derivamos a un programa de intervención especializada, y
85 hace una semana nos llaman que el Adolfo tuvo un accidente, ya? Y ahora está en tierra de
86 nadie... y ahora tenemos reunión respecto como de la situación que le pueda estar pasando al
87 niño, ya?. Entonces si te fijas esta etapa de pre-egreso y seguimiento tiende a ser super crítica, o
88 bien la situación de cambio y todos los cambios que se hayan logrado en el proceso de
89 intervención se mantienen, o bien de alguna u otra manera se aborta toda la intervención, ya?. Ese
90 proceso, es fundamental y tiene que ser como super super super seguido, ya?. Eso es como a
91 grandes rasgos como se trabaja...

92 E: Pero...

93 P2: Y respecto de las intervenciones... que me parece que siempre es la gran duda, ehhh como
94 ehhh...

95 E: ¿Cómo se interviene?

96 P2: Se interviene...en esta etapa de diagnóstico uno elabora un plan individual, familiar y
97 comunitario, en virtud de las necesidades del caso, ya?. Por ejemplo, y lo voy a explicar con un
98 ejemplo super ehhh...puntual, tenemos una niña en este momento en el programa, que llega
99 derivada derechamente por el tribunal de familia por negligencia de su mamá, ella vive solo con su
100 mamá, su papá nunca se ha hecho cargo de ella, ehhh y su mamá tiene antecedentes de consumo
101 de alcohol y de drogas, ya?. En estos tres primeros meses se tomó conocimiento de toda la
102 situación familiar, se entrevistó a una tía paterna, que es quien puede asumir el cuidado personal
103 de la niña, en virtud de la mala condición de salud de la mamá. La mamá ha entrado y salido del
104 hospital varias veces estos últimos meses, porque ha estado super delicada de salud, ya?, y para
105 ella se diseñó en el fondo un programa de intervención individual, con psicólogo cierto?, que la está
106 acompañando en este proceso del reconocimiento del duelo por la falta del padre, del
107 reconocimiento del duelo por la enfermedad de su mamá, cierto?, y por lo que significa para ella
108 ser hija única, ya?, entonces el psicólogo elaboró, un modelo de trabajo individual, a partir de su
109 propia historia de vida y de los ejes que el considera que son fundamentales para trabajar, ya?. Por
110 su parte, el educador diseñó un modelo de intervención basado directamente pa' atacar un punto,
111 que resultaba que quedaba como afuera, y es que esta niña, tiene sobrepeso, y un sobrepeso
112 bastante evidente, que le trae a ella varios problemas porque es víctima de burlas por parte de sus
113 compañeros y grupo de pares, entonces este educador diseñó un modelo educativo de trabajo
114 para ehhh... relacionado con estilo de vida saludable, buena alimentación, ejercicio, si te fijai no
115 tiene mucho que ver con lo anterior, pero en el fondo ayuda de alguna manera, y directamente,
116 ehhh potencia el trabajo individual que está realizando el psicólogo, ya?, porque el psicólogo no va
117 a llegar a trabajar autoestima, si el educador primero, de alguna manera no pavimentó el piso, ni

118 estaba trabajando con la niña en esto, a nivel educativo, eh...y por otra parte, a nivel social o
119 familiar, la asistente social cobra mayor vitalidad, manteniendo siempre un monitoreo respecto de
120 la situación que está ocurriendo con esta mamá, ya?. Entendiendo que esta mamá, ha estado
121 hospitalizada, que esta mamá, ha eh...lo más probable...por lo que nos informaron a
122 nosotros los médicos también, es que... no...no tenga una gran esperanza de vida, entonces
123 ahí...ya tenemos que ir vislumbrando quien pueda asumir el cuidado de esta niña, y ahora en eso
124 estaba reorientándose el trabajo, una vez que ya tenemos esta intervención individual con...con la
125 niña encamina', que estamos viendo que estamos teniendo resultados, porque está bajando de
126 peso, porque se está alimentando de buena manera, eh... es que ahora estamos trabajando y
127 orientando a vincular a esta niña con esta tía... eh... que vendría a ser la figura que asuma el
128 cuidado, ya?, pensando en ...en que la mamá no tenga una esperanza de vida como...muy
129 favorable. Entonces si te fijai, la intervención siempre se diseña en virtud eh... de las necesidades
130 de cada caso. Es lo mismo que me preguntan los alumnos cuando vienen a solicitar prácticas...
131 ¿qué hacen?... de todo... siempre en virtud de la necesidad de cada caso, ya?. Acá no hay un
132 modelo estándar con todos se trabaja de manera distinta, en virtud siempre de sus necesidades,
133 porque nos parece que... no nos podemos... las particularidades de cada uno son fundamentales,
134 su propia historia, hay casos que por ejemplo el de esta niña, que hay este adulto respo...protector,
135 esta tía que...es la figura que nosotros podemos potenciar y vincular con la niña, pero hay otros
136 casos en donde no hay ninguno, entonces ahí tenemos que recurrir, a otro tipo de estrategias,
137 eh...o en este caso que esta niña viene a ser la víctima de...agresiones, pero también tenemos
138 muchos que son los agresores... y los victimarios respecto de situaciones de bullying con sus
139 compañeros, entonces ahí la estrategia de trabajo también es absolutamente distinta...

140 E: Pero igual hay como unas líneas?... como ver los adultos significativos no es cierto?...

141 P2: Siempre se busca eso... trabajar a partir de los nudos conflictivos de la propia historia familiar,
142 y la propia historia individual, siempre tratamos de resaltar los aspectos resilientes, ya?, pensando
143 siempre que a lo mejor en esta etapa de...final de pre-egreso, eh... puede que la familia trate de
144 abortar la situación, puede que el contexto trate de sabotear nuestra propia intervención, pero si ya
145 hemos desarrollado estos aspectos resilientes, el niño o joven va a tener la capacidad de
146 sobrellevarlos de alguna manera, cierto?, yyy... y no bloquear el proceso que ya se haya
147 desarrollado en el programa. Entonces siempre se apunta a eso... se apunta al...al insertar al
148 niño con su familia en la red social, ya?, que esté siempre el caso visibilizado, entendiendo a veces
149 que a lo mejor, en algún momento va a dejar de ser un...caso VIF, pero va a seguir el caso
150 estando presente en el consultorio, va a seguir el caso estando presente en el jardín infantil,
151 entonces si de alguna manera nosotros queremos saber, qué está pasando con el caso, tres
152 meses después, cuatro meses después de que se haya egresado, sabemos que en el
153 consultorio... lo pueden seguir atendiendo, que en el jardín infantil no sé pos... también el caso
154 está visibilizado, que la dupla psicosocial de la escuela... por la ley SEP, mantienen el caso aún
155 vigente...lo siguen revisando...etc. Entonces si te fijai, la...las áreas de intervención siempre tienen
156 que ver con esos ejes, a nivel individual con la historia de vida, a nivel educativo con las
157 necesidades que se tengan, eh...y a nivel social...con insertarlo siempre en la red de apoyo, pa'
158 mantener siempre el caso visibilizado...

159 E: Yo te iba a preguntar... ¿Cómo eso que mencionas, estos como ejes, eh...se espera que
160 ocurran cambios? ¿Cuál es la mirada que se tiene de... haciendo esto esto...va a ocurrir este
161 cambio?

162 P2: Uyyy... eso también es recomplejo...porque también se diseña a partir como de las
163 necesidades de cada caso...y cómo programa...creo que...si hay algo que nos caracteriza en
164 virtud como de los cambios... que siempre planteamos objetivos como pequeñitos, me parece que
165 tratar de cambiar la vida, o generar milagros, es imposible, eh...así que siempre nos...partimos
166 como de objetivos pequeñitos desde el vincularnos, el entendernos, que ya tiende a ser un gran
167 problema, desde el lograr eh...no quiero decir empatizar, pero desde el lograr entender a esta
168 mamá que es negligente, y desde ahí...poder generar algún cambio pero a partir de plantearnos
169 objetivos pequeñitos...como por ejemplo...eh...que esta mamá empiece a asistir a las

170 reuniones de apoderados, que por ejemplo que esta mamá empiece a preocuparse de hacer las
171 compras una vez al mes, no sé pa' tener mercadería pal mes pa' sus hijos, si te fijai son cambios
172 pequeñitos...son super chicos, y pa' otros programas pueden significar a lo mejor como... casi
173 automáticos o que valen muy poco, pero a partir de esos cambios pequeños vamos generando
174 después...ehhh otros cambios más significativos, pero siempre partimos de lo menos que podemos
175 hacer a lo más que podemos hacer, entendiendo que es un proceso super largo... que en estos 12,
176 18 meses eh... los casos van de esta manera, van super bien...evolucionando super bien, pero
177 en algún momento algo puede pasar que nos haga retroceder toda la intervención, entonces si
178 nuestras expectativas de cambio siempre fueron altísimas, eh... después al volver a retomar la
179 intervención vamos aaaa...a ver esa meta cada vez más lejana po, entonces ahí vamos a empezar
180 a pedir prórrogas y prórrogas para que este niño permanezca en el programa, pero ya de alguna
181 manera, ese objetivo y ese fin seee...va haber perdido hace bastante rato. Entonces yo siempre
182 digo, si nuestros objetivos son pequeñitos, y los podemos ir cumpliendo, en este proceso, que el
183 caso va avanzando, se van cumpliendo ya varios objetivos...entonces si en algún momento se
184 aborta, eh... ya logramos varios cambios, ya logramos varios objetivos...

185 E: No sé como explicarme...para decirte esta pregunta...creo que es como más abstracto, creo
186 que es...por lo de la teoría del cambio, que es como lo que abordamos, ¿Cómo esos objetivos que
187 se plantean hacen que la persona comoooo... que ocurran cambios en su vida?

188 P2: Siii...ehhhh...ocurren... y ocurren eh...y nos damos cuenta de esos cambios eh...
189 también en cosas super abstractas, o por lo menos yo desde mi rol que a lo mejor no intervengo,
190 que me quedo a lo mejor en esta primera etapa eh...desde ahí claro, conozco todos los casos,
191 como desde su historia, pero me cuesta a mí ver la evolución, ya?, porque no soy un agente
192 interventivo eh...pero se notan los cambios, se notan ennn...la disposición con la que llega la
193 gente al programa, se notan los cambios en el comportamiento de los propios niños, en los dibujos
194 de los niños, en la capacidad que tienen de vincularse con otros, en que dejan de ver a los otros
195 como agentes amenazantes y los empiezan a ver como agentes protectores y efectivos, eh...se
196 notan los cambios en los papás, y en que empiezan a decirte ellos mismos, que la relación con sus
197 hijos, es diametralmente distinta a lo que era en un principio, uno empieza a ver los cambios
198 porque en el colegio, cuando uno llama pa' saber del niño, ya no tienen solo quejas sino también te
199 felicitan porque el niño ha mostrado mejorías, porque la mamá ha ido a todas las reuniones y están
200 sorprendidas porque está super bien...porque no sé pos...quee eh...el niño subió su rendimiento
201 escolar, etc., entonces el cambio y lo que uno va ofreciendo se nota, ya?, es evidente, en algunos
202 casos por sobre todo...en otros casos cuesta más...

203 E: Con eso que mencionabas es la forma en qué se evalúan estos cambios...o tienen alguna otra
204 forma?

205 P2: Tenemos varios...ehhh una de las grandes formas de evaluación, es este instrumento del que
206 te hablé en un principio, que es este mapa de factores, vulneradores y protectores, que se aplica
207 también en este proceso interventivo, y se aplica al finalizar esta intervención, previo al egreso,
208 entonces nos va a decir, llegó con un factor vulnerador...no sé pos...relacionado con la negligencia
209 materna, bla bla bla... a la mitad de la intervención, el caso mejoró, ya?, este factor dejó de estar
210 presente, y ahora que ya se va, ya no está presente...

211 E: Y para...

212 P2: Entonces este instrumento nos va ir sirviendo como de carta respecto de cómo estamos
213 trabajando...

214 E: Para llenar ese documento...como con lo que me decías de llega con buena disposición, eso es
215 como para...

216 P2: Sí, de hecho acá tengo por si lo quieres revisar y conocer, (Me presenta el documento) éste es
217 el instrumento con el cuál estamos trabajando, de hecho te lo puedes llevar si quieres...mira...ese

218 es el mapa de factores de riesgo y protectores, ehhh atrás viene el instrumento...son las últimas
219 hojas, ahí está el instrumento, es una suerte de escala, ehhh donde vamos completando...pero
220 que en términos como concretos, ehhh...es lo único que te permite visibilizar si efectivamente hubo
221 o no hubo cambios en todo este proceso, ya?, dejando la presencia de factores vulneradores,
222 porque los otros cambios tienden a ser, como lo decíamos recién, más abstractos o más,
223 relacionados con los afectos muchas veces, ehhh...y eso es lo único que nos permite ver el cambio
224 en como en...observarlo de alguna manera y desde ahí puntuar el egreso, si fue favorable o no fue
225 favorable...si hubo...no sé pos... estuvo más cercano al 100% de logro, o más cercano al 50% de
226 los logros...

227 E: Es la manera de ordenar lo que me decías de que el niño está asistiendo al colegio, todos esos
228 cambios...

229 P2: Exacto...todo eso está ahí, si te fijas, es como la gran carta, una gran carta de navegación, es
230 un gran primer diagnóstico, y también es un gran instrumento pa' evaluar el final...entonces eso es
231 como el...la... un poco como la joya de todo este proceso, entendiendo que es lo que nos guía, es
232 lo que nos mantiene como siempre orientados, y revisando en qué estamos...ehhh porque si hay
233 cosas que ya están cumplidas y son agentes protectores, obviamente se potencian, pero de alguna
234 manera, nuestro eje va tender siempre a ir resolviendo estos factores, vulneradores, ya?

235 E: En esos tres momentos...

236 P2: Exacto.

237 E: Ya, y la última pregunta...

238 P2: Dígame...

239 E: ¿Cómo cual es la visión que tienes de los objetivos y los procedimientos que salen por ejemplo
240 para trabajar en maltrato infantil, en la minuta, en los lineamientos técnicos que dispone SENAME?

241 P2: Sí, uyyyy...gran tema porque bueno nosotros como programa desde la minuta somos un
242 programa de prevención focalizada, no un programa de intervención, ya?, paradójico porque
243 desde el nombre somos un programa de intervención, pero por la minuta de énfasis programáticos,
244 estamos catalogados dentro de un programa de prevención, por lo tanto si somos un programa de
245 prevención, todo esto que hacemos a nivel individual, no lo deberíamos estar haciendo, nuestro eje
246 debería ser este eje socio-comunitario, a nivel grupal, donde prevenimos situaciones de
247 negligencia, entonces desde acá, y desde lo que te ofrece SENAME, es como pucha para dar
248 solución a las situaciones de maltrato, hagamos escuelas para padres destinadas y orientadas, a
249 prevenir situaciones de maltrato, pero...y ahí viene lo irracional un poco, pero también nos exigen
250 resultados, y que estas situaciones de maltrato cesen, pero no le hacen una escuela de maltrato
251 por ejemplo, una escuela para padres entorno a maltrato, al final los papás ya saben lo que es el
252 maltrato, y han ido a 10 escuelas de maltrato y ya tienen más claros los conceptos que uno, y
253 finalmente se nos exigen, desde tribunal de familia, desde las OPD, desde las escuelas, que
254 intervengamos, entonces siempre estamos en esta dualidad estamos interviniendo...estamos
255 interviniendo con los casos, pero somos un programa de prevención, entonces como hacemos
256 siempre esta dualidad, estamos para prevenir estas situaciones o estamos interviniendo...y es ahí
257 donde llegamos siempre a la conclusión por ejemplo prevenir el maltrato significa derechamente
258 intervenir.

PIB 4, Profesional 3 (P3)

1 E: Respecto al maltrato infantil me voy a centrar más, ehhh ¿Cuáles son los objetivos que se
2 plantean...que te planteas tú, para trabajar maltrato infantil? Para intervenir en maltrato...

3 P3: Haber situémonos en que nosotros como PIB, trabajamos con un tipo de maltrato de mediana
4 complejidad, ya?, hay como que hacer el primer alcance, teniendo en cuenta que es de mediana
5 complejidad, nosotros tratamos niños con problemática de testigo de violencia intrafamiliar, niños
6 que no asisten al colegio, niños queeee... tienen dificultades ponte tú de asistir al consultorio, que
7 no van a jardines infantiles, ehhhh situación de exclusión social, etc., ya?. Frente a eso, nosotros
8 hacemos un diagnóstico...ehhh cuál es su situación familiar e individual, de ahí nos planteamos un
9 plan de intervención de los niños, y después nos situamos en el trabajo de intervención
10 propiamente tal. Si nosotros damos vuelta el sistema, nos da que empezamos a intervenir desde el
11 primer momento, porque ya eso es intervención, el diagnóstico ya es una intervención, por lo tanto,
12 comenzamos a a... una radiografía al comienzo de lo que nos pueda dar el caso, y después ya
13 empezamos a hacer gestiones ya ponte tú, en el consultorio, en los tribunales, en la escuela,
14 depende de...del ámbito que tu quieras abordar, así que eso...

15 E: Peroooo... tienes un objetivo determinado para el maltrato...así por ejemplo como me decías...
16 temas de hospital...

17 P3: Claro, es que depende de las características del caso, y las necesidades que tenga el caso,
18 ponte tú nosotros atendemos casos que su familia, sus padres principalmente, que son los...los
19 adultos protectores que entre comillas trabajamos, muchos tienen problemáticas de salud mental,
20 ya?, problemas psiquiátricos, bipolaridad, ehhh...consumo problemático de drogas, alcohol y
21 drogas combinado, etc. ya?. Entonces esas situaciones nos perjudican en el sentido de trabajar
22 con normalidad, frente a esos apoderados, ehhh muchos han dejado el tratamiento de lado,
23 cuando es farmacológico, entonces la idea es que ellos retomen eso para que ellos estén en
24 mejores condiciones para sus hijos, que es la idea, ya?. Cuando no podemos trabajar propiamente
25 tal con los adultos, porque no están las condiciones como para trabajar con los adultos, si
26 trabajamos con los niños conductas de autoprotección, de fortalecimiento de factores, etc., etc.,
27 cosa que ellos estén como...ehhh en mejores condiciones para vivir la realidad que les
28 toca...vivir día a día...

29 E: Y para trabajar esto que me decías con los adultos o trabajar esto de autoprotección...¿Cómo
30 qué acciones llevas a cabo?

31 P3: Mira ehhh...nosotros con los apoderados, los citamos acá en nuestro programa, tenemos
32 entrevistas psicosociales, o sociales, ehhh... y también revisamos, que en mi labor de la asistente
33 social que es más fuerte, hacer visitas domiciliarias, hacer coordinaciones con las redes, ponte tú
34 vamos a un consultorio, conversamos con la asistente social o psicólogo o con los médicos,
35 enfermeras, que se yo, dependiendo el caso, nutricionista, matrona, dependiendo de lo que
36 necesiten los niños y sus familias, yyyyy... o vamos a otra instancia, ponte tú el colegio...con los
37 equipos que trabajan en los colegios, los equipos SEP, etc. , directores, etc., etc., etc.

38 E: Y...mi pregunta es ¿Cómo esto que me mencionas, hace como que ocurran cambios en las
39 situaciones?

40 P3: Ya, lo que pasa es que esto es un proceso, ya?, no se observan cambios de un día para otro,
41 la mayoría de los niños quee...ehhh trabajamos nosotros, permanecen largo tiempo acá, entonces
42 vemos pequeños avances ponte tú, eh un chiquitito que tenía posibilidades de entrar a un jardín
43 infantil, que está super cerca de su casa, no lo llevan al jardín infantil, y ya nosotros gestionamos la
44 matrícula, cierto?, sigue asistiendo, vamos a jardín, hacemos la coordinación, hacemos monitoreo,
45 y nos damos cuenta que sí ahora está asistiendo, y que le gusta ir al jardín, se adapta bien, su
46 familia ya tiene el concepto de que sí lo tiene que llevar, que sí es importante la educación para
47 esos chiquititos, que sí es importante estimularlos, más allá de quedarse en la casa, viendo
48 televisión, entonces en esas cosas, que son pequeñas, pero tú vas viendo algunos cambios, de
49 algunos factores que se van potenciando...

50 E: Tú me dices ir potenciando...potenciando ciertos factores...

51 P3: Claro, factores positivos, o sea si nosotros nos centramos en lo positivo que tiene cada
52 apoderado o los adultos, que están a cargo de los niños, ehmm... podemos llegar a ser algo
53 más allá...porque a veces se centran siempre en lo negativo de las personas, que son
54 consumidoras, que son vio...que ejercen violencia, o son víctimas de violencia...etc., etc., etc.,
55 pero si loooo...lo miramos más allá, nos damos cuenta que sí podemos trabajar con ella, en ciertos
56 casos. Hay casos que no adhieren tan bien al programa, que tú por más que le expliques, tú más lo
57 cites, tú más hagas visitas domiciliarias, no quieren... no quieren recibir una atención, y frente a
58 eso tampoco los podemos obligar, porque también es... si uno lo pone desde otro lado también es
59 fuerte que se introduzca una institución del estado, porque nosotros trabajamos para el estado, en
60 tu vida, en tu vida familiar, en tu forma de hacer las cosas, en tu forma de criar a tus hijos,
61 entonces...ehhh también es válido...si tú lo miras por otro lado.

62 E: Pero ehmm mi duda es... ¿Cómo esto de potenciar los factores positivos como de las personas,
63 hace queeeee... o qué crees tú que pasa que cambian, que ocurran estos cambios?

64 P3: Es que hay una instituciónnnn... externa, en que el cual se introduce en las partes del
65 funcionamiento familiar que no están bien po, porque los niños... haber la negligencia a veces no
66 es evidente, a veces por ejemplo la negligencia, es la negligencia afectiva ponte tú...que eso es
67 super común, más común de lo que uno cree, pero si una institución ponte tú que vaya a tu casa,
68 te golpee a la puerta, te diga sabes que este es tu hijo, estamos observando unas conductas que
69 no son adecuadas, frente al colegio, a la familia, frente a otros, si hay un cambio ahí pos, porque
70 te están...alguien te está diciendo que no estás funcionando bien, tu rol no lo estás ejerciendo bien,
71 o que te falta, o tú lo puedes hacer mejor pero de otra forma, ponte tú. Hay muchos acá,
72 apoderados con los que nosotros trabajamos, en que están en situación de exclusión social, que
73 para ellos no es importante la educación, no lo ven como un tema de movilidad social, sino que
74 más bien ponte tú que la niña se case, o tengan pareja jovencitas, o tengan hijos, y vamos
75 perpetuando como el ciclo pos, no tienen proyecto de vida, no tienen proyecciones, ellos viven el
76 día a día, entonces frente a eso, que tú le muestres un panorama distinto, y que ellos pueden
77 terminar la educación media, y que pueden terminar su educación superior en algunos casos, igual
78 es una intervención potente pos...

79 E: Y creo que ya me lo mencionaste un poco...pero ¿cómo evalúas tú que estos cambios se
80 estén...que se produzcan?

81 P3: Mmm...en la intervención...

82 E: Que se produzcan estos cambios en la intervención...

83 P3: Hay diferentes métodos po, ponte tú lo que yo te decía que hay un plan de intervención en el
84 que nosotros nos planteamos objetivos, actividades, métodos de evaluación, y en tiempo...en un
85 cronograma...entonces tu vas con tu plan de intervención y vas evaluando qué objetivos se
86 cumplieron y cuáles no se han cumplido. Y los que no se han cumplido tu tienes que...poner más
87 énfasis en que se cumplan...ya?, porque este método te...o sea este plan de intervención también
88 es conversado con la familia, no es que sea atrás de la familia o se oculte, es algo evidente que
89 uno conversa en la entrevista, sabe que...mire no sé pos...ponte tú...vamos a las casas, vemos
90 como un tema de hacinamiento, en mi caso que soy asistente social, es evidente ponte tú...que
91 toda la familia está durmiendo en la misma cama...los niños incluidos, me entiendes?, siempre
92 cuando tienen condiciones por ejemplo de poner otra cama, y que los niños duerman solitos y todo,
93 por un tema de intimidad de la pareja, un tema de respeto, de prevención del abuso, etc., hay miles
94 de factores que están influyendo, entonces ya y como lo coloco en el plan de intervención, que a lo
95 mejor las condiciones habitacionales mejoren, de acá a un tiempo, ya?, que la camita si esté
96 puesta en el lugar que le corresponde estar, que los niños sí duerman en el espacio que sí deben
97 ocupar, que a lo mejor las condiciones de higiene mejoren, todas esas cosas...entonces vamos
98 evaluando que see... que se vayan produciendo estos cambios, ponte tú, que toda la familia, o que
99 la mayoría de la familia tenga ficha de protección social, que es una forma de evaluar que tiene el
100 gobierno, frente a los subsidios, a los beneficios que puedan optar, entonces vamos privilegiando

101 eso, o ponte tú, fomentando en la familia un ahorro para la vivienda, siempre y cuando tenga una
102 capacidad de ahorro, entonces qué es importante....que tenga su vivienda, que el gobierno pueda
103 optar a esto y que...todo eso...por ejemplo y que las chiquillas que ya hayan iniciado en el tema de
104 los adolescentes...ya se han iniciado en su vida sexual, que sí acudan al consultorio, a consejerías
105 con las matronas, que sí se tomen sus métodos anticonceptivos, o la alimentación complementaria
106 en los chiquititos, que sí tengan sus controles de salud al día, esas cosas son como significativas
107 para...nosotros, porque vamos viendo que los niños tienen mejores condiciones a...a...a como
108 llegan...me entiendes?

109 E: Y mi última pregunta es... ¿cuál es la visión que tienes de estos objetivos y procedimientos,
110 como que realizas eh...con lo que sale dispuesto en la minuta de énfasis programáticos del
111 SENAME?

112 P3: Claro, lo que pasa es que la minuta está hecha para casos de mediana complejidad, ya?,
113 frente a es...como lo contextualizamos la mediana complejidad, lo hemos visto en nuestro
114 transcurso del tiempo que la mediana complejidad ya no es mediana complejidad...sino que está al
115 borde de la alta complejidad, ya?, nos hemos visto que han llegado casos ponte tú, que ya tienen
116 conductas delictivas, que ya están en el tema del consumo problemático de drogas, o que tienen
117 una negligencia extrema que se ha perpetuado durante mucho tiempo y que hace casi imposible o
118 más difícil, aún la labor de nosotros porque no estamos llamados a eso, ya?, o un niño que ya llega
119 con un tema de reparación, por abuso sexual, violación, o otra vulneración más grave y que llegan
120 a un PIB, que un PIB no está llamado a hacer eso...ya?, pero... eso nos hemos dado
121 cuenta...que en la complejidad hemos avanzado. En otras cosas también
122 hemos...avanzado...porque... bueno yo lo veo como un retroceso, pero en otras cosas hemos
123 avanzado, ponte tú en la necesidad de a lo mejor en algún momento, como se cambio de modelo
124 CIJ, a un modelo PIB, que el énfasis es más en lo individual, en el trabajo con el niño psicosocial o
125 con su familia, lo hemos dejado un poco de lado el trabajo comunitario, se dejó de lado, siempre y
126 cuando nos hemos dado cuenta que en este tiempo, el trabajo comunitario sí es importante, sí es
127 importante realizar talleres, sí es importante difundir el trabajo que se hace, sí es importante...sí es
128 importante tomar las necesidades de base que tiene un territorio, porque las necesidades que tiene
129 Rodelillo, no son las mismas necesidades que tiene Barón, no es la misma necesidad que tiene
130 Villa Alemana, Valparaíso, Quilpué, son realidades distintas, entonces frente a eso, hemos tenido
131 que tomar eso que es tan importante estos insumos, y poder trabajarlos, y ver cómo nosotros
132 podemos mejorarlos, entonces ess...yo creo que es rescatable durante todo este tiempo...tomar
133 esos insumos y poder llevarlos a la práctica, ya cómo podemos mejorar esto, claro hay un vacío
134 enorme frente a eso, porque ponte tú, nosotros tenemos a 80 niños mensuales pero 80 niños que a
135 lo mejor...y estamos una lista de espera, pero a lo mejor 80 niños que sí lo necesitan o que no lo
136 necesitan, y frente a otro territorio que sí lo necesita pero más focalizado, en sus mismas
137 necesidades, entonces eso es como importante ...poder subir esta información y poder elaborarla,
138 analizarla... y eso...

139 E: Eso era...muchas gracias...

PIB 4, Profesional 4 (P4)

- 1 E: Bueno le voy a hacer unas preguntitas enfocadas al trabajo con maltrato infantil. Me gustaría
2 saber ¿cuáles son los objetivos que usted se propone con el trabajo de maltrato infantil?
- 3 P4: Bueno el objetivo es superar la vulneración, en este caso eso... superar la vulneración con
4 maltrato infantil... es un objetivo bastante ambicioso porque los padres o adultos responsables
5 muchas veces ellos tienen ya ese tipo de formación y cambiarlo para ellos también es difícil ..
6 bueno ese es el objetivo principal
- 7 E: Cuénteme brevemente ¿cómo hace usted para que este objetivo pueda cumplirse?
- 8 P4: Bueno primero llega un caso acá y tengo una entrevista con la persona que está a cargo del
9 niño que no siempre es la mamá o el papá generalmente es la abuela y ahí también es más difícil,
10 porque hay un trabajo transgeneracional más largo, trabajamos ...hacemos talleres personalizados
11 orientados a las habilidades... a fortalecer las habilidades parentales y a resolver el conflicto con
12 sus hijos o nietos sin recurrir a la violencia, eso lo hacemos como en apresto, cuando le damos el
13 aprecio porque la gente no sabe que ellos tienen derechos no saben que están cumpliendo faltas
14 graves al maltratarlos y más nuevo los hacemos partícipes de un taller que se hace acá de
15 habilidades parentales
- 16 E: ¿Y este taller va enfocado a entregar información?
- 17 P4: Es un apresto hay gente que no puede asistir al taller que es masivo y necesita algo
18 más personalizado, una vez a la semana
- 19 E:¿Y cómo esto que menciona.. el procedimiento que usted lleva a cabo. qué cree usted que hace
20 que ocurran los cambios?. ¿Cómo una mamá que maltrata deja de maltratar? ¿Cómo lo deja de
21 hacer?
- 22 P4: A través de la educación se producen los cambios y a través también de ellos conocer y
23 recordar su propia vida como fue cuando eran niños y su familia de origen y pueden visualizar que
24 también fueron víctimas y se puede revertir la situación que igual es un proceso, no es de un día
25 para otro que ellos dejen de ejercer la violencia. porque a veces se suma a veces que existe
26 dentro de la dinámica familiar , la depresión viene a ser cruzada en la pareja
- 27 E: ¿Cómo ve usted que los cambios se producen?, ¿Cómo los evalúa?
- 28 P4: a través de la intervención, a través del tiempo podemos ir visualizando no se pos depende de
29 la problemática existente de la dinámica familiar hay avances, ponte tu a lo mejor no le pegan pero
30 si ehh le fomentan el castigo como no se no voy a salir a la calle que es peor, mas encima ejercen
31 ahí el maltrato físico
- 32 E: ¿y cómo consigue usted estos indicadores?
- 33 P4: con entrevistas con los niños, entrevista con la madre ocupamos todo el ... entrevista con los
34 colegios, o enviamos informes a tribunal de muestras de avance y se hace revisión de la causa en
35 la audiencia.
- 36 E: usted tiene conocimiento de las bases técnicas que emana SENAME?
- 37 P4: si si

38 E: me gustaría saber ¿cuál es la visión que usted tiene de los objetivos y procedimientos que se
39 plantean ahí?

40 P4: bueno desde ahí son mucho más ambiciosos, porque ellos los revisan a través de estadísticas
41 y porcentajes, nosotros los visualizamos desde la realidad, esa es la diferencia grande. Nosotros
42 somos más concretos porque nosotros trabajamos desde la realidad, ellos de la estadística. Eso

PIB 4, Profesional 5 (P5)

1 E:Nuestras preguntas van a ir mas enfocadas en maltrato infantil...¿Cuáles son los objetivos que
2 tú te propones en el trabajo con maltrato infantil?

3 P5: A ver teniendo un poco en cuenta el tema de que si bien el PIB por línea programática no ve
4 en términos de maltrato infantil grave o podríamos llamar explicito, etc. El tema de maltrato infantil
5 conceptualizado aquí es como el tema de la negligencia, el tema del poco cuidado quizás. Estoy
6 hablando en términos más.. en termino de perfil de cómo se llama el perfil PIB es hasta ahí, sin
7 embargo claramente en la realidad nos encontramos con otro tipo de cosa, con otro tipo de cosa,
8 con otros chiquillos que no son netamente el perfil PIB y el PIE esta sobre cargado etc, ya de
9 hecho el PIE tiene una lista de espera de 150 niños, entonces comprendes no es muy fácil,
10 eehhmm entonces en términos de objetivos en términos de objetivos como psicólogo digamos y
11 teniendo en cuenta un poco el equipo o los mini equipos digamos dentro del PIB, que son los los
12 asistentes sociales, o educador, psicólogo y ahora en nuestro caso la estudiante en practica de
13 psicología ella tiene, ella tiene o están teniendo una postura un poco mas clínica del asunto. Y
14 nosotros llevando la tripleta digamos el educador el psicólogo y la asistente social ehm de llevar
15 los ejes de la intervención. En términos de objetivos como rol del psicólogo en lo personal si me
16 pregunta claramente tiene que ver con un tema de ver con el chiquillo ciertas nociones, ciertas
17 concepciones de familia de su de su entorno más cercano y ver formas de reparación específica
18 ahí ...con los niños, si me preguntas en lo personal a modo de estrategia mediante el juego
19 mediante la expresión física digamos, en términos de correr porque en lo personal soy bastante
20 inquieto digamos y entonces también me llevo bastante bien con los niños porque también soy
21 bastante inquieto. Entonces eehh eso por ahí, pero creo que fundamentalmente a mi en lo
22 personal en termino de objetivo mas que un trabajo con los niños que es un trabajo mas de
23 contención para mi, está el trabajo con los papás, y con los amigos de los papás y sobre todo en
24 este PIB el trabajo con los abuelos. El trabajo con los abuelo aquí es muy importante porque una
25 de las principales negligencia es que los papás de arranquen y dejen a los niños con los abuelos
26 cachay?.. entonces el tema ahí es en términos de objetivos por un lado así como a nivel cognitivo
27 el tema de las habilidades parentales con los abuelos el no ser abuelo ya?. Porque no es el que
28 tiene que mimar sino que esta siendo de nuevo un papá. Y en muchos casos ligarlos a redes
29 institucionales, territoriales, redes familiares también, redes focales y redes abiertas. Ya? Ya que
30 muchos en términos netamente económicos podrían tener un poco más de apoyo en ese sentido
31 que el que ya tienen, cachay? Entonces si me pregunta de nuevo, volviendo a la pregunta objetivos
32 que me propongo es un poco que tengan mas apoyo digamos, que ante una situación de crisis el
33 cuidador, el adulto responsable tenga como, tenga como hacerle frente, siempre que el
34 adulto responsable volviendo.. de nuevo .. en este caso.. casi siempre son o sea ..
35 mayoritariamente son los abuelos por una situación de maltrato indirecto por negligencia cachay?
36 De los papas directos, no se si te contesto

37 E: Si, cuéntame brevemente ¿Cuáles serían los procedimientos para hacer cumplir estos
38 objetivos?

39 P5: El procedimiento cómo lo hacemos o en lo personal? En lo personal..a ver siempre yo por
40 formación y perfil profesional a mí me gusta más el tema del terreno más que el del centro
41 entonces en ese sentido me parece muy.. me parece clave estar con la gente en su terreno y no en
42 el nuestro. En ese sentido la visita domiciliaria, la coordinación con la escuela, la generación de
43 actividades de unión más de tratar de familia con abuelos, con niños, tratar con un grupo de niños
44 tratar con un grupo de niños con un tema de talleres o la última actividad que hicimos que fue

45 grande que fue la celebración del día del niño esta actividad grande en algún en algún territorio
46 cercano, para mí en lo personal insisto esas serian como la forma, la metodología visitas
47 domiciliarias, taller y coordinación entre las redes importante que fundamentalmente son las
48 escuelas ...y el jardín infantil más que más que la visión más que digamos la la contención, la
49 reparación en box aquí en el centro. Esa es mi visión personal

50 E: Ehm y dime ¿Cómo esto que tú me mencionas hace que ocurran los cambios?

51 P5: A ver, ehhhh yo creo que fundamentalmente, a ver y esto te digo desde lo que desde lo que a
52 mí me gustaría por el tiempo que yo llevo, es el tema de generar un proceso de acompañamiento,
53 de facilitación por parte del equipo, del profesional, del personaje digamos que está que está
54 dentro del programa acompañando a la familia. Creo que ahí debería haber...o sea tendría que
55 haber un proceso de acompañamiento que sea paulatino, y que sea progresivo y que el cambio se
56 pudiera ir manifestando en el progresivo alejamiento del profesional, cachay?.. o sea partir en un
57 primer momento con una intervención más directiva, luego congestionada y luego más de consulta
58 en términos de modelo ideal ...más allá de lo que he podido entender acá, porque llevo dos
59 semanas pero aquí teniendo en cuenta que son 18 meses, dentro de esos 18 meses teniendo
60 complejidad distinta y teniendo casos mas prioritarios que otros, que otros me parece que con la
61 mayoría si se podría lograr. Hay algunos si que son temáticas complicadas sobre todo cuando se
62 habla de droga , de drogas .. y cuando se habla drogas digamos en términos de pasta base,
63 drogas ligadas a irresponsabilidades cachay? En esos términos, de cuidado de los niños ahí es
64 más complicado porque claro ahí hay que adherencia a los tratamientos si es que existen
65 tratamientos entonces ahí claro los procesos se pueden convertir en un poco más difíciles de llevar

66 E: ¿Qué crees tú qué ocurre que una madre que maltrata al hijo deja de maltratar al hijo?

67 P5: Ya, a ver eehhh ...voy a partir con un cliché, pero es la idea que nadie le enseña a nadie a ser
68 padre y nosotros tenemos la patudez de enseñarle a ser padres a ellos cachay?, siendo que .. sin
69 ir más lejos ..yo no tengo hijos sin ir más lejos la asistente social la Gaby que es mi compañera de
70 la tripleta tampoco tiene hijos cachay? Y ella hace el taller de habilidades parentales y entonces
71 cómo con qué patas...pero un poco partiendo desde eso, a mí,, a mí en lo personal, me
72 parece..no puedo hablar por el equipo ehmm me parece que cada familia tiene sus propias
73 potencialidades y cada persona tiene sus propias potencialidades y territorialmente culturas
74 territoriales ya?.. eh hay algunas que son más machistas, hay algunas que no se que, nose que
75 y bla bla bla bla bla bla pero en ese sentido sin lugar a dudas hay algunas cosas que se pueden
76 potenciar y no se puede... y es difícil encontrar ..por muy negligente en términos técnicos que
77 poday encontrar una pareja unos padres que te digan que no quieren a su chiquillo cachay? A no
78 ser que sea un caso complejo digamos ya? El problema es quee hay ciertas formas de amor que
79 uno tiene o que uno tiene o que uno piensa que debería ser y que ellos tienen, como por ejemplo
80 el no se o la corrección, o ... entonces ahí hay cierto... cierto ... cier ...hay cierta cuestión o cierto
81 encuadre, cierto reencuadre que durante el proceso pueden ir adoptando las familiar que pueden
82 hacer que ese proceso cambie que esa visión que ese maltrato que se hacía se desnaturalice
83 como una práctica de cariño, como una una práctica dee.. o de no sé .. si hay sobreprotección lo
84 que sea de de amor de cercanía cachay?.. creo que por ahí es un poco reencuadrar y que
85 mediante este proceso de desnaturalice cierto.. ciertas ideas que claro, desde otra cultura del
86 programa se vea distinta, pero sin trastocar pilares basales de su propia cultura y forma de
87 conocer.. qué hacemos.. volviendo a tu pregunta de que una familia maltratadora o negligente deje
88 de serlo.. ehmm me parece que eso, esos indicadores se ven a largo plazo que los 18 meses que
89 puede tener el programa y en algunos casos se ve al mes es cosa que tengan a nadie no más que
90 vayan a tal lado tal lado y cesan esta situación. Pero en otros casos creo que los resultados se ven
91 mucho más allá de los 18 meses y creo que es por este proceso de acompañamiento, de
92 reencuadre y desnaturalizar ciertas prácticas.

93 E:¿ Y cómo evalúas los cambios que se producen en intervención o como te aseguras que los
94 cambios se produzcan?

95 P5:Ya.. ehmm.. a ver es complicado porque no me quiero meter con los indicadores de SENAME ..
96 a nivel personal, claro... creo que tiene que ver con .. para mi un indicador importante tendría que
97 ver con el poder de responsabilización que tendría esa familia entorno a su hijo o entorno a su
98 familia en general.. ehmm.. independiente de las relaciones.. os ea de las condiciones
99 materiales, creo que para mi ese sería el indicador personal ya?.. en términos de conocerse y
100 reconocerse como un grupo, que tiene que.. que debe tener una cohesión necesaria.. que no haya
101 tironeos entre familiares, donde no haya.. ehmmmm precisamente esta excesiva individualización
102 de de de quiero pasarlo bien y por eso no pesco al resto ni siquiera a mis hijos o a mis hermanos,
103 no se o a mi pareja , en ese sentido creo que el poder de responsabilidad y responsabilidad
104 ehmm.. digamos en términos colectivos no individuales, como grupo, dado que siempre.. o sea el
105 niño no está solo digamos o hay un adulto responsable o dos.. o sea o más gente digamos en esta
106 red, para mi como indicador de cambio sería como uno, el poder de responsabilidad como grupo y
107 que a través ante una situación de crisis el adulto responsable o esta o esta familia o este grupo
108 pueda tener de más de más patas digamos..donde aferrarse y no caer en una situación
109 complicada complicada.. lo que sea.. ya sea económica, ya sea relacional lo que fuere..ampliar las
110 redes en un primer momento y hacer este poder de responsabilidad en el grupo familiar. Para mi
111 serían dos aspectos que me podrían dar cuenta de un buen proceso

112 E: Y como te das cuenta que...

113 P5: Que esos indicadores estarían dando cuenta de eso?... Ehmm bueno.. el número de redes es
114 más fácil medir.. es más fácil medirlo , con quien se está jugando mas seguidamente, si a su tío por
115 ejemplo que lo veía una vez cada dos meses y ahora está más participe con el niño ahí hay un
116 tema que es más fácil más fácil medirlo en frecuencia y en densidad de la red por ahí.. el otro tema
117 ya claro es una medición un poquito más subjetiva , un poco más difusa, pero..pero si hay algunos
118 indicadores que te pueden dar cuenta de eso, indicadores físicos con el niño como por ejemplo que
119 si hace mucho frío este viene abrigao por ejemplo po, por ejemplo.. por ejemplo que tenga una
120 asistencia regular al jardín o la escuela eehhh por ejemplo quee quee el niño tenga una buena
121 imagen de su grupo cachay?.. en términos de.. por ahí creo que se pueden sacar muchos muchos
122 puntos específicos que podrían dar como como indicación que se esta logrando este poder de
123 responsabilidad.

124 E: Ehmm Rodrigo tú tienes conocimiento sobre la bases técnica que emana SENAME sobre los
125 PIB. Sobre eso quisiera saber ¿cuál es tu visión de los objetivos y procedimientos que se plantean
126 ahí con respecto a los tuyos?

127 P5:Ya.. a ver... en términos de política de los PIB.. bases técnicas me parece que no son muy
128 diferentes a mis propios objetivos, pero sin embargo creo que en la realidad hay ciertas cosas que
129 hace SENAME si que te coartan o te enfocan algunos de esos aspectos ya?... ehmm sin
130 embargo aquí por lo que he visto aquí en estas primeras dos semanas, no casi tres semanas es el
131 tema deeee que se intenta, se busca la promoción que es uno de los principales ejes, lo territorial
132 lo comunitario también, entonces aquí en este equipo eso se intenta, se intenta bastante, mas alla
133 de ciertas restricciones que te digo no son restricciones que te da el tiempo o la cantidad de casos
134 o el abordaje, que son restricciones más bien sistémico que te lo estén dando ya? .. en torno a las
135 bases técnicas insisto que no son tan distintas de mis objetivos ya?, pero si depende de la
136 implementación del equipo de cómo se dan esas bases, y muchas veces el mismo SENAME
137 intenta evaluar o sea evalúa otras cosas mejor.. o sea más preponderantemente que otra tiene sus
138 indicadores no van tanto por sus bases técnicas, sino que van por.. podi meter la información en
139 senainfo en 72 horas.. cachay? Creo que el tema de política con implementación tiene un quiebre
140 gigantesco ya.. y ese yo creo que es fundamentalmente el tema de los equipos, no ligarse tanto a
141 eso sino como le hace sentido eso a los equipos, yo creo que aquí eso se logra bastante el tema
142 de lograr sacarse esos problemas, no ataduras pero sí circunstancias que te van un poco
143 coartando o restringiendo la pega en el tema psicológico a lo individual, cachay? El tema del
144 trabajador social en lo asistencial, entonces .. creo que por ahí.. esa es la pega fundamental de los
145 equipos... no se si te respondo...

146 E: Siii, eso muchas gracias.

Entrevistas PIB N°5

PIB 5, Profesional 1 (P1)

1 ¿cuáles son los objetivos que tu...eeh te planteas como psicóloga para trabajar en las temáticas de
2 eeeh maltrato, de maltrato infantil?

3 P1: eeeh...bueno...eeh yo creo que aquí si hay una intervención individual, tiene que ver
4 principalmente con el conocimiento de los niños de sus derechos y con la resignificación de los
5 hechos....bueno...eeeh y también se hace, se hace una intervención que es más que nada familiar
6 que apunta a fortalecer la mirada de los niños, osea eeeh, la mirada que tiene la familia de los
7 niños como sujetos de derechos...aah y claro, eeeh...también tiene que ver con ver los estilos de
8 crianza...eeeh...también es una instancia comunitaria, eeeh por lo tanto también tiene que ver con
9 la red, con las escuelas, entonces hacemos promoción y vinculación con los derechos de los niños,
10 osea si te fijas acá el fuerte está en lo individual, en el setting, en poder evaluar el daño, resignificar
11 y también trabajar en otros niveles...eeh y bueno lo que necesitamos promover es que los
12 diferentes contextos sean espacios de protección y que sea desde los profes, el consultorio y este
13 es nuestro objetivo como equipo...observamos osea todas esas miradas...eso

14 E: ajá...entiendo...bueno...eeeh ¿y cómo lo haces para cumplir con estos objetivos? ¿cuál sería el
15 procedimiento?

16 P1: eeeh bieno...mira....eeeh individualmente las atenciones son de acompañamientos psicológico
17 eeeh entonces lo que yo...eeeh lo que intento trabajar es...sobre todo con los más pequeñitos es
18 trabajar las emociones a través del juego, pero también se trabaja a través de un vínculo que sea
19 significativo para ellos, también se trabaja con actividades grupales eeeh, pero...eeeh también,
20 también hay otras cosas como por ejemplo, eeeh hay un acompañamiento a las familias pero igual
21 es diferente porque, porque, eeeh los acompañamos pero no trabajamos con ellos directamente,
22 no los atendemos directamente a ellos...eeeh otra cosa, por ejemplo eeeh con las escuelas
23 estamos en una constante conversación con los profes jefes, entonces con eso...eeh nosotros ahí
24 vamos viendo, vamos evaluando, eeh por ejemplo con los profes vemos cuales son las cosas que
25 ellos ven, pero también nosotros vemos espacios que los colegios eeeh....que para los colegios no
26 son visibles y...esto es lo mismo con el consultorio eeh, pero...pero igual aquí se hace más difícil,
27 es más difícil porque tienen una forma de proceder, tienen otra forma distinta....muy distinta de
28 proceder...eeh y bueno...eeh también buscamos otras formas de...eeh bueno también buscamos
29 que otras redes puedan ser garantes de derecho, porque igual...eeh...igual a veces pasa que...y
30 pasa que los profes saben del maltrato, saben que a un niño le pegan o no lo alimentan y aun así
31 no se hacen cargo eeeh entonces...eeeh aah y con esto incluso nosotros somos los que tenemos
32 que abrir causas, tenemos que hacerlo, tenemos que abrir causas en tribunales

33 E: claro...¿y cómo esto que tu me mencionas, como este procedimiento que me señalas hace que
34 efectivamente ocurran los cambios?

35 P1: igual el cambio así como tal es difícil...ehhh a mi experiencia....en mi experiencia me ha
36 pasado que vemos si cambios en el sistema familiar, también en las relaciones madres-padres e
37 hijos eeeh pero, pero en las escuelas igual es más difícil, y es así por la resistencia, eeeh porque,
38 si te das cuenta son instituciones que igual son súper rígidas respecto...de...eeeh rígidas de la
39 conducta de los niños, no se hacen cambios, eeeh no sé si en ese contexto es fácil, igual nosotros
40 estamos en un constante diálogo pero tú ves que eeeh...a pesar de eso...eeeh no puedes ver,
41 osea no hay un cambio abrupto y bueno...osea eeeh también está lo típico que yo por ejemplo
42 como psicóloga o psicólogo o como eeeh asistente social planteas una situación y a la escuela o
43 colegio le importan más las notas, y tú ves que eeeh....hay una situación familiar detrás...o que
44 ellos eeeh, que ellos mismos generan maltrato y no se dan cuenta po, osea por ejemplo cuando la
45 profe le grita a los niños o lo ridiculiza...y tú ves que no se dan cuenta...eeeh entonces para mí el

46 cambio, eeeh el cambio sería algo global, entonces debe ser un cambio de mirada, tiene que ser
47 un cambio de mirada social hacia los niños, pero eso como tu podrás intuir eeeh eso no se hace de
48 un día para otro po, son eeeh son procesos largos y tiene que existir una política viva y no de
49 papel...osea eeeh...los derechos de los niños están ahí eeeh incluso para nosotros es difícil
50 tenerlos ahí presentes y que se respeten y socialmente pasa más, osea se puede palpar más
51 directamente...entonces respecto al cambio propiamente tal osea yo creo que ahí la diferencia la
52 hace eeeh como ponerse en el lugar del otro, eeh yo como adulto soy responsable, no el niño, no
53 es el niño el que tiene que formar las acciones, los adultos tienen que generar confianza, un
54 acercamiento, que logren aprender que entiendan a los niños que tienen una forma diferente de ver
55 el mundo, es en el fondo que ellos vean que es una persona diferente por edad y por experiencia,
56 entonces si los papás pueden ver esto se producen cambios y se reconocen sus falencias, y se
57 hacen cargo...bueno y también tú sabes que hay una mirada de la violencia así como natural, que
58 es típica y es típico que a mí me dicen eeeh a mí me pegaban y no estoy traumatado,
59 entonces...eeeh hay que hacerse cargo de la propia historia de vida, entonces hay que
60 desnaturalizar la violencia y trabajar otras estrategias, hay que dar un abanico de posibilidades
61 para apoyar a los niños de mejor manera.

62 E: yaa..eeeh ¿y cómo tu evalúas que estos cambios finalmente se producen?

63 P1: eeeeh...eeeh bueno eeeh...mira yo creo que uno evalúa en la vivencia de los niños en los
64 discursos, es como que hay nuevos códigos y en también se evalúa en los discursos de los padres
65 como ven que va la familia, también se evalúa en cómo se vincula con la mamá y el papá, se
66 evalúa como los niños viven su experiencia osea eeeh como van valorando las relaciones con su
67 familia, con los colegios y también por supuesto con la red...eso

68 E: ok, perfecto...y ¿cuál es la visión que tú tienes de estos objetivos y este procedimiento en
69 relación a los lineamientos técnicos de la minuta que emana desde SENAME?

70 P1: Uuuuh...la verdad, la verdad....nunca he tenido claridad con lo que plantea SENAME osea
71 nooo para nada....osea en realidad nunca, pero nunca me he fijado en lo que plantea SENAME,
72 nunca nos hemos sentado a discutir eso en el equipo, así que no tengo idea, no tengo nada que
73 decir.

74 E: ok, no hay problema, porque eso también es información para nosotras

75 P1: Ahh bien po

76 E: si..asi que muchas gracias por la disposición

77 P1: aaah no de que

PIB 5, Profesional 2 (P2)

1 E: Te iba a preguntar, ¿Cuáles son como los objetivos que te planteas para trabajar, maltrato
2 infantil?

3 P2: Mira generalmente cuando a nosotros nos derivan un caso, se conversa en reunión de...en la
4 mesa técnica digamos, con todo el equipo, y se establecen los profesionales que van a trabajar. En
5 función de propiamente de la reparación del maltrato, el asistente social juega un rol no muy
6 importante dentro de la reparación y la intervención propiamente tal en el niño, sino que nosotros
7 apoyamos en el trabajo psicosocial, ehhh en el trabajo familiar principalmente, que tiene que ver
8 con ehhh habilidades...o con com...o con com o competencias más parentales en la madre,
9 desarrollar como esa... esa línea de acción, ehhh generar redes...familiares principalmente, que
10 apoyen a la familia, y visibilizar las redes institucionales que están dentro de...esta reparación del
11 daño, que no tiene que ver solamente con el niño, a pesar de que nuestro foco es de acción,
12 nosotros visualizamos la intervención como más contextual, en donde se incluya a familia, familia
13 directa, familia indirecta, actores claves, etc., etc., y trabajamos directamente, no tan solo con la
14 familia, sino con las redes, la escuela, donde el niño está inserto, la escuela, jardines infantiles,
15 etc., lo que en ese momento nosotros visualicemos como importante dentro de la intervención.
16 Pero los objetivos principalmente, asociados a la intervención, en la línea reparatoria los ve más el
17 psicólogo, el psicólogo es el que ve. De nosotros visualizar, un un maltrato físico, psicológico
18 grave, se deriva a otro proyecto especializado, que en este caso aquí el que cumple con esas
19 características es el Mañue de la ONG, de la Paicabí, que ellos son los que hacen el trabajo más
20 reparatorio.

21 E: Y en... ¿cómo lo haces tú para el cumplimiento de estos objetivos que me hablabas de
22 habilidades parentales, o de las redes...?

23 P2: Se generan espacios po... se generan espacios de taller, se generan espacios de taller quee
24 está dentro de nuestra planificación anual ehhh estos ehhh talleres de habilidades parentales, de
25 hecho estamos haciendo uno ahora, en dondeeeee...no solamente se trabaja puntualmente,
26 emmm la problemática del maltrato sino que es transversal a todo lo que nos llega a nosotros,
27 generalmente qué nos pide el tribunal a nosotros, trabajar habilidades parentales en los padres po,
28 que esa es como la causa más... más... más que se repite dentro de las intervenciones que
29 que...que hacemos nosotros que están orientadas a eso...

30 E: A lo de habilidades parentales...

31 P2: A lo de habilidades parentales, desarrollar habilidades parentales, apoyar habilidades
32 parentales... sin dejar de lado todo lo que tiene que ver con la red social, ¿cierto?... y toda esa
33 parte po.

34 E: Y esa parte de las redes que me decías...como que visibilicen las redes, ¿cómo lo realizas?

35 P2: O sea bueno, nosotros al inicio de la intervención, nosotros tenemos un periodo de
36 aproximadamente de 2 a 3 meses de recabar información diagnóstica, en donde hay diferentes
37 instrumentos que nos permiten a nosotros visualizar ciertas deficiencias a nivel socioeconómico
38 ¿cierto?, sociohabitacional, etc., y desde ahí nosotros empezamos a generar redes, con esas
39 deficiencias, ver sus puntajes en la ficha de protección social, si nosotros podemos conseguirle
40 algunos beneficios estatales, sin embargo, dejando de lado esta visión asistencialista del trabajo
41 social principalmente, en lo que me desempeño yo, sino que más un...una orientación respecto a
42 lo que tiene que hacer...nosotros no le hacemos nada a la gente, sino que orientamos a la gente a
43 que se movilice en función de eso y que está dentro de los objetivos de la intervención igual, si
44 nosotros visualizamos como alguna carencia que signifique alguna vulneración de derecho infanto-
45 juvenil.

46 E: Y ¿cómo esto que me mencionas hace como queee... ocurran cambios y que por ejemplo el
47 maltrato ya no se de?

48 P2: Haber...desde nuestra visión, hay bastantes problemáticas en la intervención, que tiene que
49 ver con los tiempos, nosotros originalmente tenemos un plazo máximo de atención de 18 meses
50 por reglamento del SENAME, dentro de nuestra modalidad PIB. Ehhhh sin embargo, si nosotros
51 vemos que esa situación de vulneración persiste, podemos pedir una prórroga de 3 meses
52 más...pero hay algunos casos, en los cuales, claro, llegan...nos derivan a los niños, de escuela, de
53 tribunales, etc., pero nosotros vemos la punta del iceberg ¿cierto?, pero pa' abajo está la escoba.
54 Generalmente llegan...por algún tipo de maltrato digamos, pero ese maltrato constituye problemas
55 de violencia intrafamiliar al interior, ¿cierto?, ehhh familias monoparentales, papás con problemas
56 deeee... de alcoholismo, de drogadicción, papás ausentes, etc., etc., y le vai sumando cada vez
57 más...más problemas a esta punta del iceberg, por el cual el niño llega. Entonces tú tienes
58 que...tratar dentro de la intervención, de cubrir la mayor cantidad, dentro de los objetivos que
59 trabajas en el plan de intervención, de cubrir la mayor cantidad de necesidades, pero con el tiempo
60 lamentablemente no se pueden cubrir todas esas, sin embargo se trata de...intervenir en la que es
61 más grave en ese minuto. En el caso de un maltrato, lógicamente si hay presencia de violencia
62 intrafamiliar, sacar al violentador de la casa, pedir medidas cautelares, pedir medidas de protección
63 si es que no está judicializado el caso, tomar las medidas legales que nosotros tenemos para poder
64 resolver ellll... problema en ese minuto.

65 E: Emmm... pero ¿cómo lo que me mencionabas que tú realizas, de talleres de habilidades
66 parentales... a qué atribuyes que se genere algún cambio en las personas?

67 P2: Lo que pasa es que...ese es un tema que generalmente nosotros estamos dándole vuelta, que
68 tiene que ver un poco con cómo nosotros finalmente evaluamos si existe un desarrollo o no, en una
69 habilidad parental, es super complicado visualizar desde los tiempos, y te vuelvo a repetir, tiempo,
70 dinero, un montón de cosas que están asociadas a los proyectos de intervención preventiva
71 digamos. Sin embargo, estamos en una constante...conversación con el equipo técnico y todos los
72 que trabajamos en el equipo, de perfeccionar esas materias, ¿ya?.Hoy en día, estamos trabajando
73 con Barudy en habilidades parentales, que es una cuestión super detallada y estructurada de cómo
74 evaluar ciertas competencias parentales en los padres, cómo hacer un diagnóstico claro respecto a
75 esa situación, y cómo proyectarlo en el tiempo. Eso lo vamos a incorporar, recién yo creo que a
76 fines de año ya vamos a empezar trabajar en esa materia, sin embargo el el el...generar, el
77 generar ese cambio en las personas, ehhh tiene una visión bastante cualitativa po, no es una
78 una...una visión que nosotros vayamos a cuantificar en número...o en algo concreto, sino que
79 nosotros a medida de la intervención nos vamos dando cuenta de los cambios. Donde inicialmente
80 encontramos una mamá de que no se preocupaba en ningún proceso educativo del hijo, por decirte
81 algo, y vemos que después a mitad de año, si efectivamente está participando activamente, va a
82 las reuniones, ¿cierto?, va a todas citaciones que le hace la profesora, está más activa en los
83 procesos educativos de su hijo, etc., etc., ahí nosotros nos damos cuenta que sí efectivamente
84 hubo un cambio.

85 E: Ahí van evaluando...

86 P2: Claro, ahí vamos evaluando en el camino, si efectivamente ella va cumpliendo con los
87 compromisos, porque generalmente esto se hace a través de compromisos, o sea nosotros, ehh le
88 damos a entender a la mamá que de lo contrario, de de no generar ciertos espacios de de apoyo y
89 contención pal' niño, lamentablemente no vamos a tener ningún efecto futuro, y va a seguir
90 generándose la vulneración y va a ser una rueda, se va a ir agrandando, agrandando, sobretodo en
91 los contextos...sociales en los cuales viven los chiquillo acá, presencia de drogas, presencia de
92 delitos, etc., etc., entonces de esa manera nosotros vamos visualizando los cambios en el futuro.

93 E: Pero...

- 94 P2: Sin embargo, ahora nos va entregar esta herramienta más más...más como como técnicas
95 estructuradas de lo que plantea Barudy, dentro de las competencias parentales.
- 96 E: Sí, es que mi duda es...mmm de lo que me mencionabas de...como trabajar con la mamá y que
97 ella por ejemplo esté más...que participe más...
- 98 P2: Es un ejemplo concreto de algo...
- 99 E: Cuando ya, por ejemplo participa y tú ves queee ya está participando en la educación del niño,
100 no sé... mmm ¿a qué tú personalmente atribuyes que empezó a participar, de cómo todo el
101 proceso interventivo?
- 102 P2: En un principio, hay madres que sí efectivamente, bueno nosotros lo asociamos y
103 principalmente tiene que ver con cómo ellos llegan aquí al PIB, porque hay familias que llegan por
104 el tribunal, y hay familias que llegan por ehhe demanda espontánea. Las personas que llegan por
105 demanda espontánea tienen otra caracterización po, son personas que sí efectivamente están
106 preocupadas de sus niños, que sí ven un problema, que quieren resolverlo de alguna u otra
107 manera, entonces cada vez que tú las citas, ellos están aquí, no les tienes que estar recordando,
108 no los tienes que estar llamando. Pero sin embargo, las familias que presentan mayores
109 problemáticas, y problemáticas más complejas, son derivadas desde el tribunal, por lo tanto, el el
110 el...el nivel de compromiso de esas familias es menor po, es menor porque no tienen conciencia o
111 no problematizan acerca de la situación que están viviendo, entonces cuál es la estrategia
112 nuestra, muchas veces llegamos al punto de... no sé si...si si obligarlas pero...de cierta manera,
113 como tirarles los carros del tribunal, si tú no vienes nosotros vamos a informar al tribunal, y le
114 informamos que por ley, por una ley que hay ¿cierto?, nosotros cada tres meses debemos estar
115 informando al tribunal sobre qué está sucediendo con el caso, de lo contrario pedir alguna medida
116 de protección, alguna medida cautelar etc., etc., y ahí muchas personas hacen la crisis, bueno si yo
117 no hago algo, me van a quitar a mi hijo y lo van a meter a un hogar, o de lo contrario, nosotros
118 logramos problematizar con ellos en cada sesión que nosotros realizamos entrevistas grupales,
119 familiares, individuales, etc., en donde le hacemos sentir que de no generar un espacio de apoyo,
120 en términos emocionales, en términos educativos, en términos generales, lamentablemente la
121 vulneración de derechos va a persistir en el tiempo, y ahí generalmente, con algunas familias
122 logramos hacer click... y con otras persisten en el tiempo. De hecho, de hecho, hay familias que
123 tú...problematizas, problematizas, problematizan el asistente social, el psicólogo, conversamos con
124 la profesora, hacemos reuniones en conjunto, y sin embargo no pasa absolutamente nada, y ahí
125 esos son los casos que se complejizan en el tiempo y se hacen las derivaciones correspondientes.
- 126 E: Y los casos que me decías que hacen click, ¿a qué te refieren como que hacen click?
- 127 P2: Que toman conciencia, que problematizan, que visualizan que si efectivamente hay un
128 problema, que hay una deficiencia en el rol parental, que si hay una deficiencia en donde ellos
129 visualizan...yo cometo estos errores como padre, si yo no me he preocupado de esto, si yo debiera
130 haber hecho esto, o yo no debiera permitir que mi marido me siga pegando, por ejemplo, y que mi
131 hijo siga observando esa situación, o que mi marido se fume un pito, en el living de la casa
132 sabiendo que mi hijo está al lado, ¿cierto?, que generalmente son los casos menos si los que
133 logran problematizar.
- 134 E: En cuanto al tema de evaluación que ya me mencionabas, ¿había algún otro medio?, que no
135 sea como relacionado con lo de habilidades parentales. Alguna forma de evaluar los cambios.
- 136 P2: Ehhe...bueno, con las familias es ese, y con los niños son los espacios de taller que generan
137 los educadores, y las terapias psicológicas principalmente, bueno aquí el psicólogo te puede hablar
138 más con todos los tests que aplica, y todas las proyecciones que hace.
- 139 E: Pero desde tu profesión...

140 P2: Desde el trabajo social, principalmente nosotros generamos los talleres de habilidades
141 sociales, que tienen que ver un poco más con desarrollar esas capacidades, pero principalmente el
142 trabajo de talleres, los que lo hacen son los educadores, nosotros orientamos y visualizamos como
143 el el...apoyo al educador, respecto de cómo visualizar este taller, los objetivos, apoyarlo en esa
144 área, o generalmente hacer un trabajo en conjunto con ellos, pero generalmente, los que levantan
145 todas estas actividades grupales, son los educadores, son los educadores los que generan esos
146 espacios, entendiendo de que la figura del educador en este PIB principalmente no cobra el mismo
147 sentido que tienen en los otros, aquí el educador es ehhh una persona más dentro del equipo, no lo
148 vemos como ni inferior en en lo profesional, tenemos la suerte que una educadora es trabajadora
149 social, y el otro está estudiando para trabajador social, por lo tanto tienen hartas herramientas y
150 mecanismos pa' poder generar espacios de trabajo con los niños, pero principalmente en términos
151 evaluativos; ehhh generalmente se evalúa participación, se evalúa como se desenvuelven los niños
152 dentro de los espacios, y todas esas situaciones que se generan en sala, y ahí nosotros vamos
153 evaluando si el chico va avanzando o no.

154 E: Y ¿tienen algún otro tipo de retroalimentación? de alguna otra forma, de qué cambios han
155 tenido...los niños

156 P2: ¿En términos de evaluación dices tú?

157 E: Sí, de cómo ha avanzado...

158 P2: O sea claro pos, los registros que cada educador lleva dentro de los espacios de taller, que
159 según la técnica que ocupe de evaluación, a nosotros nos van devolviendo en cada reunión,
160 respecto de los avances de los chiquillos en términos del espacio, y de qué manera nosotros
161 podemos influir, cierto, en la intervención, que generalmente te repito los psicólogos hacen la
162 intervención más reparatoria en los casos más complejos, porque hay algunos casos que
163 generalmente vienen derivados desde escuelas, que son chiquillos que presentan problemas
164 disruptivos en los contextos escolares, pero entendiendo en los contextos escolares aquí
165 expulsivos po, en donde un chiquillo si se les para en la sala ya es un problema, entonces
166 generalmente hay casos que no son tan complejos, por lo tanto, no se necesita de una intervención
167 tan...tan...dura así digamos tan...concreta pero...hay otros casos que se necesitan más tiempo.

168 E: Y en ese caso del tema escolar... ¿cómo se evalúa que ya no tenga esas conductas
169 disruptivas?

170 P2: Seee...generalmente, pa' nosotros es un trabajo bastante complejo trabajar con las escuelas
171 del sector, principalmente porque son escuelas expulsivas, son escuelas de muy pocos recursos,
172 son escuelas en donde tienen una lógica expulsadora de los niños disruptivos, ehhh son escuelas
173 que no manejan estrategias ni educativas ehhhh... en términos de estos chiquillos que
174 normalmente son llamados niños problemas, sin embargo nosotros tratamos de que esta situación
175 cambie en la medida en que nosotros nos coordinamos con sus profes jefes, y ahí nosotros
176 orientamos qué camino tienen que tomar, como podemos trabajar, en qué nos pueden apoyar ellos
177 desde la escuela, sabiendo de que la mayor parte del tiempo los niños la pasan en la escuela,
178 entonces ellos tienen una responsabilidad bastante grande dentro de los cambios que puede tener
179 el chiquillo, pero generalmente no lo asumen, nos dan toda la responsabilidad a nosotros, y creen
180 que en 6 meses nosotros les vamos a devolver a un niño tranquilo, que se va a sentar en la silla, y
181 no se va a parar más po, pero es bastante complejo el trabajo con las escuelas principalmente,
182 porque tienen esa lógica po, o sea son profesores normativos ¿cierto?, la mayoría ya son antiguos,
183 por lo tanto, es bastante complejo cambiarle esa mentalidad respecto a buscarle algunas
184 estrategias educativas principalmente pa' los chiquillos, es super complicado...pero estamos
185 trabajando en eso.

186 E: Y la última pregunta eh... ¿cuál es la visión que tienes de los objetivos que te planteas y como
187 las acciones que realizas, respecto a los que están dispuestos como en la minuta, o los
188 lineamientos técnicos que dispone SENAME? ¿Cuál es la visión?

189 P2: Ahh... haber explícame mejor...

190 E: Que tú me hablabas de los objetivos y procedimientos que tú realizas...¿cuál es la visión que
191 tienes de los que tú realizas, respecto a los que dispone como SENAME, en sus lineamientos
192 técnicos?

193 P2: O sea nosotros no estamos muy alejados de los lineamientos técnicos del SENAME. Sin
194 embargo, nosotros igual se hace más de lo que debiéramos de hacer, ¿ya?. Dentro de los
195 lineamientos que nos propone SENAME, nosotros seríamos un...una un proyecto que trabaja con
196 mediana complejidad ¿ya?, y ehhh no debiéramos de tener casos en dondeeee ehhh...ya marca
197 en chiquillos que de repente están en lo delictual, que ya son casos más complejos, que te dedican
198 mayor tiempo ¿cierto?, que te dedican mayor intervención, y que deja un poco de lado ciertos
199 casos que tú los consideras menos graves pero no por eso los tienes que dejar de lado. Ehhhh...
200 dentro de los lineamientos técnicos, o sea nosotros cumplimos con toda esa...esa normativa, pero
201 la diferencia está en que nosotros hacemos mucho más de lo que son los lineamientos técnicos, o
202 sea yo creo que...ehhhh en lo que es el tiempo, en lo que es la intervención, en lo que debiéramos
203 hacer principalmente que es prevención, nosotros debiéramos hacer prevención, no debiéramos
204 intervenir ni reparar, debiéramos solamente hacer prevención, talleres socioeducativos, ir a las
205 escuelas, hacer talleres en la comunidad, generar espacios grupales, más comunitarios, pero sin
206 embargo, nos hemos convertido casi en una clínica, ¿ya?. Sin embargo, esa situación nosotros
207 eh...la hacemos visible cada vez que nosotros la podemos hacer con SENAME, con el supervisor,
208 etc., etc., sin embargo no hay ningún cambio dentro de los lineamientos técnicos, no se nos dan
209 más recursos financieros respecto de contratar más profesional ¿ya?. Generalmente estamos
210 atendiendo 30 casos por profesional, ¿ya?, solos, lo que implica carpeta, lo que implica visita, lo
211 que implica coordinaciones con la red, lo que implica además realizar un trabajo que tiene que ver
212 netamente con mi pega que es generar redes que es además de mi trabajo con los niños, yo tengo
213 que ir a reuniones con la red, participo de la red de ONG Infancia y juventud ¿ya?, entonces tengo
214 que ir a ciertas reuniones que me impiden realizar mi otro trabajo de intervención propiamente tal,
215 pero...como te digo, yo creo que dentro de los lineamientos nosotros hacemos muchas más
216 cosas, de hecho atendemos un lugar que no nos corresponde que es Placilla, que no está lícitado,
217 pero sin embargo nosotros por una decisión de equipo, viendo que no hay ninguna institución que
218 trabaje en infancia arriba, nos movilizamos hacia allá, y atendemos a más de 20 niños, que son de
219 Placilla. Sin embargo, hemos dicho un montón de veces, y hemos golpeado la mesa, de que
220 necesitamos más plata, que necesitamos más gente, de que necesitamos más...pero hasta el
221 minuto, seguimos igual lamentablemente. Pero sin embargo yo te digo, está...el el el...modelo PIB,
222 eh...lamentablemente no está siendo eh...valorado desde las distintas instituciones,
223 principalmente por el tribunal de familia principalmente, porque eh... somos los que le estamos
224 resolviendo un poco la vida a los tribunales, nuestra lógica es recibir casos de escuelas y de la
225 comunidad, no judicializarnos como una institución que recibe solamente casos de tribunal. Sin
226 embargo, el tribunal no logra visualizar esa situación, pensando que SENAME depende desde del
227 Ministerio de Justicia, nosotros somos sus monaguillos...

228 E: ya... listo

229 P2: ¿está bien?

230 E: Sí, muchas gracias.

PIB 5, Profesional 3 (P3)

- 1 E: Te iba a preguntar, cuando intervienes tú en... maltrato infantil como qué objetivos te planteas.
- 2 P3: Bueno, es importante definir que en los programas de intervención breve propiamente tal, no
3 trabajan con la temática de maltrato, hay un apartado que tiene que ver con la mediana
4 complejidad, que trabajan directamente los PIB, que una de las causales de ingreso es maltrato no
5 constitutivo de delito, esa es una salvedad que igual es interesante hacer porque no somos un
6 programa especializado en la temática. Bueno dentro de la temática, si hay un niño que es
7 ingresado por esa situación, nosotros lo primero que realizamos es despejar el área... proteccional
8 del niño, que tiene que ver con que si él, se encuentra en un contexto de vulneraciones graves, o
9 nosotros encontramos que los antecedentes que entrega la escuela, o tribunal, o ...o demanda
10 espontánea, que puede ser las causales de ingreso o las formas de ingreso, nosotros en esta área
11 proteccional vemos si el niño es pertinente que siga con este contexto familiar, o se judicializa, qué
12 significa eso, que se piden medidas de protección, medidas cautelares, medidas de no
13 acercamiento para la persona que está ejecutando este maltrato. Si las condiciones no son así, se
14 pasa al otro ámbito que es el ámbito más reparatorio, en ese ámbito ahí aparecen objetivos eh
15 de trabajo de...nosotros trabajamos en torno a la resignificación de la de los episodios de maltrato,
16 eh en mi experiencia personal a mí me interesa mucho trabajar con no sindicarlo al niño como el
17 responsable o el único portador de la sintomatología, si no que eh me gusta intencionar que asista
18 todo el grupo familiar o la mayor parte de los integrantes. Frente a eso, bueno lo que hemos hecho
19 hartito, personalmente ha sido trabajar con línea de vida, trabajarr con ese tipo de metodología que
20 nos permiten ir visualizando eh que en muchos casos hay repetición de pautas
21 transgeneracionales, de de... maltrato o de abuso, o de negligencia queee los papás repiten a pie
22 de juntillas, entonces eso es curioso visualizarlo y también es super potente cuando uno se los
23 espeja o refleja a la familia, porque ahí empiezan a darse cuenta un poco de que la situación que
24 están viviendo con sus hijos es super parecida a lo que ellos vivieron siendo hijos, entonces en ese
25 contexto, eh primerito que todo es visualizar estos dos ámbitos, visualizar por qué lado nos
26 vamos, para iniciar recién un trabajo, yyyy y luego de eso, ir poniéndonos objetivos super limitados
27 porque acá también hay que entender que el PIB, eh tiene tiempo de intervención super
28 acotado, entonces los objetivos que nosotros proponemos tienen que ser como super casi
29 estratégicos, super cortitos y acotados y y y plausibles, si es que se pueden realizar nosotros
30 tenemos desde los seis meses mínimo hasta los dieciocho meses, pensando de que el SENAME
31 nos dice que cada vez va ir disminuyendo considerablemente los tiempos en que los niños pueden
32 estar acá.
- 33 E: Me decías entonces que estaba el área proteccional y de reparación, ¿no es cierto?.
- 34 P3: Mmm.
- 35 E: Y el de reparación me mencionaste como objetivo principal el de resignificación del episodio.
- 36 P3: Sí.
- 37 E: Y habría algún otro... o principalmente se trabaja...
- 38 P3: Bueno, es que ahí yo creo... te vai a encontrar con...dependiendo del profesional, cada uno
39 tiene diferentes formas de actuar en este proyecto y en los diferentes proyectos... entonces eso
40 cabe señalar que es interesante lo que ustedes están haciendo, porque en algún momento vamos
41 a poder aunar criterios y aunar modelos de intervención, que eso es lo que yo creo que aquí está la
42 fortaleza que es la libertad que cada uno tiene para trabajar, pero también cada uno hace lo que...
43 las competencias tiene, no hay un marco general que nos guíe como modelo de intervención,
44 entonces eso también es uno de los objetivos importantes a conseguir como organización, como
45 SERPAJ.

46 E: En eso estamos trabajando. Y entonces me mencionabas que para trabajar estos objetivos que
47 te planteas me mencionabas como la línea de la vida que era una forma de trabajar, y ¿qué otros
48 procedimientos realizas tú, a lo largo de la intervención?

49 P3: Bueno trabajamos mucho con el tema de los genogramas, el temaaaa de ehho bueno como la
50 teoría esa o bueno más como la metodología de construir el árbol en conjunto, ehho hemos estado
51 intencionando con la Carola una una forma no sé si hay una teoría a la base pero me ha
52 funcionado bastante bien, que es construir ehho los mandalas, uno dicee... yo antes no los veía,
53 así como casi un adorno, pero la construcción en conjunto con la díada no sé madre-hijo, padre-
54 hijo, es super importante porque se van proyectando muchas de las cosas que ellos viven,
55 entonces es como una metodología mucho más proyectiva, y siempre están los tests proyectivos,
56 la batería más clásica de trabajo.

57 E: Bueno esas son las maneras en las...

58 P3: Si pos las formas, las metodologías de trabajo para llegar a...

59 E: Y como esto que me mencionas hace finalmente queee...que crees tú que ¿cómo esto que
60 realizas hace que se produzca como un cambio en la familia, y ya no se den estas situaciones de
61 maltrato?

62 P3: Bueno ehho... el tema del maltrato es algo super complejo, porque nosotros nos pasa que
63 muchas veces, ehho nos damos cuenta que son tan... están tan arraigadas estas pautas de
64 relación, y tan validadas por las familias, que muchas de las intervenciones en un primer momento
65 cuando no hay vínculo, porque una de los primeros tiempos que uno se gasta acá en el proyecto
66 es formando vínculo, y ya recién cuando ha pasado uno, dos, hasta tres meses cuando la familia
67 empieza recién a agarrar la confianza con uno, ehho es que muchas de las intervenciones rebotan,
68 en intervenciones nos encontramos con una no problematización de las situaciones, un no
69 reconocimiento de que la forma de relacionarse le hace daño, tanto a los niños como a los adultos,
70 es que un ejemplo... que el niño se empieza a comportar mal en el colegio no es...no es, no tiene
71 que ver con el niño, sino con la forma de relacionarse que lo están socializando, es una forma de
72 expresión más que nada, del niño o de la niña, para expresar realmente que algo está pasando en
73 su casa, y que necesita que alguien le preste un poco más de atención, y que pueda un poco
74 apoyar en este proceso. Bueno, luego del vínculo, aparece realmente las propias historia de los
75 adultos, nosotros aquí, personalmente a mí me pasa mucho que... se empiezan a... se inicia un
76 proceso donde ingresa el niño, se vincula a la familia, y esta familia cuando... nos reconoce como
77 figura cercana o de confianza, empieza a abrir sus propios contextos, empieza a abrir sus propias
78 problemáticas, entonces ahí también se toma otra decisión, se deriva a proyectos especializados
79 de maltrato, en este caso no sé Puerto Claro que es un referente importante pa' nosotros, en el
80 caso de mujeres que son... que viven violencia, ehho aunque el proyecto que ha aparecido ahora
81 de hombre violentos, que también nos entrega una red importante de apoyo, considerando que la
82 vinculación a Puerto Claro es de no sé... de 10 mamás podemos derivar a 5 y de 10 papás
83 podemos derivar a 1, o sea hay muchas mamás más en estos proyectos que los papás que
84 acceden a este tipo de apoyo. Si es que no se hace esa derivación pertinente en el caso de
85 violencia intrafamiliar, la temática ehho se acota siempre a lo que está viviendo el niño, porque
86 nosotros tampoco podemos abrir espacios reparatorios para los adultos porque no está dentro de
87 nuestras competencias. También hay harta vinculación con el consultorio, se hacen gestiones
88 directas con la asistente social del territorio, y con la psicóloga encargada de cada territorio, para
89 que propicien horas más expeditas, pero ahí también está el tema de que...y ahí eso pasa más allá
90 del PIB que las intervenciones en los consultorios son una vez al mes, entonces la gente se
91 desmotiva y prefiere venir para acá...prefiere venir para acá y decir que acá ojala se le entregue la
92 mayor cantidad de apoyo, ya no solamente al niño sino también a ella, sino también como pareja, o
93 en su relación con su propia madre, entonces las intervenciones se van complejizando, mientras
94 más confianza hay se van complejizando y se va abriendo mucho más el espectro de intervención.

- 95 E: Pero mi pregunta es ¿cómo esto que va pasando, que me decías que no problematizaban, pero
96 cómo finalmente...ocurre algún cambiooo... en la familia?
- 97 P3: ¿Cómo ocurren cambios?
- 98 E: Sí. ¿Cómo a qué le atribuyes tú que finalmente...empiecen a haber cambios... en la mamá, el
99 papá o el niño?
- 100 P3: Yo creo que all...primero al vínculo, al vínculo que establecen con nosotros los profesionales
101 que trabajamos acá... ehhhh luego al al... pequeños espacios... en el tiempo...que son el darse
102 cuenta de la situación que están viviendo, reconocer que ellos son, también tienen ciertas
103 responsabilidades, y que la conducta del niño es una representación más de lo que están viviendo
104 como familia, y no culpabilizarlo a él de las situaciones que están pasando. Ya dando ese paso, si
105 uno se pone a ver cronológicamente, es más de 6 meses ahí ya...pa' que eso pase, entonces uno
106 va viendo que los otros 6 meses que te quedan son de consolidación de este darse cuenta,
107 entonces... los tiempos a uno lo van pillando... por eso yo te decía que es importante, en algún
108 momento yo me ponía objetivos grandes y elocuentes de cambiar la pauta relacional de la familia,
109 y recién... a los 12 meses se iban a dar cuenta cuál era su pauta de relación...y con eso se iban,
110 entonces, ehhh tratar de intervenir a ese nivel de de relación igual era complejo. Entonces, se le
111 entregan hartas herramientas a la mamá de control conductual, que eso baja mucho la ansiedad,
112 ehhh se entrega harta ehhh... se vinculan los papás... ahora hartoo...estamos haciendo dos
113 instancias paralelas de taller de competencias parentales, entonces que eso apoya hartoo el tema
114 de... de su vivencia como padre, se van diversificando las intervenciones para que el papá sienta
115 que en hartos espacios se está dando apoyo, y se...a la vez se eh... logra como intervenir en los
116 tres niveles, siempre acá se trabaja lo individual, lo familiar y lo comunitario.
- 117 E: Y ¿cómo vas evaluando tú eh...que se estén produciendo estos cambios que me
118 mencionabas?
- 119 P3: Nosotros construimos un plan de intervención que tiene estos tres niveles, y cada uno de los
120 objetivos que nosotros nos planteamos tiene indicadores, entonces se van contrastando eh... el
121 cumplimiento de los objetivos, con lo que uno se plantea como...como resultado esperado, y eso
122 se va evaluando con la familia constantemente... aquí idealmente se aplica una evaluación eh... a
123 los 6 meses de ingreso del...del niño al proyecto, a través de pautas de evaluación de lo que es el
124 proyecto, y también cada uno tiene sus propias pauta de evaluación entorno a lo que uno va
125 haciendo, como espacio de retroalimentación de ...con la familia.
- 126 E: Y esto que me decías que se va evaluando con la...con la familia... ¿a qué te referías?
- 127 P3: Eh... a través de... se planifican sesiones con los niños, bueno en mi caso yo planifico
128 sesiones con los niños donde realizamos devoluciones a los papás o adultos responsables de lo
129 que hemos hecho, entonces al realizar esta devolución eh... volvemos a configurar otro
130 objetivo...que tiene que ver con el reconocimiento de la familia, de lo que el niño le está
131 devolviendo. Entonces cuando el niño le refleja a la mamá, lo que le está pasando a él, la mamá se
132 espera que haga un pequeño insight de la situación...y de ahí juntos se conforma otro objetivo,
133 entonces ahí se afianza la díada madre-hijo, o padre-hijo, lo que sea y eh... ya tengo un aliado
134 más para trabajar en torno a lo que le está pasando al niño...
- 135 E: Y después cuando ya trabajas con... con la mamá y eso... ¿cómo se va evaluando a ella
136 también?
- 137 P3: Tenemos... bueno...como eh... instrumentos estandarizados que son los mapas de recursos,
138 que de ahí se los podemos pasar para que los revisen, eh... que se aplica al principio al ingreso,
139 se aplica a los 6 meses donde se va visualizando si hay...si han cambiado los recursos, porque
140 están los recursos y el ámbito como de vulneración...tanto en los tres ámbitos siempre, entonces

- 141 uno está contrastando cada vez que uno...cada idealmente...cada 6 meses, está contrastando si
142 esto va presentando algún cambio.
- 143 E: Pero ¿esto lo respondes tú mismo?
- 144 P3: No pos, con el niño...directamente o con la mamá también se le... es una escala likert, que uno
145 va ehh... conversándola con la mamá, y se van trabajando cada uno de los reactivos que tiene
146 este instrumento...
- 147 E: Y la última pregunta tiene relación con cómo... ¿Cuál es la visión que tienes tú, de los objetivos
148 y procedimientos que tú realizas, respecto a lo que dispone SENAME como en los lineamientos
149 técnicos? ¿Cuál es la visión de lo que realizas con lo que está como ...?
- 150 P3: Es que...los lineamientos técnicos de SENAME son bastante básicos, muy básicos, no
151 plantean un modelo de intervención claro...ellos ehh tienen referentes teóricos...a Barudy como
152 uno de los grandes lumbreras del mundo, y frente a eso...ehhh cuadran toda intervención en torno
153 a eso... si uno hace eso el proyecto y tu trabajo va estar muy bien evaluado, pero... no hay
154 ninguna base, ningún respaldo, no hay indicadores, no hay metodología, no hay ese apoyo técnico
155 tampoco...a la intervención, no hay supervisión clínica... entonces todas esas instancias se
156 producen al interior de los equipos, entonces yo creo que por ahí también tiene que ver, como el
157 SENAME, como ente financista de esto, no aporta una línea transversal clara, cada proyecto hace
158 lo que puede...entonces ahí se producen las diferencias tan grandes que hay entre proyectos y los
159 sentidos... porque acá no sé pos el PIB Barrio O'Higgins tiene un sentido de intervención
160 netamente de no...de no patologizar al niño, hay otros PIB que tienen un sentido mucho más
161 clínico clásico, que el niño es el que se atiende en el box, ehh que no hay intervención comunitaria
162 como nosotros sí hacemos...ehhh otros proyectos que están netamente judicializados, y que todos
163 sus medios de ingreso son a través de tribunales, entonces va a depender del territorio, va a
164 depender de la dirección del equipo, va a depender de los profesionales que atiendan...
- 165 E: Listo...muchas gracias.
- 166 P3: ¡Vale!

PIB 5, Profesional 4 (P4)

- 1 E: ¿cuáles son los objetivos que te propones para trabajar el tema de maltrato infantil?
- 2 P4: mira nosotros atendemos situaciones de mediana complejidad dentro de la red de protecciones
3 de Sename, lo que implica que la modalidad Pib atiende a chicos o chicas que no han... la
4 situación de vulneración no se ha cronificado en el tiempo que nosotros venimos a interrumpir,
5 entonces el maltrato físico es leve, ya, o sea está más bien entendido como el castigo que reciben
6 los niños cuando se portan mal, cuando no hacen las tareas del colegio, las mamás muchas veces
7 justifican el maltrato a través de un medio de castigo, la forma de establecer normas, entonces los
8 casos de maltratos no son graves porque se son graves se constituyen un delito y nosotros
9 estamos obligados a denunciar, ya, entonces entramos en la etapa de que ese maltrato no sea
10 algo constante invisibilizado por la familia y desde ahí bueno normalmente los casos de maltrato se
11 derivan al psicólogo del programa, el cual genera un trabajo de resignificación entorno a las
12 experiencias de maltrato que el niño o la niña vive ya, usando obviamente las metodologías y
13 técnicas desde el ámbito de la psicología y normalmente lo acompaña un trabajador social para
14 hacer las conexiones con la red o trabajar con las familias en el termino de habilidades parentales,
15 buscar formas distintas de resolver los conflictos y en el Pib Barrio O'Higgins no hay tantos casos
16 de maltratos, normalmente no es una causal muy recurrente acá en el proyecto, entonces no es
17 algo que atendamos como normalmente, pero desde ahí el rol que yo ocupó es asignar un
18 profesional acorde a las necesidades que tiene el niño pensando desde el tema del género, de la
19 etapa evolutiva que se encuentra y ahí se le asigna un profesional psicólogo en este caso quien
20 desarrolla un trabajo en función de la resignificación y la restitución del derecho que ha sido
21 vulnerado en este caso
- 22 E: ya, ok y.... más que nada como brevemente ¿cómo lo haces para cumplir efectivamente estos
23 objetivos?
- 24 P4: nosotros normalmente hacemos una evaluación del caso cada seis meses, el niño ingresa en
25 el mes 1 donde hacemos todo el proceso diagnóstico, el levantamiento de un plan de intervención
26 de trabajo también diagnóstico, nosotros un plan de intervención diagnóstica que implica trabajar
27 en los objetivos que nos van a dar información para el diagnóstico, ¿ya?
- 28 E: ya
- 29 P4: y eso dura tres meses, después de eso se levanta un plan de intervención también a tres
30 meses, en donde el profesional responsable del caso determina cuales son los ámbitos a trabajar a
31 nivel familia, individual y comunitario; y ahí con resultados en el tiempo y esos son los resultados
32 que se evalúan una vez que se evalúa el plan de intervención a 6 meses. En esa evaluación se
33 considera si es pertinente seguir abordando las mismas temáticas o hay un replanteamiento de los
34 objetivos en función de a lo mejor otras problemáticas que se pueden evidenciar durante el
35 proceso, entonces normalmente esos 6 meses son de diagnóstico e intervención en base a
36 objetivos muy completos y que buscan interrumpir la situación de vulneración por la cual el niño
37 ingresa
- 38 E: y esos objetivos ¿se los plantea cada profesional?
- 39 P4: profesional acorde al diagnóstico, acorde a las necesidades de atención que tienen los niños
40 porque nosotros tendemos a focalizar el trabajo a las necesidades del niño, no a las necesidades
41 que tiene el mundo adulto, la necesidad que tiene la escuela digamos de trabajo con respecto al
42 niño, nosotros igual tratamos hacer un análisis con él a través de un mapa de recursos protectores
43 y factores de riesgo en donde el puede identificar cuales son las dificultades que el tiene y desde
44 ahí poder potenciarlo a él para que las enfrente, también a su vez trabajando
45 complementariamente con la familia, para que ella asuma el rol que le corresponde en este
46 proceso

47 E: esto que mencionas, ¿cómo hacen que ocurran cambios?

48 P4: mira, dentro de la intervención del Pib lo más complejo ha sido instalar el tema de la evaluación
49 del proceso, ¿ya?, entonces por eso es importante que los profesionales cuando levantan un plan
50 de intervención en el apartado de resultados sean bien claritos para ver si en el tiempo es posible
51 determinar si el niño ha generado cambio, ¿ya?. Los cambios también hay indicadores
52 individuales, familiares como de participación de vinculación a los procesos de intervención, se
53 aplica una encuesta de satisfacción-usuario en donde el niño da cuenta también, a modo general,
54 su evaluación con respecto al programa, pero ha sido súper complejo generar el tema de la
55 evaluación, de hecho ahora estamos en evaluación y estoy mirando las carpetas y viendo y
56 determinando cuáles son los niños que es posible egresar porque han desarrollado los adultos a
57 cargo han desarrollado las competencias de protección y cuidado y el niño ha generado como las
58 habilidades suficientes para restituir el derecho que había sido vulnerado, entonces se está
59 instalando el tema pero es bien complejo como instalar evaluaciones en estos programas, ya, creo
60 que hay una evaluación de procesos que es bien cualitativa, que te permite a ti dar cuentas de que
61 el niño tuvo cambios significativos a través de la participación, de la vinculación, lo que te decía
62 recién, a través de como los significados que el le atribuye a estos espacios, en definitiva como el
63 se sintió, si el también da cuenta de intercambio como no sé su vinculación con la escuela, la
64 relación con los otros entonces es como bien cualitativa la evaluación, sólo hacemos la evaluación
65 cualitativa anual que es la que nos pide Sename, que es súper concreta en función de 5 apartados
66 que ellos determinan para evaluar el programa, 5 criterios, entonces desde ahí es más concreta
67 pero cuesta bastante incorporar el tema de la evaluación de procesos, o sea como más en
68 términos más cuantitativos, si efectivamente estos son los cambios y son patrones que se podrían
69 evaluar a todos los niños pero eso es lo complejo

70 E: y en relación a estos procesos, para ti, ¿cuáles son estos procesos que hacen que ocurran o
71 potencian el cambio, los cuales deberían estar en cada intervención?

72 P4: ¿en función de los procesos de intervención?

73 E: claro, ¿qué cosas para ti, son significativas y potenciales para un cambio?

74 P4: como dentro de esos ámbitos el tema del vínculo es importante, un niño que se vincula con el
75 profesional asiste de forma permanente, tiene una buena circulación con el profesional, asiste a las
76 citas, tu vas a la escuela y el profesor conoce la problemática del niño y también se vincula en
77 el proceso, hay una participación del adulto en éste caso, a nosotros lo que normalmente nos pide
78 Sename es que podamos trabajar o habilitar a los padres en competencias parentales, entonces en
79 definitiva que el padre o la madre en este caso que asume el rol de protección del niño haya
80 problematizado con respecto a la temática, utilice otras formas distintas de relacionarse con el
81 niño que el niño a su vez con la interacción que tiene con su padre sea menos violenta, que
82 desarrolle habilidades sociales, ya sea en el espacio escolar que es donde por lo general los
83 chiquillos son más agresivos, entonces eso se va, eso va dando cuenta el proceso, como te digo
84 es un análisis súper cualitativo que se está en las carpetas de los niños que tu miras y et puedes
85 dar cuenta de los avances que ha tenido el chiquillo o la chiquilla y en este caso también como te
86 decías en delante yo, evalúan el proceso, "me pasa esto, me he dado cuenta que me pasa esto en
87 el colegio, me pasa que al venir acá me ha hecho más responsable con mis tareas", entonces es
88 como varias elementos que ha nosotros nos dan cuenta que el espacio es significativo pero
89 concretamente a nosotros nos cuesta mucho decir cuáles son los cambios, nosotros lo podemos
90 ver pero en definitiva es la devolución que hace el niño o la niña del proceso que nosotros vemos
91 "si ha habido cambio y en la familia también" . En el caso de las familias que están judicializadas es
92 más evidente o sea hay una reconfiguración del núcleo familiar, hay mejora de comunicación entre
93 ellos, cuando nosotros hemos pedido alguna medida de protección retoman el tema de los roles en
94 la familia, el hacerse cargo de los niños y eso es súper evidente, en el caso de los niños, claro, ha
95 costado instalar el tema, nosotros ahora a partir de ésta evaluación igual yo estoy mirando los
96 planes para poder hacer un resumen de todas las cosas y ver cuáles son los cambios que se van

97 generando desde la intervención del Pib porque la idea es poder decir para qué sirven éstos
98 programas

99 E: claro

100 P4: sirven para generar condiciones en las que favorecen que los adultos desarrollen habilidades
101 parentales, para que los niños puedan desarrollar habilidades o conductas de auto-protección que
102 les permitan enfrentar de mejor forma los problemas que tienen con su familia con la escuela pero
103 es lo complejo, ha sido yo creo en este Pib el tema de la evaluación constante o ir determinando
104 cuales son las condiciones que se generan desde el proyecto para el niño y sus familia

105 E: la pregunta que sigue era muy relacionado al tema de la evaluación, de cómo se evalúan los
106 cambios que realmente se producen en una intervención, anteriormente lo señalaste, entonces no
107 sé si quieres agregar un poco más sobre el tema de las evaluaciones

108 P4: o sea como te decía recién yo creo que el tema importante acá es que la familia una vez que
109 egrese del programa tenga las capacidades suficientes para poder hacerse cargo de las
110 problemáticas, ¿ya?, nosotros sabemos que cuando hay una situación de maltrato hay una crisis
111 en la familia y la abordamos desde ese ámbito con una intervención familiar que permita que las
112 familias que ingresan al programa sepan enfrentar crisis, tengan como los elementos para hacerse
113 cargo de las problemáticas del niño, no usa el castigo como una forma de normarlo o de ordenarlo,
114 sino que más bien le entregamos estrategias de resolución no violenta de conflictos, de elementos
115 de la no violencia, entonces en definitiva cuando las personas salen del programa debiese tener
116 esas competencias para poder continuar solos en este caso, en definitiva cuando una familia llega
117 acá es porque es una familia que requiere de orientación, requiere de atención, requiere que tu
118 comprendas el problema que ellos tienen porque siempre se tiende a castigar a los adultos “por
119 qué usted le pega a su hijo, es un maltratador” pero en definitiva olvidando todas las temáticas que
120 tiene ese adulto tuvo, ya, nosotros lo que estamos haciendo ahora como ejercicio es mirar las
121 temáticas que evidenció el adulto cuando niño y aparecen situaciones de maltrato, de abuso,
122 entonces en definitiva qué le podí pedir tu a ese padre no mucho, o sea ahí la intervención se
123 focaliza a ellos, en poder fortalecerlos a ellos en su rol de padres para que puedan atender a las
124 necesidades de esos niños, entonces ahí te da otro ámbito de intervenciones porque el Sename te
125 pide que trabajemos con los niños, pero con una familia que tiene esa historia de vida y no lo ha
126 reparado y no ha tenido un apoyo en esa situación, es muy difícil que pueda hacerse cargo de las
127 problemáticas de su hijo. Entonces Sename no te habla de eso en sus orientaciones técnicas, pero
128 sí es una temática muy recurrente que aparece aquí en el Pib. Entonces nosotros nos tenemos que
129 hacer cargo de situaciones o historias de vidas de los adultos súper, así como escasamente pero
130 es la única forma que ellos entiendan y empalicen con la realidad de sus hijos, entonces seguir
131 todo el proceso sistemático que eso implica: diagnosticar, planificar y evaluar; es súper complejo
132 porque la situaciones que aparecen son muy problemáticas, entonces si a nosotros nos piden que
133 un adulto desarrolle competencias parentales tiene que estar bien emocionalmente, psíquicamente,
134 físicamente para hacerse cargo de las problemáticas que tiene su hijo, entonces ahí la
135 problemática va tomando otros matices, entonces nos estamos haciendo parte de la problemática
136 de un adulto para que se pueda hacer cargo de las necesidades de sus hijos. Como que
137 estrictamente el proceso es complejo seguirlo así como sistemáticamente, yo creo que innovamos
138 mucho, van apareciendo otras problemáticas que no estaban presentes, entonces también tení que
139 ir haciéndote cargo de eso, entonces...

140 E: y ¿ahí cambian los objetivos?

141 P4: claro, durante la marcha van cambiando los objetivos, eso implica ir mirando la hoja de análisis
142 de casos, implica muchas reuniones técnicas, acompañamiento, casos desde la función que yo
143 cumplo ir asesorando al equipo, ir dándole las sugerencias, estas muy pendiente de eso y todo,
144 porque finalmente nosotros trabajamos con niños y niñas. Si un profesional no desarrolla bien su
145 trabajo lo más probable es que un niño sea vea afectado indirectamente por la mala intervención
146 que nosotros desarrollamos, entonces hay que ser muy cuidadosos cuando se trabaja con niños,

147 no es porque tu, no es trabajar con un lápiz porque tu sabes que lo vas a arreglar y va a funcionar,
148 en este caso es complejo entonces requiere de una supervisión súper estricta de cada caso, de
149 cómo estamos interviniendo, de cómo estamos tomando las decisiones para que esto no afecte al
150 niño ni a su familia, no es como antes que los profesionales del área social pescaban a los
151 chiquillos y los internaban y era la mejor solución, ahora nosotros creemos que la
152 institucionalización es lo peor que le puede pasar a un niño porque la oferta en ese ámbito es
153 pésima, entonces yo creo que el tener un Pib es una tremenda oportunidad para un trabajo con
154 niñas y niños, con un periodo tremendo para intervenir e ir mejorando cada vez esa situación

155 E: claro

156 P4: yo creo que ahí hay que ser súper específicos, o sea más que específicos yo creo que hay que
157 estar súper atentos porque las problemáticas van cambiando, van variando, hay crisis, todo eso,
158 uno tiene que estar dispuesto a trabajar con esa tensión constante

159 E: y el tema para el egreso, ahí se dan cuenta que realmente...

160 P4: acá se egresa a un chiquillo cuando ha cumplido el 100% de los logros, las metas asociadas a
161 los objetivos

162 E: ya

163 P4: ya, dentro del proceso que se genera normalmente es una intervención individual, con la
164 familia, una vez que el chico tiene como las, ha desarrollado las habilidades en función auto-
165 protección, de habilidades sociales, mejorando la autoestima, sabemos que es un chico que
166 ingresa al Pib tienen un problema de autoestima, por lo general todos, he se vincula a un espacio
167 grupal, donde el equipo es capaz de visualizar la interacción que éste tiene con su entorno con los
168 pares, entonces como es un elemento normalmente bajo cuando el niño ingresa, porque es muy
169 agresivo, tiene una falta de vinculación con los pares, en ese espacio el equipo o las duplas de
170 trabajo con niños evalúan si el niño ha desarrollado en ese contexto las habilidades necesarias
171 para egresar, normalmente cuando son chicos que tiene interacciones conflictivas, una vez que
172 termina la intervención grupal está en condiciones de egreso, ese es más o menos las
173 intervenciones que se desarrollan

174 E: ya

175 P4: individual, familia, grupal y con la comunidad y la idea es vincular a este niño a algún espacio
176 dentro de la comunidad para que la comunidad en este caso sigan empoderando o fortaleciendo
177 las capacidades que se han desarrollado... eso es lo ideal

178 E: y... bueno para ir terminando, cuál es la visión que tienes de tus objetivos que te propones al
179 trabajar y los procedimientos en sí con los lineamientos dispuesto por la minuta que se emana
180 desde Sename, la visión que tienes dentro de estos dos puntos

181 P4: lo último no te lo entendí

182 E: cómo al plantearte tú tus objetivos y procedimientos se contrastan o tienen relación con la los
183 lineamientos técnicos dispuesto por la minuta que se emana de Sename

184 P4: mira hay mucha inconsistencia desde lo que nosotros hacemos con lo que el Sename orienta,
185 ya... nosotros atendemos a, como te decía en un principio, a chicos que evidencias vulneración de
186 derechos de mediana complejidad y la mediana complejidad entendida como la presencia de
187 situaciones de negligencia parental, todo lo que no se constituye un delito, ya, o sea si a nosotros
188 nos llega acá a una chica con abuso sexual no la podemos atender porque no tenemos las
189 competencias técnicas primero y ella obviamente requiere de una atención especializada, entonces
190 desde ahí nosotros estamos incapacitados para atenderla porque no tenemos la capacidad de

191 darle la atención que ella necesita, y desde ahí hacemos un corte normalmente Sename nos dice
192 que a esos niños los puedes atender pero dentro de la derivación que lega de la red te llegan niños
193 derivados con esas características y como te decía antes por el nivel de compromiso que asume el
194 equipo, en trabajo con infancia nosotros lo vamos a atender igual mientras se genera el cupo en el
195 proyecto especializado pero no debiésemos ingresarlo, de ahí Sename te exige a través de una
196 carta, a través de una supervisión técnica que tu tienes que atender a esa niña hasta que se
197 genere el cupo, entonces ahí es donde se generan las inconsistencias, lo mismo que el tribunal de
198 familia entiende por mediana complejidad situaciones de alta complejidad que nosotros tampoco
199 atendemos, pero el tribunal, tu no puedes tener una disputa con ellos porque ellos son ley,
200 entonces si tu no haces casos a las sugerencias que ellos te entregan te acusan de desacato, por
201 incumplimiento, entonces en definitiva tu estás días a día, los objetivos del programa son bien
202 claros que es interrumpir situaciones de vulneración de derechos y resolverlas a través del tiempo,
203 lo que implica que las familias no generen más vulneraciones o que la escuela no genere más
204 vulneraciones con el niño, entonces normalmente las familias con un tiempo de trabajo adecuado
205 de 18 meses posibles, es posible que la familia resignifique todas esas problemáticas y utilice otros
206 métodos para abordar las necesidades de sus hijos, pero normalmente la escuela no hace caso a
207 las sugerencias entonces en definitiva es una lucha constante con la idea de instalar un modelo
208 que nosotros creemos que es efectivo, siempre y cuando se den las condiciones para poder
209 aplicarlo, lamentablemente el trabajo en red no es del todo efectivo porque los programas de la red
210 Sename están saturados, entonces te llega un chico que requiere de una atención focalizada y tu
211 tienes que hacer la contención solamente hasta que se genere un cupo y eso no es una
212 intervención, estar hasta conteniendo un caso de mayor complejidad. Las estrategias no varían
213 mucho, son las mismas estrategias que se utilizan pero un caso de mayor complejidad requiere
214 mucho mas tiempo de intervención en relación a las gestiones que tu haces por ese caso, o sea una
215 chica con intentos de suicidios, va a venir acá al Pib más veces, va a demandar la atención del
216 psicólogo más veces que tu estés presente como en otros espacios y nosotros lo hacemos,
217 desgastándonos enormemente pero lo hacemos, porque sabemos si nosotros no ofrecemos ese
218 espacio lo más probable es que esa chica en dos o tres días termine por suicidarse, me entiendes,
219 acá han llegado chicas con cortes de brazos, con situaciones súper complejas que nosotros
220 favorablemente hemos resuelto peor no debiese ser nuestra atención, desde esa lógica no
221 debiésemos atender casos así porque hay una red de Salus que debiese entregarle atención a
222 esos niños, que hay una red de Sename especializada que debiese entregar, entonces yo creo que
223 nuestros objetivos están súper claros pero las inconsistencias se van dando desde el Sename y
224 desde la red que no le da respuestas a estos niños, se supone que un chico que está en un
225 programa de menor complejidad puede ingresar a uno de mayor complejidad porque la situación se
226 agrava, hay familias que son multiproblemáticas y por ende van apareciendo distintos factores que
227 inciden que la situación se normalice pero en un caso de mayor complejidad es imposible que baje
228 a una de mediana porque siempre ya hay una situación demasiado grave pero ahí es donde
229 nosotros tenemos los nodos más críticos desde Sename, de que hay un modelo que está súper
230 bien aplicado que tiene todos los elementos para funcionar bien pero la red, al complejidad de los
231 niños y tribunales no favorecen en ese proceso. Desde el equipo existe un compromiso súper alto
232 con la infancia, entonces a nosotros independiente de las condiciones que tenga el caso lo
233 ingresamos igual aunque sabemos que después con el tiempo vamos a tener una baja adherencia,
234 la familia nos va a venir a tratar mal, si judicializamos el caso vamos a recibir amenazas, nos pasa
235 pero sabemos que tenemos que correr ese riesgo porque en definitiva ese chico, esa chica no
236 tiene una oferta de atención...

237 E: sí, claro

238 P4: entonces desde ahí es muy difícil dialogar con Sename en función de esto porque ellos ven, lo
239 que te decía en frente de 6 criterios del programa pero dentro de esos 6 criterios no cabe la
240 atención de niños con alta complejidad, que la red no funcione, no cabe dentro de esos apartados
241 de evaluación, ahí está lo complejo, hay que establecer un diálogo constante con Sename de
242 explicarle que en definitiva nosotros somos un proyecto de prevención entre comillas, como un
243 proyecto con un modelo preventivo, entonces es obvio que no podemos atender a situaciones que
244 ya están cronificadas porque no las vamos a resolver

245 E: llegamos al término de la entrevista, muchas gracias por el tiempo y la disposición

246 P4: ojala les sirva todo

PIB 5, Profesional 5 (P5)

- 1 E Cuénteme un poco ¿cuáles son los objetivos que usted se plantea con maltrato infantil?
- 2 P5: Mira nosotros en realidad no trabajamos tanto maltrato infantil, porque este es un programa de
3 mediana complejidad es decir no debiésemos trabajar maltrato infantil solamente, trabajamos pero
4 muy poco que es solo maltrato físico leve y maltrato psicológico, desde ahí estaría claro estaría el
5 tema de maltrato infantil como general. Bueno yo efectivamente me inicio las intervenciones o
6 cuando tomo un caso siempre parto de la base de lo que mencionabas tu, del cambio es decir que
7 la familia tiene la posibilidad de generar un cambio o alguna modificación que para mi parecer es
8 mucho más pequeño que el cambio que es algo más radical en cambio una modificación de esa
9 conducta podría incidir en interrumpir esa vulneración de derechos, en este caso ese maltrato
10 infantil físico o psicológico yo parto desde esa base desde desde desde que todas las personas y
11 la familia no cierto tiene la posibilidades de generar un cambio, una modificación de su conducta
12 desde la base de las confianza también, como exponiendo la transparencia por sobre todo, la
13 escucha activa que es parte propia y de los principios del trabajo social, es decir, es súper
14 importante que la persona sienta que uno efectivamente le está escuchando o esta tratando de
15 comprender cierto? O por lo menos respetando su opinión y también desde la decisión, es decir
16 que las personas, siempre hay que considerar que las personas tienen la posibilidad y es su
17 derecho el decidir .. es decir, o sea yo puedo partir de o tratar de reconstruir una familia con
18 respecto a intencionar un trabajo, pero ellos son finalmente quien tiene la decisión, la decisión de
19 tomar o no la orientación de considerar o no la orientación, o el trabajo que uno le está que uno
20 está desarrollando con ellos, que les está transmitiendo, pero finalmente son ellos que toman las
21 decisiones , es decir uno no puede obligar acá en chile no se puede obligar a nadie, ninguna
22 familia a que deje de pegarle a su hijo si considera que esa es la forma que tiene de controlarlo
23 porque no existen leyes, porque si una persona deja a su hijo en la calle abandonado no se lo
24 llevan detenido, no hay leyes, que penalicen las negligencias, que penalicen el maltrato, lo único
25 que hacen es sacar de esa familia bueno.. ya.. bueno porque por lo menos nosotros estamos a
26 favor de y estamos bajo la convención de los derechos de los niños y finalmente es eso, uno no
27 puede obligar a nadie que desarrolle un trabajo o no , que cambie o modifique su conducta.
- 28 E: Entonces como objetivo usted se plantea tomar en consideración lo que también quiere la
29 familia
- 30 P5: Siempre hay que considerar...bueno yo tengo que hacer dos cosas por un lado hay que
31 visualizar cuales son los recursos con los que cuenta la familia y desde ahí cierto generar como
32 ...esta ..o tratar de visualizar esta posibilidad de cambio o modificación que todos tenemos y por
33 otro lado, el tema de considerar su opinión acá nosotros consideramos la opinión de la familia
34 cuando hacemos el plan de intervención uno le comenta a la familia que esto es lo que nosotros
35 queremos cierto, que te parece a ti o que crees tú o qué te gustaría a ti trabajar acá en este
36 programa y ahí efectivamente se considera de todas maneras la opinión de la familia hay que.. por
37 lo menos para nosotros en este PIB se.. es fundamental que la familia sepa a qué viene, o que dé
38 cuenta de qué le parece o que le gustaría trabajar obviamente hay familias que no problematizan
39 es decir hay familias que no son capaces de visualizar cuáles son sus errores o cuáles son las
40 problemáticas por que ingresan al PIB y te pueden decir yo no tengo ningún problema y quiero
41 trabajar con taller de tejido y sabemos que eso no lleva a nada entonces si ella quiere eso de fondo
42 cierto?, que el tejido sea un medio para alcanzar un fin que es trabajar a lo mejor normas o límites
43 trabajar resolución no violenta de conflictos, pero considerando también a laa.. a la persona para
44 que sea más motivador además y más interesante para ella
- 45 E: Cuáles son los procedimiento que usted lleva a cabo para cumplir estos objetivos?
- 46 P5:: Lo primero que se hace es un pre ingreso que eso lo hace la directora, y después el análisis
47 de caso evaluamos el caso que tipo de caso es, si corresponde al perfil y luego evaluamos cuales
48 serían los profesionales cierto? Que son más idóneos al caso y desde ahí yo parto particularmente

49 con el tema de hacer entrevistas diagnosticas, luego de dos o tres entrevistas diagnosticas, donde
50 uno vaya a lo mejor visualizando o clarificando cuales son las vulneraciones cual es la disposición
51 de la familia, cuales son las características de las familia, condiciones del contexto, contexto social,
52 familiar y el contexto también educativo y desde ahí planificamos un trabajo en un plan de
53 intervención que según lo que uno visualice cierto? Ya... negligencia parental entonces vamos a
54 trabajar esto y este objetivo con estas actividades y estos son los resultados. Y cada seis meses se
55 va reevaluando y haciendo un nuevo plan, dependiendo de las condiciones de la familia, de la
56 asistencia, de la participación, de los logros o no, si las estrategias que utilizamos cierto? funciona
57 o no .. se va replanteando el trabajo.

58 E: ¿Cómo cree usted que los procedimientos que lleva usted a cabo, hace que ocurran los
59 cambios?

60 P5: Yo no creo que sea solo un factor, yo creo que hay varios, primero tiene que ser cierto que las
61 familias, la disposición de la familia, cierto como la disposición al cambio , a la modificación, que
62 esa familia efectivamente tenga recursos para poder analizar y nuevamente replicar digamos todos
63 los conocimientos o aprendizajes, bueno y tiene que ver con el desarrollo del taller, que tenga
64 bases interesantes, que tenga buenos fundamentos, que utilice una estrategia una metodología
65 que sea interesante que sea lúdica, que sea motivante para la familia y que vaya generando
66 digamos aprendizajes y reflexión ahí mismo, es decir que sea un trabajo no expositivo, sino más
67 bien que surja desde la base de la experiencia, del otro, del que está participando no solamente
68 una entrega de conocimientos, sino que sea un proceso de retroalimentación continua, es decir
69 tanto el que esta realizando el taller junto con las personas que están participando que tengan esa
70 capacidad de retroalimentarse mutuamente porque finalmente, eso es lo que va ehmm de alguna
71 forma va a dar frutos... entregándole lo positivo , lo gratificante cuando la familia es capaz de
72 visualizar que su experiencia también le sirve a otros y desde ahí se va generando el proceso.

73 E: ¿ Cómo evalúa los cambios que se producen en intervención?

74 P5: Yo creo que en general siempre se produce algún tipo de cambio o modificación siempre creo..
75 del 100% de los casos hay por lo menos un tipo de cambio o modificación en las conductas o en la
76 problemática yo creo en general, mas del 70% se interrumpe una vulneración de derecho y el 30%
77 se devuelve a tribunales pero en general yo creo que hay hartos cambios en el proyecto y hay
78 hartas familias que efectivamente logran superar su situaciones de vulneración hacia sus hijos.

79 E: ¿ y cómo lo evalúa usted a través de qué, como se da cuenta que han cambiado?

80 P5: Ehm bueno, desde varias cosas se piden informe al consultorio, informe a la escuela,
81 entrevista con los niños, claro, en el relato, igual utilizamos una encuesta que es de satisfacción o
82 encuesta a los mismos talleres cuando estos terminan, pero mas que nada relato y el resto de la
83 red o el resto de los participantes del entorno de esta familia éstos son los que nos van dando
84 cuenta que si hay un cambio, si el niño y ahora vas al colegio u tiene 90% de asistencia, 80%
85 asistencia, positivo, súper positivo, si mejoro su conducta en el colegio ya no ya no lo mandan a
86 llama mas, ya no le mandan comunicación a la mama porque el niño viene.. o llora o a lo mejor
87 tiene una descompensación emocional. entonces estos son indicadores que ha habido cierta
88 modificación o cierta interrupción de la vulneración.

89 E: ¿Usted tiene conocimiento sobre las bases técnicas emanadas desde SENAME sobre los PIB?

90 P5: Si si

91 E: Y cuál es su visión de los objetivos y procedimientos que se plantean ahí en relación a los que
92 se plantea usted?

93 P5: Bueno yo creo que en general SENAME tiene como altas expectativas y con respecto al
94 desarrollo de los programas PIB y se olvidaa.... Eeehmm y se olvida que además este es un

95 programa muy nuevo, lleva tres años, y el primer año fue piloto y ahora de nuevo nosotros nos
96 adjudicamos llevamos este cuarto año y todo el primer año fue de aprendizaje en donde solicitaban
97 mucho y nosotros hacíamos todo y ahora con el tiempo hemos aprendido que también podemos
98 dar límites, cierto a quienes.. a los niños que atiende, a las vulneraciones de derecho, porque a
99 pesar que este es de mediana complejidad, siempre se atienden casos de alta complejidad, porque
100 la red no da a vasto y SENAME no considera eso cierto? Y nos entrega más recursos a pesar que
101 los pie que son de mayor complejidad que hay mucho más recursos que nosotros y e so no lo
102 considera y si eso lo considera tenemos que asumir como demanda de la red y por otro lado, hay
103 casos que no, por ejemplo en placilla que por territorio no nos corresponde a nosotros nosotros
104 igual los vemos porque somos los más cercanos y porque no hay nadie, no hay redes en placilla,
105 entonces eso no se considera eso y SENAME entonces son los objetivos que tiene porque en un
106 momento era interrumpir la vulneración de derechos, pero cuando uno mira interrumpir es que esa
107 situación se detenga totalmente, súper radical, y en algunos casos eso se interrumpe, los sacan del
108 territorio, les sacan la familia, pero en algunos casos se modifican ciertos factores que inciden en
109 esa vulneración de derechos, por ejemplo no vamos a cambiar que que la mama sea mas de piel
110 con el niño, mas demostrativa, porque ese es un rasgo de personalidad, pero si podemos modificar
111 mejor que ella este mas atenta de el, de sus cosas escolares, desde ahí si se puede modificar,
112 pero lo otro tiene que ver con algo personal, entonces desde ahí interrumpir en algún momento
113 cuando nosotros analizamos se ve amplio, porque es algo radical que tiene que desaparecer o
114 parar inmediatamente y no es tan así , además con el tiempo SENAME espera que en 12 meses
115 cierto se generen ciertos cambios y no en todos los casos se puede generar en 12 meses, hay
116 algunos casos que es mas de 18 meses y bueno uno tiene que solicitar prorroga para la prorroga y
117 ahiii.. creo que SENAME también ha tenido varias dificultades porque es muy amplio lo que planteo
118 los primeros años cuando se licitó el programa, entonces ahora con el tiempo se han ido acotando
119 las cosas y definiendo a través de mesas técnicas directas con SENAME se han ido modificando
120 ciertas cosas y llegar a ciertos acuerdos pero creo que SENAME ha ampliado mucho .. su su, en
121 un principio eran fueron muy amplios sus objetivos.

Entrevistas PIB N° 6

PIB 6, Profesional 1 (P1)

1 E: Ahora te iba a preguntar como específicamente de la intervención que se realiza en maltrato
2 infantil acá en el PIB... ¿Cuáles son los objetivos que se plantean a trabajar?

3 P1: Bueno, yo creo que el principal objetivo...ehhh...es frenar la vulneración...cierto queeee...
4 facilitar de tal forma la...las condiciones ehhe familiares para que esa situación se frene, deje de
5 presentarse en la familia. Ehmmm...entonces desde ahí, el poder también facilitar cambios,
6 transformaciones en la dinámica relacional, ehhe en las pautas de crianza muchas veces.
7 Entonces una de las orientaciones que hemos tenido más claramente este último tiempo, desde lo
8 que yo he podido ver, tiene que ver con esta visión de formar y fortalecer las competencias
9 parentales de los padres, del padre y de la madre ehhe poder facilitar esos...cambios y claro
10 fortalecer como este tema.

11 E: Y ¿qué acciones llevas a cabo, para el cumplimiento de estos objetivos?

12 P1: Mira, lo que pasa es que...creo que igual, a lo mejor tendría que mencionar que...siento que
13 igual este PIB en particular, tiene una mirada como bien normativa y funcionalista de la
14 intervención, ehhe entonces desde ahí, yo obviamente si llego a trabajar acá también, no cierto,
15 entro como en esta misma dinámica o posicionamiento, pero siento que, a lo mejor desde mi
16 mirada, creo que la importancia primero tiene que ver con el poder tener una mirada comprensiva
17 de la situación de la familia, entonces desde ahí, ehhe desde el poder tener esta mirada más
18 comprensiva, ehhe el trabajo así como mirándolo como proceso yo creo que es súper importante el
19 tema de poder indagar en la historia familia, en la historia de vida de la familia, en las pautas
20 relacionales, ehhe y de ahí más o menos ir haciéndose un esquema de cuales son las
21 posibilidades que uno tiene de ir facilitando esos cambios, o transformaciones. Ehmmm acá e
22 realidad eso es lo que se da, el psicólogo relacionándose más con el tema terapéutico-reparatorio
23 con los niños, ehhe nosotros como trabajadores sociales, asistentes sociales con las familias más
24 vinculado, y bueno el educador también tiene esta posibilidad de acercamiento territorial ehhe a la
25 familia, porque nosotros estamos acá los citamos, pero es una forma súper parcelada, súper
26 sesgada de ver la realidad de la familia, o sea en una entrevista, es probable que yo tenga una
27 percepción muy distinta que si también hago un trabajo territorial, entonces claro cuando yo te
28 contaba que estuvimos varios meses sin educador, el tema era darle y darle con las atenciones
29 ¿cachai?, pero no había tiempo tampoco de hacer una visita domiciliaria, pa' poder acercarte al
30 territorio ¿cachai?, cachar las redes de esa familia, entonces finalmente se vuelve un trabajo súper
31 normativo ehhe, entonces yo siento que el rol del educador, es desde ese punto, importante. El
32 poder vincularse con el territorio, con la realidad de barrio de la familia ¿cachai?, cuáles son las
33 redes, los contextos de relaciones, ehhe y desde ahí tener una mirada más integral...ehhe eso. Sin
34 embargo, siempre también hemos planteado...o sea el equipo plantea que estos roles no son
35 rígidos, sino que muchas veces por ejemplo, no sé también hay temas muchas veces de género
36 que median en el vínculo terapéutico de los profesionales, entonces no sé pos, hay un psicólogo
37 que está con una joven, la joven presenta ciertas resistencias a la figura masculina, ya, intentemos
38 conmigo, tú como psicólogo que tienes la experticia apóyame con qué herramientas, cómo llevo la
39 sesión, ehhe el educador muchas veces también tiene la posibilidad muchas veces esta posibilidad
40 de vincularse mucho más horizontalmente con mmm con la familia, con el joven, con el niño, que
41 aquí hay...es que aquí hay educadores que tienen mmm la profesión de educación parvularia, son
42 educadores de párvulos entonces, claro la horizontalidad, o las herramientas que ellos puedan
43 tener para vincularse son distintas, eso...según lo que yo veo...

44 E: Ehhe...pero... en los procedimientos que tú realizabas me decías de la historia familiar, ehhe
45 como rearmar la historia, eso te entendí, ¿cierto?

46 P1: Sí, es que al menos desde donde yo me paro, tiene que ver también, con darles la posibilidad a
47 que ellos ¿no cierto?, vayan construyendo su narración po, que a partir del relato de ellos yo puedo
48 ir viendo también como ellos han significado ¿no cierto?, estos distintos eventos, hitos de su vida,
49 eh y que probablemente en algún momento puedan hacer un ejercicio no sé, de reflexión, de
50 mirarse, de empatizar también con el otro...

51 E: Que eso mismo te iba a preguntar... ¿cómo las acciones que tú realizas, hace que se produzcan
52 cambios, que ya no se de el maltrato infantil?

53 P1: Es complicado...es complicado po, porque tú tampoco puedes devolverle por ejemplo a una
54 mamá, pero dese cuenta que su forma de relacionarse con su hijo es disfuncional ¿cachai?,
55 no...yo al menos no podría hacerle esa devuelta tan...desde el juicio ¿cachai?, ehmm entonces
56 yo siento que el ejercicio no sé, desde lo práctico...no sé una mamá, eh reconstruya una situación
57 ¿cachai?, de su infancia...a lo mejor, recuerde una imagen ¿cachai?, ya recuerde una imagen y a
58 partir de esa imagen, ¿quién está con usted?, y ahí tu vai reconstruyendo por ejemplo, no sé, un
59 episodio de su vida, que tenía que ver con algo significativo para ella, previo a lo mejor a esa
60 reconstrucción que esta madre hace...el ejercicio de después vincularlo con la realidad actual po,
61 con su rol como madre, eh como pareja, como mujer, yo creo que siempre también como ir
62 posicionando a la...a las personas con las que uno trabaja, en estos distintos roles que tienen en el
63 cotidiano... y ahí se generan movimientos... claramente se generan movimientos...

64 E: Pero ¿a qué le atribuyes como esos movimientos que se generan?

65 P1: Al reconocer que ellos también son...ehh potenciales actores de sus vidas po, o sea yo creo
66 que uno de los planteamientos centrales de acá es que...es que si te das cuenta son familias que
67 vienen de contextos súper coercitivos po, todos los casos que al menos yo en los equipos que
68 tengo, son casos derivados de tribunales, entonces claro, tú te haces la pregunta de cómo se
69 genera este vínculo terapéutico, si en realidad no hay demanda explícita de ellos po, si no que es
70 algo que viene de un contexto no cierto que se relaciona con...con la sanción, con el control,
71 entonces cómo tu vas quebrando con todo eso, y una de las primeras cosas, al menos, cuando yo
72 he tenido la posibilidad de ir conociendo a las familias, es como un poco ir trabajando eso, o sea
73 que ellos tengan conciencia de que en realidad acá, quienes son los protagonistas...ellos, son
74 ellos, ellos tienen la posibilidad de... de construir probablemente una nueva versión de su historia,
75 significarla distinto...no como esta mirada de realidad estática, estereotipada. Mira, por ejemplo
76 acá, particularmente en Limache-Olmué se da mucho esa tensión, o sea en los contextos
77 territoriales acá, son súper rígidos desde lo cultural, o sea una mamá maltratadora va a ser por
78 toda la vida una mamá maltratadora, un papá negligente va a ser toda la vida un papá negligente,
79 porque el territorio ya lo estereotipa, lo estigmatiza ¿cachai?, entonces tú por ejemplo veí que una
80 mamá...está realizando esfuerzos por...por frenar a lo mejor ciertas situaciones y por relacionarse
81 con su hijo distinto, y a lo mejor la educadora de párvulos del jardín te dice, ahora yo veo que los
82 niños vienen todos los días, ya no tienen pediculosis, vienen limpios, vienen...con sus colaciones,
83 situaciones que son súper concretas y que uno tiene que ir monitoreando...más allá como de
84 este...esta apuesta por este cambio, transformación que es como en un nivel más profundo...pero
85 esas cosas cotidianas ¿cachai?, uno las puede ir viendo, y lo coordina luego con esto otro...con
86 estas otras instancias, pero tú vas al territorio, y le preguntas a una vecina, y esa vecina te va a
87 decir que la situación está exactamente igual que hace un año atrás, o sea cuesta como un poco
88 quebrar eh desde lo socio-cultural, los estereotipos y los estigmas que aquí se van
89 construyendo...porque es una...son comunas vinculadas a lo rural, eh vinculadas a estereotipos
90 culturales muy rígidos...

91 E: Y estos cambios que me decías...como de que les deje... o sea que ya no los mande al colegio
92 con pediculosis, que se yo... ¿Cómo vas evaluando los cambios?... ¿con eso?...los cambios que
93 se van produciendo en la intervención...

94 P1: Yo creo...que esos cambios los tenemos que ir evaluando y monitoreando como
95 constantemente porque son incluso demanda explícita de tribunales, entonces...por ejemplo en

96 una audiencia solicitan que tal y tal cosa no pase, y en tres meses más lo revisamos, y tú tienes
97 que informar de eso... pero cuesta también plantear a lo mejor en ese informe, que claro a lo mejor
98 la mamá no cumplió con tales cosas, pero sí está haciendo esto, sí se ve en ella a lo mejor un
99 proceso de reconocimiento de ciertas problemáticas, de problematización de ciertas
100 situaciones...ehh cuesta a lo mejor plantearlo porque claro, la mirada está puesto en esto que tiene
101 que ver con lo más concreto po, conn...con poder transformar las condiciones materiales de
102 existencia de la familia, ehhe pero no está puesto en lo simbólico...que en realidad es como
103 nuestra apuesta...

104 E: Pero tú...vas evaluando sí...eso

105 P1: Sí...sí.

106 E: Y por medio de... o sea ¿Cómo se realiza esa evaluación?

107 P1: O sea nosotros tenemos análisis de casos cada cierto tiempo, tratamos de al menos de hacerla
108 cada un mes con todos los casos, ehhe y ahí también se va, claro, realizando esta evaluación del
109 proceso de cada familia, y en ese sentido la idea es poder también ehhe desplegar nuevas
110 estrategias metodológicas ¿no cierto?, ir innovando en algunas cosas, porque el trabajo aquí es
111 interdisciplinario, o sea no es...no siento que sea parcelado, o sea el trabajo es compartido, yo
112 estoy al tanto de lo que está haciendo mi compañero del proceso que lleva, ehhe y bueno estos
113 análisis de casos son más formales mensuales, pero en realidad a cada rato en el pasillo, oye me
114 pasó esto...ehhe develó tal cosa, trabaja... intenciona esto en la sesión... o sea constantemente el
115 trabajo es compartido, no es parcelado...para nada.

116 E: Y la última pregunta que te quería hacer es... ¿cuál es la visión que tú tienes de estos objetivos
117 y procedimientos que me has mencionado, respecto a los que dispone SENAME, como en las
118 minutas y en los documentos...que ellos envían?

119 P1: Haber...como de nuevo la pregunta.

120 E: ¿Cuál es la visión que tienes tú, de los objetivos y procedimientos que me has mencionado,
121 respecto a los que dispone SENAME?

122 P1: O sea yo pienso que...lo que dispone SENAME no tiene nada que ver con lo que la... con la
123 realidad que se ve en los PIB, o sea está totalmente asincrónico, nooo... no tiene que ver... o sea
124 que te soliciten por ejemplo...que tengas que hacer registros de cada ehhe sesión, siendo que
125 también a lo mejor los equipos podrían tener la autonomía ehhe...de ellos mismos poder formular
126 que tipo de registro va a llevar del proceso, porque uno sabe que esta cuestión no es...emmm
127 haber como decirlo... no es en un tiempo cronológico el proceso ¿cachai?, no se da en un tiempo
128 cronos...se da, yo siento que es como en un tiempo profundo, entonces si los equipos
129 probablemente tuvieran esta autonomía de construir ellos mismos su ehhe...instrumentos, sería
130 distinto. Emmm...algo más te iba a comentar de eso... ¡claro! Por ejemplo esta diferencia también
131 entre la atención directa y la atención indirecta ¿cachai?, que algunas cosas se consideran
132 atenciones directas...y en realidad yo no sé en base a qué se categorizó eso...si probablemente
133 una visita domiciliaria, te entrega muchos más insumos a la intervención que a lo mejor una sesión
134 acá pos ¿cachai?. Yo siento que eso pos... no hay una sincronía entre...entre claro esta política de
135 SENAME, y la realidad que se vive en los PIB...

136 E: Listo...eso era

137 P1: Yapos

138 E: Muchas gracias

139 P1: no... gracias a ti.

PIB 6, Profesional 2 (P2)

- 1 E: Ehmm...ya yo quería consultarte, como cuáles eran específicamente en la intervención que se
2 hace en maltrato infantil, ¿cuáles son como los objetivos que se plantean para trabajar la temática?
- 3 P2: Mmm...así como objetivos...objetivos, así como objetivos directrices nosotros tenemos que los
4 primeros tres meses de exploración diagnóstica, luego de eso a partir de los datos que se
5 profundicen en esa misma exploración, se plantea el diagnóstico del niño, y a partir de ese
6 diagnóstico se plantean los objetivos de intervención propios en sí, ya? y esos generalmente tienen
7 que ver con autoconcepto, autoestima, vinculación con los papás, competencias parentales de los
8 papás, y con los niños básicamente tiene que ver con un tema de autoconcepto, que como que
9 engloba la mayor parte del trabajo que hacemos, o sea por lo menos el que yo hago, dentro del
10 autoconcepto tiene que ver con percepciones de si mismo, resignificaciones de historias familiar,
11 personal, ehh resignificaciones de los vínculos con los papás, ¿cachai? un tema de culpa que es
12 súper importante, ehh y básicamente es como trabajar el darse cuenta de ello, yo trabajo igual más
13 desde un modelo si bien sistémico, como a la base soy como bastante humanista en las
14 intervenciones en sí, entonces como que trabajo harto en el darse cuenta de los niños, en relación
15 a lo mismo, y básicamente...ehh como que uno de los objetivos transversales pa' toda
16 intervención, que por lo menos yo hago, es como el tema de autoestima, que es como la
17 reparación del autoestima que es súper importante ahí, y básicamente eso es lo que nosotros
18 trabajamos, por lo menos lo que yo trabajo...
- 19 E: Y...ehh ¿como qué acciones llevas a cabo para trabajar esto que me mencionas?
- 20 P2: Ehhh...mira con los niños más chicos, cuando estamos trabajando la exploración diagnóstica,
21 harta sesión de juego ¿ya?, tests gráficos, a veces el CAT, muy pocas veces aplico otro, ehhh en
22 la medida en que ya me arrojan esos datos, las entrevistas típicas con los papás, entrevistas en
23 profundidad, ehh las anamnesis que se hacen con los papás también, ehhh algunas entrevistas
24 que son abiertas, y algunas entrevistas que ya son semidirigidas por los papás, ehhh trabajo de
25 campo lo que hago es ir al colegio también de los niños, ehhh regulación con los profesores, y con
26 algunos otro actor aparte de los papás, más significativos, tíos, abuelos ehh que los niños refieran,
27 también les hago una entrevista semidirigida a los...a estas figuras también pa' obtener la mayor
28 cantidad de información que pueda, pero básicamente eso es lo que hago. O sea harta entrevista,
29 harta entrevista en profundidad, semidirigidas, y con los niños harta sesión de juego también, tests
30 proyectivos, y el CAT, test como más...psicoemocional.
- 31 E: Ya, pero esos eran más enfocados como al... cuando realizas como ¿la evaluación...y el
32 diagnóstico?, o y para lo otro que me mencionabas como del autoconcepto...
- 33 P2: Pa' la intervención, ya ahí hay varias técnicas psicológicas, o sea por ejemplo en lo que son los
34 tema por ejemplo de resignificación, vínculo, autoestima, trabajo hartito con la silla vacía ¿ya?, eso
35 es como súper poco menos amenazante que otras ¿ya?, ehhh trabajo con un mapa psicológico
36 que lo hago a partir del modelo humanista también, que tiene que ver con...el quiénes son, el qué
37 les pasa, y el cómo son, entonces eso lo construimos a partir deeee...básicamente conversaciones,
38 y la sala de juego que tiene que ver con...juguetes, con...con todo lo didáctico que hay en la sala
39 de juegos que es bastante proyectivo, o sea a partir como de eso trabajo la intervención. Con los
40 papás básicamente una intervención súper dirigida, súper focalizada, súper conductual y súper
41 concreta.
- 42 E: ¿Sí? ¿A qué te refieres con eso?
- 43 P2: Es que por ejemplo...generalmente, o hay un gran porcentaje de papás que llegan acá, que
44 tienen súper disminuidas ciertas competencias parentales, entonces yo atribuyo a eso, que hay un
45 tema como hay...pasa por un tema cultural súper importante, que es como transversal a los papás
46 acá, hay un tema intergeneracional, un tema cultural, en queee...eso también como que facilita

47 como que les da un piso pa' no tomar un poco de conciencia respecto a qué competencias están
48 disminuidas, entonces cuando se les trabaja, o se trabaja de forma muy abstracta, como que no
49 entienden mucho. Entonces el trabajo, hay un trabajo de modelamiento que es súper importante
50 como técnica en sí, que tiene que ver con modelar ¿no?, la competencia parental, harto trabajo de
51 simulación...ehmmm... y harto no me acuerdo como se llama en esto momento... pero es harto
52 trabajo como de...psicodramático que hago con los papás, así como el moldamiento o
53 modelamiento, lo hago a través de puras escenas...así como ya yo soy el niño, usted el papá,
54 ¿qué hacemos en este momento?, ¿cómo reaccionaría en este momento?, entonces como que
55 esa misma simulación facilita el darse cuenta en los papás...pero hay papás, que hay que súper
56 concreto, eh...la privación escolar, la privación cultural, el tema intergeneracional, la
57 violencia social, hay como hartas dimensiones o ejes que...facilitan este piso de...la disminución
58 de ciertas competencias.

59 E: Ya, y ¿Cómo esto que me mencionas hace que ocurran cambios y ya no se de el maltrato
60 infantil?

61 P2: Mira yo no sé si cambios, mmm pero microcambios sí. Microcambios como por ejemplo que el
62 niño salude, eh o el niño entre comillas permanezca sentado, o el niño eh...retenga cierta
63 instrucción, o que el papá por ejemplo, o que el niño refiera que el papá ya no lo grita, eh...que el
64 papá lo trata mejor, o que el papá no sé pos...lo contiene un poco más, o que se siente un poco
65 más seguro con los papás...o que los papás en sí mismos vayan tomando conciencia y eso mismo
66 puesto en el lenguaje, como que se dan cuenta de cierto tipo de acciones, de que yo por lo menos
67 voy diciendo...voy chequeando cierto tipo de indicadores, que tienen que ver por último con que
68 ellos lo pongan en el lenguaje, ya como que aparezca en su lenguaje y que antes no apareciera,
69 eso es súper importante...eh...pero cambios, cambios, cambios, eso lo...no lo he podido ver...por
70 el tiempo que llevo acá...llevo súper poco tiempo, creo que en la otra pega igual ha habido
71 cambios, o sea que el niño se te integre más a la familia, el niño que está desplazado, que el niño
72 refiere que se le integra más, eh...pero esos microcambios también...están sujetos a que de
73 repente, pase algún tipo de evento circunstancial en que se retroceda, en tipo espiral entonces
74 como... por lo menos lo que yo puedo ver son como microcambios, más que cambios en sí...

75 E: Pero esos microcambios que dices...como ¿a qué se los atribuyes tú?

76 P2: Al darse cuenta de ellos yo creo, o sea en la medida en que ellos puedan darse cuenta y tomar
77 conciencia de eso, eh...eso es su logro, o sea más allá de la técnica que ocupemos, más allá del
78 error yo creo que pasa por ahí todo, o sea al ser un reflejo de ellos, al convertirme en un espejo de
79 ellos desde el modelo más humanista, facilita todo el rato que ellos tomen conciencia de eso, y en
80 la medida en que van tomando conciencia, claro en el lenguaje es como donde primeramente
81 aparece...

82 E: ¿Así es como vas evaluando tú...el cambio?

83 P2: Claro.

84 E: Principalmente con el lenguaje...

85 P2: Con el relato, entonces ese relato después lo extrapolo al niño, entonces el niño me sirve como
86 verificador, oye eh...te imaginas si pasara esto con tu papá, noo si pasa...ahhh ya, y como han
87 ido bien... ya y qué pasaría si pasara esto...ahh no sí la semana pasada pasó, ahhh
88 bien...entonces como que es todo el rato contrastando los relatos de los niños y lo de los papás,
89 claro hay de repente niños que...o sea como que cachan que los papás mienten en cierto sentido,
90 porque no aparecen en el relato del niño, o por ejemplo en los tests proyectivos, por ejemplo igual
91 yo le aplico tests proyectivos cada 4 meses, como para ir chequeando cierto tipo de disminución de
92 ansiedad, de angustia, y eso lo voy chequeando también, pero principalmente está en el lenguaje,
93 por ejemplo es que es el primer indicador que puedo ver yo...

94 E: En el lenguaje. Una pregunta...como para finalizar, ¿Cuál es la visión que tienes de estos
95 objetivos y procedimientos como que me mencionas que realizas, con los que están dispuestos
96 como desde SENAME, desde la Minuta que plantea como SENAME?

97 P2: Ehhh...créeme que es bastante...se hace bastante dif...muy difícil el trabajo, producto que los
98 lineamientos de SENAME, plantean que uno vea o haga cuatro intervenciones por niño, y en
99 términos prácticos, concretos, resulta imposible por la cantidad y la demanda. O sea yo tengo 28
100 casos acá, y estoy media jornada, pa' 22 horas, o sea es mucho. Entonces el horario de atención
101 que yo le pueda dar a las personas, son 40-45 minutos, redactar informes, informes pa' tribunales,
102 acudir a audiencias, hacer visitas...es mucho. O sea yo creo que acá hay una desproporción, eh
103 yo creo que no coherencia, no falta de coherencia, sino hay una falta de proporción en lo que es
104 tiempo, disposición y lucas, o sea aparte de que somos muy mal pagados, eh... hay un
105 término que tiene que ver con la desproporción de los casos, o sea yo creo que pa' 22 horas, yo
106 creo que estamos y pa' hacer un trabajo que permita un proceso que tú digai sí, un proceso, 20
107 casos, 19, 18, 17 casos, pero 28 es mucho, ¿cachai?, evidentemente e inevitablemente le doy
108 prioridad a 7 u 8, 9...es como entre comillas que tienen un grado de complicación que es como
109 mayor, aparte de los indicadores como maltrato, abandono, violencia, y los demás mmm...claro ahí
110 cómo haces tú la prioridad, generalmente son 10 que se les da fuerte, 12 familias, y como que a los
111 demás se les hace un chequeo, pero es mucho, hay una desproporción que es gigante...

112 E: Listo

113 P2: ¿Sí?

114 E: Sí, gracias.

PIB 6, Profesional 3 (P3)

1 E: Ahora, de la intervención misma yo te iba a preguntar como... ¿cuáles son los objetivos que se
2 proponen para intervenir en maltrato infantil?

3 P3: Igual nosotros nos posicionamos desde... bueno desde esta lógica un poco también como
4 desde la política pública y ehhh lo que hace el programa... desde las vulneraciones... de derecho.
5 Ehhh... y frente a eso los objetivos siempre van a estar puestos en tratar de... ehhh fortalecer o
6 propiciar un contexto proteccional... en el amplio sentido de la palabra, entiéndase eso a nivel
7 familiar, a nivel cuando se requieren... en el ámbito escolar... a nivel del contexto más amplio es
8 mucho más complicado porque en el fondo, no tenemos muchas posibilidades de incidir en los
9 contextos vulneradores de los chicos cuando... que son como estos contextos más
10 estructurales... sin embargo ehhh... estos contextos más inmediatos son los que se trata de
11 generar modificaciones para interrumpir esa vulneración po... ahora claro... desde lo que a mí me
12 parece, en el fondo el maltrato sería una parte de la vulneración pero no es igual a las
13 vulneraciones, porque igual de pronto trabajamos otro tipo de cosas como no sé pos... o sea quizás
14 la negligencia pueda entenderse no necesariamente maltrato, sino por omisiones también se
15 puede ser negligente, entonces frente a eso... ehhh pudiese haber ahí una distinción quizás
16 mínima, pero por eso me llamaba un poco la atención como el término con el que están
17 trabajando... ¿están haciendo como... no sé pos... asimilando el maltrato a las vulneraciones en
18 general o como un tipo de vulneración?

19 E: Emmm... maltrato infantil... ahí conjugamos como todo tipo de maltrato, psicológico, físico,
20 negligencia también la consideramos como un tipo de maltrato...

21 P3: Ahh ya.

22 E: Ahora te iba a preguntar... para trabajar estos objetivos, ¿qué procedimientos llevas a cabo?
23 ¿Qué acciones realizas para el cumplimiento de estos objetivos?

24 P3: Ehhh... igual nosotros como programa, como desde la lógica de este tipo de programas más
25 focalizado... hay ciertas fases, que son fases que no tienen una... ehhh como periodos
26 acotados... son fases un poco artificiales en el fondo, porque todo el tiempo, por ejemplo está la
27 fase de diagnóstico, ehh la fase donde se construyen los objetivos para trabajar, y la fase misma
28 de intervención. Sin embargo, igual está la claridad de que uno está interviniendo desde el primer
29 momento, y siempre se va reelaborando ehhh la mirada que uno pueda tener de la situación a
30 partir de las nuevas antecedentes que vayan surgiendo, o ciertos cambios de algunas situaciones,
31 y frente a eso... para mí esa división es un poco artificial, sin embargo igual creo, ehh que uno
32 va cumpliendo algunas etapas, y bueno al inicio ehhh... lo primero es poder identificar ¿cuál es la
33 vulneración existente po? , o ¿qué tipo de maltrato es el que se vive en el que están insertos los
34 chicos? Y eso pos claro, puede durar... nos ha pasado que de repente es tan difícil la... la
35 vinculación con las familias, cuando son familias que están en contexto... o sea que llegan por un
36 contexto de obligatoriedad, o sea son derivadas por el tribunal, y en el fondo para ellos no es una
37 necesidad, o no logran ver cuál es la vulneración o el maltrato en el que están expuestos sus
38 hijos... entonces cuando se dan esas situaciones es un poco complejo el poder ir develando con
39 claridad, cuáles serían los elementos que están presentes para poder decir esto es lo que
40 queremos trabajar en el fondo, pero eso es una parte fundamental pa' poder decir como yo voy a
41 tratar de dar cumplimiento a mi objetivo, y después de eso... ir estableciendo distintas estrategias
42 para poder cumplir con lo propuesto, porque claro, cuando yo te planteo como a grandes rasgos
43 este tema de... como de objetivo el propiciar un contexto proteccional, es como un objetivo
44 transversal, pero eso va tomando una particularidad dependiendo de cada caso, y entonces a partir
45 de esas particularidades que nosotros vamos identificando... y que se identifican también en
46 conjunto con la familia, ehh y que para la familia también aparece como necesidad, o como
47 problemáticas que requieren ir resolviendo, entonces se tratan de buscar estrategias que permitan
48 ahí el abordaje de eso po.

49 E: Y ¿cómo qué tipo de estrategias?

50 P3: Mira, principalmente...emmm...se trata de hacer un trabajo... de toma de conciencia respecto
51 de la situación, de la problematización, de ir desnaturalizando ciertas...bueno en este trabajo en
52 particular a mí me da la impresión de que el desnaturalizar ciertas pautas relacionales es
53 fundamental, en particular cuando hay situaciones de maltrato que son más complicadas...
54 maltrato físico...cuando la por ejemplo la...la agresión física o castigo físico, viene a ser parte de
55 ehmm... como de...como de los estilos de crianza en el fondo... y validados como tales,
56 entonces ahí por ejemplo la problematización de las situaciones, el cuestionamiento, el ir
57 desnaturalizando algunas cosas es esencial po, ehhh y eso principalmente en base al relato, a las
58 narraciones de las personas...al ir haciendo también devoluciones como...sí, nunca... por lo
59 menos pa' mí igual es súper importante el nunca plantear como una verdad respecto de las cosas,
60 o como las cosas tienen... como un deber ser en el fondo, como tienen que ser las cosas, sino más
61 bien ir eehhh poniendo en diálogo y en discusión, mi versión con la versión de la otra persona con
62 la que me encuentro, enténdase adulto o niño, o joven, no en realidad yo trabajo más con
63 adolescentes y con...los adultos, entonces siempre se trata como de a partir de la discusión, y del
64 diálogo poner como los correlatos en el fondo, el ir mostrando que hay otras posibilidades también,
65 creo que esa es una de las estrategias que más se utiliza acá...

66 E: Y ¿cómo estas estrategias, o sea lo que me mencionas, hace que ocurran estos cambios en las
67 personas?

68 P3: Mmm... yo creo que básicamente tiene que ver un poco con...como te decía...la toma de
69 conciencia, como el darse cuenta en el lugar en el que estai situado, y de que en el fondo el
70 reconocimiento de un problema, o sea si las familias no logran ver que lo que está ocurriendo está
71 dañando a alguno de sus integrantes, ehhh va a ser bien difícil que se genere alguna modificación
72 en la situación po, porque va a estar esta validación, entonces...en general es como, o sea a mí
73 me ha pasado, igual yo no llevo mucho tiempo trabajando, pero lo que he podido ir recogiendo en
74 este último tiempo, tiene que ver con el que los adultos, cuando son bueno como centro va a ser
75 maltrato hacia los niños, pero en este tipo de situaciones, que los adultos logren ver ehhh a los
76 niños, a los jóvenes como un otro distinto y no como una prolongación de sí mismo, como el decir
77 son mis hijos entonces yo puedo hacer lo que quiera, porque yo los traje al mundo, porque son
78 míos...eso de alguna forma el irles quebrando eso...yo creo que es un paso para ir generando
79 algunas modificaciones. Ahora eso es desde una lógica, bien del reconocer al otro, quizás no tan
80 directiva, ehhh respetando...con una mirada más comprensiva de la situación, respetando también
81 las construcciones eh familiares, las construcciones históricas, y también las construcciones
82 culturales que también se puedan hacer respecto de la vida de estas personas, pero también hay
83 otras circunstancias en que en realidad uno se pone mucho más directivo, y tenís que ser más
84 normativo y se ejerce el control social, o sea eso igual existe, aunque uno a veces no quisiera, pero
85 hay que reconocer también que hay un contexto, deee obligatoriedad y de control que tiene que ver
86 con las derivaciones que nos llegan desde tribunal y claro cuando se...se identifica que hay un
87 riesgo importante para los chicos, ahí en realidad uno tiene que tomar otras estrategias también, y
88 a veces el cambio es un poco a presión digamos, no necesariamente porque haya una toma de
89 conciencia o un reconocimiento del otro, sino porque hay un tema también de...ehhh de que si no
90 genero esta modificación, no modifico esta pauta, entonces me va a quitar a mí hijo...

91 E: Ya, y ¿cómo evaluás tú que se produzcan estos cambios? ¿Cómo se va evaluando en la
92 intervención?

93 P3: Los cambios...

94 E: Sí

95 P3: Yo creo que igual ese es un tema súper complejo, de hecho cuando...claro en términos como
96 cuando te planteé este tema del control social, y de cuestiones mucho más estructuradas y
97 directivas, es un poco más fácil porque en el fondo...pa' mí cuando uno habla de...de cuestiones

98 que tienen que ver con control social, son cosas mucho más objetivas, mucho más concretas o
99 mucho más objetivables, como por ejemplo que la mamá ehmm no sé pos se dan
100 situaciones...como que la mamá lleve al niño al colegio, ehhh o que el padre también cumpla y se
101 responsabilice más, se vincule más con el niño...ehmm y que en el fondo tú podís poner hasta
102 ciertos indicadores que te permitan evaluar eso, en términos bien concretos, a partir de la... no sé
103 pos... las observaciones que te puedan dar en el espacio escolar, o si hay otros informantes
104 claves, ootras instituciones también, no sé pos que el niño está con los controles al día ¿cachai?,
105 como ese tipo de cosas como bien concretas. Pero cuando nos planteamos en este otro ámbito un
106 poco más comprensivo, ehhh yo creo que la única forma de verificar es a partir del discurso, del
107 relato, de cómo la persona va posicionando en su discurso, en su relato, al otro reconociéndolo
108 como un otro válido.

109 E: A través del relato me decías...

110 P3: Claro, y como en ese relato se identifica al otro como un otro válido. Sí, porque además en
111 términos cualitativos, ehhh igual es complicado cuando uno va...tratando como de identificar
112 verificadores o indicadores que te permitan... porque en el fondo trabajai con las subjetividades po,
113 entonces es como...

114 E: Pero te referías al relato como del niño...del adulto...

115 P3: Sí, sí. En el cambio, yo creo que uno sí puede observar como desde este otro ámbito que te
116 describía antes, si hay un cambio, a partir de los movimientos que puedan darse en el discurso, él
117 llegó hablándome por ejemplo...de sus hijos en términos dee...de la prolongación del sí mismo
118 ¿cachai?, como de...son mis hijos, pero después de...de un tiempo o de un proceso de
119 intervención, te logran reconocer a los niños como otras personas con propias necesidades, y no
120 del querer que estén bien...así yo me siento bien...sino el querer que estén bien porque también lo
121 merecen y tienen derecho a eso...

122 E: Me quedó muy claro. Y la última pregunta que quería hacerte...era cómo estos objetivos y
123 procedimientos que me mencionaste se relacionan... o sea ¿cuál es la visión que tienes de éstos
124 con los dispuestos en la minuta...como de SENAME?... ¿Cuál es tu visión?

125 P3: Igual yo siento que...por ejemplo lo que yo te planteaba acá, es como una mirada más desde
126 lo paradigmático, desde el lugar en el que yo me posiciono pa' intervenir ¿cachai?, porque en
127 términos concretos, la minuta me pide trabajar competencias parentales, trabajar emmm a partir de
128 sesiones socioeducativas, y son cosas que igual se hacen ¿cachai?, o sea igual siento que lo que
129 te planteaba ahora no tiene que ver como con necesariamente...no se visibilizan como las
130 acciones concretas...sino más bien la lógica de trabajo, lo que no quiere decir que las otras cosas
131 no las hagamos, entonces... yo no sé sí...o sea yo creo que igual hay cierta compatibilidad, y de
132 alguna forma tratamos de responder también a esta ehmm...como requerimientos de...del SENAME.
133 Sin embargo, igual el SENAME espera, creo yo... ehhh quizás un tema como más...como más
134 normativo, que por lo tanto desde ahí se...se vayan intencionando cuestiones mucho más...de
135 manera mucho más... más dirigida no sé. Como cuando...por ejemplo el hecho de pensar en
136 competencias parentales po, ya al trabajar competencias parentales, eh tenís que partir de cierta
137 base, que son mínimos requeridos pa' poder cumplir con lo que...con tu rol en el fondo, entonces
138 de alguna forma, eso igual yo creo que responde a esta lógica un poco más directiva que va
139 apareciendo eh... a ratos. Ahora igual, por ejemplo, en la minuta se plantea el trabajo individual,
140 trabajo grupal, y eso igual de alguna forma nosotros tratamos de ir...generando esos espacios
141 para...para ir cumpliendo como con esa interrupción de vulneraciones. Pero claro, o sea me da la
142 impresión de que los niveles de la discusión que yo te planteaba, o sea son niveles distintos po, en
143 la minuta está como puesta en lo concreto, en cómo vamos cumpliendo esos objetivos a partir de...
144 de técnicas o estrategias súper definidas, y en realidad yo me fui como en... lo que te estaba
145 planteando tenía que ver como con estas lógicas y estas formas de mirar la intervención, quizás
146 más paradigmáticas...no sé.

147 E: Pero los objetivos que me planteaste como de favorecer un contexto proteccional... interrumpir
148 la vulneración

149 P3: Claro, eso está puesto en la minuta. O sea no sé si de esa forma ¿cachai?, pero en el fondo,
150 es lo que...es lo que tratamos de buscar en lo concreto po...pero para poder hacer eso, yo creo
151 que uno igual se para desde una forma de mirar la intervención en general ¿cachai?, entonces
152 frente a eso es como...ehhh...bueno hay...pueden haber muchas formas de tratar de alcanzar
153 esos objetivos, pero pa' mi en lo personal y creo que este espacio de trabajo te permite eso...como
154 el darte el tiempo también para tener una mirada más comprensiva respecto de las situaciones,
155 siempre y cuando no hayan situaciones de alto riesgo, claramente. O sea hay momentos en los
156 que uno tiene que hacer nomás po, y tenís que ponerle nomás la medida de protección, porque
157 pareciera que esta otra mirada más comprensiva, no generó ningún tipo de cambio, y al contrario
158 se están agudizando las situaciones...

159 E: Listo

160 P3: ¿Eso?

161 E: Sí, gracias.

PIB 6, Profesional 4 (P4)

1 E: Ahora te iba a preguntar como más...específicamente de la intervención que se realiza ahora en
2 maltrato infantil. Como ¿cuáles son los objetivos que se proponen a trabajar en la temática?

3 P4: Ehhmm... o sea eso está definido pa' el programa, ehhh desde el proyecto que es eh por un
4 lado interrumpir las situaciones de vulneración, como uno de los grandes objetivos y lo otro, es
5 eh hacer un proceso de reparación ennn...en los ámbitos que nosotros hemos definido también
6 que vamos a trabajar, porque no...no... somos un programa de intervención breve, que no es un
7 programa especializado, ni en recursos, ni ennn... ni en la formalidad a pesar de que aquí llegan
8 casos que son bastante complejos también... ehmm pero el tema está como te decía en
9 eso...centrado como en la interrupción de la vulneración por un lado y en la reparación de las
10 situaciones... revertir y reparar esas situaciones, pero focalizados principalmente en algunas
11 temáticas... como por ejemplo negligencias parentales, niños que han sido testigos, víctimas de
12 maltratos leves, ehhhh no moderado ni severo, entendiendo en esas categorías abuso sexual por
13 ejemplo, ehmm deserciones escolares y... disfunciones familiares así como de ajustes a los ciclos
14 vitales... eso es como en teoría... pero evidentemente que han sobrepasado muchísimo la
15 complejidad de las situaciones que me han llegado...porque eso que te digo es como desde lo
16 teórico...desde la programación... desde como se proyectó el trabajo, pero la realidad ha sido...ha
17 sobrepasado bastante... tanto las temáticas como...ahora los objetivos son siempre los mismos...

18 E: Y ¿qué acciones se llevan a cabo como para cumplir estos objetivos?

19 P4: Intervenciones...mmm mira...hemos pasado por distintas etapas, por ejemplo...ehhh nosotros
20 estamos en el segundo momento del proyecto...o sea se nos...desde que nos licitaron este es
21 nuestro primer año de la segunda etapa digamos...la primera etapa fueron los tres primeros años
22 en que nos ganamos el proyecto... y ahora se nos amplió por tres años más... entonces...ehhh
23 está como la idea del modelo de lo queeeeh hemos querido hacer... y como hemos querido
24 orientar...y lo otro es como la práctica, como se ha dado ... de como han ido ocurriendo las
25 cosas...pero como eh la mirada tenía que ver más con una intervención un poco más amplia en
26 el sentido de que no acotarlo al tema casuístico, de que eh trabajar...haber el formato de trabajo
27 es que nosotros abordamos cada caso en trietas que están compuestas por un psicólogo, un
28 asistente social, y un educador que hace a veces de, es como el... hace las coordinaciones
29 externas... con el colegio, el consultorio, todo lo que sea en sumar eh o incidir también en las
30 redes...emmm y los casos han llegado así, y ese ha sido... y la intervención, es como individual-
31 familiar desdeee estaaa ...con estos tres profesionales y con estas tres miradas, eh a eso, se le
32 ha querido agregar y matizar, por un tema también de abordaje más colectivo, un trabajo más
33 grupal de las situaciones, entonces por ejemplo el año pasado... y eso ha ido variando, por
34 ejemplo, a la disponibilidad de recursos que hemos ido teniendo año a año, el año pasado por
35 ejemplo, se trabajó mucho con los niños en... las educadoras trabajaban mucho con el grupo, con los
36 niños además, además de esta intervención más focalizada, más desde la cosa más del caso, más
37 familiar y más cerrado, como de ampliar más y que esos niños pudiesen compartir con otros niños
38 que estaban siendo parte de acá, eso ocurrió...eso fue como el fuerte el año pasado...por ejemplo
39 este año...el fuerte yo diría que está más orientado al trabajo colectivo y grupal también, pero con
40 los adultos, entonces hay un grupo que está funcionando de reparación en violencia intrafamiliar,
41 con mujeres que han sido víctimas de violencia, o que estén siendo víctimas de violencia de las
42 madres de o las personas que están a cargo de los chicos de los que están ingresados, eh y
43 ahora pronto vamos a comenzar un trabajo con el modelo multifamiliar eh pa' trabajar con
44 familias que están en la fase adolescente del ciclo, y que están un poco atrapadas en ese ...
45 íbamos a trabajar con los papás, con las abuelitas, con los que vengan en realidad de la familia de
46 algún caso, y eso va a partir ahora en Septiembre, entonces lo que te quiero decir es como que se
47 ha intentado, no solo mantener la cosa como desde la mirada psicosocial que a ratos se vuelve
48 como muy casuística y muy clínica también, querámoslo o no, eh pa' ampliarlo un poco,
49 entonces hemos estado como poniendo...tratando de ponerle un énfasis a la cosa también más
50 colectiva, grupal, más de trabajar no desde el saber experto, sino más desde el saber colectivo, de

51 las personas, que puedan ir compartiendo lo que le ha funcionado a uno, lo que le funciona al otro,
52 pero eso es como lo que a nosotros nos gustaría, ahora eso pasa menos de lo que quisiéramos
53 porque la demanda ... nosotros estamos súper... bueno tenemos que cumplir una cantidad de
54 intervenciones mensuales, con cada caso, entonces eso nos demanda muchísimo, y esas
55 intervenciones tienen que ser individuales, pa' efectos administrativos SENAME, así que eso
56 pos...no sé si te respondo...

57 E: Nooo si...pero ennn... en tu rol específicamente de psicóloga, también funcionan estos
58 colectivos...

59 P4: O sea el grupo multifamiliar, lo voy a tomar yo con la asistente social, el grupo de VIF lo tiene
60 una colega con otra...compañera que es asistente social, y con otra que hacía de educadora pero
61 es psicóloga en realidad, porque es una psicóloga en práctica que después se quedó pero ella más
62 como del rol de psicóloga estaba ahí, pero es como indistintamente, tiene que ver más con quien
63 tiene más afinidad con el tema, con quien le interesa más, con quien ha profundizado más en
64 ciertas...temáticas, en eso es como un equipo bien plástico este, bien flexible, tratamos de que no,
65 en lo posible...de que no se ...los límites de la profesionalización, de los roles no sean tan tan
66 marcados...porque además eso nos permite más flexibilidad po, nos permiteee...que no siempre
67 sea....mmm no sé pos...yo he visto otros equipos donde siempre el psicólogo trabaja con los
68 niños, siempre el trabajador social aborda el trabajo con las familias, acá eso no es así, acá eso lo
69 vamos decidiendo caso a caso, cachando también variables de género por ejemplo, si hay un
70 trabajador social en la dupla, que es hombre... y hay que...cachamos que el tema es con el papá,
71 y hay un tema de género importante, priorizamos esas cosas, priorizamos de acuerdo a cada caso,
72 no es rígido.

73 E: Y en la intervención que tienen que cumplir con SENAME, esas... ¿cuáles te referías?

74 P4: A que tenemos que... es como de asistencia, nosotros pa' que se nos pague la subvención
75 tenemos que cumplir con intervenciones directas con los niños...

76 E: ¿Esas son individuales?

77 P4: Claro, o con los padres, o con los niños...ehhh y ojalá individuales...claro, ya sea en una visita
78 domiciliaria, ya sea en una entrevista acá, ya sea en una entrevista en el colegio. Pero el proceso
79 de intervención, yo creo que desde el SENAME está bien la mirada más clínica...de abordaje,
80 como del trabajo, como de que casi que bastaría con que uno trabajara con el niño solo, o hasta
81 los papás ha sido más difícil que se incluyan, yo diría que ahora en este modelo PIB es
82 más...tienen casi el mismo valor cuando uno trabaja con el papá que con el niño, pero antes era
83 como que las intervenciones siempre tenían que ser centradas en el niño, lo que es absurdo
84 porque...o sea hay situaciones en las que a veces nosotros a los niños, trabajamos muy pocos con
85 los niños, pero el fuerte está en el trabajo con los papás...en habilidades parentales, entonces
86 eso...pero nosotros...

87 E: Entonces estas intervenciones que, perdón, ¿estas intervenciones como son...pueden ser me
88 decías entrevistas en el colegio, las puede realizar cualquiera de los de la tripleta?

89 P4: Depende po, ahí depende de los...porque cada caso además tiene un plan de intervención con
90 objetivos individuales pa' cada caso, que están enmarcados dentro de esos dos grandes objetivos
91 que yo te digo que es como lo general, pero cada caso de acuerdo a la particularidad tiene distintos
92 énfasis y por ejemplo un cabro que está desescolarizado no es lo mismo que una situación donde
93 el niño es víctima de maltrato, ¿cachai?...entonces ahí hay énfasis distintos, más trabajo con las
94 redes por una parte, ehhh más apoyo en lo escolar, más monitoreo con eso, hay caso que son
95 como tintes más yo diría hacia la intervención más social, digamos como más hacia el control
96 social, es como un continuo desde eso hasta otros que son como intervenciones que son
97 modificaciones de las dinámicas familiares, de reparación con el niño, de tratamiento, de madres
98 que han sido víctimas de violencia, de situaciones de traumas...no sé, es como más desde lo

99 social en un amplio aspecto... así como desde lo casos que son muy sociales, sociales hasta los
100 que son como terapéuticos, pero ese es un continuo, no hay una pauta así como una plantilla
101 lista...

102 E: Y no se da más uno...que de otro...

103 P4: Eh hh yo diría que el grueso está como en el medio...los que son más psicosociales, que tienen
104 un poco de las dos cosas...

105 E: Y cómo... aquí va más enfocado a lo directo de la tesis, ¿Cómo estos procedimientos...que se
106 llevan a cabo, hace que se produzca el cambio en la situación de maltrato infantil por ejemplo? ¿A
107 qué atribuyes como el cambio?

108 P4: Ahhh que difícil...yo creo que hay un... hay algo que nosotros hemos ido aprendiendo también,
109 es que cuando hay cambios en las situaciones se deben a un... a una conjunción de factores...que
110 a veces tienen que ver con toda la intervención que el equipo hace... y a veces no...te lo estoy
111 diciendo súper francamente po' porque yo podría decirte...contarte un cuento así, pero en realidad
112 eso es lo que hemos visto...eso es lo que hemos visto acá en este equipo, ehmm...pero yo creo
113 que hay como... haber...es como el tema de reflexión o ha sido tema de reflexión como que a
114 veces la incidencia que uno tiene, técnicamente o profesionalmente...en lo que ocurre con una
115 familia es bastante mínima, eh hh y otras veces es bastante máxima...entonces creemos
116 que...hemos cachado que eso tiene que ver mucho con la disposición al cambio que tienen las
117 personas, con la abertura que tienen las personas, eh hh y con otras cosas contextuales que
118 también van surgiendo y que van...influyendo... influenciando en lo que...en el devenir de la vida
119 digamos...de la gente...ahora nosotros...si tú me preguntai que hacemos como pa' generar los
120 cambios, yo te diría de lo que yo...desde mi mirada cuando yo me hago...me centro en un caso, es
121 como el tema bastante desdeeee ... el reordenamiento yo diría de las dinámicas familiares...yo
122 trabajo bastante desde la mirada...más sistémica, no porque sea ...o sea no porque haga
123 intervención sino que es como una mirada...en el sentido de...que a mí me cuesta mucho por
124 ejemplo pensar en trabajar solo con el niño, en temas terapéuticos, cuando son cabros chicos...y
125 mientras más chico más me parece obvio...y absolutamente obvio que hay que trabajar, que hay
126 que poner la fuerza más en el trabajo con los padres, que con... con los chicos...creo que por ahí
127 está centrado un poco una apuesta, yo no sé o sea, por lo menos con las duplas que a mí, con las
128 tripletas que a mí me toca trabajar, yo creo que si entrevistai quizás a otros colegas te dirían no
129 bueno sí...yo trabajo más centrado en el niño, y eso tiene que ver también con la formación, con
130 los intereses, por ejemplo hay otra colega acá que ella es más terapeuta infantil, cachai y le gusta
131 eso, y se ha formado más en eso, y tiene mucho enganche con los chiquillos, y como que lo
132 disfruta mucho, y es como su tema ¿cachai?. Eh hh y yo tengo más la otra mirada, yo tengo más
133 la mirada como del trabajo...de que el tema proteccional con los chicos, eh hh y de generación de
134 cambios, y de llegar al fin de los objetivos que es interrumpir las situaciones vulneradoras, porque
135 los adul... lo vulneradores son siempre los adultos, eh hh tiene que ver con el trabajo con los
136 adultos de esa familia, entonces ahí tiene, pasa por desde como un tema del abordaje desde las
137 dinámicas familiares a otras cosas más también individuales con esas personas, como son las
138 creencias que están ahí arraigadas, como en la biografía, como llegar profundizar eh hh y que se
139 puedan, la toma de conciencia yo creo que pasa por ahí también, la toma de conciencia y el darse
140 cuenta, que quiero hacer con mi vida, que quiero con la vida de mis hijos, queee porque mucha
141 gente por ejemplo, que no ha decidido ser la mamá o el papá de estos cabros, o sea muchísimo
142 siempre es...es como algo que ocurrió. Eso se ve muchísimo, en estos programas, entonces es
143 como hacer cargo nuevamente de tomar el control un poco de la propia vida, y en eso van
144 incluidos...no sé el ser madre, el ser padre, el ser...trabajador, el ser...pareja, es como tratar de
145 abordar más integralmente, sacar el foco del, sacar el foco del...por ejemplo situación de maltrato,
146 sacar el foco yo no me siento con una mamá a hablar por qué le pega a su hijo y cómo le pega,
147 sino que más dee... que ocurre que le ha llegado a pasar esto, y eso en forma paralela con un
148 trabajo también dee...en algunos casos bastante más directivo paralelamente respecto al...al
149 reordenamiento un poco de... en términos como de Minuchin ¿no?, así como más estructurales de
150 la terapia familiar, de los roles, del reordenamiento de la familia de estructuras y dinámicas, o sea

151 si hay cabros...hijos que están siendo parentalizados, mostrarle eso a los papás, que eso puede ir
152 significando también un alivio pa' los niños, porque uno puede estar...trabajar con los papás en
153 estos temas más...que tienen que ver con ellos como individuales, de la toma de conciencia y todo,
154 es una parte, pero eso puede ser en mucho tiempo, y mientras tanto los cabros chicos, puedes
155 estar expuestos...entonces es como en distintos frentes, la cosa proteccional, develar porque eso
156 esté, ehmmm el trabajo con los adultos en formas individuales, ehhh y esta cosa como más de...
157 más esta mirada como más desde lo sistémico de cómo esa familia está... funcionando...

158 E: Y ¿Cómo se evalúa que se produzcan estos cambios? ¿Cómo se va evaluando?

159 P4: Porque mmm...hacemos bastante eh yo creo...como de triangulación de informaciones, por
160 ejemplo, si nosotros tenemos la sensación o la intuición, porque nos reportan ya sea los niños o los
161 papás, que las cosas están cambiando, contrastamos, siempre vamos a las escuelas, siempre
162 vamos a los jardines, vamos en la etapa de diagnóstico, y vamos en la etapa de intervención te
163 diría cada tres meses por ejemplo, entonces vamos chequeando, en el supuesto de que el cambio
164 se debiese reflejar en otros ámbitos también...eso por un lado... ehhh bueno también respecto aaa
165 contrastando como con la síntesis diagnóstica inicial, nosotros tenemos...por caso nos damos tres
166 meses de diagnóstico, conociendo ya a la familia, porque los casos llegan con un diagnóstico, que
167 se les hace en... en el centro de diagnósticos ambulatorios, que son los DAM, pero que no
168 necesariamente dan cuenta real de lo que esa familia es, porque eso es como una foto de un
169 momento, que a veces puede haber sido hace muchos meses atrás, entonces nos damos el tiempo
170 como pa' conocer in situ a la familia, pa' conocer en qué barrio viven, en qué colegio iba allá, ir a la
171 casa, conocer el colegio de los niños, conocer si hay más redes familiares, saber como cuál es el
172 estilo de esa familia, como se resuelven los problemas, quien decide qué cosa, ¿me entendí?,
173 tener como un diagnóstico de cuál es la historia de esa familia, y en eso nos tomamos como tres
174 meses, y con eso tenemos una síntesis diagnóstica, donde nos planteamos algunos objetivos, y
175 bueno también nos vamos contrastando po, si se van superando algunos...situaciones, respecto a
176 esa síntesis inicial...

177 E: La última pregunta es como... respecto a todos los objetivos y procedimientos que me has
178 mencionado...ehhh ¿cuál es la visión que tienes de estos, con los que están dispuestos como en la
179 minuta de énfasis programáticos que propone SENAME?

180 P4: Las orientaciones técnicas...

181 E: Sí...eso...como ¿cuál es tu visión?

182 P4: Lo que pasa es queee...mmm no hubo mucha posibilidad de hacer variaciones respecto de...
183 eso cuando llegó...cuando fueron las postulaciones, o sea el SENAME mandaba las...estos son
184 los objetivos que tiene que trabajar un programa de intervención breve, y estos son...sea de
185 SERPAJ, sea de PAICABÍ, sea de quien sea...ehhh y que son bueno que hay que interrumpir la
186 situación, que hay que hacer reparación, ehhhh...eso ahora haber yo creo que esos objetivos, pa'
187 trabajar seriamente en eso, ehhh supera ampliamente...se choca, se choca permanentemente con
188 el tema de que a la par de eso, hay una dotación de personas insuficientes, ehhh hay por ejemplo,
189 si nosotros tuviésemos menos casos por dupla, podríamos hacer un trabajo mucho más
190 sistemático con cada familia, y probablemente sería un poco más ehhh rápido o fácil, o
191 alcanzable...el hacer un proceso de reparación más sostenido...que estuviese como más
192 asentado...no sé, pero no es la realidad po', entonces muchas veces nos pasa que tenemos que
193 estar como salpicando de un caso al otro, o sea en algunos casos, que son habitualmente los más
194 complejos, uno lleva como una continuidad, pero creo que siempre, a cada rato nos chocamos con
195 el tema de que, o no nos alcanzan las horas, o tenemos demasiados casos, ehhhh...no sé
196 pos...eso...por ejemplo, como referencia, en un programa especializado, una dupla de media
197 jornada tiene 12 casos, acá una dupla de media jornada tiene 26 casos, entonces es como que la
198 dedicación que uno puede hacer es...como menos, y creo que eso incide directamente en el tema
199 deeee... que se logren aquellos objetivos que nos hemos propuesto...

200 E: ¿Los objetivos que se proponen...son los mismos...o similares a los dispuestos en la minuta
201 según tu visión?

202 P4: Sí, son los mismos, o sea es que era así...cuando licitábamos y postulamos, venían
203 determinados los grandes objetivos, a esos nosotros le agregamos un tercer objetivo me parece,
204 en el área de redes, y otro que tiene que ver con el trabajo de equipo, que ese no estaba
205 incorporado y a nosotros nos parece fundamental, eh... no sí el SENAME lo que tenía
206 determinado era lo que se tiene que hacer en los casos y eso sería todo, me da lo mismo como
207 usted llegue, eh... y nosotros incorporamos objetivos como que tienen que ver con la
208 formación del equipo, con la autocapacitación, con la...con el autocuidado del equipo que también
209 es súper básico acá...eh... y que no lo es tanto en otro... en otro no sé por ejemplo en área
210 de salud, en el área de educación yo creo que no es tanto, pero en esta área de intervención
211 psicosocial y particularmente en los programas del SENAME, yo creo que ha cobrado bastante
212 relevancia, y no podía ser de otra forma porque el trabajo es muyyy desgastante, son situaciones
213 muy límites, entonces emmm y si hay algo a lo que nosotros le damos mucho énfasis tanto como a
214 la intervención, tiene que ver con el cuidado y como el equipo se potencia, como este equipo se
215 fortalece pa' poder precisamente trabajar mejor en la intervención y cumplir mejor los objetivos que
216 tienes planteados... y eso pasa por capacitarnos, pasa por reflexionar, eh... pasa por hacernos
217 cariño de vez en cuando, y hacer no sé pos una salida una vez al semestre todos juntos, pero eso
218 incide directamente en que se puedan cumplir bien los objetivos que uno tiene, o sea un equipo
219 que está quemado, no puede trabajar bien...

220 E: Listo, eso sería...muchas gracias.

PIB 6, Profesional 5 (P5)

- 1 E: Cuéntame ¿cuáles son los objetivos que tú te propones para el maltrato infantil?
- 2 P5: Lo primero... a ver lo principal a lo que apunta es primero detectar la existencia de
3 vulneraciones ya? Pesquisar estas vulneraciones y los daños principalmente si en el caso de niñas
4 niños y adolescentes si es delito de vulneración ha ocasionado algún daño en la esfera de cada
5 uno de ellos, ese es el primer objetivo que yo me planteo el pesquisar esta situación ya? Y
6 principalmente yo lo... podría decir... si pesquisar.. si podría ser eso pero siempre centrándome en
7 el nivel del desarrollo de.. sin perder de vista las fortalezas y capacidades que a pesar que existen
8 los delitos de vulneración con este niño o niña pueden ir sorteando este tipo de experiencias.
- 9 E: Cuéntame un poco ¿cómo haces tú para hacer cumplir estos objetivos?. Un poco el
10 procedimientos que llevas a cabo en este trabajo
- 11 P5: Para cumplir estos objetivos depende, depende si es... depende de la etapa del desarrollo,
12 depende del vínculo que establezca con los niños niñas o adolescentes, porque cada proceso
13 cada acercamiento que implica con los usuarios es distinto, ya? porque van distintas formas en los
14 que ellos tienen para interactuar.. para para también dialogar..y entonces yo me planteo si son
15 niños de etapa preescolar yo comienzo con ... con... hora de juegos diagnóstico... aplicación de
16 test psicológicos y otras herramientas que van dependiendo del caso.. por ejemplo y también
17 creaciones propias que te llevan a poder adquirir, y que te insuman elementos importantes para el
18 diagnóstico
- 19 E: Y cómo esto que mencionas, esto que llevas a cabo en la intervención. ¿Cómo crees tú que
20 esto hace que ocurran los cambios en las personas?
- 21 P5: Es que ahí es un proceso largo, no creo que es algo que necesariamente realicemos nosotros.
22 Porque ahí prácticamente te llevas al poder cachay y te vas a las dinámicas de poder y creo que el
23 proceso acá no apunta a eso, a que los profesionales sean concebidos con ciertas como
24 experticias, pero si apuntamos a algo más humano, algo como una co-creación en conjunta con la
25 persona, entonces lo primero que nosotros enfocamos para que esta mamá interrumpa la
26 vulneración y cambie ciertas pautas relacionales, es primero enfocarse a darse cuenta, lo de
27 concientizar respecto a la situación que está aquejando a la familia y está afectando a la niña niño
28 o adolescente. Ya? Yo creo que por ahí va primero, enfocarse al darse cuenta, al concientizar y
29 para eso es super importante tener un proceso con ellos de vinculación previa ya? En el cual tu
30 puedes rescatar ciertos elementos, sobre todo transgeneracionales, que ehh principalmente en
31 esta temática se entrecruzan y afectan a cómo las relaciones son hoy día. También desde la
32 perspectiva de género como ciertos elementos también influyen a que existan ciertas pautas
33 relacionales y que y que afecten y dañen estas dinámicas familiares.
- 34 E: ¿Y cómo evalúas tu estos cambios que se producen en intervención?
- 35 P5: Los cambios que se producen en intervención ¿cómo los evaluaría yo?
- 36 E: Si
- 37 P5: Mira yo creo que ...nosotros cada vez cuando eh principalmente nosotros estamos haciendo
38 evaluaciones del proceso cada tres meses, entonces cada tres meses nos damos cuenta si los
39 objetivos que nosotros nos planteamos en el plan de intervención van teniendo resultados o van
40 causando , van o van por buen camino o hay que reformular. Y por lo general en algunas
41 situaciones cuando ya existen, cuando empiezan a existir ciertos cambios por muy mínimos, desde
42 procesos de concientizar, de identificar, de empatizar con respecto a la experiencia que están
43 teniendo y empatizar aun mas con los niños, para nosotros ya ese es un punto muy positivo que
44 nos permite seguir avanzando en el proceso con las familias y avanzando en el proceso del

45 cambio ya? El cambio fundamental es interrumpir el proceso de vulneración ya? Y a parte de
46 interrumpirla, poder promover practicas relacionales mas sanas y mas adecuadas para que para
47 que el desarrollo del niño sea integro

48 E: ¿Tú has visto esta minuta que son las bases técnicas, que son dispuestas desde SENAME para
49 el trabajo de los PIB?

50 P5: Si, si

51 E:Me gustaría saber ¿cuál es la visión que tú tienes sobre los objetivos y procedimientos que ahí
52 se plantean con respecto a los tuyos?

53 P5: A mí en lo personal, ehh lo encuentro súper adecuado y yo creo que también dentro de estas
54 bases técnicas se plantea el eee.. la existencia de estos factores protectores y de fortalecer estos
55 factores protectores que es algo fundamental para el posterior egreso de las personas y yo creo
56 que cuando estas personas o los usuarios ingresan al programa, es súper importante en esta fase
57 diagnostica conocer la existencia de los factores protectores a nivel individual a nivel familiar, a
58 nivel sociocomunitario, cuales son los factores de riesgo en las mismas áreas y desde ahí
59 enfocarse cuales van a ser los objetivos del plan de intervención ya?. yo creo que... que mira no
60 sé en este momento no tendría una mirada crítica de las bases técnicas, porque creo que de
61 alguna forma dentro de estas bases técnicas es lo que hemos ido realizando y a donde también ha
62 ido apuntando el proceso que llevo con los niños y con las niñas y con las familias. Así que una
63 crítica sea positiva o negativa, creo que quizás una crítica positiva es siempre tener en punto y la
64 visión dentro de estos recursos y ejercicio de estas capacidades individuales.. Individuales
65 familiares y sociocomunitarias y también cuales serian las situaciones de riesgo que pueden estar
66 en desarrollo en las niñas y niños en este caso, es lo que se puede rescatar.

PIB 6, Profesional 6 (P6)

1 E: Me gustaría saber ¿cuáles son los objetivos que tú te propones para el trabajo de maltrato
2 infantil?

3 P6: A ver los objetivos se construyen desde este PIB que fue lo que se solicitó y se aprobó que era
4 en definitiva terminar con la situación y conductas de maltrato en relación con los chiquillos, como
5 generalizando y para ello se pueden llevar a cabo distintas acciones a cabo en distintos niveles, y
6 hay individual, un trabajo familiar también, hay una intención de lo comunitario que no es lo
7 comunitario puro, tiene que ver con la coordinación de las redes entendiendo que la utilidad
8 ecológica son bastantes instituciones y bastantes actores en lo que por lo general actuamos en de
9 calidad de una familia que se institucionaliza en este espacio y uno se aboca más que nada en el
10 trabajo familiar que ha ido variando en el devenir de este trabajo de este PIB, de este proyecto,
11 como se inicia y como está hoy día, que hay cambios, hay cambios que van señalando la realidad
12 y uno va haciendo los ajustes necesarios para ir situándose de mejor manera e ir resolviendo las
13 necesidades que en verdad se requieren para terminar la situación de vulneración que ahí está.
14 Entonces en un inicio yo no sé si le sucede a otros programas pero a este le va haciendo ruido el
15 trabajo individual de box, en el que no encontramos finalmente que lo que los impactos, la
16 regularización familiar se necesitan para adoptar nuevas interacciones o nuevos tipos de
17 funcionamiento. Y el tema familiar estaba en un inicio también más trabajado... era un trabajo más
18 fuerte en organización de funcionamiento y políticas públicas, y el equipo en general va viendo que
19 hay que hacer una apuesta fuerte en ese sentido en calidad. Lo que se va haciendo en el tiempo
20 es poner desde el centro las necesidades de estos niños y en el fondo nosotros como comunidad,
21 familia ehhh como actores principales para proveer esta protección y bienestar, somos los
22 responsables de hacer los cambios y en ese punto la intervención con la familia va cambiando. Yo
23 voy puntualizando esto porque esto es en el fondo una trayectoria o una línea histórica que al
24 menos he seguido yo acá. Y lo que estamos hoy en día es un trabajo a ver dentro de lo que nos
25 permiten también los tiempos, no estamos aquí jornada completa ni existen todos los recursos
26 como para a lo mejor configurar un trabajo familiar que nos beneficie. Entendemos que forman
27 niveles necesario para movilizar y para generar fuentes de cambios sustanciales. Ehhh y hoy en
28 día al menos yo estoy en un trabajo con familia a través de las etapas que entendemos como para
29 trabajar si es diagnóstico, después el plan de intervención después la etapa de pre egreso egreso y
30 en eso ha habido también variables, se han incorporado también la demanda de la política pública
31 de SENAME de incorporar la mirada de la valoración de competencia parental, entonces son un
32 punto que se van... son temáticas que se van agregando al trabajo. Hoy día se hace eso, eeh
33 todavía no muy sistematizado. La verdad que cuando se va haciendo muy evidente el tema de la
34 dificultad del rol parental le vamos dando familias con más o menores capacidades en el fondo se
35 consideran también. entonces se va visualizando, se genera la problematización de esas
36 situaciones, las centrales, si hay otras más históricas y en relación a eso se va tratando de
37 configurar junto con el trabajo individual con el niño un problema que pueda ser abordado ehhh
38 hemos también hecho modificaciones, antes era un trabajo muy con la mamá hay una mirada de
39 género que había que visualizar, responsabilizándola en el fondo de la situaciones que se dan
40 incorporando mirada intercultural operamos en Olmué y operamos en Limache y a pesar que son
41 comunas vecinas, hay constructos culturales diversos Olmué responde a una mirada más
42 tradicional y asociada al campo, la ruralidad. Limache tiene elementos más de urbanidad ehh y
43 ambas están en tensión porque puede de alguna otra forma ser invadido por esta por estas
44 nuevas influencias y disposiciones de la modernidad. Entonces vamos incorporando esas miradas
45 porque son importantes para comprender y hacer un ejercicio comprensivo como las familias han
46 llegado a esto, el darse cuenta y teniendo muy presente que para ellas tiene que hacerles sentido,
47 si no les hace sentido a ellas difícilmente podemos generar algunas modificaciones. Ehhh y eso es
48 lo que hemos ido incorporado, enriqueciendo empezamos todos con su mirada fantástica y esta es
49 una propuesta que se hace y que se ha ido nutriendo con las experiencias locales y características
50 propias de la comunidad están señalizando como hacer los ajustes necesarios para que esto se
51 convierta en un espacio que los acoja.

52 E: Cuéntame brevemente ¿qué es lo que haces para cumplir los objetivos?. El procedimiento

53 P6: Bueno yo hago entrevistas, visitas domiciliaria, son entrevistas con tópicos que nos permiten
54 saber que tenemos que explorar, las áreas que tenemos que explorar, también se realiza un
55 diagnostico donde también se se se intenciona triangular esta información con los otros
56 profesionales para ir construyendo una mirada más comprensiva donde el usuario tiene un rol
57 súper importante porque uno de los trabajo es posicionar a la familia que lleva como protagonista y
58 la pega dura es de ellos. Entonces en ese trabajo acompañarlos, se le acompaña en atenciones
59 generando explicaciones, tensionando, interpelando, acogiendo ehhh el trabajar en equipo
60 dispuesto al plan de trabajo, el plan de intervención donde se puede abordar cosas con el sistema
61 parental si hay adultos a cargo ,eeh no hemos esperado un intervenciones familiares pero con el
62 niño incorporado. Ehh y lo otro que hemos estado favoreciendo de los trabajos grupales que
63 llevamos un tiempo para entender que no era una anécdota o un taller complementario, sino que
64 era necesario

65 E: Esto que mencionas, ¿cómo crees tú que esto hace que ocurren los cambios?

66 P6: Mira lo que pasa es que hay familias que tienen más recursos y tiene que ver con influencia de
67 mira, tiene que ver con la presencia de figuras significativas en algún momento yo diría mas
68 resilientes otros tienen más dificultades bla bla bla. Eeh entonces estos objetivos que son los
69 medios para trabajar en los PIB y hay familias que trabajan muy bien, familias donde hay
70 capacidades, son bien honestos, hay familias también que se ponen más difíciles porque hay
71 historias asentadas ahí de mucho tiempo, formas de aprender la parentalidad, negligencias
72 naturalizadas, vulneraciones naturalizadas. Y otro que en realidad nosotros creemos que hay un
73 daño de cerebro de incompetencias por ejemplo y ahí no sirve mucho la comprensión porque el
74 niño hoy en día el niño necesita que esa vulneración sea detenida. Creo que hay que realizar
75 constantemente las alianzas y los tiempos. Señalando en facilitar los procesos con los niños.
76 Intentamos relacionarlos bajo el concepto de una relación que es bien tratante, y si la idea es
77 devolverles el poder, empoderarlos en el funcionamiento saludable no podemos establecer una
78 relación así. Pero algunos dicen que para favorecer la crisis que la entendemos con una
79 posibilidad de cambio, tenemos que recurrir a estrategias no muy agradables.

80 E: Carla ¿tu conoces esta minuta que es planteada desde SENAME sobre las bases técnicas?

81 P6: Yo la he leído..

82 E: Me gustaría saber ¿cuál es la visión acerca de los objetivos y procedimientos planteados ahí
83 con respecto a los que te planteas tu?

84 P6: Yo creo que el tema no sé si son los objetivos, yo creo que son los recursos asociado a eso,
85 eeh los objetivos que nos plantean es terminar con las vulneraciones de derecho, yo creo que
86 nadie tendrá mayor objeción a eso, pero a mí me parece si se construye si sobre bases irreales, yo
87 creo que desconociendo que las propias instituciones del estado son vulneradoras de familia,
88 entonces queda eh casi segmentado como si solo la política pública de infancia a través de
89 SENAME tuviera que trabajar en vulneraciones y en la medida que esa política no sea compartida..
90 ehhhh y ante eso nosotros quedamos corto lo otro son los recursos es que los profesionales en los
91 equipos o programas podría ir generando experticia. Uno necesita ir estudiando, haciendo estudios
92 rurales no sé. A mí me parece importante el tema del ejercicio del conocimiento. El ir generando
93 nuevas actividades., sino solo queda como un ejercicio de práctica. Hay pocos recursos para
94 gestionar mas actividades en el programa, para tener un número considerable de casos y familias,
95 en una media jornada no puede estar con demasiados casos no se puede tener una visita al mes.
96 Tampoco creo que se han acogido las sugerencias que se han hecho a SENAME regional
97 entonces finalmente el impacto no creo que sea eeh el querer. Ahora los medios de comunicación
98 van señalando que esto es más común de lo que creí. Y este programa es para quedar como
99 experiencias muy disimiles. La política pública tiene que ver con reparación pero sacarlos de su
100 familia, entonces ahí hay una contra lógica porque si se cumple la prevención es un punto básico

101 para evitar que ellos lleguen a un riesgo de cronificación, entonces los que llegan acá podrían
102 haber sido filtrados, detectados a tiempo. Porque cuando tu llegas con familias cronificadas
103 nosotros somos como con mayor complejidad, siempre las situaciones son mas complejas,
104 nosotros hace rato ya sentimos que no trabajamos con situaciones de mediana cronicidad, llegan
105 situaciones de abuso, maltrato grave, maltrato físico cronificado y tenemos que ahondar en algún
106 momento, pero tampoco la red soporta. Entonces ahí volvemos al recurso y a la mirada que tiene
107 que tener la política pública, entonces nosotros no trabajamos maltrato no tenemos la
108 especialización para trabajar abuso sexual, y para derivar a este chiquillo de Olmué que vive en un
109 cerro en una quebrada tiene que esperar la lista de espera y sobre eso... entonces hay que
110 levantar un aparataje entero.

PIB 6, Profesional 7 (P7)

- 1 E: Cuéntame un poco ¿cuáles son los objetivos que tú te propones para trabajar el tema del
2 maltrato infantil?
- 3 P7: Bueno, los objetivos más generales es el tema de superar la vulneración de derechos, tratar de
4 que se supere esta situación que puede estar a nivel familiar o nivel comunitario quizás y también a
5 través de lo individual de los niños y niñas y adolescentes con los que he trabajado acá. El objetivo
6 principal es tratar es superar eso y bueno obviamente haciendo otros objetivos específicos, que
7 tiene que ver con otro índole más familiar de carácter no sé por ejemplo trabajar en el liceo de
8 carácter grupal, que tiene que ver con también de otra forma restituir la situación de vulneración de
9 derechos
- 10 E: Y cuéntame ¿cómo haces tú para cumplir los objetivos. ¿Cuáles son tus procedimientos?
- 11 P7: Acá partimos con un tema de exploración diagnostica si es derivado por tribunales tenemos un
12 plazo establecido, bueno también lo usamos cuando no son derivados por tribunales, que es el
13 trabajo que hacemos en el liceo, en los liceos los chiquillos... hacemos un trabajo grupal, hacemos
14 un tema de exploración diagnostica en el liceo y después de la exploración diagnostica que vemos
15 los temas familiares, estéticos, transgeneracionales ehh... conversamos con... y se vincula con
16 aspectos característicos de la familia o otros aspectos que se están viendo de derecho y ahí
17 empezamos a tirar los lineamientos en acción en adelante
- 18 E: Y por ejemplo cuando tu trabajas temas de habilidades parentales por ejemplo, ¿qué es lo que
19 haces?
- 20 P7: Bueno esa cuestión igual es teórica en cierto... habilidades parentales, competencias
21 parentales o trabajo en infancia que también trabajamos de Barudy, ehh obviamente ese es
22 referente teórico y como usarlo en nivel deductivo, pero también nos centramos en el movimiento
23 inductivo, que es principalmente nuestra pega igual de trabajador social y de mi compañera
24 psicóloga que tiene que ver con las características particulares de la familia o del grupo curso en el
25 cual trabajamos, características particulares e históricas también me refiero a de cuestiones de la
26 familia materna, familia paterna, la familia nuclear o la familia junto con la que estamos trabajando
27 y ahí hacer el movimiento inductivo y deductivo para trabajar competencias parentales y cosas , o
28 sea tomamos lo teórico conceptual , pero también tomamos mucho la particularidad de la
29 problemática
- 30 E: ¿Y cómo esto que mencionas, el procedimiento que tu llevas a cabo hace que ocurran los
31 cambios?
- 32 P7: Bueno también jugar con el tema del programa de intervención breve, que cierto tiempo para
33 hacerlo, pero Barudy es discursivo dialógico y también discursivo en términos de acción también,
34 discurso y acción y parte de ahí un tema de ser riguroso de ser constante en el tiempo con las
35 cuestiones de competencias parentales por ejemplo, trabajarlo en distintos niveles, familiares,
36 individuales y también a nivel comunitario como lo hacemos en el liceo, o como lo hacen otros
37 compañeros en otros.. en otros.. territorios cuando necesitan. Es un cambio que vamos a designar,
38 lamentablemente por el tema institucional y de política es a nivel familiar e individual, pero también
39 la idea y lo lógico sería a nivel comunitario que se hace acá pero no es tan potente el trabajo, no
40 están destinados tantos recursos para hacer ese tipo ese tipo de acciones y eso.. no sé
- 41 E: Pero a qué le atribuyes el cambio con las intervenciones?
- 42 P7: Cómo a qué le atribuyo? Bueno teni que tener consideración que esta es una institución de
43 control social, o sea acá no vienen porque las personas quieren cambiar, los derivan de tribunales
44 con objetivos de que estamos donde estamos.. por un equipo de profesionales, ellos se nos

45 arrancan un poco pero ero también estamos ahí y tambie es una situación de control, o sea dentro
46 de.. si tu lo pensai contextualizando esta institución igual , nosotros como profesionales igual
47 decidimos si sacamos un niño, si ponemos una medida de proteccion, esa cuestión no se puede
48 obviar cuando uno piensa en cambi, pero también está el tema metodológico, el tema de .. como
49 los profesionales.. el tema político que tenemos los profesionales que tenemos acá, entonces es
50 una complejidad que arma entre todos y que tiene que ver con el cambio, el cambio se arma así. El
51 constante movimiento también que va sucediendo, el ir y volver el hacer reflexivo este proceso

52 E: ¿Tú conoces un poco la minuta emanada desde SENAME de las bases técnicas del trabajo de
53 los PIB?

54 P7: Si

55 E: Cuales es tu visión que tienes de los objetivos y procedimientos que se plantean ahí con
56 respecto a los tuyos?

57 P7: Bueno los objetivos que se plantean ahí que son los que trabajamos nosotros de otra forma,
58 que son súper bonitos súper lindos, pero igual hay complicaciones, por ejemplo el tema con la
59 familia, el espacio de acción, y el tiempo que tenemos muchas veces no es.. tan... es solamente
60 dentro de un mes un año y medio pa trabajar y muchas familias requieren de proceso más largos,
61 más prolongados, de repente es un poco utópico pensar que podemos desarrollar un cambio
62 potente consciente ,quizá reflexivo pensando en este límite temporal que tenemos, más pensando
63 que tenemos que tener dos intervenciones mensual, entonces quizás ahí hay un tema más crítico,
64 no se ... quizás también se habla mucho de todo lo que podemos hacer, del tema de más de
65 recursos humanos, también va vinculado con lo mismo cachay?... las coordinaciones.. muchas
66 cosas que de repente nos falta tiempo yo creo pa trabajar esas cosas y producir un cambio grande
67 y verdadero, situaciones de maltrato vulneración.

PIB 6, Profesional 8 (P8)

1 E: Yo quería preguntar sobre las intervenciones mismas en las temáticas de maltrato, ¿cuáles son
2 los objetivos que se trabajan en las intervenciones?

3 P8: Mira nosotros igual... en temas de intervenciones solo les puedo comentar cosas a nivel
4 general porque yo no intervengo o sea yo mi única pega en un tema de intervención directa con las
5 familias es recepcionarlas, o sea yo hago la entrevista de ingreso de las familias ehhh donde de
6 alguna manera los principales tres objetivos que yo trabajo en cada una de esas sesiones tiene
7 que ver con contextualizar a las familias y recorrer con ellos por las distintas organizaciones o
8 instituciones que han pasado hasta llegar al SERPAJ, porque para las familias muchas veces este
9 circuito es muy confuso, o sea de repente llegan de tribunales y los mandan a villa alemana al DAM
10 a hacerse un diagnostico, y después los mandan al hospital a hacerse una evaluación psiquiátrica
11 y después llegan al PIB y creen que todo es lo mismo, entonces ahí empezamos a revisar con las
12 familias de alguna manera ehmm como las distinciones que existen entre un organismo y otros,
13 que pensó , cuáles fueron las conclusiones, porque también ha sucedido eso que muchas familias
14 me señalan eso que les hacen los diagnósticos psicosociales pero ellos nunca tienen idea de que
15 conclusiones llegan esos diagnósticos, entonces ahí nos damos el tiempo de leer de explicarles, de
16 adecuarles las palabras a un lenguaje que sea para ellos sea como mucho más cercano ehmm
17 cosas en definitiva, si no tenían claro porque estaban ahí que por lo menos después de esa sesión
18 alguna claridad le quede, después de eso lo que hacemos es que yo le presento la organización,
19 que es el SERPAJ, que lineamientos trabajamos principalmente, quien nos financia, como
20 trabajamos nosotros, las etapas, y le hablo del tema de la exploración diagnostica que es mas o
21 menos una fotografía, y ahí voy jugando con el lenguaje pero para explicarle que de alguna manera
22 ellos van a pasar por tres grandes etapas, una exploración diagnostica, una intervención y después
23 más o menos el tema del cierre o seguimiento que obviamente esa etapa pasa por el tema del
24 egreso, pero también relevo mucho en todo el tema de la información que le entrego de la
25 importancia que tienen ellos como familia de ser los protagonistas de los cambios que también
26 ellos quieren hacer... ehh lo que siempre le insisto que nosotros somos profesionales que estamos
27 de paso por la vida de ellos, que nosotros solo vamos a conocer unos instantes de su vida y que
28 obviamente ellos son los que siempre van a saber o tener certeza de lo que realmente está
29 ocurriendo al interior de la familia. Entonces como que intento que ellos tomen conciencia de que
30 todo lo que ellos quieran trabajar en ese espacio también está ligado a lo que ellos quieran ir
31 transformando y para lo que a ellos les haga sentido este proceso de intervención. Y también en
32 esta instancia les hablo de las distintas formas que tenemos de trabajar o de las distintas
33 estrategias que pueden pasar, o sea primero desde que trabajamos en tripletas de profesionales
34 donde la importancia del psicólogo del asistente social o del trabajador social, eeh y del educador
35 es esencial, de que les van a ir a hacer visitas domiciliarias, les explico el objetivo de la visita
36 domiciliaria que no tiene que ver en realidad la cantidad de cosas que tengan, sino que más bien
37 es poder situar la intervención conocer el contexto donde ellos de alguna manera se desarrolla y se
38 desenvuelve, conocer el tema de los espacios que ellos tienen, conocer si tienen espacios de
39 privacidad, conocer el lugar donde ellos viven, si tienen espacios para la recreación, si tienen no
40 sé, si están cercanos a la locomoción, si tienen no se centros de salud o educacionales cercanos,
41 eso nos va dando como un mapeo también ,entonces para nosotros es relevante hacer visitas y
42 eso se lo mencionamos, y también le planteamos que nos vamos a coordinar con los colegios, con
43 los jardines si el niño es preescolar, con el consultorio de salud y les explicamos que toda esa
44 información nos sirve para conocer a la familia de distintos enfoques eh de distinta como se llama
45 forma que tiene la familia para acercarse a otras instituciones de cómo el niño también se
46 desenvuelve en un espacio distinto a la casa y además les contamos que la intervención no solo es
47 individual, sino también puede ser grupal y en esta intervención grupal también le damos el peso
48 de la importancia que tiene ya? No le damos el peso que el trabajo grupal es como una alternativa
49 o algo voluntario, ehm sino que tiene el mismo peso de la entrevista individual, a muchas familias
50 como que el tema grupal como que les da como igual que a veces sienten ciertos resquemores que
51 tienen que estar hablando de sus problemas con otras familias y ahí les damos como el foco de la
52 importancia que tienen los grupos para poder resolver o buscar alternativas conjuntas en torno a

53 situaciones que han resuelto otros y que las traspasan al grupo y eso puede significar que otra
54 persona la pueda tomar y pueda darle como mayor abanico para poder repensar su situación. Así
55 que eso y además el tercer objetivo de la sesión es intentar generar como un compromiso por qué
56 es el tema tan importante de generar un compromiso de participación, porque no tengo ahora la
57 estadística, ya la perdí, pero yo creo que por lo menos un 80% o 85% de los ingresos que tenemos
58 de familia son derivados por tribunales de familia entonces eso significa que tanto las familias como
59 nosotros estamos obligados a intervenir o a participar de este proceso de intervención, entonces
60 muchas familias no sienten que ellos tengan problemas o posiblemente piensen que siempre hay
61 otros que tienen más problemas que ellos y no entienden por que ellos están ahí y los otros no.
62 Entonces en ese sentido yo intento, sólo intento que las familias logren vernos como una
63 organización de apoyo de apoyo profesional eehhh donde de alguna manera las soluciones o de
64 alguna manera vamos a ir problematizando las situaciones y vamos a ir avanzando también como
65 a sus ritmos, bueno en general las familias aceptan ese compromiso, aceptan ese desafío y los
66 niños también, porque esta entrevista se me había olvidado contarles la hago con todos, o sea con
67 la mama el papa ehh con los niños si son niños mayores de más o menos 7 u 8 años no les doy el
68 sacrificio a los más pequeños porque en realidad es puro hablar, no tiene otra... porque es
69 informativa esta primera sesión y donde de alguna manera la familia va señalando sus dudas sus
70 temores también, eso eso es lo único que hago en intervención ah y lo otro que hago en
71 intervención es que cuando las familias no adhieren y las chiquillas han ido o los chiquillos han ido
72 a visitas en reiteradamente oportunidades a dejar citaciones y etc etc y yo ahí llamo y cito
73 nuevamente y hago un encuadre o un reencuadre que le llamo yo y les recuerdo la entrevista que
74 tuvimos ahí, donde ellos firmaron de manera voluntario, les recuerdo por que están, les pregunto
75 del motivo porque el cual dejaron de asistir, si hay algo por ejemplo del equipo, de nosotros como
76 interventores eehmm hemos podido generar alguna distancia para ver si podemos de alguna
77 manera modificar esa situación y eso.. trato de reencuadrar para que participen o vuelvan a
78 participar. Y no hago más intervención

79 E: Y de la no sé.. como que no tienen objetivos macro de las intervenciones en general

80 P8: Nono, lo que pasa es que nosotros no tenemos separado el trabajo por lo que realizan los
81 profesionales. Lo que pasa es que los objetivos son los objetivos generales de las intervenciones
82 que realizan los psicólogos

83 Nono es que nosotros no tenemos el trabajo dividido por profesionales. Los objetivos generales
84 son del proyecto que tienen que ver con interrumpir la vulneración de mediana complejidad que
85 están referidas, nosotros las tenemos definidas negligencia parental, testigos de violencia
86 intrafamiliar, maltrato físico y psicológico leve que no implique un tema de delito y y pre deserción
87 escolar. Son las cuatro temáticas con las que trabajamos, pero la que principalmente nos ciega es
88 la de testigo de violencia intrafamiliar Limache Olmué, son las principales, y en segundo lugar
89 vienen las negligencias parentales pero ahí lo que enmarca, transversalita a la situación es el
90 tema que nosotros en realidad lo llamamos de violencia, que cruza, que cruza el espacio. Entonces
91 lo que hacemos en realidad en el equipo es que la tripleta se va fijando objetivos, te digo tenemos
92 objetivos en la etapa de la exploración diagnostica y tenemos más menos estructura lo que vamos
93 a trabajar en cada una como en 5 sesiones, no no se si en 5 sesiones, pero son como 5 acciones
94 principales que trabajamos en etapa exploratoria, pero en el tema de la etapa de exploración ahí ya
95 no, porque eso va a depender claramente de la situación que de alguna manera se definió con la
96 familia que se iba a trabajar ya? Porque por ahí por ejemplo cuando se hacia exploración
97 diagnostica también se hacia un hito que tiene que ver con el tema de la devolución a la familia de
98 lo que el equipo de trabajo visualizó como problema y se le devuelve. Le dicen, sabes que durante
99 estos tres meses nosotros hemos visto que si existe vulneración de derechos en tal situaciones y
100 eso se ve complicado no sé porque sucede esto en las familias como lo ves tú, pero ustedes
101 también tienen estas potencialidades, podríamos trabajar desde este lado, pero los objetivos son
102 los transversales del proyecto, después de ahí en el caso a caso en el familia a familia se van
103 construyendo los objetivos con las propias, o sea se construye y se devuelve ¿ya? Porque
104 tampoco... por los tiempos que nosotros tenemos de trabajo que nos gustaría que todo fuera
105 mucho más participativos porque creemos en el poder de la familia para poder solucionar sus

106 conflictos está en ellos solo requiere muchas veces de un soporte posiblemente de profesionales
107 que vaya apoyando o guiando eehmm y nos gustaría que ellos mismos pudieran construir sus
108 propias metas , pero en realidad lo que ahí nos va topando siempre tiene que ver con tema
109 económico ehm las situaciones de mediana complejidad, son situaciones que en realidad están
110 siempre como muy poco delineadas, todo puede caber en la mediana complejidad y que muchas
111 veces son situaciones que cuando uno las empieza a trabajar son de alta complejidad para poder
112 trabajarlas ya? Entonces un profesional jornada completa trabaja con 56 casos entonces es
113 mucho, es muchísimo para hacer un trabajo como mucho más sistemático con la familia entonces
114 en ese sentido, por eso trabajamos en tripleta para que la tripleta se haga cargo de la familia y ellos
115 se van armando objetivos de trabajo con la familia

116 E: ¿Y las acciones que realizan?

117 P8: O sea tenemos acciones en comunes no se la etapa de diagnóstico se trabaja el tema del
118 genograma, el ecomapa, se trabaja la historia familiar también, o sea se hace como un mapeo
119 como una línea de tiempo, donde se van trabajando los mitos familiares, también se van trabajando
120 ehh ehh también como los genogramas familiares, o sea las cargan que van teniendo las madres,
121 los padres de lo que ellos vivieron como niños, y desde ahí se va como conformando, en algún
122 minuto quisimos trabajar el tema de las competencias parentales en el diagnóstico que son unas
123 pautas de Barudy , pero como una cosa más formal, al final no hemos logrado como equipo
124 incorporar solo algunos profesionales lo incorporarán y lo incorporar en la medida que ellos creen
125 que se requiere, ya? Pero no ha logrado ser parte del trabajo de todo el equipo. Y como les digo en
126 el tema de la etapa de intervención, se van utilizando estrategias de intervención de acuerdo a las
127 características de las familias, lo que si hemos estado intencionando como equipo tiene que ver
128 con espacios grupales, generar espacios grupales ye estamos intencionando o sea ya tenemos un
129 grupo terapéutico de mujeres que han vivido o viven violencia intrafamiliar donde se hace trabajo
130 todas las semanas y ahora a fines de septiembre se van a realizar un taller multifamiliar con
131 familias que tienen hijos adolescentes entonces ahí también se quiere como explorar , explorar y
132 potenciar y validar este espacio grupal.

133 E: Y con estas acciones que tú me mencionas, ¿a qué atribuyes tu el cambio que se producen en
134 las familias?

135 P8: Mira lo que pasa es que nosotros, las formas que tenemos para evaluar a parte de evaluar el
136 proceso, eh de la familia de cómo llegan a como salen, evaluando también los hitos y las crisis
137 también y como las han resuelto nosotros hemos construido un mapa de factores como lo hemos
138 denominado donde existe ehh un mapa a nivel individual, familiar sociocomunitario, donde están
139 como los factores de riesgo y los factores protectores. A los tres meses los chiquillos tienen que
140 llenar esa pauta ya? Porque a los tres meses de alguna manera sentimos que podemos obtener
141 como elementos para poder señalar ya los factores protectores de este cabro en particular son
142 tales y tales y de esta familia tales y tales y después al final, no hacemos uno al medio, en algún
143 momento lo dijimos pero no lo hemos podido realizar, pero si lo hacemos al final cuando
144 egresamos a la familia hacemos también y vemos también que en realidad han logrado aparecer
145 mas factores protectores o en realidad la situación se ha vuelto como mucho más grave de la que
146 llegaron porque hay situaciones que no se pos el cabro llega escolarizado y después al final del
147 proceso esta desertor y eso pro ejemplo es una situación que uno la puede comprender de una
148 mirada mucho más global, pero pero en esta cosa como mas enfática de factores que de alguna
149 manera te he señalado ehm para nosotros es una evaluación no positiva

150 E: ¿Así es como evalúan los cambios que se producen en intervención?

151 P8: Por lo menos esa es como más objetiva, porque la otra evaluación que se hace con los
152 compañeros tiene que ver con los objetivos que se plantean al principio, nosotros concurrimos a un
153 plan de intervención con objetivos ¿ya? Que tiene que ver principalmente en una etapa exploratoria
154 de conocimientos, después armamos una síntesis diagnostica a los 3 meses tiene que estar
155 armada esa síntesis diagnostica y después elaboramos un plan de intervención a nivel individual,

156 familiar o sociocomunitario dependiendo el caso ¿ya? Ehh y ahí se van generando estrategias de
157 acción. A nivel individual fortalecimiento de alguna situación en particular, la acción va a hacer un
158 trabajo eehhm de psicoterapia con niño o en realidad en lo individual va a ser la incorporación a un
159 taller socioeducativo donde se pueda trabajar tal, esos objetivos. U otra parte de la evaluación
160 puede ser que en realidad ese niño se incorporó a ese taller, si participó, si con ese taller en
161 particular se potencio esa situación en particular, también esa es otra forma de mirar como los
162 logros, y la otra tiene que ver con la percepción que tienen la triplete, que esa es una percepción
163 quizás mucho mas subjetiva, pero nosotros que nosotros también le damos el valor, que yo creo
164 que por tiempo no se ha objetivizado pero es válido, es válido cuando un profesional te dice esta
165 familia ha tenido modificaciones importantes es en su ámbito familiar por tal y tal motivo o en
166 realidad cosas tan subjetivas como que este niño cuando llego acá tenía un rostro de pena de
167 tristeza y cuando se va de acá se logra relacionar con otros niños, tiene fase de alegrías, son
168 cosas súper subjetivas, pero nosotros si les damos un valor

169 E: Me gustaría saber a que usted le atribuye los cambios. Si llega una mama con prácticas de
170 incompetencias parentales, a que le atribuye usted que la mamá pueda cambiar las practicas

171 P8: En el tema psicosocial las cosas, si las cosas fueran como tan de receta serian mucho más
172 fácil poder decirte mira esta es la receta para poder generar esas modificaciones, yo creo que la
173 situación de las familias o de ciertas familias en particular, muchas veces puede ser que por el
174 tema de la intervención en un centro les sirva, pueda ser un gatillante un motor para que ellos
175 puedan resolver no tan solo su situación de competencias parentales, sino también otras cosas.
176 Pero también puede ser que otra situación de contexto genere esa modificación y que nosotros
177 hayamos sido un pasar en su vida y que nosotros no hayamos tenido ninguna incidencia, pero otro
178 motivo no se que se le murió una persona súper significativa y por esa situación significativa le vino
179 cachay como todo un tema de repensarse en su vida y genero cambios. O aprendió otra estrategia
180 en el PIB con los tíos y en realidad siente ahora que su vida es mejor. O sea nosotros siempre
181 queremos pensar que nosotros lo que podemos ser es como una como un impulso, nosotros
182 siempre queremos creer que las familias tienen el potencial para poder resolver sus cosas, lo que
183 pasa es que muchas veces no saben cómo hacerlo, no han visto otras formas. Entonces para
184 nosotros también es súper importante que la familia se sienta bien, se sienta acogidas, se sienta
185 respetada, que van a un lugar donde se les escucha, donde se les saluda, donde ellos se sientan
186 en realidad que están recibiendo como un servicio, aunque ellos no paguen algo, que están siendo
187 bien tratados y creo que eso es como súper importante. Y nosotros cuando hemos hecho
188 evaluación de percepción de la familia, cosas que aparecen desde ellos tiene que ver ... acá los
189 tíos me escucharon, me sentí no sé importante, ese tipo de cuestiones va a relatar la gente, mas
190 que no se pos.. bueno hay algunos también que señalan el haber venido a los talleres, o haber
191 venido a las sesiones, pero en realidad la gente siempre valora el tema más humano , entonces
192 posiblemente el tema de tratar bien a la gente y entregarle algunas cosillas, puede ser gatillante
193 para generar otro tipo de relaciones. Se quiebra ahí el patrón como más violento de relaciones
194 entre el patrón porque allá en las familias en general tienen patrones todavía, porque casi toda la
195 familia trabaja en el tema agrícola, entonces son grandes patrones que ellos le hacen trabajo
196 agrícola, o el marido que es su pareja, a veces no siempre, pero en la realidad que en su mayoría
197 ejerce violencia contra ella y no muchas veces el marido sino también los hijos varones, entonces
198 cuando tu de alguna manera ese tipo de pequeñas pautas de escucharla de decirle también que su
199 discurso también es importante a personas les hace sentido y a hombres también, porque también
200 hemos hecho el esfuerzo de incorporar a los hombres no solo en la etapa de diagnostico, sino
201 también en la etapa de intervención, y algunos que se han quedado con nosotros en la etapa de
202 intervención valoran eso, que se les haya considerado, porque también a ellos se les quiebra es rol
203 que tienen histórico de solo ser el proveedor, cuando tu les empiezas y a preguntar el tema de la
204 crianza, qué hace él, como podría hacerlo, ehm también a ellos les generay como cosas, y yo creo
205 que ha sido paulatino por ejemplo la mantención de hombres en el proceso de intervención, porque
206 lo pusimos como objetivo porque antes lo teníamos solo en la etapa de diagnostico para poder
207 conocer la visión también de este hombre, pero no lo poníamos en la etapa de intervención porque
208 sentíamos que era difícil mantenerlo pero lo pusimos lo quisimos poner para obligarnos, porque
209 nosotros también nos entrampamos, nosotros también caemos en el tema de que quien cría es la

210 mujer, entonces también pusimos ese ojo en ese aspecto de mantener los hombres en el proceso
211 interventivo y ya la importancia de todo esto, es la importancia del equipo, tenemos un equipo bien
212 conformado, un equipo comprometido, ehh y que quiere hacer transformaciones, a mi me interesa
213 un equipo político en ese sentido, no político partidario, pero que si crea en los cambios, que si
214 crea que su aporte profesional puede generar una distinción en el trabajo, no me interesa los
215 profesionales que van a ir a hacer su pega como en cualquier otro lugar, tiene que tener esa mítica,
216 porque o sino pa ese espacio no sirve y con eso me quedo callada

217 E: La última pregunta ¿cuál es la visión de sus objetivos y procedimientos que usted lleva a cabo
218 con respecto a los dispuestos en la minuta del SENAME?

219 P8: Mira las bases técnicas, ellos plantean fuertemente el tema de las bases técnicas, el tema de
220 las competencias parentales mira yo en realidad he leído las bases técnicas, ellos incorporan el
221 tema de la familia me parece como súper interesante y relevante. Pero yo siento que las bases
222 técnicas del SENAME no pone los recursos necesarios para poder realizar este tipo de
223 intervención, ya? O sea acá cuando yo te hablo de esta diversidad de estrategias, de este equipo
224 que necesito que sea comprometido con lo que se está trabajando, muchas veces uno vulnera el
225 tema de los trabajadores también, porque de alguna manera le sacay el jugo y eso tampoco es tan
226 bueno, entonces bueno, las bases técnicas creo que son muy importantes, pero no financia lo que
227 quiere lograr con esas bases técnicas, y además creo que esas bases técnicas siempre están
228 limitadas a la mirada segregada que tiene el estado en torno a las políticas públicas, entonces no
229 se hace una mirada más crítica entorno lo que genera las vulneraciones en la familia de los niños.
230 Porque cuando tu teni una vivienda indigna, cuando teni una vivienda de este porte, difícilmente,
231 pero ejemplo, no se van a producir situaciones de abuso sexual. O difícilmente por ejemplo los
232 cabros no van a estar hasta las 10 de la noche en la calle, porque no tienen espacio para estar en
233 sus casas, cuando los padres no tienen empleo de alguna manera que les pueda generar una
234 estabilidad, sino que son empleos temporales, como en el caso de los casos que nosotros
235 tenemos de los temporeros agrícolas donde de alguna manera nuestros jóvenes desde los 16 años
236 más o menos tienen que salir del colegio como en octubre porque le empiezan a ayudar a sus
237 padres en el tema de la cosecha, entonces hay un montón de situaciones que van generando y
238 que tienen que ver con las políticas públicas del estado chileno, que no generan las condiciones
239 para que las familias puedan desarrollarse de una manera digna y adecuada y le pueda generar
240 estos ambientes de tranquilidad, felicidad y amor a las familias, o sea no digo con esto que las
241 familias no sean felices, pero de alguna manera con este tipo de condiciones obviamente les hacen
242 más difícil la pega, familias que viven con 180 lucas, con 140 lucas y son 5, entonces son cosas
243 como bastante incomprensibles, entonces para mí y para el equipo de trabajo el tema de la
244 violencia es una violencia estructural, entonces nosotros solo hacemos un aporte pequeñísimo,
245 para solucionar solo una parte de la violencia de estructura que tiene este país.

PIB 6, Profesional 9 (P9)

1 E: ¿Cuáles son los objetivos que te propones para trabajar el tema del maltrato infantil?

2 P9: Los objetivos que me propongo... ehhh ya al empezar a hablar el tema del maltrato ehhh por lo
3 general lo que lo que me propongo es llegar acá a las conversaciones que se tienen tanto con los
4 niños como la familia a problematizar el fenómeno de la violencia. La violencia tiene que ver
5 muchas veces y la mayoría de las veces y en la mayoría de los casos con distintas familias con
6 una naturalización de las dinámicas que sustentan y que vigilan y sustentan la violencia. El paso es
7 problematizar llegar a a ver que las familias internen algún fenómeno no natural de la violencia,
8 en tanto es algo que les provoca un daño, un daño físico un daño psicológico, eehhh y es un daño
9 que muchas veces es parte también son los papás o los adultos o sea desde que son
10 observadores de la violencia... un papá o también como víctima que son los que se reflexionan.
11 Un primer paso como deci tu justamente es problematizar la violencia, porque ya cuando lo puedes
12 visualizar como un problema ehhh eso le hace le da una forma para hacer un trabajo y buscarle un
13 sentido en este fenómeno que se ha instalado en la dinámica de la familia y hay historias que son
14 como transgeneracional, ya es de la familia de origen del papá incluso es mucho más atrás,
15 entonces no es tarea fácil problematizar el día de hoy la violencia si es algo que se ha venido
16 dando hace muchos años. Ese es el primer paso

17 E: Cuéntame ¿cuál es el procedimiento que llevas a cabo para cumplir tus objetivos?. Como el
18 problematizar

19 P9: Bueno el problematizar digamos desde la primera mirada, igual me planteo como otros
20 objetivos mas que tienen que ver con ehhhmm. Con empezar a buscar los momentos cuando las
21 familias no son violentas, o muchas veces estos contextos se trata de que cosas hacer o de que
22 caminos tomar como para no ejercer violencia o para proteger a los niños, pero muchas veces uno
23 se puede dar el momento que hay hay ciertas violencias de la familia, ciertas personas miembros
24 que no han usado la violencia como una forma de resolver ciertos conflictos, ciertas diferencias
25 ciertos desajustes y empezay a indagar un poquito más ahí en la historia de los que te lo están
26 contando y de ahí sacar otros relatos alternativos acerca de esa forma en que no.. en que las
27 personas no ejercen la violencia. Ese es otro de los objetivos. Me puedes repetir la pregunta

28 E: Cuáles son los procedimientos que llevas a cabo para cumplir los objetivos

29 P9: Hasta el momento, con el tiempo que llevo, lo que he trabajado es como el tema de autorreporte,
30 en el fondo, desde la misma conversación va surgiendo el tema a tratar como de .. las personas
31 no llegan acá por qué no vino, que situaciones se desarrollaran en su familia que las hacen venir
32 acá y trato de empezar a indagar como es que las personas van significando este fenómeno de
33 violencia, ver si es que el rol de la mamá o el papá es gritarle al otro papá, ehh que le pasaba a los
34 chicos con eso, que le pasaba al otro papá por el hecho de recibir un grito o recibir un golpe,
35 porque en el fondo te day cuenta a través del significado como están problematizando o
36 naturalizando la violencia , empezar a tratar de ver qué lectura hacen del fenómeno, de esas
37 dinámicas para ver si están problematizadas o están naturalizada por el contrario, luego ir viendo
38 digamos..ese es otro objetivo que te mencionaba.. Dándole esta segunda mirada ehh digamos al
39 interior de la familia, ir buscando esos momentos que vayan encontrando esas historias acerca de
40 bueno... la violencia estaba instalada en esta familia en un primer momento y bueno que han
41 hecho en ciertos momentos del sistema familiar ustedes como familia pa poder evitar esa violencia
42 o cuando veías que venía el golpe y evitaste bueno qué pasó ahí y empezar a contar esa historia a
43 que se desarrolle un poco más y de ahí empezar a sacar las estrategias que están en las distintas
44 personas. Eso podríamos hablar netamente de la violencia, otro también trato de trabajar no
45 solamente lo que tiene que ver con la violencia en si, sino que con los efectos de la violencia de
46 repente te empezay a dar cuenta que los efectos van por los efectos de los trastornos ansiosos, o
47 síntomas depresivos también y empezar a buscar cosas, como las personas van enfrentando esos
48 efectos que tiene la violencia y el maltrato, no solamente portar el ... bueno el otro día conversar

49 con una chica a desarrollar el tema de la amargura, eehh ella me hablaba de la amargura que
50 cuando estaba en su casa es cuando no hablaba es porque ya estaba instalada la amargura, y en
51 el fondo hay que indagar un poco mas yo me di cuenta que esta chica se hacía cosas para evitar
52 esta amargura en el fondo lo que ella hacía es tenía que ver con lograr escaparse de la peleas por
53 un lado, salir, vincularse con sus amigos, como un caso de protección eehh y por otro lado
54 distraerse, hacer cosas al respecto, no solamente quedarse con que esa amargura estaba ahí
55 haciéndola llorar, haciéndola pasar penas, rabia, sino que ella hacia cosas para evitarla, y tiene
56 que ver con esas otras áreas mas sanas esas como entre comillas sanas de la vida.

57 E: ¿Y cómo esto que tú me mencionas, el procedimiento? ¿Cómo le atribuyas que ocurran los
58 cambios?

59 P9: Bien, ahora estaba pensando en dos atribuciones que puedo llegar a hacer. Por un lado y que
60 es algo que se da en muchos casos, estos cambios tienen que ver en algunos contextos donde hay
61 maltrato, estos cambios tienen que ver justamente con el contexto terapéutico en que se dan estos
62 procesos del trabajo de los PIB por ejemplo, que es un contexto que es coactivo o sea las
63 personas están aquí obligadas, están por muchas veces por un mandato de tribunales. Entonces
64 son muchas familias que saben que si vuelven a ejercer maltrato porque a veces son psicológicas,
65 sexuales, eeh físicas, pueden eehh... es información que llega a tribunales en el fondo, es
66 información que llega a tribunales y eso lo saben entonces ya es freno es un freno que es pa
67 muchas familias evitar la violencia. Ese es en el peor de los casos, el mejor de los casos se lo
68 atribuyo efectivamente que el trabajo que se hace en las sesiones de entrevistas, tiene que ver con
69 el cambio de significado po, como en el fondo se van recontando las historias, estas historias
70 familiares y como van viendo que bueno y desde la problematización del fenómeno de la violencia
71 se dan cuenta que no es lo que esperan porque no es que ellos hayan llegado a usar la violencia
72 porque les gustaba hacerlo, es porque son .. es el repertorio conductual que han aprendido de su
73 familia de origen, es lo que tienen más disponible, ehhh y se dan cuenta que hay otras formas,
74 desde que primero visualizan que la violencia tiene efectos que no son los que ellos quieren, y que
75 de repente es un estilo de vida que no les gustaría, que les incomoda, que les hace sufrir y
76 entonces empiezan a cambiar su significado, se dan cuenta que ellos mismos han usado otras
77 formas de relacionarse que no implicaba la violencia, son formas más deseada po, son historias
78 que si querían escuchar de si mismo y acerca de su ... esto en el mejor de los casos efectos
79 coactivos y también sus efectos también. Prefiero estar en lo segundo.

80 E: Dime ¿y cómo evalúas tu que estos cambios existan?

81 P9: Como los voy evaluando durante el proceso?

82 E: Si durante el proceso o cuando se produce el cambio

83 P9: Tu me preguntas que como evalúo es que me parecen estos cambios o como..

84 E: ¿Cómo tú te das cuenta que se producen estos cambios?

85 P9: ya que ando tonto, bueno por un lado yo me doy cuenta por el reporte en las mismas sesiones
86 las personas te van contando que esta pasando en sus vidas, ehh que está pasando por ejemplo
87 con el tema del maltrato, si es que sus papás ehh muchas veces los niños cuentan mis papas ya
88 no se pegan , solamente tienen discusiones verbales, ya... bueno ... en ese caso la violencia sigue
89 ahí siguen habiendo discusiones , sigue habiendo algún intento de control de de el papa, de unos
90 sobre los otros incluso sobre los chicos, pero te day dando cuenta que claro en ese caso ya la
91 violencia física ha desaparecido, o se está controlando más entonces es un avance ye so es por
92 los reporte, eehh y también bueno por el reporte de una persona, también hay que ir triangulando
93 con otra información que recibí de otros miembros de la familia, si hablai con los niños y te cuentan
94 una historia y de repente hay otro hermano que te puede llevar a contar la misma historia y esto
95 tiene más coherencia o más sentido, o de repente te cuentan historias distintas porque de repente
96 se generan alianzas de alguno de los miembros con los papás entonces tratan de encubrir ciertas

97 cosas porque saben que lo que cuentan acá tiene efecto, por el mismo proceso. Y también por los
98 relatos del papá también hablan acerca de los cambios que se dan dando, ahora uno no siempre
99 se queda con los relatos, teni que fijarte mucho en lo no verbal, en el fondo en como las personas
100 te expresan lo que te cuentan. Para ver también que grado de verdad es en lo que te dicen y te
101 podí ir dando cuenta que a veces están encubriendo ciertos elementos o que hay cosas que no han
102 querido contar y depende también del vinculo terapéutico cuanto están dispuestos a contar o
103 cuanto no, a veces tiene más confianza con uno que con otro profesional

104 E: Y por último Rodrigo tu conoces sobre la minuta dispuesta de SENAME sobre las bases
105 técnicas del trabajo en los PIB

106 P9: La verdad no la he revisado, no la conozco.

Entrevistas PIB N°7

PIB 7, Profesional 1 (P1)

1 E: ¿cuáles son los objetivos que te propones para trabajar en la temática de maltrato infantil?

2 P1: mira yo creo que dependen de cada caso, eeeh...los objetivos se van viendo desde lo
3 particular eeeh bueno yo también trabajo con una asistente social y lo que hacemos en realidad
4 depende de caso, por ejemplo si no está instalada una problemática en maltrato lo primero es que
5 se instale como una problemática para la familia, es como movilizar que en el fondo para ellos sea
6 como un problema, eeeh ya supongamos que ya está problematizado, que ellos sienten que eeh
7 sí...eeeh que son una familia que quiere mejorar, que se quieren, que hay cariño involucrado, que
8 se quieren hacer cargo de sus hijos, que tienen figuras significativas protectoras pero que sin
9 embargo eeh por una cuestión cultural o por falta de distintos recursos se ha instalado la violencia
10 como un patrón comunicacional, eeh como en esas familias cuando ya está problematizado y ya se
11 pueden dar cuenta que efectivamente no quieren tener esos lineamientos, hay que hacer otro
12 trabajo como ya como eeeh fomentar recursos protectores en los papás, que puedan también
13 defender su posición para que ellos puedan decir cuando algo les parece y cuando no y resolución
14 de conflicto...eeeh osea depende de cada situación particular...eeeh ahora si no tenemos ninguna
15 figura significativa que podamos tomar como protectora ahí es más difícil....ahí ya trabajamos con
16 las redes directas, con la escuela, el consultorio, incluso muchas veces hasta el sistema judicial
17 diría yo, específicamente como normador de cierta ley y ahí se trabaja directo con los chicos en la
18 resignificación y a veces ni siquiera eso, es puro apoyo no más a la persona, acompañamiento, es
19 más contención que otra cosa, pero eeh si hay una figura de apoyo independientemente haya sido
20 vulnerador anteriormente y esa persona tiene características que uno puede potenciar, ahí ya se
21 puede trabajar como resignificando, compensando, porque o sí no en otros casos hay que apoyar
22 en que esté la escuela cerca, de que esté la familia ampliada que se pueda empezar a hacer cargo
23 como un abuelo por ejemplo, un tío, aunque no se pueda hacer cargo...entonces, depende harto
24 del caso, los objetivos son bien variables...

25 E: Eeeh ya y ¿cómo lo haces para lograr estos objetivos o más bien cuál es el procedimiento que
26 tu tienes para lograr estos objetivos?

27 P1: nosotros acá en general trabajamos 2 meses y medio en lo que es diagnóstico, que es una
28 etapa más evaluativa que también sirve para vincularnos con los niños, con las familias...eeeh
29 entonces en ese proceso uno más o menos ya empieza a percatarse de que cosas le pueden
30 resonar a la familia y en las entrevistas uno les va diciendo esas mismas cosas que uno va
31 percibiendo, ahí van diciendo sí o no les parece, porque en general todas las temáticas que tu
32 puedes trabajar con psicología tienen que ver con la mirada del otro, tengo entendido que los
33 asistentes sociales lo hacen de la misma forma o los educadores entonces si no pueden ver ciertas
34 cosas aunque enfatice un problema no lo puedes trabajar, entonces tienes que tratar de buscar
35 una forma de entrada, por ejemplo, siempre hay eeh la violencia...no la puedes ver como un
36 problema, pero por ejemplo uno se da cuenta que en el discurso están viendo el problema en tal y
37 tal lado, entonces ahí tu vas tratando de meterte por ahí, tu vas abriendo ese camino, y después se
38 hace un plan de intervención que en general lo hacemos los profesionales, pero que sin embargo
39 la familia también tiene algo que decir, al respecto...entonces ese plan de intervención uno se los
40 devuelve o lo leemos en conjunto, también hay una tabla que yo ocupo que la hago en conjunto
41 con la familia con todos los involucrados, entonces vamos viendo punto a punto y ellos mismos se
42 van poniendo una nota del 1 al 5 y ahí van saliendo algunos temas y las problemáticas que tu
43 crees ellos se hacen cargo, ellos ven que también son problemas para ellos en la mayoría de las
44 familias, en algunas sobre todo cuando no hay una figura significativa que sea tan apoyadora ahí
45 es como más difícil pero hay que buscar por donde entrar osea siempre hay como un acuerdo con
46 las familias y yo diría que eso es lo más importante y como de ahí empezar a problematizar en
47 distintas cosas o no se, pero siempre con eso de co-construir

48 E: y ¿cómo dirías tu que este procedimiento o en qué parte de este procedimiento se producen los
49 cambios?

50 P1: Eeeeh así como donde efectivamente ocurren los cambios no tengo idea, también depende de
51 cada caso, eeh por ejemplo a veces hay familias que enganchan un montón en la parte diagnóstica
52 y después cuando uno genera un plan de trabajo y se lo presenta a las familias y la familia está de
53 acuerdo y todo, después empiezan a faltar po y es como chuta fueron súper rigurosos con todo el
54 primer proceso, venían a la hora, si no te llamaban por teléfono y cuando empieza el proceso,
55 empiezan a faltar...es como ya ok, que pasó ahí y ahí hay que volver a mirar que pasó, quizás
56 ellos te dijeron que sí a algunas cosas, pero en realidad ellos quieren trabajar en otra...entonces
57 depende, hay familias que no enganchan nada con el diagnóstico y se sienten evaluadas más
58 encima si vienen desde lo judicial y es como si esto fuera un castigo y no enganchan nada nada,
59 pero sin embargo, haciendo la intervención en conjunto es como ya otra familia y vienen rigurosos
60 a su hora, el padre que no ha venido empieza a venir, y eso que antes no quería venir porque era
61 judicial y no le parecía, no le parecía que lo juzgaran a el en su rol de padre....pero sin embargo
62 algo pasó en el diagnóstico que si se movilizaron, que si les hizo sentido y pese a que venían
63 obligados y casi persiguiéndolos ahora están súper comprometidos, de hecho te empiezan a pedir
64 más horas y te preguntan por qué no me puede ver todas las semanas, entonces yo creo que eso
65 es caso a caso y no depende de lo que uno pueda hacer, en mi experiencia depende de lo que uno
66 hace en conjunto, depende también quizás de cómo te vinculaí con el otro...pero así como el
67 cambio que uno sepa por qué, depende de cada caso, hay chicos que por ejemplo entran, llegaron
68 de manera espontánea, pero acá lo vemos al final por juzgado, y el juzgado determina la
69 continuidad en el programa, y cuando venían de forma espontánea ni un problema venían a los
70 talleres no más, como a los espacios menos eeh en los que menos se tienen que involucrar y
71 después de una denuncia a raíz de la misma problemática y se judicializa empiezan a venir mucho
72 mas y se comprometen con el trabajo o al revés, entonces depende del caso

73 E: ya...eeh y ¿Cómo evalúas cuando los cambios se producen?

74 P1: en el discurso del otro, de hecho cuando yo veo que cambia el discurso, me pego como un
75 break y digo ya, que fue lo que pasó, que es lo que hice bien o que es lo que hicimos bien con mi
76 compañera o que es lo que hicimos también bien como programa, porque repercute a nivel
77 individual pero algo paso por ejemplo en el taller, porque acá hay espacios individuales y espacios
78 grupales, entonces depende no es todo en relación a un profesional, sino que hay distintos
79 profesionales involucrados, pero claro, yo desde la psicología me detengo a pensar qué pasó, que
80 resonó, como cambió en el discurso del otro...eeeh...porque muchas veces tu estas trabajando el
81 discurso del otro, como poniéndole palabras, como significándolo como simbolizándolo me enojé
82 con mi mamá, peleamos y me dijo mil cosas y yo le respondí mil más y no llegamos a nada
83 entonces uno le dice...lo que me estas queriendo decir es que no lograron comunicarse, que tu
84 tenías muchas cosas que decir, que ella también tenía cosas que devolverte y al final llegó a que
85 no se pudiera comunicar nada y tu terminas yéndote a la casa de tu pololo, ponte tú, tu mamá
86 termina negándote la entrada a la casa, pero después se juntan los fines de semana y lo resuelven
87 y tú ves que es como que no significan el hecho, pero otras veces cuando pasa un tiempo el
88 discurso cambia po y como que se toman de las palabras y pueden explicarlo mejor, osea te dicen
89 cosas de una manera mucho más simbolizada y ya no es puro acto, porque muchas veces te dicen
90 hice esto, hice esto, hice esto o lo otro...¿y por qué hiciste esto? Y como que te dicen eemmm no
91 tengo idea, entonces pasa que..eeemm pasa que ya tantas veces que se las has devuelto diciendo
92 pero como es eso y tú qué opinas de eso, qué te pasó con esto...aah pero ¿te acuerdas que tu la
93 otra vez me dijiste que era lo que te molestaba?...eeeh...en cambio llega un punto en que ellos
94 llegan ya diciendo no en actos, sino diciendo en palabras me pasóí esto y lo pude hablar con no se
95 quien, osea generan un discurso en realidad, porque a veces tu podí por un tiempo ir traduciendo,
96 pero en algún momento enganchan y ahí ellos sea apropián de ese discurso y es un discurso que
97 les hace sentido, que ni siquiera es el tuyo como profesional, pero algo pasó que llegan a esto,
98 independientemente que quizás tu no fuiste acertado en la interpretación que les diste acá, porque
99 a veces pueden tener otras interpretaciones, pero por lo menos ese gesto de poder mirarse y poder

100 empezar a significar los actos, significar los hechos, cuando hay este cambio en el discurso y ya no
101 te hablan del acto o sea te dicen ah tengo un problema

102 E: y ¿cuál es la visión que tienes de todo esto que hemos hablado en relación a lo que se plantea
103 desde eeeh en los lineamientos técnicos, en la minuta de SENAME?

104 P1: uuh ahí igual me pillaste porque yo lo que he leído es la que está saliendo ahora para la ley,
105 además porque ha estado muy puesta en el tapete por algunos cuestionamientos, yo no he leído la
106 última

107 E: Eeeeh yo me refiero a la 2010-2013, esa es la última

108 P1: aaah si esa he leído, aah ya....en esa a mi me parece que la terminología de infancia no es
109 con la cual yo trabajo eeeh porque...eeh no la lei entera, pero las partes que pude ver habían
110 algunas que me hacían sentido, pero las que no pude ver y no me hacían sentido era como en
111 percibir al niño o niña o joven como sin herramientas o como sin una posición al
112 tratamiento...eeeh....unas de las cosas que yo he podido darme cuenta a través de mi práctica es
113 que la palabra del otro vale más que cualquiera, es la de ese niño o niña, más de la de cualquier
114 otra persona que pueda estar ahí percibiendo lo que le pasó a este niño, entonces esa palabra es
115 la que tiene que ser la más importante, entonces por ejemplo lo que leí yo y que no me parecía
116 decía que ponte tu...eeeh no había que resignificar o que no había que historizar más allá de lo
117 que eeeh...aah no me acuerdo como era pero a mi me parece que uno tiene que resignificar, que
118 el niño tiene las herramientas, aunque sean historias horribles, el igual tiene las herramientas
119 para entender que le ha pasado en su vida, y para poder entender...eeh hay que trabajar que es
120 ser mamá, que es ser papá...muchas veces los cabros chicos acá te dicen mamá ponte tu y te
121 preguntan ¿cierto que yo soy su hija tía? Y yo les digo no po, tu no eres mi hija, tu tienes una
122 mamá...tu mamá a veces es mala mamá, otras veces es buena, pero como está tan confundida a
123 veces la mamá no es apropiado estar cerca de ella, cuando son un poco más grande tu les hablas
124 en otro lenguaje, pero en el fondo les reflejas su historia real, hasta con el tema de los juzgados y
125 claro muchas veces no es que sean malos....eeeh así como una madre malvada, pero hay que
126 tratar de ver lo bueno...eeeh pero en realidad no me acuerdo de lo que leí, no me acuerdo de los
127 artículos, del número de los artículos

128 E: Eeehh pero como te decía me refería a la minuta de ejes programáticos, no a la ley

129 P1: Aaah no tenía idea, me la deberías haber traído...eeh no no no sabría responder, pero igual lo
130 que te digo es desde la mirada de SENAME

131 E: aaah si claro...bueno esa era la entrevista...eeeh muchas gracias por la disposición

132 P1: aah de nada

PIB 7, Profesional 2 (P2)

1 E: ¿cuáles son los objetivos que te propones para trabajar el tema de maltrato infantil?

2 P2: ya mira, quizás primero aclarar nosotras trabajamos con infancia en vulnerabilidad, quizás el
3 tema de maltrato es demasiado amplio porque nosotros atendemos situaciones de negligencia por
4 ejemplo que sería maltrato por omisión, entonces nosotros la temática específica de maltrato no es
5 un tema que trabajemos específico en los pibs por orientaciones técnicas como específico, me
6 imagino que tu vas a encontrar en otros programas de esos temas, de hecho me hacia preguntas
7 sobre esta tesis sobre por qué la temática de maltrato como maltrato si nosotros trabajamos con
8 maltrato psicológico por orientación técnica sería como eso el tema pero no es nuestro tema el del
9 maltrato si no que tiene que ver con la violencia quizás, con la violencia que se ejerce a los niños,
10 esa es como la primera aclaración, y en general los objetivos asociados a eso tiene que ver con
11 promover situaciones de mejoramiento de las condiciones o pensando en lo que tiene que ver con
12 como que los niños sepan ejercer sus derechos y con la restitución cuando el niño está siendo
13 maltratado y lo que se entiende ahí es que se vulnera el derecho al bienestar y un montón de
14 cosas más, entonces la idea es poder aportar un proceso de restitución de ese derecho, en la
15 posibilidad del darse cuenta, fortalecer factores protectores en tanto en el niño, como la familia y el
16 entorno, generar contextos protectores para nosotros es algo que siempre estamos dialogando con
17 el equipo la posibilidad de aportar a la generación de contextos protectores que sean sustentables
18 en la intervención y desde ese punto de vista los niños y sus familias empiecen a resignificar esas
19 experiencias, fortalecer el buen trato, todo eso, poner en positivo todo eso que suena como
20 negativo

21 E: y básicamente ¿cómo lo haces para poder cumplir esos objetivos?

22 P2: hay como varias cosas que se hacen en realidad, hay estrategias de carácter individual, grupal,
23 de trabajo en red que se van desarrollando para ir cumpliendo los objetivos de ir fortaleciendo
24 práctica de buen trato y los factores protectores y los contextos protectores por ejemplo nosotros
25 trabajamos en talleres, ya, de hecho ahora hay un taller de buen trato que se va a implementar

26 E: si, si ya me contaron

27 P2: ah, ya te contaron es que ella es la gestera de este proyecto que es como transversal que tiene
28 metodologías de trabajo con grupos, es multifamiliar, que trabajan con los niños y las familias, con
29 niños, que casi siempre trabajamos con adolescentes pero en este caso va a ser un trabajo con
30 niños, eso es como una estrategia, lo otro tiene que ver como con promover un proceso a nivel
31 familiar, como trabajadora social uno ve más que el trabajo del abordaje terapéutico a nivel familiar,
32 en el ámbito familiar, a lo mejor no se si la palabra construcción es la más apropiada, pero si quizás
33 es sí, es volver a construir, en la construcción de las relaciones interpersonales en el sentido de
34 que estas puedan ir dirigidas a estrategias de buen trato, con la preocupación, con el cuidado entre
35 todos y además en el tema de cómo en el soporte que esta intervención puede tener es importante
36 que vaya asociado a que la familia no vive en una isla, entonces tenemos que trabajar con la
37 escuela, con la familia extensa si es pertinente y la comunidad en algunos casos puntuales.
38 Muchas veces el maltrato se puede tildar como negligente el maltrato por omisión de la familia que
39 básicamente el problema que tienen es una situación de pobreza, entonces hay situaciones
40 estructurales que van condicionando la intervención, las estrategias van a depender en realidad del
41 contexto del caso en general son como esos las que yo te mencionaba

42 E: cómo esto, lo que hacen en realidad, el trabajo individual, grupal, familiar o el trabajo en red,
43 cómo esto hace realmente que ocurran cambios?

44 P2: es una buena pregunta en realidad jajaja, para decir si ocurren o no ocurren cambios, yo creo
45 que van pasando diferentes cosas, uno tiene que ver con la capacidad de ir movilizandolos
46 recursos que las propias familias tienen, entonces al ir movilizandolos recursos que están tanto

47 dentro como fuera, desde la lógica de los recursos internos, también desde la oportunidades que
48 uno va visibilizando en el contexto, he... y también los recursos individuales, los factores internos
49 que también tienen el ámbito individual como el colectivo de la familia para afuera, yo creo que eso
50 va a permitir que se generen los cambios, y la posibilidad de entrar en diálogos con otros, por
51 ejemplo, las estrategias tienen básicamente que ver con eso, con el tema de compartir
52 experiencias, con poder encontrarse la propia, de poder visibilizar, entonces eso va generando que
53 algo se movilice, básicamente tiene que ver con esta movilización, no cierto, de recursos, con el
54 darse cuenta, con el mostrarle a las personas nuevas formas de ver las relaciones, los hijos, el
55 papel que cada uno ocupa, a través del tema de la empatía también, que cada uno pueda ir
56 comprendiendo la historia del otro, porque básicamente lo complejo de los cambios es porque
57 dentro de las vivencias que nosotros trabajamos, es una violencia transgeneracional, se supone
58 que en el perfil que nosotros abordamos dentro de los pib eso no debería ser porque no deberían
59 ser situaciones que estén cronificadas, sin embargo una buena parte que de las situaciones que
60 atendemos son cuestiones que el tema del maltrato esta asociado a la historia de esa familia de
61 manera transgeneracional, cierto, está instalado, entonces, quizá eso puede ser lo trae más
62 dificultades porque no tenía la posibilidad de un tema como de estructura, de recursos profesionales
63 y orientaciones técnicas de generar un proceso terapéutico como se requeriría quizás para poder
64 abordar un tema que tiene que ver con violencia transgeneracional como tu quieras de algo que
65 vienen instalado en las familias en sus culturas por generaciones, eso es lo más complejo,
66 entonces lo que intentan hacer estas estrategias es movilizar recursos para producir un quiebre,
67 quizás, en la historia, romper cierto, tiene que ver con desnaturalizar posiblemente es como una
68 estrategia que puede, no sé si es una estrategia es saber como me cuido, cuando compartimos
69 experiencias, cuando dialogamos con otros, cuando nos vamos confrontando, cuando se dicen
70 "esto me funciona" etc., básicamente lo que tienen que ver que hay otras formas, entonces eso
71 permite desnaturalizar la violencia en contra muchas veces naturalizadas en los peores casos en
72 las familias

73 E: ¿cómo se evalúan estos cambios?

74 P2: yo creo que esa es una de las cosas más difíciles, porque hay, bueno evidentemente hay
75 pautas y un montón de cosas que nosotros trabajamos que van más bien a la base de lo
76 cualitativo, entonces el plan de intervención que nosotros armamos en términos como de
77 estructura, tiene... una de sus partes habla de los hitos dentro del proceso de intervención,
78 entonces nosotros vamos mirando qué sucedió, como se van produciendo transformaciones. Hay
79 indicadores pero son sumamente generales, cierto cuando evaluamos más cuantitativamente que
80 no se pos cuánto porcentaje de la familia participa, que más que evaluar los cambios que se
81 producen nosotros evaluamos los cambios del programa, entonces el tema de la evaluación es
82 algo complejo en general uno va viendo "ah ya" esto se trabajó, cuando son indicadores más cuali
83 están asociados a mirar por ejemplo, hay cuestiones que se van viendo solamente en las
84 conductas, es como y que las familias valoren pero también en el relato, lo que la gente verbaliza
85 en las narrativas, van generando cosas como "ahora nosotros conversamos las cosas", entonces tu
86 te das cuenta que eso es un cambio, pero se van evaluando in situ, es algo súper microscópico no
87 hay un proceso transversal de evaluación de los cambios más que los indicadores macros que te
88 dicen cuánto porcentaje vienen, participan, cuánto porcentaje de egreso tienen que es como súper
89 general, pero el cambio en sí se va evaluando con cada caso, a partir no cierto de por ejemplo de
90 estas, estos procesos de como de reconstrucción de los relatos si tu vas incorporando nuevos
91 elementos en donde, a veces uno trabaja con niños más chicos el tema del apego, tu vas viendo
92 como hay más contacto físico o más disposición al escuchar son cosas que tu vas observando y
93 luego uno las evalúa y lo vas incorporando en el informe pero es un proceso muy poco sistemático
94 no me atrevería a decir que hay proceso evaluativo, no... y bueno la familia básicamente también
95 va a través de algunos implementos viendo cuáles son los cambios que ellos van evaluando, hay
96 momentos donde uno discute que uno hace que corten el proceso y uno les va preguntando "que
97 es lo que van visibilizando, qué es lo que han avanzado, qué es lo que ellos reconocen" ya
98 entonces ahí hay un diálogo en lo que ellos reconocen y lo que nosotros vemos

99 E: es participativo

100 P2: es importante que sea participativo, es una de las premisas de nuestro trabajo pero eh... la
101 participación siempre está supeditada, no cierto, como a los contextos también, como trabajamos
102 en un contexto de obligatoriedad, porque aquí la gente no viene porque quiere, viene porque
103 alguien la mandó, el tribunal de la familia principalmente o al escuela, entonces es importante que
104 sea participativo, que exista un diálogo, hay cosas interesantes que hemos estado haciendo ahora
105 por ejemplo como devolver el diagnóstico, hacemos un diagnóstico y se presenta a la familia,
106 vamos a la casa y esto es lo que nosotros vemos de ustedes y qué es lo que ustedes opinan, cómo
107 se ven y es súper interesante porque la gente te dice si en realidad no me había dado cuenta de
108 eso o con eso no estoy de acuerdo, yo creo que eso es algo que tu interpretaste de esa manera,
109 de esa manera vamos participando y vamos evaluando los, como los avances de mirarse, de
110 reconocerse porque esto siempre está sujeto a interpretación, entonces si tu haces participación
111 ellos nos reconocen

112 E: bueno, para ir finalizando ¿cuál es la visión que tienes de los objetivos que te propones para
113 realizar este trabajo con respecto a los lineamientos dispuestos desde la minuta?

114 P2: de la minuta de las orientaciones técnicas

115 E: si

116 P2: eh... yo que nosotros nos ajustamos a lo que está dentro de las orientaciones técnicas pero
117 hacemos eso y más

118 E: ya

119 P2: en general, las orientaciones técnicas se nos olvidan un poco uno se recuerda de las
120 orientaciones técnicas para hablar de la construcción de un perfil pero yo creo que la mirada que
121 nosotros tenemos es mucho más comprensiva respecto de las situaciones a lo que plantea la
122 minuta y la mirada de Sename en realidad es netamente normativa, no cierto, yo creo que hay una
123 cosa especial que tiene que ver con esta institución y que tiene que ver también con éste equipo de
124 trabajo, que también hay una cultura dentro de los equipos, está asociada a la mirada comprensiva
125 de la situación, este sujeto que es situado, este sujeto que tiene historia, este sujeto que tiene un
126 contexto, este sujeto que construye discurso, donde nosotros el marco valórico que está asociado
127 a las intervenciones en el tema del maltrato que es sumamente que tienen sumamente una mirada
128 súper cristalizada, nosotros nos planteamos como intervención o cómo la familia se ve, cómo los
129 niños se ven, qué es lo que ellos reconocen, entonces yo creo que, si bien nos ajustamos a la a lo
130 que la minuta establece y cumplimos eso, si bien la mirada que nosotros tenemos es una mirada
131 como, te decía, es una mirada más comprensiva, no cierto, más relacional, más que visibiliza más
132 los contextos de las familias, la minuta yo siento que tiende a mirar a la familia como un ente
133 aislado, como si el maltrato se produce porque los padres son negligentes o son malos padres o
134 tienen descendidas sus competencias o habilidades parentales y no visibilizan que la violencia
135 también está instaurado en la estructura general, cierto, que tienen que ver con familias que no
136 tienen un proceso de discusión y yo creo que ahí hay un componente político de intervención que
137 yo creo que no está en ninguna parte de la minuta pero que si la tiene la mirada de Serpaj creo yo,
138 cierto que tiene que ver con toda esta orientación por un cambio que se construye en relación con
139 otro, en un proceso más bien lógico, yo creo que es eso lo que vale, es como lo particular, lo que
140 nosotros vamos construyendo

141 E: bueno, muchas gracias, ya finalizamos la entrevista, gracias por su tiempo

142 P2: yapo, por nada

PIB 7, Profesional 3 (P3)

1 E: ¿cuáles son los objetivos que te propones para hacer tu trabajo?

2 P3: cuáles son los objetivos que yo me propongo, mi dupla sería, los objetivos de partida se
3 construyen desde mi, desde mi compañero, desde la realidad de Serpaj y de la familia
4 principalmente no es un tema solamente nuestro como directivo y también va a depender de que
5 vamos a entender por maltrato infantil po, en eso me gustaría igual poder saber que están
6 entendiendo por maltrato infantil porque nosotros igual no trabajamos con maltrato infantil grave
7 como vulneraciones grave de derechos no trabajamos

8 E: nuestra investigación consiste en maltrato infantil de mediana complejidad que no incluye
9 maltrato constitutivo de delito, como por ejemplo malos tratos verbales, golpes leves, etc.

10 P3: ya, claro, igual hay se cruza el maltrato en términos relacionales con la familia, igual los
11 chiquillos salen trasquilados... cuáles son los objetivos, me decías, que abordamos, bueno primero
12 un tema de vinculación tanto con las familias como con los niños, obviamente el objetivo principal
13 es terminar con esa vulneración pero ello tenía que generar antes otras estrategias que te permitan
14 llegar a ese objetivo y una de esas es poder vincularse con las familias y que no te vean como otro
15 castigador más si no más bien como alguien que... viene a refrescar de alguna forma la dinámica
16 familiar, que viene a interrumpir ciertas dinámicas pero desde un paradigma súper comprensivo,
17 poniéndote en el lugar del otro, tomando en cuenta la vida de las personas y también de los
18 chiquillos eh... yo creo que eso es lo que impacta como verlos de que ellos problematicen,
19 reconozcan y vean como los aspectos positivos del buen trato, cachai... eh... como objetivo
20 principal es interrumpir esa vulneración

21 E: claro

22 P3: ese es el horizonte nuestro

23 E: brevemente, ¿cómo lo haces para cumplir realmente estos objetivos?, como el frenar el maltrato

24 P3: y creo que hay que ser realistas el maltrato no va a ceder de un día para otro porque aparece
25 el pib, yo creo que se disminuye y se potencia los factores protectores y otras características que
26 tengan que ver con el maltrato pero de disminuir el 100% yo creo que no, creo que igual el
27 maltrato no es así lo peor del ser humano, lo que no quiere decir que no se pueda atenuar,
28 cachai, como disminuir generar otras fuentes mejores... eh... ¿cuál era la pregunta?

29 E: ¿cómo lograban cumplir los objetivos?

30 P3: yo creo que, primero que las familias problematicen que se den cuenta de lo que está
31 sucediendo no es, no es haber como decirlo, no es lo más grato, no son las experiencias más
32 satisfactorias las que pueden llegar a como en el tema relacional, que hay otras alternativas, que
33 reflexionen también en términos de que hay otras estrategias, cierto, para poner normas y límites
34 que es donde generalmente caen que "no es que no me hizo caso, es que esto, que me contesta,
35 que no se que", que hay otras estrategias de comprometer a los chiquillos de comportamientos
36 deseados por ellos... eh... también el tema de bajar, en un caso por ejemplo particular, de bajar un
37 poco los, como se dice, las expectativas de las familias en función de los hijos, muchas veces la
38 familia como que se entristece por todo el tema de las notas "no es que se sacó malas notas" que
39 lo único que quieren es que el niño se porte bien que es ya un tema amplio, qué es portarse bien, y
40 lo otro poder que el niño cumpla, cierto, los parámetros que la sociedad le exige para ser un buen
41 alumno y a veces las expectativas son súper amplias, cachai, entonces los papás lo retan, las
42 mamás se estresan, demás de todo el tema económico, de la cultura, de la tele también que le
43 exige que el cabro chico ande vestido con zapatillas no se cuanto, entonces hay muchos
44 elementos estresantes que también hay que trabajar para poder bajar el maltrato

45 E: y ¿cómo se puede llegar específicamente al tema de la reflexión, a bajar las expectativas?

46 P3: bueno, inicialmente con confrontar muchas veces la situación pero de manera amorosa, no de
47 una manera enjuiciadora, creo que enjuiciando no sacai nada porque es más violencia aplicarle al
48 asunto, estamos hablando de mediana complejidad, si tenemos casos extremos de maltrato o
49 casos de negligentes por ejemplo que también es maltrato, claro que tu abordai la situación desde
50 otra arista y a lo mejor vai a ir al juzgado a poner la medida de protección y vas a pedir que los
51 niños se vayan del hogar para interrumpir la vulneración, pero eso lo dejo claro porque la palabra
52 maltrato infantil es súper amplia, entonces si entendemos mas o menos lo que nosotros
53 frecuentemente atendemos eh... el tema es ese hacer dinámicas, trabajar la empatía, es súper
54 importante el tema de la empatía de que a través de dinámicas me entendí o el tema de la
55 comunicación que como no siempre entendemos lo mismo cuando hablamos y eso más o menos
56 conmigo nos ha funcionado creo yo, que la gente logra... a través de rol playing por ejemplo u
57 otras dinámicas que tienen mis compañeros, sería super bueno que entrevistaran también a los
58 educadores, no solo a los profesionales, porque ellos son una parte importante de nosotros, para
59 todo en el equipo, y... son creativos y todo, por ejemplo el J.M., que es mi dupla, no sepos "ya J.P.,
60 tenemos que trabajar comunicación que más crei tu, nooo yo cacho que puede ir por acá, por este
61 lado, y ya qué técnicas teni" y me muestra "podemos hacer esto, podemos hacer lo otro" y ahí eso
62 depende de las características de las personas, escuchar a las personas igual es súper importante
63 y no enjuiciarlas

64 E: ya

65 P3: de partida no enjuiciarlas, también explicarles un poco, situarlas cachai, situarlas en temas de y
66 situarte tu también po de que hay una historia de vida, hay una historia y una mirada distinta antes
67 de la comprensión, bueno más que una mirada distinta antes o después hay un proceso de cambio
68 de la mirada, te fijai, estamos en ese tránsito, entonces la gente, típico dicen "si yo cuando era
69 chica me sacaban la mugre", claro efectivamente era así, peor hoy la mirada está cambiando,
70 entonces igual situar a la persona pero ser comprensivos también con sus posturas y tomando en
71 cuenta los elementos estructurales que van vulnerando los derechos tanto de los adultos como de
72 los niños

73 E: y cómo eso que mencionas el tema de no enjuiciar, el de las dinámicas, el trabajo de la empatía
74 u otro tema, ¿cómo eso hace que ocurran cambios?

75 P3: es que la gente hace los cambios no nosotros, o sea nos es que nosotros llegamos y ellos lo
76 hacen, nosotros facilitamos que ellos produzcan esos cambios, entonces de tanto como de
77 maltratar, de cómo decir, de llevar a la reflexión, ocurren sensaciones distintas, experiencias
78 distintas yo creo, que tiene que ver con lo experiencial, movilizai las experiencias de alguna forma,
79 con la escucha activa, con la reflexión, con de repente no se po devolver el diganóstico decirle a
80 las mamás no se nosotros vimos estas situaciones que están aquí pero es maltrato, físico y
81 psicológico igual poní el tema en la mesa, poní el tema en los niños, en los adultos y también
82 problematizar si ese es el tema cachai, es que eso que está normalizado, naturalizado también
83 eh... deje de ser tan natural y que se pueda conversar en familia, tiene que ver con los discursos,
84 con el lenguaje, con ponerlo encima, con también darle la posibilidad a los niños de decir como se
85 sienten, dar la posibilidad a los papás que digan como se sienten cuando a tu hijo no se pos igual
86 lo violentan a veces, me entendí, porque también refieren violencia asi po, la diferencia que los
87 padres pueden defenderse, si quieren no se pos van a soltarla al tiro pero el niño no y eso, es un
88 tema relacional, relacional y que en el discurso tení que tirarlo, como relevarlo cachai, ponerlo más
89 arriba no se po en relieve

90 E: y ¿cómo se pueden evaluar si efectivamente se producen cambios o no en la intervención?

91 P3: principalmente a través del discurso porque es imposible estar en la vida cotidiana y no solo en
92 el discurso solo de los adultos si no también es super potente el discurso de los niños, los niños
93 verlos en las dinámicas con los papás, preguntar lo que hacen, eh... bueno con los niños de una

94 forma bastante más lúdica y... ir generando un vínculo, cuando tu generai un vínculo, para todo lo
95 anterior tení que haber generado un vínculo, para poder trabajar el tema, para poder decirle a
96 alguien "sabe que está pasando esto" y ese vínculo te permite y el no enjuiciar te permite que te
97 digan, te fijai, que te digan "no sabe que si el otro día le mande un cachetazo a este cabro chico
98 porque estaba histérico" ahí viste que volvemos ahí que volvemos a la reflexión y a "cómo te
99 sentiste tu y cómo crees que se sintió tu hijo" y empezai de nuevo como ha pero no se, como te
100 decía recién yo creo que los cambios hay pero no es un cambio radical sino que es una
101 disminución del maltrato pero yo no creo que aunque ellos te dijeran que nunca más le dijeron un
102 garabato, no creo que sea tan así, o sea tu te dai cuenta a través del discurso, a través de la
103 dinámicas con los niños, eh... no se pos, si eso

104 E: ya para finalizar un poco la entrevista, ¿cuál es la visión que tienes de tus objetivos y
105 procedimientos, tuyos o los de la dupla, con los planteamientos dispuesto por la minuta emanada
106 de Sename?

107 P2: la verdad es que no recuerdo la minuta de los lineamientos técnicos pero eh... igual es
108 coherente un poco por ejemplo los elementos transversales, todos los casos tratamos de trabajar
109 género y derecho

110 E: ya

111 P3: igual trabajamos desde la perspectiva de derecho a través de éstas reflexiones, a través de,
112 por ejemplo, de situar a las personas de las eventualidades claro se tratan de esta forma, claro
113 eso, como eso... si... con el enfoque de derecho yo creo que sí se trabaja hartito acá en el pib, sería
114 eso lo más semejante el resto no... y género también, el tema del poder, las relaciones de poder

115 E: el tema de los lineamientos técnicos es más que nada como abordar las habilidades
116 parentales...

117 P2: ah... si, yo creo que si se abordan pero con una mirada particular del pib, no con una mirada
118 funcionalista o con esta misma mirada a lo mejor que los papás castigan a sus hijos, no con esa
119 mirada no, como que le tiene que ir bien en el colegio, que tiene que hacer esto, no, no tiene que
120 decir garabatos, no tiene que decir esto, cachai, no, no es esa mirada de habilidades parentales o
121 de competencias parentales, no sé, eh... es una mirada que se ha ido construyendo yo creo desde
122 el equipo y que por ejemplo ahora vamos a iniciar un taller de buen trato con los papás, con los
123 niños de intermedio y los pre-escolar

124 E: ah ya

125 P3: se da a través de una discusión, cachai y eso, aún no sé si nos aferramos al pie de la letra

126 E: y el tema de la minuta realmente ¿cómo lo ven ustedes?

127 P3: yo creo que no nos representa tanto porque hay muchas cosas que invisibiliza la minuta, como
128 el tema comunitario por ejemplo, es importante el tema de los símbolos que están en todas partes
129 sobre todo en tu comunidad donde tu más en tu vida cotidiana, ellos tienen centros, ellos tienen
130 para acá pero el desarrollo de ambiente protector tiene que ver no tan solo con el individuo y la
131 familia, sino que tiene que ver también con la comunidad y eso no se considera mucho en esta
132 como minuta o el tema de... de las vulneraciones desde la estructura, como le pides a una mamá
133 que no sea negligente entre comillas porque no ve al niño todos los días porque tiene que trabajar
134 casi 10 horas y el tipo tampoco está con ella y no paga la pensión entonces, te fijai, esas cosas, a
135 uno no lo representan porque encuentras que hay vulneraciones que trascienden al individuo y a
136 la familia inevitablemente y se ven obligados a vulnerar un derecho para no vulnerar otro, te fijai,
137 entonces...

138 E: claro, es algo más estructural

- 139 P3: y ahí vienen todos estos elementos estresantes cachai, factores estresantes que también
140 tienden a generar un adulto más agresivo po, porque uno mismo cuando está estresá no se pos, te
141 dan ganas de tirar algo, a lo mejor, o de no sé, imagínate ellos que tienen precariedad laboral
142 cachai, muchos hijos que no los cuidan y que las redes familiares no son muy potentes y menos las
143 sociales y más encima no se pos te juzgan por tu modo de hacer las cosas... es complejo, sí
- 144 E: bueno muchas gracias por su tiempo
- 145 P3: ya, chao

PIB 7, Profesional 4 (P4)

1 E: ¿cuáles son los objetivos que te propones para trabajar el tema de maltrato infantil?

2 P4: haber, deben haber objetivos distintos con los niños y con la familia, con la familia con los
3 adultos responsables del cuidado de los chiquillos, eh... y siendo ellos quienes ejercen el maltrato,
4 si fuera el caso, lo primero es que ellos logren reconocer esa situación como una situación
5 problema o sea salir un poco de la normalización o naturalización del maltrato, lograr la
6 sensibilización y la problematización de la situaciones de maltrato, de las acciones que generan
7 maltrato que son consideradas como maltrato y luego que se haya generado ese proceso de
8 reflexión crítica acerca de la situación poder generar medidas remediales que puedan surgir a
9 través de los recursos que cuentan la familia, yo creo que pasa muchas veces que la familia ya
10 cuenta con recursos que le permiten dar respuesta a la problemática o en ocasiones han permitido
11 que ellos logren salir de la dinámica de maltrato o sea logran tener dinámicas de buen trato
12 también, en paralelo, lo importante yo creo es reportar la visibilización de esos recursos y como se
13 pueden poner en juego para resolver esas situaciones de maltrato. Con los niños generalmente la
14 vivencia del maltrato, por lo menos la experiencia que yo he tenido no es una vivencia que sea
15 consciente, que sea que genere padecimiento, la verdad es que estoy pensando en los chiquillos
16 que he visto, y son muy pocos los que padecen, sufren dolor o malestar a partir de la situaciones
17 que están viviendo, yo creo que tiene que ver también con que el tipo de maltrato, a lo mejor, con
18 el que nosotros trabajamos son poniéndolo en grados, son menos graves, cachai, creo que a lo
19 mejor eso tiene su correlato en que el sufrimiento, el padecimiento de los chiquillos muchas veces
20 no existe, esto tiene también con la naturalización de las situaciones de negligencia, pero en
21 general con los chiquillos me enfoco más en un trabajo de desarrollo personal, desarrollo de
22 habilidades, fortalecimiento de los recursos que ellos traen también, respetando su condición de
23 niños, un poco eso

24 E: y cómo, lo que me dijiste anteriormente, el trabajo con los padres, el trabajo con los niños que es
25 un poco diferente, cómo lo haces realmente para cumplir esos objetivos... tu me mencionaste que
26 tratabas de que los padres tomaran reflexión y de crítica de sus actos, ¿cómo en este sentido
27 logras cumplirlos?

28 P4: haber... tendríamos que hablar entonces de las experiencias que son exitosas, de las
29 experiencias que realmente se produce el cambio, porque igual hay otras experiencias en que no
30 se produce porque no hay adherencia, hay resistencia, porque en definitiva no lograi establecer un
31 proceso y no te logran reconocer a ti como otro válido y que pueda aportar a lo mejor algún
32 proceso de restitución de un derecho vulnerado o un agente que pueda acompañar algún proceso
33 de cambio de la dinámica familiar, pero las experiencias exitosas con los adultos generalmente
34 intenciono un proceso de conversación eh... donde logramos... eh... poner el foco de atención en
35 la situación problema que pueden definir ellos, o sea mi me interesa sobre todo el trabajo con los
36 adultos es que ellos mismos logren identificar un poco cual es la situación problema, cuál es la
37 tensión que afecta cachai, en definitiva que el diagnóstico lo realicen ellos, que ellos sean quienes
38 detecten su necesidad y yo un poco lo que hago es tratar de abordar esa necesidad, eh... lo hago
39 sobre todo con conversaciones que le permitan a ellos visibilizar sus recursos en sus experiencias
40 exitosas frente al problema, que logren identificar la influencia que el problema ha tenido en su
41 sobre su dinámica familiar y cuáles de sus respuesta ayudan a mantener el problema y cuáles de
42 sus respuestas en ocasiones han logrado dan un giro a la situación problemática, es como, lo
43 definiría como en un momento como un análisis súper detallado como de las consecuencias del
44 problema, de las consecuencias que el problema ha tenido para ellos en lo personal y también
45 mirando su dinámica familiar que... luego lo que hayamos podido analizar como esta influencia del
46 problema en la vida de las personas eh... enfocarse en el trabajo de los recursos, mirar
47 experiencias exitosas, tratar de rescatar valores o cuestiones que para ellos sean importantes y
48 que quieran intentar resguardar a través de sus acciones y como pueden generarse un anclaje
49 entre estos valores en coherencia con las opciones que realizan para resguardar eso, y... con los
50 niños en realidad prefiero siempre trabajar con lo que los niños traen en el momento como trabajar

51 a partir de lo que es contingente, del estado en el que se encuentran los chiquillos en ese
52 momento, intento siempre llevar su mirada o su foco de atención hacia cuestiones donde están o
53 pueden aparecer en un primer periodo como más debilitada sobre todo pasa mucho que el tema
54 que los chiquillos les cuesta mucho mirar o darle contenido emocional a sus relatos a sus
55 experiencias, eh... generalmente están súper desconectados de la vivencia y lo que hago es
56 llevarlo un poco hacia allá, ampliar un poco el registro emocional y que puedan darle o prestarle un
57 rato de atención a eso, tener experiencias de juego, experiencias de reconocimiento, experiencias
58 donde ellos puedan sentirse valorados, es como un tema de que en el espacio de trabajo que
59 realizamos ellos puedan tener experiencias gratificantes, hacia allá va apuntando un poco el
60 trabajo. Me cuesta pensar en situaciones de maltrato porque acá generalmente los casos que
61 atendemos nosotros a veces tienen que ver con no necesariamente con maltrato que pudiera uno
62 atribuirlo a personas dentro de su contexto familiar, talvez son maltratos institucionales, violencia
63 económica, chiquillos que viven en situaciones súper precarias en términos habitacionales, en
64 términos de acceso a las redes, que estudian en escuelas que son súper poco comprendidos,
65 entonces muchas veces son otros los agentes que podrían considerarse como maltratadores pero
66 que nosotros no tenemos mucho poder de ingerencia o estamos mucho más limitados para poder
67 realizar un trabajo con ellos, se intenciona muchas veces pero a veces nos vemos imposibilitados
68 de profundizar en esos trabajos. Generalmente las familias con las que trabajamos intentan
69 proteger a sus niños a veces lo hacen y otras veces llegan a vulnerar algunos derechos pero la
70 intención y la valoración de los niños como sujeto de protección está en la mayoría, a veces como
71 te decía, al principio lo que tratamos de hacer es como que puedan mirar aquellas acciones que
72 por proteger algún valor pueden estar desprotegiendo otro y ver como pueden modificar aquellas
73 acciones.

74 E: esto que mencionaste del tema de las conversaciones con los papás, visibilizar el problema que
75 tienen, la dinámica que tienen y al protección de ciertos valores, etc., y con los niños también que
76 ellos puedan expresar emocionalmente lo que les está pasando, al experiencia de juego, ¿cómo
77 esto hace, específicamente, que ocurran cambios?

78 P4: En el caso de los adultos yo creo que tiene que ver con un proceso de concientización po, de
79 tomar conciencia de que... creo que al tomar conciencia de que una situación es problemática y
80 está generando efectos negativos o está generando daño en alguien valioso que puede ser tu hijo
81 o alguien que está bajo tu cuidado, al darse cuenta de eso generalmente las personas tratan de
82 generar cambios o movimientos que traten de resguardar aquello que necesitan o quieren
83 mantener sin daño, sano o saludable, cachai, creo especialmente en que el proceso de
84 concientización te permite como abrir posibilidades de movimientos alternativos, y ayuda mucho
85 como el tema de empezar un poco a enriquecer las historias que se tejen o que se cuentan acerca
86 de los problemas, enriquecerlas a partir de la visibilización de los recursos eh... ayuda a que las
87 personas tengan la sensación de agencia personal y que son capaces de hacerle frente a una
88 determinada problemática o sea logran primero reconocer la problemática y luego se dan cuentan
89 que existen en ellos o en familiares o a nivel comunitario recursos que le van a permitir hacer frente
90 a ese problema y luego el paso de la acción debido puede incentivar aquellos cambios que han
91 logrado diseñar o liberar en el espacio de trabajo

92 E: ¿cómo se pueden evaluar los cambios?

93 P4: bueno la evaluación es principalmente a través del reporte que hacen las familias, he... en
94 definitiva la percepción que ellos tienen respecto a esos cambios, es la manera por lo menos que
95 yo eh... creo que es la única manera en realidad que tengo de ver que existan esos cambios, los
96 reportes que hace la familia, los reportes que hace el niño respecto a su situación nueva y a veces
97 también los relatos de algunas personas terceros significativos que también pueden reportar si es
98 que se han generado movimiento en la situación problema, sobre todo estoy pensando en las
99 escuelas, hay chiquillos que en el espacio escolar manifiestan su malestar o es el espacio que
100 desarrollan dinámicas que a lo mejor pueden estar dando cuentas de algún tipo de daño o maltrato
101 que en otro ámbito y en otro contexto de su vida, en ese caso es importante la mirada que puedan
102 tener del espacio escolar para verificar o dar cuenta un poco de los cambios

- 103 E: ya para finalizar, ¿cuál es la mirada que tienes frente a tus objetivos que te propones a estos
104 casos en sí, al trabajar con ellos, respecto a la minuta, los lineamientos técnicos que emanan desde
105 Sename?
- 106 P4: ¿cómo hay una correspondencia?
- 107 E: claro, tus objetivos con tus procedimientos frente a los lineamientos técnicos que propone
108 Sename
- 109 P4: o sea el principio de concordancia, si existe...
- 110 E: es la visión que tienes frente a esos dos puntos
- 111 P4: eh... me parece que la intervención que nosotros realizamos focalizada, al decir focalizada
112 tratamos de realizar un perfil del sujeto de intervención, si no que también creo que la focalización
113 también está como puerta en determinadas familias o tipos de familias eh... en este caso creo que
114 la intervención queda un poco coja, porque existen algunos soportes cachai que no están po... pa
115 resguardar los derechos de los niños sería importante que el niño tuviera condiciones adecuadas
116 donde vivir, sería importante que el niño tuviera condiciones adecuadas en donde estudiar, sería
117 importante que el niño tuviera acceso a una salud de calidad pero esos soportes no están po
118 chachai, o sea generalmente los chiquillos con los que trabajamos están vulnerados desde la
119 estructura, entonces lo que nosotros generamos es un trabajo súper micro que intenta como
120 intervenir en dinámicas familiares pero es a veces un trabajo descontextualizados porque esas
121 dinámicas familiares que nosotros intervenimos también están insertas dentro de otros espacios
122 más amplios, que pueden ser la comunidad, puede ser la comuna y esos territorios y esas
123 realidades están atravesadas por muchas variables que nosotros no tenemos la posibilidad de
124 intervenir y que son interfieren en el proceso de intervención que nosotros llevamos, creo que nos
125 quedamos un poco corto en eso... eh... creo sí que nosotros hemos logrado como equipo generar
126 expectativas realistas con respecto a los alcances que puedan tener nuestro trabajo, o sea
127 sabemos que nosotros podemos intervenir en el nivel familiar, en el nivel individual pero tenemos
128 súper claro que no vamos a resolver la situación de vulneración del niño por estos otros elementos
129 que no somos capaces de abordar eh... pero por lo menos el trabajo parte de un trabajo consiente
130 que está enfocado en aprovechar al máximo el tiempo que tenemos con la familia y donde lo que
131 nos interesa sobre todo es el tema de resguardar todo lo que podamos dentro de nuestras
132 posibilidades, el bienestar, la integridad de los chiquillos con nuestro trabajo
- 133 E: y esto con la minuta... ¿la minuta lo ayuda, que función cumple?
- 134 P4: es lo que nos permite en cierta forma enmarcar nuestro trabajo, no seguimos pie juntilla lo que
135 nos pide Sename porque entendemos que también hay variables que tienen que ver con el
136 territorio que a lo mejor no están incluidas dentro de estas orientaciones técnicas pero sin duda es
137 el marco por el cual hacemos transcurrir nuestro trabajo de alguna forma igual enmarca la labor
138 que hacemos nosotros, son las bases técnicas u orientaciones técnicas que nos enmarcan a
139 nosotros de alguna forma, o sea frente a eso nosotros nos repercute de alguna forma, ante eso
140 respondemos también y sobre eso son los criterios por lo que somos evaluados y a través sobre
141 los que se dice si es que estamos o no siendo efectivos en nuestro trabajo, lo que le da
142 sustentabilidad, sin duda es nuestra carta de navegación pero obviamente existen algunas
143 experiencias que escapan a esas orientaciones
- 144 E: bueno ya llegamos al final de la entrevista, muchas gracias por la colaboración

Entrevistas PIB N° 8

PIB 8, Profesional 1 (P1)

- 1 E: ¿cuáles son los objetivos que como profesional, te propones para trabajar... acá en la temática
2 de maltrato infantil?
- 3 E: ¿acá?
- 4 P1: si, puntualmente
- 5 E: como desde el comienzo tú dices
- 6 P1: claro
- 7 E: en el tema de maltrato infantil más que nada
- 8 P1: en el tema del maltrato... haber lo que pasa es que nosotros nos llegan... ya como los
9 objetivos que tenemos que trabajar
- 10 E: ya
- 11 P1: nos llegan desde el acta de audiencia desde tribunal, me entiendes y ahí dice trabajar con el
12 niño eh... rol parental con la madre del niño, trabajar manejo de conflicto, me entiende, entonces
13 esos son los objetivos que nosotros en un comienzo y con los papás como nos enfocamos
- 14 E: ah, ya
- 15 P1: entonces si es dentro de la terapia, del proceso aparece un episodio de algún tipo de maltrato,
16 es ahí que uno, yo personalmente lo que hago es identificar el episodio, eh que el niño logro
17 verbalizar la situación, evaluar el daño ya, si es que hubo daño o no, em a través, yo lo que hago
18 es aplicar pruebas proyectivas, por ahí mas menos o a través de narraciones o historietas para ver
19 que tan grave fue el maltrato, ya, en caso que me pase, como te digo, acá es súper difícil que pase
20 eso porque como se supone que lo que deberíamos hacer inmediatamente es derivar y no tratar
21 ese tema pero como yo lo trabajé tanto tiempo como que me tira un poco...
- 22 E: ah
- 23 P1: claro, em ha pasado también que sale el tema de abuso, entonces no lo derivo y lo atiendo yo
- 24 E: ah, ya
- 25 P1: un maltrato grave igual lo atiendo yo
- 26 E: y ahí sigues esos pasos, o sea evaluar, identificar
- 27 P1: identificar, claro a través de la evaluación así que tipo de daño existe, evaluar en contexto
28 donde se generó la vulneración o donde se gestó el tema del maltrato, los participante ahí también,
29 si es que fue alguien directo, si pasa que por ejemplo vienen con algún indicador... me paso una
30 vez acá, con un niño que tenía mucho miedo de relatarme el tema, de contar que el papá si lo
31 maltrataba, el cómo lo maltrataba y yo inmediatamente, lo que se hace es hacer un informe, se
32 informa a tribunal y... pero yo como me dijeron que iba a hacer como un poquito lento el tema de
33 tribunal y todo, yo fui a fiscalía e hice la denuncia

- 34 E: ah, ya
- 35 P1: pero ellos también me dijeron que si no se constataban las lesiones, esa es otra cosa que si no
36 hay lesiones visibles no va a pasar nada con el papá y con el niño y finalmente el niño va a salir
37 más perjudicado porque el papá se va a enterar que contó, entonces lo que nosotros tratamos de
38 hacer desde acá es mas que nada el tema de la protección
- 39 E: ya
- 40 P1: ya, tratar de que el niño... de poner o trabajar con éste papá y mostrarle un poco, eh...
41 mostrarle un poco em, las consecuencias que tiene de tener un manejo violento con el niño, de
42 entregarle herramientas para que logre, em como se llama con el niño, logre no llegar a este
43 extremo, sin que se de cuenta que nosotros sabemos, me entiendes como casi un trabajo bien
44 delicado porque el niño como tiene la confianza de contarnos, entonces, nuestro labor también en
45 ese minuto es protegerlo, entonces, protegerlo no es muchas veces llegar y contar a tribunal, a la
46 fiscalía entonces tenemos que tener mucho cuidado con lo que se dice, por lo mismo porque las
47 medidas no se toman al tiro, de inmediato entonces ahí es cuando el niño se expone a que en la
48 casa, no sé po, le peguen nuevamente más fuerte, entonces hay que tener como harto cuidado con
49 ese tema acá, hay que saber abordarlo con harta cuidado
- 50 E: como tejer fino
- 51 P1: claro... si... y los niños, y los niños logran como, aparte también dentro de la terapia lo que yo
52 hago también es un tema preventivo respecto al maltrato por lo mismo que te digo yo de la
53 formación vengo yo, entonces veo el tema del maltrato y el abuso, entonces se pasa... un material
54 en donde también ahí ellos logran darse cuenta y logran visualizarse como en un momento como
55 víctimas, ya porque muchas veces ellos se sienten como que son culpables y casi justifican el tema
56 del maltrato, ya como que eso es lo normal, entonces a través de este librito que te digo yo los niños
57 se dan cuenta y empiezan como a contar inmediatamente y ahí tienen que completar muchas
58 veces quién en algún momento les ha hecho algo que a ellos no les ha agrada o que, me
59 entiendes, o situaciones que están ellos mismos en el minuto, entonces ahí es cuando aparece,
60 aparece estos temas y se puede abordar un poco más y ahí se citan nuevamente a los papás,
61 como te digo yo antes cuando trabajaba con abuso y maltrato grave, los victimarios no podíamos
62 trabajar, o sea de hecho estaban siempre con medidas cautelares que no se podían acercar a los
63 niños, acá no, acá si tenemos algún episodio así, tenemos que trabajar con los papás es súper
64 diferente
- 65 E: claro
- 66 P1: Tenemos que hacerlo como partícipes de todo y entregarle las herramientas para que no lo
67 vuelva a hacer, es como eso, por eso que los maltratos acá se ve como si no fueran tan grave
- 68 E: ah, ya
- 69 P1: por lo mismo porque son como que no son, no se denuncian y son casi, los ven como casi lo
70 justifican "fue una vez no más" y...
- 71 E: no lo verbalizan
- 72 P1: claro
- 73 E: y al proponerte estos objetivos, cuando llega algún niño con ésta temática, cómo lo haces para
74 poder cumplir estos objetivos el de la evaluación, identificar
- 75 P1: ¿cómo lo hago?

76 E: si

77 P1: em... a través, bueno, como veo los resultados dices tu como... no entiendo

78 E: no, cómo lo haces tu para por ejemplo si te llega un caso y trabajas en el caso, ya voy a
79 identificar primero, voy averiguar no se, lo que pasó, si esos son tus objetivos, cómo los llevas a
80 cabo, cuál es tu mecanismo para poder lograrlo

81 P1: claro, ya, aplicando algún tipo de técnica respecto al maltrato como te decía... em algunas
82 técnicas por ejemplo... eh a través del dibujo, yo trabajo mucho con dibujos, con el CAT-A yo
83 también aplico el CAT-A que también me habla mucho de las relaciones entre, entre el niño y su
84 figuras significativas, el cat-a no lo haga tanto también lo hago como instrumento terapéutico ya
85 porque ahí mismo como que voy reparando algunas cosas y el niño me dice lo que esta pasando y
86 después yo retomo y después le decimos mas o menos como se debería tratar

87 E: ah ya, o sea no es solamente como pasar un test

88 P1: claro, no no no, yo trabajo y también a través del dibujo, dibujo x, también él también me hace
89 un dibujo y tratamos ahí de ver como se siente él y como te digo como objetivo en ese minuto es
90 que logra ya él verbalizar el hecho y que logre visualizarse como víctima, como víctima de maltrato

91 E: ya

92 P1: y eso lo hago a través yo creo de la narrativa, a través de la, del a través del... mira acá lo
93 tengo... lo primero claro como técnica es clarificar yo le pongo, clarifico todo el rato o sea para ver
94 si es que las personas realmente entienden lo que esta pasando, si... como que retomo ya, ellos
95 me van diciendo algo y yo retomo y vamos clarificando es como una técnica que se hace más así
96 en un enfoque más sistémico

97 E: ya, o sea como que tomas el relato y...

98 P1: claro

99 E: como que se lo vuelves a

100 P1: mostrar y a decir, entonces así mas o menos vamos viendo y el también va viendo otro impacto
101 en lo que él mismo en un minuto lo vió como normal y después

102 E: claro

103 P1: es como que ahí ellos se van como dando cuenta un poco, es como el darse cuenta

104 E: el darse cuenta, y... a través de como este procedimiento, estos objetivos que me mencionas
105 recién... ¿cómo crees que éste procedimiento hace que ocurran cambios?

106 P1: em...

107 E: o sea como lo ves tu

108 P1: yo creo que... bueno esta mucho... yo siempre he dicho que esta mucho en... como en el
109 vínculo que se crea en un principio con una persona, como el rapport también, pa mi eso es lo más
110 importante el vínculo con el niño, la adherencia que se crea también, compromisos, la confianza,
111 es como facilitarle un espacio a la persona para que sienta que el otro si va le va a entregar lo que
112 necesita, pa mi como es eso súper importante, ser eh súper, em la empatía, para mi la empatía o
113 sea esa es mi principal objetivo con un paciente, lograr esa empatía con ellos a pesar de que en un

114 minuto uno sienta que esta totalmente errado o no va muy bien apoyar hasta que uno mas o
115 menos logre como, a través de las técnicas, logre como hacer que solito él se de cuenta de las
116 cosas y fortalecer sobre todo, pa mi es súper importante, fortalecer en todo momento las
117 habilidades, destacar las aptitudes que tiene para lograr una mejor autoestima y poder por lo tanto
118 ser capaz de no dejar maltratarse nuevamente que sienta como eso o sea que tenga también las
119 redes de apoyo o darle toda la información posible para que se sienta seguro y se sienta como
120 apoyado, la persona maltratada igual es como súper sometida, entonces al abrir un poco este
121 como esta visión igual ellos se siente más empoderados y ya no es como "el me maltrata porque
122 me lo merezco" no, es como no, tengo como desde mi sentir que tiene ese apoyo, para que me
123 pida la ayuda, me pida de quién quiere que le ayude y ahí empezamos un poquito a abrir la red
124 más familiares o sacar desde esa misma persona lo que me puede ofrecer, lo que me puede
125 ofrecer el pa defenderse

126 E: entonces ésto posiblemente hace el cambio

127 P1: claro, si

128 E: se interrumpe el ciclo

129 P1: claro, se interrumpe claro inmediatamente, bueno pa interrumpir el este del maltrato lo primero,
130 como los objetivos aquí lo llamamos como vulneración no maltrato específicamente, ya

131 E: ya

132 P1: lo primero como primer objetivo para seguir avanzando interrumpir la situación de vulneración,
133 ya o sea si es por maltrato hacer inmediatamente la denuncia y ya ahí se genera un cambio, ya la
134 persona se siente como te digo ya, se siente protegida desde nosotros, ya, ahora si es que sigue
135 frecuentando el agresor igual es complicado avanzar, ya, entonces lo primero para que resulte el
136 cambio es como eso interrumpir la situación que se detecta como vulneradora, puede ser una de
137 esas...

138 E: ok... y como, me mencionaste como posiblemente ocurren cambios, no cierto, como tu puede
139 evaluar realmente que ocurre este cambio, de qué forma te das cuenta si...

140 P1: ya nosotros tenemos en un minuto hacíamos como una encuestas que evaluaba ese tipo,
141 íbamos como con el proceso, en el proceso como por ejemplo una persona en un minuto eh, se en
142 un comienzo se se pone los objetivos a trabajar después vamos viendo de que cuánto se han
143 cumplido de esos objetivos, vamos retomando de nuevo, como recapitulando lo de un principio y
144 hasta se pone como un tipo, una especie de nota, ya por ejemplo en un principio ellos dicen "me
145 siento como que vamos recién en el tres" después y así vamos evaluando, y ya se siente en el 6 y
146 vamos viendo que más falta y... simplemente después cuando vemos que los objetivos se
147 lograron que la persona, que los objetivos que nos pusimos en el plan de intervención también
148 porque también hacemos una epicrisis donde salen todos los objetivos que se cumplen evaluados
149 se se logró o no se logró, en el momento cuando vemos que ya está todo logrado, también ahí
150 egresamos con un se supone con un 100% de los objetivos y ahí ya la persona está como para el
151 egreso y así mas o menos medimos si es que se cumplieron, vamos revisando si es que tan todos
152 los objetivos, los objetivos que se plantean en un comienzo, si aparecen otros se agregan un
153 poquito en el plan de intervención y se agregan como otro objetivo más

154 E: de acuerdo a cuando sale más información, ¿cierto?

155 P1: de acuerdo a como va funcionando, claro, la persona, de cuerdo a como va funcionando la
156 familia, muchs veces estamos como tenemos unos objetivos súper ambiciosos pero de repente no
157 sé la mamá ya no viene más, ya, o no se comprometen y nos cuesta el tema de la adherencia y ahí
158 es cuando los objetivos se atrasan y vamos trabajando como con eso

- 159 E: ya
- 160 P1: y así vamos evaluando nosotros mas o menos el cumplimiento de los, del proceso, pero
161 personalmente tengo como buena, buena adherencia, no he tenido por lo menos, se cumple más o
162 menos y listo y vamos egresando
- 163 E: o sea se llaga hasta el final
- 164 P1: claro, si si, la mayoría de las veces si
- 165 E: que bueno, finalmente cuál es la visión que tienes de éstos objetivos que tu te propones con los
166 objetivos que propone la minuta de Sename, no sé si la conoces más o menos que son los
167 lineamientos técnicos de los pib en sí
- 168 P1: mmm, mira... yo creo que siempre son o sea es que se trabaja más que eso
- 169 E: ya
- 170 P1: es eso y más, como te digo como que llegan con un problema casi como resol, trabajar
171 habilidades parentales pero al final tení que trabajar con la mamá en forma individual porque tiene
172 muchísimas historias más con el niño aparte, entonces yo creo que eso, claro, como dices tu esto
173 es como una pauta que se puede seguir, pero al final es mucho más amplio... eh... claro, se hacen
174 muchas más cosas que los objetivos que ellos mismos plantearon o los que uno se plantea,
175 también hasta uno se plantea en un principio y después ve que hace otras cosas, ya y que
176 realmente porque todas las personas son traen sus como traen problemas muy diferen... a pesar
177 de que habilidades parentales pero al final y al cabo uno tiene una condición tan distinta de cómo
178 de relacionarse de enfrentarse al mundo, tiene otros recursos, otras habilidades que de repente
179 uno como que empieza por parte mejor conociendo mejor estas personas, ya, que viene y que trae
180 y después empezai como, como en todos lados, yo creo que es una guía casi, una pauta que te
181 sirve para guiarte, pero no para... no como para hacer un trabajo así ideal no
- 182 E: ya
- 183 P1: No, yo no creo, yo no me rijo mucho como por protocolo o como por cosas así muy como
184 rígidas porque pa mi la gente es un mar de sorpresas y de cosas bien, cosas que no se medir tan
185 objetivamente es super subjetivo lo que pueda pasar de una sesión a otra, entonces hay que ir
186 viendo la necesidad de la, en ese minuto, que me entiende, porque si claro a lo mejor la gente
187 viene para acá y tuvo un conflicto ayer no mas y tuvo un problema con la hija y no vas a estar
188 hablando de "usted como resuelve los problemas con su otra hija o como le ha ido a su hija en la
189 sala de clases" si ella en ese minuto quiere, me entiendes, por eso aquí varían mucho los como el
190 tema de las problemáticas que viene la gente
- 191 E: si, me imagino
- 192 P1: son medios dispersos en eso, porque siempre vienen con algo distinto
- 193 E. mmm
- 194 P1: ese es el pib, porque por ejemplo, es distinto cuando tu trabajas en un centro de maltrato y
195 abuso porque la temática es esa, claro y uno se enfoca en eso, en cambio acá, traen como mucha
196 mucha problemática que van ligadas unas a otras y al final, sientes eso que no terminas nunca por
197 lo mismo, ya, está como todo, no hay nada como claro, porque nosotras en una o dos sesiones
198 podríamos trabajar el tema de los roles parentales a lo mejor casi como de forma de
199 psicoeducación, enseñarle a la persona y una a dos sesiones y listo, pero es un año y medio más o

200 menos, entonces aparecen muchísimas problemáticas, y dentro de ese lo más probable es que
201 aparecen un tema de maltrato mínimo o grave pero aparece de repente

202 E: ya

203 P1: y ahí lo, yo por lo menos lo trabajo

204 E: bueno, terminamos la entrevista

205 P1: ya

206 E: Muchas gracias, el sentido es que con esto le vamos a devolver el tema de las entrevistas, para
207 que juntos podamos ver como el posicionamiento de cada pib, frente a lo que es la teoría del
208 cambio y lo que surja de las entrevistas

209 P1: ya súper bien

210 E: muchas gracias

PIB 8, Profesional 2 (P2)

- 1 E: ¿cuáles son los objetivos que te propones, como profesional, para trabajar en la temática de
2 maltrato infantil?
- 3 S: bueno en primer lugar es como frenar esta vulneración
- 4 E: ya
- 5 S. antes de proponerme cualquier objetivo de intervención o de cambio, cierto, o de mejoría el
6 primer objetivo es frenar esa vulneración si hay que cambiar cuidados personales, porque nosotros
7 trabajamos con el tribunal de familia, la mayoría de nuestros casos son ingresados desde tribunal
8 de familia, derivados desde el tribunal de familia, por lo tanto tenemos que estar constantemente
9 mandando informes del proceso actual, informe de revisión de medidas, eh... constantemente
10 estamos también presionados por parte de ellos y en cuanto al maltrato propiamente tal que llega
11 un caso de maltrato grave, que en general nosotros bueno, trabajamos mediana complejidad desde
12 lo legal pero si no han llegado casos de maltrato grave y de hecho casos que llegan acá los niños
13 golpeados con secuelas y todo y el primer paso es parar esa vulneración digamos, constatar
14 lesiones, cambiar los cuidados personales
- 15 E: ya
- 16 S: y desde ahí parte lo que dijimos ya lo de intervención, eh, mirar un poco cual es el contexto de
17 éste niño, cual es la familia que está se está haciendo cargo, lo que hay que cambiar en esta
18 familia, que recursos tiene esta familia y que recursos no tiene para potenciarlos, cierto y ahí uno
19 se plantea los objetivos más específicos en cuanto a ese niño y a esa familia, que no son todos
20 iguales aunque sean todos los mismo temas
- 21 E: claro, si todos tienen su particularidad
- 22 S: claro
- 23 E: y frente a esto, al tema de frenar la vulneración, cambiar ciertos cuidados personales, ciertas
24 cosas que mencionaste, ¿cómo lo haces para poder cumplir finalmente estos objetivos?
- 25 S: eh... bueno manteniendo siempre una comunicación fluida con el tribunal de familia, eso es lo
26 importante de esto o sea eh... por teléfono o con informes como yo te decía, mantener al tanto al
27 tribunal como yo te decía de los casos que llegan y de ese caso puntualmente como de la situación
28 actual porque desde ahí uno va trabajando, o sea si los consejeros técnicos están al tanto porque
29 hay casos acá súper puntuales que como conocidos ya desde el pib, eh... entonces uno le hable
30 no se po del apellido tanto y los consejeros ya manejan, si hemos estado informando
31 constantemente ya saben en que situación están, entonces es mucho más fácil llegar y decir a ya o
32 sea la situación continúa, el maltrato continúa hay secuelas y esto ya se cambian los cuidados
33 personales se pide audiencia eh... pero siempre manteniendo al tanto a tribunal porque si uno no
34 manda informes por un periodo, te pongo un ejemplo de cuatro a seis meses eh... uno manda uno
35 un informe y el tribunal resulta que no estaba enterado de la situación o desconoce muchas cosas
36 entonces si uno no los mantiene al tato constantemente es mucho más fácil llegar y hacer los
37 cambios rápidos y frenar lo que yo digo el tema de inmediato
- 38 E: claro

39 S: y respecto a lo anteriormente mencionado, cómo crees que esto ayuda a generar cambios? Al
40 tener una comunicación expedita con tribunal

41 S: claro que eso permite también eh bueno, permite tomar las medidas rápidas del caso porque
42 ellos tienen el poder desde lo legal, nosotros no tenemos ningún poder desde lo legal, tenemos el
43 poder desde lo profesional cierto, desde el rol que podemos cumplir, lo que para mucha gente
44 significa un psicólogo como que hay que hacerle caso porque es la señorita psicóloga, tu sabes
45 mas o menos

46 E: claro

47 S: cierto desde el rol y también nuestros compañeros asistentes sociales, es como oh la asistente
48 social viene hay que hacer los cambios pero sin embargo el que tiene el poder legal es la jueza,
49 nosotros no o sea si quieren acercarse o si no nos mandan lejos y... en el fondo si quieren ellos
50 hacen los cambios, hay muchas familias que tienen esas resistencias sin embargo el que tiene el
51 poder legal donde nosotros utilizamos también arreglar un poquito para apretar como se dice, claro
52 que funciona de repente o sea así como ya vamos a ir audiencia si usted no viene vamos a tener
53 que al tribunal nuevamente y empiezan a venir cumplen ciertas cositas, cierto después
54 nuevamente se pierden de nuevo, es un proceso completamente lento, hay familias resistentes que
55 no quieren cambiar y no entienden el por qué tu te estás metiendo en su vida si ellos siempre han
56 vivido así y eh... pegarle al hijo es como algo natural o sea tiene que aprender el cabro entonces
57 hay que pegarle para que entienda, entonces desde ahí implantar una teoría o técnicas distintas
58 que uno aprendió en la U y que uno sabe que en el fondo son buenas para mejorar su calidad de
59 vida, la gente como que no lo entiende siempre así, lo entiendo como que uno es intrometida y en
60 el fondo se están metiendo en algo que no les corresponde porque es su familia

61 E: o sea el tema del tribunal es esencial para que ocurra como el cambio

62 S: si

63 E: ¿es cómo una medida de presión?

64 S: es una medida de presión lamentablemente, como te digo fundamentalmente con las familias
65 que son más resistentes y donde el maltrato está más latente, ahora en otras familias que son
66 obviamente que vienen más por voluntad propia cierto o que han entendido que el cambio es
67 necesario no se usa tanto así po, o sea ahí las habilidades van de más de los profesionales de acá,
68 pero el vínculo que tiene que ver mucho también de esto, y en la medida que uno entabla un buen
69 vínculo eh... y entabla una buena alianza con la familia, con las mamás, también con los niños,
70 bueno en realidad con los que se está participando en la intervención también se pueden hacer
71 cambios importantes y también ha sucedido eso no siempre es del tribunal, es generalmente con
72 las familias más resistentes y donde hay más maltrato lamentablemente es así po, hay que
73 utilizarlo de esa forma

74 E: y ¿cómo dentro de tu trabajo puedes evaluar que realmente ocurran esos cambios?

75 S: claro viendo avances, nosotros trabajamos con un plan de intervención, cierto, que nos
76 planteamos objetivos que se construyen en los dos meses eh... este plan de intervención tiene
77 ciertos objetivos que están parametrados para cumplir en un plazo que tenemos, como vamos
78 viendo si hay cambios viendo si estos objetivos se van cumpliendo, porque son familias que llegan
79 acá ponte tu con que el niño no va al colegio o va una vez a la semana al colegio, entonces una
80 forma de evaluar eso es yendo al colegio constantemente, si va, si ha mejorado la asistencia,
81 entonces eso ya es que se va cumpliendo un objetivo para nosotros a veces puede ser muy
82 pequeñito cierto, es súper importante para una familia que no tiene como importancia o prioridad
83 que el niño estudie

84 E: claro

85 S: me entiendes, sin embargo es un cambio si ahora lo está mandando, se está preocupando de su
86 higiene, cosas tan básicas, de que el niño vaya limpio de que lleve los materiales, que si ya no
87 tiene los materiales los puede venir a buscar acá, puede conseguirlos con la vecina, eh...es
88 también distinto el tipo de familia, eh de repente como te decía hay temas tan simples como que
89 los niños vayan al colegio, cierto, esos también son cambios, o sea viendo los cambios uno puede
90 evaluar también, ahora el tema de la adherencia es un tema que nosotros tenemos como bien
91 complejo, hay familias que no vienen y no quieren venir, entonces también una forma de evaluar el
92 cambio es como con algo tan simple como que vengan, cierto, que vengan que se comprometan,
93 entonces eh... el dentro del plan de intervención individual que nosotros le llamamos PII uno de los
94 objetivos fundamental digamos general para todas las familias es como que, favorecer el
95 compromiso con la intervención, ya que es como la primera parte digamos que es el vínculo que
96 uno trata que las personas adquieran un compromiso con la situación que los traer acá, con
97 cambiar esa situación, mejorar esa situación a favor de tus hijos que son los principalmente
98 involucrados cierto, a favor del tema familiar y muchas veces este objetivo no se cumple hasta
99 llegado el final del proceso o a mitad del proceso, cierto lo ideal es que esto se cumpla desde el
100 principio para poder desde ahí avanzar obviamente en lo que sigue que es ya logrando objetivos
101 mayores pero muchas veces ese objetivo cuesta que se cumpla, ahora también una desde ahí
102 hace el trabajo como te decía, eh, tanto del tribunal como con el vínculo, como con también
103 nosotros favorecer ese cambio a través de hacer acciones que de repente nos quitan un poco más
104 de tiempo como ir a terreno, ir a las casas, ir a los colegios, hay niños por ejemplo que no vienen,
105 no hay caso que las mamás los traigan entonces al final nosotros por tribunales terminamos
106 atendiéndolos en los colegios, entonces es un espacio que está obligado desde tribunal digamos y
107 es un espacio que los colegios también se comprometen a eso, o sea están informados también,
108 nosotros tenemos una relación constante también con la red, que aparte del tribunal trabajamos
109 con los colegios con todas las escuelas cierto, consultorio, entonces desde ahí tenemos
110 comunicación fluida que también permite ir evaluando cambios, pero también uno sabe si los niños
111 están yendo al control médico, si la mamá esta yendo a la matrona, em entiendes cosas tan
112 simples que también son partes de los cambios que de repente se crean

113 E: y, finalmente ¿cuál es la visión que tienes en relación a tus objetivos en este trabajo a la visión
114 que tienes con la minuta?

115 S: como a lo que Sename ¿nos impone ponte tu?

116 E: claro la minuta que rige, que da los lineamientos generales para los pib

117 S: claro, eh bueno, los objetivos que nosotros nos planteamos son en realidad de acuerdo a cada
118 caso, y como yo te decía aunque Sename no, legalmente no, como digamos es lo real, no es lo
119 mismo lo que plantean ellos en el sentido que ellos imponen esto como mediana complejidad y
120 muchos casos no son mediana complejidad, superan ese grado de complejidad, entonces los
121 objetivos tienen que ser también acordes a esos casos, no podemos plantearnos objetivos de
122 mediana complejidad si el caso no amerita eso, entonces como tu dices recién, eh dado el caso de
123 un maltrato grave donde el papá se fue preso, porque nosotros hicimos, bueno mandamos varios
124 informes, la mamá insistía en que ella, bueno ella retiró muchas demandas entonces actualmente
125 ella fue a retirar la demanda y ya le dijeron que no porque ya era por el tema de los niños no por un
126 tema de ella, si ella quiere retractarse la ley la deja porque ella es adulta pero ya por los niños no...
127 el tribunal de familia ahí tiene otro rol y eso ya no es un caso de mediana complejidad, entonces los
128 objetivos ya tiene que ver con trabajar temáticas legales, trabajar reparación propiamente tal con
129 esos niños chiquititos que están viviendo violencia, que han visto muchas cosas, reparación ya
130 heavy, con temas de contenido sexual, ya de ver a su mamá con su papá teniendo relaciones
131 constantemente entonces ese tipo de maltrato ya es un maltrato grave por decirlo así y ahí los
132 objetivos tienen que ver con tanto reparar como fortalecer la identidad de esos niños que esta
133 completamente destruida o sea ellos no saben ni quienes son ni donde están ni pa donde van
134 porque están perdidos en la vida, no saben en el fondo, no se reconocen a ellos mismos como
135 personitas importantes tampoco, entonces ahí todos los objetivos de repente eh... no tiene que ver
136 mucho con la mediana complejidad peros sin embargo uno igual tiene un lineamiento que siempre

137 favoreciendo al niño como centro de atención, ese es como el lineamiento de Sename en general,
138 así lo más general como pa todo Chile por decirlo así y obviamente uno lo sigue porque siempre
139 esta protegiendo al menor o sea uno igual trata de hacer cosas por las mamás y por los papás por
140 supuesto pero si ellos no quieren o ellos no pueden hacer esos cambios, lo que priorizamos
141 nosotros es la atención del niño como sujeto de centro

142 E: claro, bueno muchas gracias

143 S: bueno

144 E: gracias por el tiempo

PIB 8, Profesional 3 (P3)

- 1 E: ¿cuáles son los objetivos como profesional te planteas una vez que llega un caso de maltrato
2 infantil? tus objetivos para trabajar en tu caso
- 3 P3: bueno en realidad los objetivos míos se parecen a partir de los objetivos del equipo
- 4 E. ya...
- 5 P3: como por ejemplo esto de hacer relaciones más estables con la familia, conocer los factores
6 protectores del niño, conocer los factores de riesgo que cuenta el niño, también conocer por
7 ejemplo las redes con las que cuenta y está inserto la familia y el niño, establecer a lo mejor algún
8 mecanismo de... poder generar relaciones con niños de su misma edad, esos son los objetivos con
9 los que se trabajan y los que trabajo yo
- 10 E: ya... y en base a estos objetivos ¿cómo los logras poder cumplir? Haber, los planteas pero...
- 11 P3: es que es difícil porque uno se plantea un plan de trabajo pero a veces durante el transcurso
12 del procesos tu no trabajas como tal porque tienes que retroceder o incorporar otros nuevos
13 objetivos porque ves que cambia tu foco de atención, cierto, a lo mejor ya no es al niño es más a la
14 madre cierto o al hermano, entonces no siempre se trabaja el objetivo que uno quiere o los que
15 tiene planificados en realidad
- 16 E: ya...
- 17 P3: y siempre hay un retroceso, un avance o uno se focaliza en otros objetivos o en realidad le
18 pone más énfasis a algunos, pero eso es como el trabajo que se hace y el que hago yo
- 19 E: ya
- 20 P3: porque todo esto es circular o sea uno nunca trabaja de esta semana voy a trabajar este
21 objetivo y me las voy a plantear durante estas sesiones... ¡mentira! O sea y tu trabajai con las
22 cosas que vienen en el momento, cierto, las cosas que caen en el momento a lo mejor no tienen na
23 que ver con tu objetivo pero, que le paso algo en el colegio con un compañero y eso lo trabajai en
24 el momento
- 25 E: ya
- 26 P3: entonces no siempre todos los objetivos se cumplen a cabalidad
- 27 E: pero en el caso que se cumpliera uno que otro, ¿cómo más o menos es el proceso por el cual se
28 llega a cumplir?
- 29 P3: eh...bueno eso también depende del tiempo, de la adherencia que tenga la persona cierto, del
30 compromiso que tengan los padres con su hijo y con el programa... yo creo que ese es como el
31 transcurso del objetivo y el tiempo que va a durar también, cuanto nosotros vamos a avanzar en
32 eso con el compromiso de los padres
- 33 E: claro
- 34 P3: y no solo con el compromiso de los padres, también se incorpora la escuela y otros organismos
35 más
- 36 E: es un trabajo más...

37 P3: si, si difícil y a veces uno dice vamos a trabajar, ya voy a trabajar terapia individual con ese
38 niño con este objetivo, en realidad yo he trabajado y en lo particular me gusta más la terapia
39 sistémica para trabajar con las familias, es súper importante que puedas también incorporar a los
40 padres porque si el foco si bien lo trae cierto o lo mande tribunal por tal situación, la realidad son
41 los padres que están 100% con los niños, pa mi es súper importante el enfoque sistémico

42 E: ya, para incorporar más agentes

43 P3: más a la familia, más a la escuela, eso

44 E: en relación a lo que anteriormente mencionabas en el planteamiento de los objetivos, el tema de
45 cómo lo abordas, ¿cómo crees que esto hacen que ocurran cambios?

46 P3: mmm... yo creo que, yo creo o sea el cambio ocurre a partir también de las ganas que tu tienes
47 y le pones al trabajo, o sea si tu ves que no vienen para acá los niños, no vienen para acá los
48 padres, tu vas a las casas cierto, insistes, tratas de buscar otras alternativas de solución para ellos
49 cierto y entonces uno tienen que ir a buscar al sujeto de atención, yo creo que por ahí va el
50 compromiso de uno como profesional y no solamente el pensar el que no po llegan los casos y los
51 voy a atender aquí en mi oficina, no, así no es la pega acá, tu tienes que buscar y también
52 comprometerte con el sujeto de atención

53 E: y así, esto facilita...

54 P3: sipo obvio, o sea hay familias que no vienen durante un mes, 2 meses, pero tu estas todo el
55 rato llamando por teléfono, tratando de ir a la casa, hacer conexión con el colegio cosa que se
56 puedan a lo mejor integrar otro mecanismos pa poder facilitar también el proceso, eso es

57 E: y ahí se ve el cambio

58 P3: si el cambio, a lo mejor no son grandes cambios pero ya de todo lo que uno haga un cambio
59 pequeñito ya es grande pa uno o sea y sobre todo para la familia

60 E: ¿Cómo se pueden evaluar, realmente, si se producen éstos cambios?

61 P3: ¿cómo se evalúan?

62 E: si

63 P3: lo que pasa es que yo y el equipo también, se trabaja con un plan de intervención y se van
64 evaluando por ejemplo los objetivos logrados o no logrados, cierto, y cuanto porcentaje entre
65 comillas hay de lo logrado, ah, si tu ves que en 8 o 10 meses no se han logrado esos objetivos en
66 realidad es difícil que se logren en 3 meses más, porque el proceso de intervención dura 18, cierto,
67 eso quiere decir que se incorporen o se arreglen esos objetivos, en base a 3-4 meses o sea, si no
68 hiciste en un año no lo vas a poder hacer en 3-4 meses, pero tu te das cuenta que los objetivos
69 eh... se han cumplido por eso, porque uno va constantemente chequeando ahí, haber este objetivo
70 cómo va, cierto, si tener que detenernos más en este objetivo o tener que retroceder o buscar otra
71 alternativa, pero uno tienen un plan de trabajo acá donde tu puedes ir evaluando cada 6 meses si
72 está logrado o no logrado, ese es como la forma de trabajo acá

73 E: y ahí se ve si el trabajo si el trabajo

74 P3: si, si, si, si, si está avanzando en el proceso, si hay cosas en que detenerse, si hay cosas que
75 mejorar, eso te indica si los objetivos van cumpliéndose o no

76 E: y bueno la última pregunta es que cómo a través de la visión que tiene de los objetivos que tu te
77 planteas de tu trabajo y en relación a los planteamientos generales emanados desde la minuta
78 desde el Sename, qué visión tienes acerca de eso

79 P3: mira, siento que los objetivos que uno se plantea como profesional y los que plantea Sename
80 tienen mucha relación pero como yo te decía al principio, si tu ves que estos son los objetivos que
81 te plantea Sename y sientes que no está lo que tu o que no se asemejan con los tuyos tu puedes
82 manejar eso, o sea tampoco es tan como cuadradito para decir esto objetivos son los que o lo que
83 te dice tribunal, reforzar competencias parentales

84 E. claro

85 P3: entonces la mayoría de los informes de tribunales viene con eso, reforzar competencias
86 parentales al final claro eso es lo que ellos visualizan en ese momento pero en realidad no se
87 trabaja siempre en lo mismo po, pero yo creo que uno siempre juega con eso con poder integrar
88 nuevos objetivos o poder ir modificándoles sin que se desordene el objetivo en conjunto, me
89 entiendes, pero si poder incorporando algunos cambios, pero eso

90 E: eso como que da flexibilidad

91 P3. si, si da flexibilidad y uno puede trabajar así, tampoco es tan negativo, tan cuadradito todo

92 E: Bueno llegamos al final de la entrevista, muchas gracias por el tiempo.

PIB 8, Profesional 4 (P4)

- 1 E: ¿cuáles son tus objetivos que como profesional te propones al trabajar con temáticas de
2 maltrato infantil?
- 3 P4: mira eh...básicamente a mi en los casos que yo tengo aún no tengo maltrato infantil digamos
4 grave
- 5 E: ya
- 6 P4: lo que si he tenido el tema, el clásico con las niñas que dicen “no es uqe mi mamá me da una
7 cachetada o me tira el pelo”, ese tema de control de impulsos de los padres o cuidadores pero más
8 allá así como un maltrato grave no he tenido, lo que sí me he enterado de casos de otros
9 profesionales y cómo ellos los han manejado
- 10 E: ya
- 11 P4: lo primero como objetivo es frenar el maltrato, si, para esto se utilizan técnicas, no técnicas si
12 no intervenciones de tipo ir a la escuela, constatar lesiones, hace poco tuvimos un caso, pero no
13 mío, de una chica que llego acá, o sea llamaron del colegio, el equipo tuvo que ir al colegio ha
14 constatar lesiones, después tuvieron que ir a carabineros y hacer toda la denuncia, esa es una
15 forma de detener el maltrato, eh, bueno es el mismo procedimiento que yo seguiría si me llega a
16 tocar a mi
- 17 E: en el tema del maltrato, y esto casos que mencionaste que fue como leve el tema del maltrato,
18 que le pegan una cachetada, le tiran el pelo ¿qué objetivo te propones en estos casos?
- 19 P4: ya, claro, eso también hay que frenarlo si, y el trabajo ahí va básicamente con los papás, los
20 cuidadores que tiene que ver con el control de impulsos y el manejo conductual, cierto enseñarles
21 técnicas que no todo tiene que ver con que como con lo rápido de pegarle al niño como castigo, si
22 no enseñarles nuevas formas y bueno ahí nuevas técnicas que tiene que ver con instrucciones,
23 con darles tareas el trabajo se hace con los papás
- 24 E: o sea puntualmente ese es el tema, trabajar con los papás
- 25 P4: si
- 26 E: y al plantearte como estos objetivos, por ejemplo con este caso que me diste que le pegaban
27 cachetadas,¿cómo lo logras para poder llevar a cabo los objetivos?, ¿qué procedimientos haces
28 para a...
- 29 P4: ya, eh bueno tenemos las intervenciones acá, le comunicamos a los padres que eso ya no lo
30 deben hacer por una cosa de la vulneración de los derechos de los niños, igual cuesta que a la
31 primera lo entiendan y que quieran hacer algo, eh... bueno acá se trabaja con tribunal y eso los
32 espanta un poco, los asusta y un poco nosotros apelamos también a eso, que más que la técnica
33 es una realidad que se trabaja así, eh... el tema de cómo me planteo los objetivos, pasa por eso de
34 llegar a un acuerdo, que ellos visualicen que eso no está bien cierto, y el tema de enseñarle un
35 manejo conductual con los niños a que no se relacionen con maltrato físico ni psicológico
- 36 E: y lo que anteriormente mencionas, cómo este procedimiento que mencionas el tema del trabajo
37 con los padres, del trabajo con tribunal ¿cómo logra esto, según tu visión, un cambio en sí?
- 38 P4: bueno uno lo ve en las sesiones que tiene con los niños, bueno ahí a través del juego
39 diagnóstico uno se va dando cuenta o los mismos chicos dicen, aunque a veces igual los papás les

40 dicen que mientan, es un tema también porque acá no viene con voluntad, vienen absolutamente
41 resistentes la mayoría de la gente, entonces igual es un tema complicado pero se va viendo en
42 sesión con los niños, con los padres o pesquisando en el colegio y eso

43 E: ya, o sea a través de los niños y de los padres se puede decir que efectivamente hay un cambio

44 P4: claro, del contexto mas que nada

45 E: ya

46 P4: si no nos queda claro ahí vamos a investiga por otros lugares otras redes, siempre hay alguien
47 que ve o que escucha, la vecina

48 E: ¿cómo logras evaluar si estos cambios se van produciendo?

49 P4: ¿si hay alguna escala?

50 E: como tu...

51 P4: porque también aquí se hace un trabajo con escalas que también, no me acuerdo el autor, de
52 la terapia colaborativa, no recuerdo bien que hizo kimber y sachet, la terapia centrada en solución,
53 siero, ellos ocupan una serie de escalas con los objetivos pero también para ver el avance de los
54 objetivos, eso serías lo que se puede utilizar

55 E: ya

56 P4: como yo te digo hasta el momento no la he utilizado

57 E: claro

58 P4: pero eso es como un metodo práctico para ir

59 E: pero eso tiene como objetivos claros o ¿no?

60 P4: claro

61 E: ¿si?

62 P4: es de todo el proceso de intervención

63 E: pero al momento de tu plantearte objetivos, quizás, que se corran un poco de esta estructura,
64 ¿cómo lo podrías evaluar, qué indicador podrías tener?

65 P4: ¿en la conducta del niño?

66 E: no se, que para ti satisfaga el sentido de que realmente ocurrió cambio

67 P4: de partida que no le peguen al niño

68 E: ya

69 P4: darse cuenta de eso, viendo al niño, preguntándole que está pasando en la casa, cómo te
70 castigan, eh... preguntar a los papás qué métodos están utilizando, tampoco ponerse tanto en la
71 defensiva, ya un poco dependiendo, nadie les enseña a ser papás es un poco lo que te dicen ellos
72 pero más que nada eso que se termine el maltrato

- 73 E: ya, así es como evalúas si realmente hay un cambio
- 74 P4: claro, preguntándole, pesquisando ese tema
- 75 E: la última pregunta consiste en cuál es la visión que tienes respecto a tus objetivos, que
76 supuestamente en un futuro te propondrías al trabajar con maltrato y la visión que tienes en
77 relación a la minuta que emana de Sename, los lineamientos técnicos del trabajo que hacen los
78 pibs
- 79 P4: ya la minuta no la tengo clara
- 80 E: ya
- 81 P4: no la conozco, no la he leído, y ¿cuál era la otra?
- 82 E: ¿qué relación ves con tus objetivos con los que emanan de Sename?
- 83 P4: ¿qué coherencia tienen?
- 84 E: claro, la minuta no la tengo clara
- 85 P4: pero en relación al maltrato nosotros estamos en contra del maltrato, tenemos la carta de los
86 derechos del niño que ahí se prohíben entonces me baso más básicamente en eso hasta ahora y
87 lo de la minuta no la conozco, es pega para mí
- 88 E: bueno, llegamos al término de la entrevista, muchas gracias por el tiempo

PIB 8, Profesional 5 (P5)

- 1 E: ¿cuáles son los objetivos que usted como profesional, se propone al trabajar la temática de
2 maltrato infantil?, si es que usted ve un caso de maltrato infantil
- 3 P5: bueno los objetivos son detener de inmediato el maltrato
- 4 E: ya
- 5 P5: ya, detectar con ciertos atisbos de maltrato e investigar y detectar para poder detener el
6 maltrato, hemos tenido ahora un caso por ejemplo que los colegios, hay algunos colegios que
7 detectan y nos llaman a nosotros como nosotros estamos interviniendo con los niños y estamos en
8 coordinación con los colegios, entonces nos paso un caso hace poco, hace 3 semanas, que llega
9 una niña con rasguños en la cara, y nos denuncia nos dicen a nosotros “oigan saben que la niña
10 llevo con ésta muestra de maltrato” entonces nosotros tenemos que empezar el proceso de
11 denuncia, de constatación de lesiones en el hospital y fiscalía y bueno este es el procedimiento que
12 se hace cuando se ve y los otros casos que igual llegan de tribunal casi el 80% y estamos
13 trabajando en primero detener y luego entregar las herramientas para que esto no ocurra
- 14 E: ok, primero es detecta como objetivo principal para detener
- 15 P5: o sea, estar pendiente siempre porque a veces pueden llegar por otras situaciones el tribunal
16 nos envía la derivación por habilidades parentales o algo así pero después se detectan que hay
17 maltrato
- 18 E: claro
- 19 P5: no necesariamente llegan por maltrato porque de partida están en el programa de intervención
20 breve que es de mediana complejidad, entonces...
- 21 E: pero esos son los principales puntos que ustedes se proponen
- 22 P5: si estar pendientes y tomar las acciones que correspondan de forma urgente
- 23 E: ¿cómo lo hace usted para cumplir realmente estos objetivos?, llega un caso y usted dice ya voy
24 a detener, voy a hacer esto y lo otro
- 25 P5: se hace la investigación previa, si el niño revela que lo están maltratando, le están pegando
26 vamos a la fuente primero con quién está viviendo, el colegio que nosotros mantenemos
27 coordinación con la escuela constantemente entonces siempre estamos entregando y solicitando
28 información de los niños o jardín infantil o consultorio
- 29 E: ya
- 30 P5: ya, entonces si vemos si hay alguna razón de la que podamos estar en presencia del maltrato
31 empezamos a actuar en la investigación y luego tendríamos que hacer la denuncia
- 32 E: cómo lo anteriormente mencionado, el tema de los objetivos y de cómo se llevan a cabo más
33 menos, lo de la investigación, en qué medida usted cree que producen cambios? ¿cuál es su visión
34 frente a esto?
- 35 P5: eh... el cambio no es de inmediato, lo que se detiene es el maltrato in situ porque se pueden
36 pedir medidas cautelares en ese caso de ese maltrato que te dije anteriormente la madre es
37 sacada del domicilio de los abuelos maternos de la niña ya, porque mientras no se investigue,

38 mientras no se vea que gravedad tiene el maltrato, que cronicidad hay en el asunto pero se saca
39 esa es la medida más urgente y más rápida y se hace por las denuncias, constatando lesiones
40 después en carabineros y de ahí se decide el proceso

41 E: ya y esto puede...

42 P5: si esto resulta para parar inmediatamente el maltrato pero después igual hay que continuar con
43 el proceso de tolerancia a la frustración con la resolución de conflictos y todos los temas que
44 nosotros estamos viendo generalmente con la gente que nos llega

45 E: ¿cómo usted puede evaluar que realmente se están produciendo cambios? ¿se propone algo
46 para chequear si efectivamente ocurren cambio?

47 P5: claro de partida con el niño siempre estamos atendiendo por lo menos una vez a la semana,
48 estamos en contacto con el colegio como te decía, con los adultos significativos, con los que esté
49 viviendo y esas son las principales fuentes para saber si es que está pasando algo o se está
50 produciendo cambios, esa es la mayor parte del trabajo, bien personalizado, bien acotado con los
51 abuelos, con familia, con los vecinos

52 E. pero no tiene ninguna medida para decir si veo esto es que realmente ocurrió cambio

53 P5: ¿así como un protocolo digamos?

54 E: no pero cosas que coinciden con los objetivos que se plantean al principio desde cada caso

55 P5: si es que aquí mas que maltrato, maltrato grave no hay, o sea se han detectado después,
56 después uno va descubriendo y... eso, es supervisado siempre todo el entorno y con las preguntas
57 que nos vamos realizando trabajamos en equipo, trabajamos el psicólogo, educador y trabajador
58 social, entonces complementamos la información, hacemos reuniones de equipo para saber como
59 vemos desde las distintas miradas entonces ahí como que se hace un trabajo más integral

60 E: por último ¿cuál es la visión que tiene usted con sus objetivos, cuando se plantea el trabajo con
61 maltrato, en relación con la minuta que emana de Sename que tiene los lineamientos técnicos de
62 los pib? Que visión tienes frente a eso, de tus objetivos y los de la minuta

63 P5: ya eh... mira yo encuentro que hemos logrado bastantes cambios en algunas familias y eso
64 todo depende de los objetivos que se plantean en conjunto con las familias porque a veces el
65 tribunal manda unos objetivos a cumplir, unas sugerencias pero después nosotros vemos con la
66 familia que hay otro problema que está gatillando el problema por el cual habían llegado, por lo
67 tanto eso lo vamos estableciendo, cada caso es distinto, es un mundo aparte, entonces no
68 estandarizamos no hay un estándar tan minucioso porque cada situación es compleja y es única...
69 ¿te respondo más o menos la pregunta?

70 E: no, si sí, era más que nada para saber su visión que tenía frente a la minuta, si la conoce, qué
71 opina

72 P5: de la minuta del Sename

73 E: claro, la minuta de los lineamientos técnicos que tiene el Sename para los pib

74 P5: si con respecto por ejemplo al periodo de tiempo que establece, nosotros atendemos un
75 mínimo de 6 meses y un máximo de 18 pero ahora, me acuerdo a una investigación que se hizo en
76 este el pib Quillota se llegó a la conclusión de que al año hay cambio, después del año a veces no
77 es necesario seguir porque se establecen los cambios ya que como después se mantienen, como

78 que están saturados los adultos, una cucharada de azúcar en un vaso con agua llega un momento
79 en que se saturan y ya no va a quedar más dulce de lo que es

80 E: ya

81 P5: lo mismo acá, hay unos cambios que se producen más menos al año y después no es
82 necesario continuar darnos 6 meses pero menos tiempo tampoco, menos tiempo es imposible
83 provocar cambios porque cuesta todo, pensar en que generalmente llegan derivados de tribunal la
84 gente ya viene con una visión distinta, le gente vienen obligados, vienen con un problema que es
85 una denuncia de otro, entonces ya vienen con una mala disposición, cuesta mucho generar
86 vínculo, cuesta mucho empezar a cambiar, a producir cambio

87 E: pero se logra en cierta medida

88 P5: si se logra hay muchos casos que se logra, hay algunos que imposible y hay otros que cuando
89 se detecta que son más graves de lo que se sabía em... derivan a un PIE en Calera y
90 lamentablemente eso dificulta también el proceso porque si ya es difícil que vengan acá mas difícil
91 es que vayan a Calera entonces ahí hay como esos problemillas que que están dificultando el
92 mejor adaptarse

93 E: y en relación a esta minuta que emana de Sename ¿tiene alguna influencia en su trabajo?

94 P5: eh... la minuta así como paso a paso, nosotros tenemos un sistema en que lo hemos
95 conversado, de acuerdo a un estudio se estableció como una forma de trabajar que nos ha
96 resultado

97 E: independiente a esta...

98 P5: que tiene partes y otras no

99 E: ah ya

100 P5: no 100% porque hay que ver la realidad de una comuna con respecto a otra, son todas como
101 similar pero cada comuna, cada lugar tiene su realidad

102 E: y su particularidad

103 P5: y su particularidad, por ejemplo la gente sin es mas rural trabajan como temporero y eso
104 dificulta un montón de cosas porque no es un trabajo estable de partida no es un horario como
105 adecuado entonces es difícil, todo tiene su complejidad

106 E: bueno llegamos ya al final de la entrevista, muchas gracias por su disposición y tiempo

107 P5: de nada

PIB 8, Profesional 6 (P6)

- 1 E: ¿cuáles son sus objetivos que usted se plantea como profesional, en el caso de que aparezca un
2 caso específico de maltrato infantil?
- 3 S: lo voy a tomar como bien general, no como un maltrato definido, para mi maltrato es cuando hay
4 un tema más grave pero si lo tomamos como una vulneración general, porque no está, ustedes no
5 hay definido maltrato puede ser una abandono entendido hasta una agresión física pero si a mi me
6 llega un tema de maltrato de vulneración lo primero que tengo que hacer es parar la vulneración, lo
7 primero para poder trabajar mientras no se sigue vulnerando ¿cachai?
- 8 E: sí
- 9 S: eso es lo primero parar la vulneración, trabajar el tema familiar y reparación
- 10 E: el tema familiar y reparación
- 11 S: claro
- 12 E: ese sería como su objetivo principal
- 13 S: claro partir por parar la vulneración
- 14 E: ya para poder trabajar
- 15 S: claro para poder trabajar
- 16 E: en este sentido ¿cómo se logran cumplir estos objetivos? El tema de parar la vulneración
- 17 S: bueno primero se diagnostica vulneración y definir la línea de acción para empezar, si hay un
18 tema de vulneración de un familiar director mamá-papá si mantiene, tengo que ver si se para por
19 un tiempo o indefinidamente hasta que se pueda trabajar el tema, si el tema ha sido vulneración en
20 la escuela o en otro lado tengo que trabajar hacer un plan de trabajo por fuera o de donde venga,
21 cierto, va a depender del diagnóstico que yo haga
- 22 E: o sea para cada una de esto el diagnóstico a raíz de éstos se van a mover a diferentes lados
- 23 S: en lo que uno se programe para trabajar, el plan de trabajo
- 24 E: el tema en este sentido, usted ya tiene objetivos bien claros, el tema de frenar la vulneración y
25 después se hace un diagnóstico con todos los objetivos, usted ¿cómo ve o como explica el tema
26 del cambio, como hay cambios a través de éstos procedimientos
- 27 S: yo voy a hablar de lo que yo veo porque yo no trabajo directamente con casos porque hace
28 muchos años que no atiendo pero yo me imagino de que como yo veo el cambio, ¿como yo noto
29 que hay un cambio?
- 30 E: o sea la explicación de cómo esos pasos, el tema de frenar, el tema de trabajar con la familia, el
31 tema de la reparación, del diagnóstico producen el cambio
- 32 S: eh... bueno es que entremedio de eso tiene que haber otros procesos por ejemplo como te
33 vinculas con las personas que vas a trabajar, como logras la vinculación, cómo logras bajar las
34 resistencias de las personas porque no todas aquí por lo menos vienen por gustos vienen
35 derivadas por un tribunal, una vez que tu bajas todas esas tensiones empiezas a ver con la

36 persona qué es lo que ella quiere trabajar, qué es lo que te pide tribunal y qué acuerdo podemos
37 llegar en trabajar por que a lo mejor la persona quiere trabajar su situación económico pero le está
38 pegando a un niño, entonces cómo podemos trabajar un tema que sirva para las dos cosas, cómo
39 la oriento para que se vaya moviendo pero que a cambio venga a sesiones de reparación de
40 maltrato, cachai, entonces yo creo que en base a eso tu vas viendo como va cambiando la
41 disposición de la gente, tu te vas dando cuenta como viene a cuidar su hora de atención y cuando
42 no pueden venir llaman para pedir que le cambien para otro día ellos mismos, no hay que andar
43 buscándolo, uno se da cuenta que esa persona está contenta con lo que está recibiendo y le está
44 sirviendo y lo que yo personal veo en los niños, yo veo los niños cuando llegan y cuando después
45 vienen como ellos van cambiando su actitud en menos defensiva a menos agresiva, menos
46 hiperactivos de repente, cuando dicen que es hiperactivo pero no es hiperactivo, se estaba
47 defendiendo de un tema que le estaba alterando la vida, uno va viendo los cambios a través de las
48 acciones también y en el mismo proceso nosotros vamos evaluando en 3 momentos de la
49 intervención al principio, a la mitad de la intervención y cuando vamos terminando evaluamos cómo
50 la persona ha ido fortaleciendo sus factores protectores como van eliminando factores de
51 vulneración o si los mantiene sigamos trabajando en eso para mejorarlos, uno no va evaluando a
52 través de metodologías

53 E: ya, esto está

54 S: asociado al plan de intervención

55 E: o sea se formulan los dos

56 S: claro tu te planteas los objetivos a trabajar y después de un tiempo tu los evalúas si la persona
57 tenía factores protectores si los ha mantenido y si tenía factores de vulnerabilidad si los ha
58 superado

59 E: ya...

60 S: cachai, en base a eso tu has trabajado, tu después lo evalúas

61 E: bueno me ha respondido las preguntas que seguían pero usted menciona que el vínculo, el
62 tema de la vinculación, al adherencia producen este cambio, usted ve que son

63 S: son factores que van influyendo en como tu puedes influir en las personas, si yo logro romper
64 estas murallas de desconfianza o de "no se metan en mi vida, usted no sabe lo que yo necesito" tu
65 logras romper esos muros y las personas logran abrirse y aceptar digamos que en conjunto
66 resuelvan los problemas para ser parte de, entonces en la medida que ellos se dan cuenta que les
67 va sirviendo y aparte que sus conductas van cambiando y van mejorando sus vidas pero los demás
68 son factores que van incidiendo en que tu logres eso, si tu lograi votar esas barreras la gente no te
69 va a creer na, no te va a creer na, van a venir a cumplir porque lo obligan

70 E: claro

71 S: va avenir de mala gana, va a venir no contento o sea no con la idea de que le va a servir para su
72 vida y en el fondo lo que uno hace es sacar lo que ellos tienen y a veces no lo quieren mostrar no
73 más, uno no tiene recetas

74 E: y en este sentido ¿cómo se pueden romper éstas barreras?

75 S: ahí tienen sus técnicas los psicólogos, las asistentes sociales tienen sus técnicas para, cada uno
76 tiene sus habilidades también pero yo creo que cada uno de ellos va manejando sus técnicas de
77 intervención

78 E: o sea no hay nada como estipulado

79 S: nosotros estamos trabajando en eso, estamos trabajando en una serie de modelos de
80 intervención para ir rompiendo barreras, todas esas cosas pero hasta el momento cada uno aplica
81 lo que es sus escuelas le han enseñado o lo que maneja como experiencia, eh... pero la idea es
82 que cada uno, hemos conversado los temas y hemos hecho investigación frente a eso

83 E: ya

84 S: como, como para ciertos tipos de perfiles o de personas o de problemas que tengan que nos
85 vana servir para esto para el apego, para todas estas cosas pero hasta el momento lo que estamos
86 usando son las técnicas de acuerdo a la posición de cada uno

87 E: si, bueno la pregunta siguiente tiene relación a ¿cómo se evalúan estos cambios?, lo que usted
88 menciono

89 S: lo que te decía yo tenemos, claro, tenemos el P.I que es el plan de intervención que se hace
90 para cada niño una vez terminado el diagnóstico eso esta planteado con objetivos y con
91 actividades para explorar esos objetivos, esos se van evaluando cada cierto tiempo puesto que uno
92 evalúa junto con la persona lo que has logrado "ok" y lo que falta lo vas posponiendo para
93 nuevamente para continuar trabajando, si el plazo convenido de tu intervención no logras cubrir
94 todo, tu puedes ampliarte un poquito más pero si la año ya los cumplistes todos lo sacas antes, lo
95 egresas antes, la idea es trabajar los objetivos que se plantearon y lograr esos objetivos

96 E: ya, esto es el P.I. entonces

97 S: es el P.I y la evaluación del P.I

98 E: a ya... es el proyecto...

99 S: es el plan de intervención, cómo te planificas tu para intervenir

100 E: ah ok, y eso se ve caso a caso

101 S: claro, caso a caso porque tu puedes trabajar fuertemente la parte clínica de la terapia o puede
102 ser que el trabajo sea más con profesores de escuela porque en una de esas tienes que trabajar
103 más con el ámbito escolar o puede ser que tenga intereses más comunitarios, va a depender del
104 caso

105 E: ya

106 S: nosotros atendemos más las parte de reparación entonces trabajamos mucho con atención mas
107 personalizada, con terapia y en base a eso tu te programas en sesiones para trabajar en un tema
108 específico por ejemplo el tema de maltrato o el tema de negligencia parental, eh... si lo tienes que
109 enviar a un taller para que además apoyen la intervención del profesional como talleres para papás
110 o talleres para mamás

111 E: ya

112 S: de acuerdo al plan, una vez que tu vas desarrollando el plan tu vas viendo, 6 meses, qué a
113 pasado, este si, este si, este si, este no, ya hay que seguir con éste 6 meses más, ¿terminamos?
114 Ok, se egresa, ¿no se logró?, veamos qué otra cosa podemos hacer para modificar esto o si
115 aparece otro problema, porque puede ser que al mes 8 tu estés trabajando un rol parental y al mes
116 8 aparece la niña y te confiesa que fue abusada del abuelo, tienes que nuevamente rehacer tu P.I y
117 trabajar otro tema o derivar a un operador especializado o realizar una intervención de otro nivel,

118 con el niño específicamente y no con la familia, reparación, entonces cada 6 meses nosotros
119 vamos evaluando para ver si mantenemos el plan, si lo terminamos o si lo cambiamos
120 definitivamente porque nos dimos cuenta que la realidad es otra porque el problema era otro

121 E: claro el problema va mutando también

122 S: exacto

123 E: en base a los objetivos que se pueden plantear desde la particularidad de los casos y en
124 relación o en contraste con la minuta que emana desde Sename que son los lineamientos técnicos
125 para los pib ¿qué posición toma usted, cuál es su visión frente a la minuta en sí? Como en
126 contraste con sus objetivos

127 S: o sea lo que propone Sename para un programa de intervención breve obviamente que no se
128 cumple porque no define de partida lo que es mediana o la complejidad grave, si tu no tienes
129 definido cual es tu piso no vas a poder tener claro tampoco pa donde vay, o sea tu me dices los pib
130 atienden a mediana vulneración y ¿hasta dónde es mediana?, ¿hasta que te deja un moretón o
131 hasta que te dejan un corte? No está definido eso, entonces nosotros hemos tratado de de
132 definirlos de alguna forma por ejemplo cuando es constitutivo de delito ya no es

133 E: ya

134 S: ¿cachai?, si pasa esta línea no es pero cuando hay un lugar de pib Quillota donde no hay más
135 centros de atención para niños donde depende de ti muchas veces no podemos decir que no y
136 tenemos que atender casos que nosotros consideramos que no son el fin nuestro, pero Sename te
137 financia y te norma para mediana vulneración, ese es un tema que no va acorde de acuerdo a las
138 realidades locales por ejemplo no es lo mismo que hayan 5 pibs en Valparaíso donde tu puedes
139 derivar en donde hay un pib en una comuna donde hay 135 niños en atención y tengo 80 en
140 espera, pero uno no se espera que en una comuna como Quillota chiquitita haya esa cantidad de
141 demanda por maltrato generalmente grave con vulneración grave, entonces frente a eso claro el
142 Sename te subvenciona y te asigna plazas de acuerdo a programas mas a nivel político que más a
143 programas de realidades locales digamos, pero frente a eso uno trabaja con lo que tiene, es lo que
144 hay

145 E: como puede

146 S: claro como puede y nosotros como Serpaj instalando más nuestra práctica más como, por lo
147 menos yo soy Serpajiana soy convencida en donde estoy y yo trato que el ambiente de acá sea un
148 ambiente grato para mis trabajadores y para la gente que es usuaria, acá es una casa que es
149 agradable para cualquiera, cachai, tratamos de con lo que tenemos de dar lo mejor y de hecho no
150 nos falta, tenemos materiales, tenemos buena casa, pero esto también requiere de un esfuerzo no
151 de un quejarse siempre, entonces con lo que hay ves lo que puedes, cuando hay voluntad y tení
152 cariño las cosas te salen mejor, nosotros hemos logrado cumplir con nuestro objetivos, hemos
153 logrado hacer cosas, años llevo 20 años en la línea nunca habíamos sistematizado, ya llevamos
154 tres investigaciones como equipo aparte del trabajo, aparte del nivel de trabajo que tenemos todos
155 los días del año y se logrado hacer cosas y se ve porque también tiene del empeño de uno, yo no
156 me puedo quejarme más de Sename, Sename te pones las cartas, nosotros las aceptamos,
157 entonces no podría vivir quejándome si yo las acepté, ahora con lo que yo tengo me muevo, busco,
158 rebusco voluntad, cariño y un montón de cosas más y podí hacer eso atender a mas de 130 niños
159 simultáneamente en este proyecto y atenderlos a conciencia o sea que todos mis compañeros
160 están trabajando, los que no están aquí están en terreno, en la escuela, en la audiencia, mi
161 compañera viene llegando de audiencia cuando tu la atendiste, o sea aquí estamos trabajando así
162 tatatata pero feliz, pero porque nosotros aceptamos las condiciones

163 E: claro

164 S: ahora esa es la ley del Chile de hoy no más, ahí estamos tratando de hacer mejor las cosas, ahí
165 tenemos los carteles afuera apoyando la reforma, vamos a las marchas pero eso no nos dice que
166 no tengamos que atender o trabajar porque el problema está ahí, está latente, si dejamos botados
167 a estos cabros ¿qué es de ellos?, entonces por eso te digo yo no me quejo tanto, no soy de las
168 personas que me quejo mucho porque yo aparte estoy clara que nosotros aceptamos el convenio,
169 lo firmamos, también es otro compromiso aceptar o no

170 E: pero de todas formas se puede retribuir, o sea empezar a alimentar esta

171 S: estamos empezando a hacer investigación y de la investigación significa que con hechos, con
172 hechos concretos, con hechos físicos les estoy diciendo no se puede atender menos de 12 meses
173 porque no hay resultado

174 E: claro

175 S: porque en esta muestra la gente que se atiende 2 meses dice que hay cambios, entre los 12 y
176 18 no hay muchos cambios, te puedo aceptar que me lo rebaji a 12 pero no te puedo aceptar que
177 me lo rebaji a 6 pero eso yo lo puedo decir con elementos técnicos, ¿me entendí?, ha eso nos
178 dedicamos nosotros, nosotros tenemos material para eso y en estos momentos estamos haciendo
179 la cuarta investigación centrados en las técnicas estamos en un antes y en un después, entonces
180 vamos a saber qué técnicas para este perfil de Quillota, a través de éste perfil de gente tatata nos
181 sirve pa atender este problema y eso es nuestro aporte, cachai, que nos sirve a nosotros,
182 obviamente pero que les puede servir a otros y que puede justificar de alguna forma el hacer mejor
183 las cosas para la gente para la que estamos trabajando

184 E: bueno, nuestra investigación también les va a servir a ustedes...

185 S: obviamente, así vamos a contrastar cositas tuyas con las nuestras entonces ahí vamos a decir
186 aquí tenemos más material, nosotras empezamos hace dos años ya con esto con esta parte a nivel
187 de nosotros que sea, para ver lo que hacíamos, cómo nos ve la gente, cómo siente la gente que
188 estamos aquí, como la gente maneja el tema del apego, como la gente además a desarrollado su
189 tema emocional entre ellos con su familia, éste es la gente de Quillota, ahora esto nos sirve para
190 trabajar con ésta gente y esto no nos sirve para trabajar con ésta gente, entonces cada una de las
191 psicólogas, tenemos 5, aplica sus técnicas y hemos visto cual es la que obtienen mejores
192 resultados y esa es la que vamos a aplicar antes del trabajo para ver cuales son las mejores,
193 entonces cuales pa este perfil de mujer dañada, con madre autoritaria, con no se qué no se cuanto,
194 con marido igual que ella, esto nos sirve, pa esta mamá que el caballero le saca la cresta que no lo
195 va a dejar nunca porque lo ama y depende de él, esto nos sirve, ¿cachai?, entonces la idea
196 nuestra es esa, nosotros nos dedicamos a eso, ha hacer esas cosas y todo lo que es investigación
197 es bueno

198 E: bueno, llegamos al final de la entrevista, muchas gracias por su tiempo y buena voluntad.

PIB 8, Profesional 7 (P7)

- 1 E: al momento en el cual te llega un caso de maltrato infantil, entendiendo que todo se da en forma
2 vinculada y simultáneamente, ¿cuáles son tus objetivos, que como profesional, te planteas? Al
3 poder trabajar en esto
- 4 S: bueno primero que nada, cuando uno conoce... bueno surgen como varias inquietudes cuando
5 llega el caso en sí, pero primero que todo uno se propone poder terminar con la vulneración, parar
6 la vulneración por la cual los chicos se están viendo expuesto y obviamente generar una especie
7 de cambio en la dinámica familiar y que aprendan, es un poco como reeducar a la familia, ha que
8 hay otras formas de poder lograr los objetivos que ellos tienen como familia, es decir porque
9 muchas veces las personas tienen como creencias que de esa manera pueden educar mejor a sus
10 hijos, pero no ven más allá y eso tiene que ver con una formación que ellos han recibido, entonces
11 qué es lo que hacemos, tratamos de abrirle un poco los ojos a las personas y hacerles ver que
12 existen otras formas de poder solucionar los problemas, es un poco eso, para frenar lo que ya se
13 ha comenzado y generar un cambio en la familia que parte desde ahí por supuesto
- 14 E: claro, en relación a ese objetivo que mencionaste anteriormente ¿cómo logras llevarlo a cabo?
15 ¿cómo es el proceso por el cual lo puedes llegar a cumplir?
- 16 S: primero que todo existe un proceso de indagación de conocimiento de la familia y de todos los
17 ámbitos que ésta abarca, o sea pensemos la familia, el trabajo, el colegio, en base a eso es un
18 poco que que teniendo un poco de conocimiento podemos un poco entender un poco mejor la
19 dinámica de esta familia y de esa manera a través de la entrevista, conversaciones sean formales
20 o informales porque muchas veces hacemos visitas domiciliarias con la idea solamente de citar
21 pero al mismo tiempo terminamos haciendo la entrevista igual "y cómo le ha ido y cómo está, oh
22 que bie" reforzando también un poco aquellas pequeñas cosas que tu ves que las personas
23 pueden cambiar o algún atisbo que tengan intención de cambiar tu tratas de reforzar ese tipo de
24 cosas "bien, súper bien que esté haciendo esas cosas usted" porque de esa manera también los
25 incentivamos a que ellos tengan otras disposición frente al cambio
- 26 E: entorno a eso ¿cómo tu te explicás que ocurran cambio?
- 27 S: ¿cómo puedo evidenciarlo? más que todo
- 28 E: claro, lo que mencionaste anteriormente hace que ocurran cambio, cuál es tu visión respecto a
29 eso
- 30 S: eh... no te entendí bien la pregunta
- 31 E: en el sentido que tu me mencionaste los objetivos, luego cómo los puedes llevar a cabo y luego
32 sería cuál es tu explicación del por qué haciendo todas esas cosas se puede llegar a un cambio
- 33 S: ah, ahora entendí, si la verdad es que cuando hablamos de generar cambios igual hablamos de
34 cómo una palabra súper grande porque es súper difícil poder generar cambios cuando las
35 personas ya tienen su estructura y su enseñanza, estamos hablando que si bien es cierto, estamos
36 hablando de niños y adolescentes detrás de ellos hay unos padres que tienen una formación y en
37 base a esa formación se han desarrollado, ahora es importante cómo logramos nosotros generar
38 esos cambios, a través del conocimiento que nosotros mismos les entregamos a las personas que
39 para ellos pasan a ser herramientas y si quizás antes no lo aplicaban es porque quizás tenían el
40 desconocimiento, nadie les había dicho que se hacía de esa manera o no se hacía de esa manera
41 y fue como ellos aprendieron, a través de estas herramientas que nosotros le podemos enseñar en
42 el pib al papá esto se hace así o la comunicación favorece que usted tenga una mejor relación son
43 su hijo no necesariamente el golpe, esta herramientas permiten que se realicen cambios y nosotros
44 también empezamos a observar obviamente esos cambios

45 E: ¿cómo se pueden llegar a evaluar esto cambios?, si efectivamente se lograron, ¿cómo tú como
46 profesional lo logras hacer?

47 S: tienen que ver con varias cosas, es decir con la disposición de las personas de partida, la actitud
48 que tienen las personas, la asistencia también a la institución nosotros tenemos un problema bien
49 grande con lo que es los usuarios, porque los usuarios a veces piensan que esto es una pérdida de
50 tiempo, porque me hacen asistir allá si yo estoy bien, si yo no tengo problemas, entonces cuesta
51 mucho el tema también de la adherencia a la institución por lo que te explicaba anteriormente,
52 cuando tu ya logras que las personas comiencen a venir, tu te das cuenta que de verdad estás
53 generando un cambio y que las personas están como abriéndose a nuevas posibilidades, ya no
54 viene enojón, ya no viene con cara larga, ya te cuenta un poco más, “sabe que señorita hoy día
55 hice esto o sabe que en el colegio esto” y ya te empiezan a involucrar un poco más en la dinámica
56 de ellos y al mismo tiempo te empiezan a pedir como asesorías y esas son cosas como re
57 importantes a lo mejor para el resto de la gente pueden no significar nada pero para uno créeme
58 que son cosas bien importantes que uno logra y a raíz de eso va viendo efectivamente “sí vamos
59 bien vamos bien”

60 E: la última pregunta para ir finalizando la entrevista, en relación a tu visión que tienes de los
61 objetivos que te planteas con la perspectiva que tiene Sename a través de su minuta que emana
62 para el pib, esto lineamientos técnicos, ¿cuál es tu posición, tu visión frente a estos a la minuta en
63 sí?

64 S: a qué te refieres como a ¿los derechos a los deberes?

65 E: la minuta menciona lo que se debería trabajar en cada pib, son las directrices que guían al pib, y
66 en sí cuál sería tu posición sobre éstos objetivos de la minuta con los tuyos

67 S: bueno, acá es que en general los casos casi todos desde tribunales te dicen tu tienes que
68 trabajar con los roles parentales, con las habilidades parentales y en general eso si efectivamente
69 pero hay muchas más cosas con las que se deben trabajar, es decir parte un poco desde la familia
70 porque si no generamos cambios en la familia difícilmente vamos a poder ver mejora en los niños,
71 en la situación de ellos, pero si creo que si es válido desde que nos lo derivan para nosotros para
72 poder intervenir pero creo que hay otras cosas que quizás se debería indagar un poco más, de
73 tenerlas en consideración, eh... existe una estructura como bien global para ese tipo de cosas y
74 hay cosas que realmente mucho más importantes para poder trabajar, considero yo

75 E: bueno llegamos al fin, muchas gracias por la disposición

76 S: no hay de qu

ANEXO 3: PARÁFRASIS

Paráfrasis PIB 1

Profesional 1 (P 1)

A pesar de la dificultad que implica, lo primero es resolver la vulneración de derechos de los niños (PIB 1, P 1, línea 3 - 4)

La atención de mediana complejidad en todos los niveles es compleja ya que implica mayor gravedad (PIB 1, P 1, línea 4 - 6)

Las bases programáticas del PIB son poco claras, lo que implica la adaptación de los profesionales (PIB 1, P 1, línea 8 - 10)

La resolución de la vulneración de derechos como objetivo primario, implica tratamientos, el reconocimiento de profesionales como agentes de protección y educación a la familia. (PIB 1, P 1, línea 14 - 18)

Otro objetivo apunta a aumentar las frecuencias de intervenciones utilizando la modalidad grupal (PIB 1, P 1, línea 19 - 21)

La organización e interacción grupal favorecen la vinculación y las habilidades sociales como factores importantes de la intervención (PIB 1, P1, línea 23 - 25)

El objetivo básico es el vínculo terapéutico y no son posibles otros, debido al tiempo, al perfil de ingreso y por falta de recursos. (PIB 1, P 1, línea 27 - 30)

Es prioridad entender que existen las familias A y B con concepciones diferentes del problema(PIB 1, P 1, línea 33 - 34)

Las familias A elaboran el problema y califican como usuarios del PIB, mientras que las B lo normalizan y no son educables ocupando otros recursos del programa. (P IB 1, P 1, línea 34 - 38)

Las intervenciones realizadas permiten contener, educar y explicar, pero el cambio viene antes que éstas. (PIB 1, P 1, línea 47 - 48)

Las intervenciones permiten reforzar el cambio previo (PIB 1, P 1, línea 51 - 52)

El cambio se evalúa a través del vínculo, expresado en la comunicación y en la asistencia a las intervenciones (PIB 1, P 1, línea 55 - 57)

La complejidad de las bases programáticas del proyecto PIB desde SENAME, dependen del supervisor (PIB 1, P 1, línea 60- 62)

A pesar que los criterios, procedimientos y áreas desde SENAME son amplios, poco concretos y permiten al profesional implementar las intervenciones de acuerdo a lo que estime conveniente, la base técnica se cumple (PIB 1, P1, línea 62 - 63)

Profesional 2 (P2)

Lo prioritario es pesquisar y verificar el nivel de daño, luego derivar y prevenir el maltrato (PIB 1, P2, línea 3 - 5)

Hay diferentes formas de maltrato, activos y pasivos (PIB 1, P 2, línea 5 - 6)

Hay diferentes formas de maltrato, incluyendo abandono y omisión

El patriarcado sería el origen del maltrato (PIB 1, P 2, línea 8)

Es complejo cambiar a la gente, por lo tanto es esencial la prevención (PIB 1, P2 línea 11 - 12)

Las entrevistas, las visitas domiciliarias y la cercanía diaria en el barrio son parte del procedimiento (PIB 1, P 2, línea 14 - 16)

El procedimiento se dificulta al no tener acceso expedito a la red (PIB 1, P2, línea 20 - 21)

Los cambios se logran a través del vínculo en las entrevistas (PIB1, P2, línea 24 - 25)

El cambio se produce en la medida en que la gente reconoce las situaciones y las problematiza desde la vivencia (PIB1, P2, línea 25 - 27)

El cambio se produce de forma voluntaria (PIB 1, P2, línea 32 - 33)

No hay un procedimiento de evaluación establecido (PIB 1, P2, línea 36)

La evaluación de los cambios está determinada por el nivel de asistencia y participación de los usuarios (PIB 1, P2, línea 36 - 37)

Los cambios se evalúan por la comunicación, motivación y el reconocimiento como garantes de derecho (PIB 1, P2, línea 40 - 43)

La minuta desde SENAME es una generalización que no considera los desafíos y las particularidades del territorio (PIB 1, P2, línea 49 - 51)

La rotación de personal se debe a los desafíos no considerados por SENAME, (PIB 1, P2, línea 53 - 54)

Hay desafíos invisibilizados que finalmente desgastan y frustran (PIB 1, P2, línea 54 - 56)

Profesional 3 (P3)

Un objetivo es evitar la cronificación de la vulneración (PIB 1, P3, línea 3)

Un objetivo es entregar herramientas para la prevención de la vulneración (PIB 1, P3, línea 4)

Un objetivo es visibilizar factores protectores y de riesgo (PIB 1, P3, línea 5-6)

Un objetivo es que la familia problematizar su situación (PIB 1, P3, línea 8)

Un objetivo es que la familia visibilice y acoja alternativas (PIB 1, P3, línea 8-9)

La primera etapa es la acogida (PIB 1, P3, línea 14)

En el pre-ingreso se visibiliza la correspondencia del caso, al perfil del PIB (PIB 1, P3, línea 15-18)

En etapa diagnóstica se visualizan factores protectores y de riesgo (PIB 1, P3, línea 23-24)

Posterior a etapa diagnóstica se plantean los parámetros del plan de intervención, y comienzan las intervenciones a nivel individual y grupal (PIB 1, P3, línea 24-25)

El trabajo grupal tiene un abordaje más general y sistemático de los casos (PIB 1, P3, línea 32-33)

Las bases teóricas no se ajustan a la realidad del PIB (PIB 1, P3, línea 43-44)

La ocurrencia de cambios tiene relación con la acogida de la familia (PIB 1, P3, línea 49)

La ocurrencia de cambios tiene relación con la visibilización de los cambios dentro de las posibilidades (PIB 1, P3, línea 50)

Plantear metas y resultados con las familias, fomenta su participación y la toma de sentido del proceso (PIB 1, P3, línea 51-53)

Las estrategias para generar cambios pequeños, aportan a un cambio mayor (PIB 1, P3, línea 56-57)

Lo principal es la adherencia a las recomendaciones dadas y el cómo se apropian y vivencian estos procesos (PIB 1, P3, línea 58-61)

Hay que presentarles posibilidades a las familias y facilitarles la elección de alguna (PIB 1, P3, línea 65-70)

Existe frustración en el equipo a causa de los retrocesos, pero hay que entender que la responsabilidad de los cambios es de la familia (PIB 1, P3, línea 71-74)

El despliegue de distintas estrategias genera la base de los cambios, pero éstos se darán si a las personas les hacen sentido (PIB 1, P3, línea 74-77)

La evaluación de los cambios tiene relación con la aplicación del mapa de factores en distintas etapas del proceso interventivo, de manera de detectar ciertas situaciones (PIB 1, P3, línea 79-81)

Se monitorean constantemente los casos en reuniones técnicas de equipo (PIB 1, P3, línea 84-85)

Se vincula a la familia más con el centro, que con las duplas a cargo, para que éste sea visualizado como el ente protector (PIB 1, P3, línea 89-90)

Tiene relación con la revisión de procedimientos y estrategias en el proceso (PIB 1, P3, línea 106-107)

Se realiza una revisión de cambios conductuales (PIB 1, P3, línea 107-108)

Los relatos son la manera más directa de trabajar (PIB 1, P3, línea 110)

La aplicación acotada de instrumentos con una mirada psicosocial (PIB 1, P3, línea 111-112)

Procesos terapéuticos como tales no se dan en este centro se dan más consejerías (PIB 1, P3, línea 115-118)

La minuta se aleja de lo que se realiza (PIB 1, P3, línea 125)

Las bases técnicas al regir para todos, evalúan igualmente a todos no considerando las características propias de los centros (PIB 1, P3, línea 130-135)

Las personas que están desde las políticas públicas viendo los lineamientos no son quienes defienden a las familias y trabajan con ellas, entonces éstos no encajan (PIB 1, P3, línea 139-140)

Los lineamientos se alejan y no reflejan lo que se hace, pero hay que ajustarse a ellos (PIB 1, P3, línea 142-144)

Profesional 4 (P4)

Se ve principalmente maltrato infantil y ser testigo de violencia intrafamiliar (PIB 1, P4, línea 4-5)

Se atiende a niños que reciben violencia intrafamiliar, negligencia parental, abandono, maltrato psicológico y físico pero no constitutivo de delito (PIB 1, P4, línea 6-8)

Los objetivos con la familia son habilitarlos en sus roles parentales, promover el buen trato y entregarles herramientas para la resolución de conflictos (PIB 1, P4, línea 10-12)

El objetivo con los niños, desarrollar habilidades sociales y fortalecer su autoestima (PIB 1, P4, línea 13-14)

Lo primordial para que haya cambios en las familias es que reconozcan la problemática que los afecta (PIB 1, P4, línea 14-16)

Cuando las familias problematizan pueden haber cambios (PIB 1, P4, línea 20-21)

Sin un reconocimiento de la problemática en la familia, es imposible un cambio (PIB 1, P4, línea 21-23)

Es complicado el cumplimiento de todos los objetivos (PIB 1, P4, línea 25)

Complica la falta de adherencia de las personas por un tema geográfico (PIB 1, P4, línea 26-27)

Algunos objetivos se cumplen en el período cercano al egreso (PIB 1, P4, línea 31-33)

Los cambios generados al último, no se pueden seguir (PIB 1, P4, línea 35-36)

Entrega de hoja sobre las normas y límites de los hijos (PIB 1, P4, línea 50-51)

Realización de taller individual a padres sobre el establecimiento de normas de acuerdo a la etapa evolutiva del hijo (PIB 1, P4, línea 51-53)

Trabajar desde los ejemplos y la experiencia, fomentando la participación (PIB 1, P4, línea 55-57)

El psicólogo se vincula más con los niños (PIB 1, P4, línea 59-60)

Haciendo participar a la familia y hablando de experiencias, se sensibilizan en sus temáticas y hacen click (PIB 1, P4, línea 68-70)

Ponerse a la par de ellos, explicando simple con ejemplos y experiencias, los sensibiliza, logran entender su situación y tratan de cambiar (PIB 1, P4, línea 72-76)

Lo primordial es que la familia identifique la problemática que los afecta (PIB 1, P4, línea 76-77)

Desde las vivencias de los padres se pueden lograr cambios, al no querer que sus hijos vivan lo mismo que ellos (PIB 1, P4, línea 78-83)

Hay que indagar y tratar de provocar cambios, a partir de sus experiencias (PIB 1, P4, línea 83-84)

Se evalúan los procesos, viendo el cumplimiento de los objetivos (PIB 1, P4, línea 86)

A los seis meses se hace una revisión de casos y se ve lo cumplido (PIB 1, P4, línea 86-88)

Las duplas hacen revisión de los planes de intervención y evalúan el proceso (PIB 1, P4, línea 90-91)

De manera informal se ven cambios en el aumento de adherencia, la participación de padres en el colegio y la mejora de notas del niño (PIB 1, P4, línea 91-93)

En la minuta sale que se hacen terapias y no se hacen (PIB 1, P4, línea 104-105)

A SENAME le interesan más los números, los plazos que los cambios (PIB 1, P4, línea 106-107)

Los lineamientos definen los usuarios de atención, pero no dan las herramientas para trabajar el maltrato infantil y la violencia intrafamiliar (PIB 1, P4, línea 113-116)

Cada uno trabaja desde la propia experiencia (PIB 1, P4, línea 116-117)

Profesional 5 (P5)

Cortar la dinámica violenta en la familia (PIB1, P5, Línea 3-5)

Evaluar el daño emocional del niño, (PIB1, P5, Línea 5- 7)

Los objetivos depende del tipo de violencia de cada caso. (PIB1, P5, Línea 7-8)

El foco es evaluar el daño. (PIB1, P5, Línea 10)

Los pib no trabajan en un tratamiento psicoterapéutico, los pib son de promoción, psicoeducar. (PIB1, P5, Línea 10 - 12)

Se trabaj en tres niveles: familiar, individual y social. (PIB1, P5, Línea 14 - 15)

No se realizan psicoterapias prolongadas con los niños que tengan objetivos, metas y reparación de daño. (PIB1, P5, Línea 15 - 17)

El trabajo no contempla alta seguridad, eso se deriva. (PIB1, P5, Línea 18)

Se trabaja a nivel de psicoeducación, se sugiere, enseña. (PIB1, P5, Línea 20)

Se centra en las habilidades parentales y resolución de conflictos. (PIB1, P5, Línea 21 - 22)

La evaluación indica si es pertinente atenderlo en el pib. (PIB1, P5, Línea 25)

La evaluación y diagnóstico se realizan en dos meses (PIB1, P5, Línea 29 – 30)

El plan de intervención depende de cada caso y se basa en la evaluación y diagnóstico previo. (PIB1, P5, Línea 30 - 32)

La demanda es alta para el tiempo estimado. (PIB1, P5, Línea 32 - 33)

La situación territorial dificulta el trabajo, debido a las distancias y el tiempo empleado en llegar al destino para realizar las visitas. (PIB1, P5, Línea 35 - 39)

Las personas que citas no siempre tienen recursos para asistir. (PIB1, P5, Línea 39 – 40)

El trabajo se hace complejo ya que se ve a una persona cada un mes. (PIB1, P5, Línea 40 - 41)

Después de los dos meses de evaluación se hacen los objetivos que dependen del tipo de maltrato. (PIB1, P5, Línea 43 - 45)

Hay que evaluar la situación si es necesario restablecer vínculos (PIB1, P5, Línea 45 – 46)

Cuando se trabaja habilidades parentales el foco es el vínculo (PIB1, P5, Línea 46 - 47)

Los objetivos en el tema del maltrato son muy amplio, debido que son muchas las variables dentro de los casos, por lo que no hay una receta para esto. (PIB1, P5, Línea 47 – 52)

La evaluación se hace a través del discurso o de los cambios que la familia va presentando y se asigna un porcentaje que no es estandarizado. (PIB1, P5, Línea 63 - 66)

Dentro de los criterios de egreso se encuentran el cumplimiento de objetivos. (PIB1, P5, Línea 70 - 72)

El 50% del cumplimiento de los objetivos respaldan un egreso, pero no es un proceso estandarizado. (PIB1, P5, Línea 72 - 77)

El vínculo se trabaja con la familia y en base a talleres. (PIB1, P5, Línea 80 - 81)

Se imparten talleres para niños, jóvenes y adultos. (PIB1, P5, Línea 83)

Se agrupan de acuerdo a la variedad de temas y problemáticas pero el 95% de los casos la violencia es transversal. (PIB1, P5, Línea 83 – 87)

Los talleres lo realizan los educadores y participan los psicólogos. (PIB1, P5, Línea 87 - 89)

Los talleres son una instancia y la otra son las intervenciones con los papás. (PIB1, P5, Línea 91 - 92)

Las sesiones con los papás no es terapia. (PIB1, P5, Línea 92 - 94)

No se obligan a las familias que realicen cambios sino que se sugieren cosas. (PIB1, P5, Línea 94 - 97)

Se citan a las personas y se hacen visitas domiciliarias. (PIB1, P5, Línea 97 - 98)

Cada tres meses se realizan visitas y se hace un informe de acuerdo a la situación actual de cambio o mantenimiento de las dinámicas. (PIB1, P5, Línea 100 - 102)

Para empezar, sin la participación de las personas es imposible generar cambio. (PIB1, P5, Línea 107 - 108)

Es muy difícil generar cambios ya que el 95% de los casos son derivados de tribunales y no conciben tener un problema. (PIB1, P5, Línea 108 - 114)

Lo primero para generar cambio es trabajar el vínculo con la persona y la familia, sin vínculo no hay participación y conciencia de los problemas. (PIB1, P5, Línea 114 - 117)

El vínculo con la familia es brindar apoyo para lo que ellos necesiten. (PIB1, P5, Línea 117 - 119)

La participación es la piedra angular para generar cambios. (PIB1, P5, Línea 119 – 126)

La toma de conciencia de los problemas en la familia. (PIB1, P5, Línea 126 - 130)

Si la familia no toma conciencia de las situaciones no se crea cambio. (PIB1, P5, Línea 132 - 139)

Hacer cambiar un poquito a las personas es difícil, si no hay participación no se puede hacer mucho. (PIB1, P5, Línea 139 - 141)

En los niños se puede generar cambio en dos perspectivas en lo familiar y la parte individual (PIB1, P5, Línea 148 - 149)

Por lo general los niños empiezan a tener cambios de conductas por el ambiente en el que viven, si tu generas cambios en la familia va a generar cambios también en la conducta del niño. (PIB1, P5, Línea 150 - 152)

Es una respuesta conductual, mezcla la parte sistémica y conductual. (PIB1, P5, Línea 152 - 153)

En el trabajo individual con el niño se propicia el vínculo, pero es difícil ya que son muchos casos y familias, y éstas son familias extensas. (PIB1, P5, Línea 155 - 159)

Nosotros trabajamos desde la familia y los cambios que ahí se producen van de la mano con los cambios en el ámbito individual. (PIB1, P5, Línea 171 - 176)

Se evalúa a través del mismo proceso, de la evolución, cómo se llegó y la situación actual. (PIB1, P5, Línea 179 - 183)

Al egresar las familias contestan una encuesta. (PIB1, P5, Línea 183)

Que la resolución de conflictos no sea violenta eso es un gran cambio. (PIB1, P5, Línea 189 - 191)

Si los padres no saben resolver adecuadamente sus conflictos tampoco la saben resolver con sus hijos, hay que cambiar primero esas conductas. (PIB1, P5, Línea 193 - 198)

El primer objetivo siempre es la integridad física del niño. (PIB1, P5, Línea 199 - 200)

Se tiene que trabajar en todo, no se puede dedicar el trabajo a sólo una cosa ya que los casos son complejos. (PIB1, P5, Línea 205 - 208)

No se tiene una posición bien elaborada con respecto a la minuta. (PIB1, P5, Línea 249 - 250)

Profesional 6 (P6)

Los objetivos dependen de los casos (Pib1, P6, Línea 2-3)

Lo primero es realizar un diagnóstico para ver si compete el caso a las intervenciones del pib. (Pib1, P6, Línea 3-7)

Generar estrategias de intervención con niños en el ámbito psicológico, daño emocional y generar estrategias parentales, educar a los padres o al adulto significativo. (Pib1, P6, Línea 7-10)

Trabajar en red para generar estrategias de intervención más especializadas. (Pib1, P6, Línea 12-15)

Se hace un plan de intervención individual a cada niño, según lo que manda tribunal. (Pib1, P6, Línea 17-20)

El diagnóstico dirige qué debemos trabajar. (Pib1, P6, Línea 22-23)

Los talleres de padres les ayuda a tomar conciencia de que no son sólo ellos los que tiene estas problemáticas. (Pib1, P6, Línea 31-35)

El rol de los profesionales debe traspasar lo experto hacia una generación de conocimiento desde el trabajo colectivo. (Pib1, P6, Línea 35-37)

El vínculo con la familia es importante ya que vienen por medio del tribunal. (Pib1, P6, Línea 40 - 42)

Explicarle a los padres el tema del taller con la finalidad de ayudar a la familia. (Pib1, P6, Línea 42-44)

Lo primordial, antes del vínculo es generar conciencia de que lo que viven es un problema. (Pib1, P6, Línea 49-51)

No se puede generar un cambio sin que ellos realmente no pasan por ese proceso reflexivo. (Pib1, P6, Línea 51-53)

Existe mayor adherencia al programa cuando se hay conciencia de que existe un problema y se les brindará ayuda. (Pib1, P6, Línea 55 - 57)

Se realiza manejo conductual frente a ciertas problemáticas. (Pib1, P6, Línea 57 - 60)

Se otorgan ciertas estrategias, luego se pregunta como le ha ido, después son ellos quienes tratan de darse refuerzos positivos (Pib1, P6, Línea 62-65)

Si existe adherencia al programa (Pib1, P6, Línea 69-71)

El principal indicador es la participación y motivación de las familias de querer generar cambio. (Pib1, P6, Línea 71-73)

Cuando faltan a las citas te avisan, aprovechan todas las oportunidades que tienen, se acercan y preguntan. (Pib1, P6, Línea 73-76)

Al consultar en las redes te indican si existen cambios significativos de la situación. (Pib1, P6, Línea 76-79)

Son indicadores en los jardines infantiles la participación, la asistencia, y si el niño asiste bien mudado, si hay preocupación. (Pib1, P6, Línea 79-82)

No lo tengo claro (Pib1, P6, Línea 99)

Lo claro es que tribunal genera un plan de intervención (Pib1, P6, Línea 99-101)

Serpaj trabaja temáticas transversales a todos los casos como el enfoque de derecho de los niños (Pib1, P6, Línea 107-109)

Se trabaja la resolución no violenta de los conflictos, son transversales para trabajar el problema integralmente. (Pib1, P6, Línea 115-118)

Profesional 7 (P7)

Los objetivos están establecidos por el PIB enfocados en reestablecer derechos vulnerados, son también reparatorios y psicoeducativos. (PIB 1, P7, Línea 6-10)

El objetivo es reparatorio desde lo psicoeducativo (PIB 1, P7, Línea 7-8)

Al ocurrir las vulneraciones al interior de la familia, las intervenciones apunan al restablecimiento de derechos (PIB 1, P7, Línea 4-5)

El restablecimiento de derechos como objetivo se enmarca desde un enfoque de género (PIB 1, P7 Línea 9-11)

El tribunal es el primero organismo que detecta la vulneración y la detiene (PIB 1, P7, Línea 12-13)

Detenida la vulneración se trabaja en reparación de la nueva familia (PIB 1, P7, Línea 13-14)

Actualmente se está trabajando en sistematizar el trabajo, considerando las temáticas y metodologías (PIB 1, P7, Línea 23-29)

Para sistematizar primero hay que diferenciar las temáticas que se repiten en el PIB, como roles parentales, revinculación con la figura significativa, internalizar los derechos, potenciar resiliencia y problematizar situación familiar (PIB 1, P7, Línea 30-33)

La mayoría de los casos no vienen por voluntad sino por orden de tribunal y no tienen conciencia por qué están aquí (PIB 1, P7, Línea 34-35)

Primeramente, al recibir un caso hay que considerar lo que viene estipulado para trabajar en el informe DAM (PIB 1, P7, Línea 49-52)

Si los casos no vienen con informe DAM, se hace una evaluación psicosocial inicial para fijar las temáticas a trabajar (PIB 1, P7, Línea 54-56)

Muchas veces el informe DAM o tribunal solicita trabajar una temática y luego de la entrevista inicial. Uno se da cuenta que hay problemas de mayor complejidad dentro de la familia. Por eso el primer paso es evaluar la situación familiar real (PIB 1, P7, Línea 56-61)

Antes de todo hay que establecer un vínculo potente y adecuado porque o sino es difícil que confíen o entreguen información (PIB 1, P7, Línea 61-63)

Muchas veces los casos son más complejos y no corresponden al PIB, hay que derivarlos al PIE a una intervención especializada (PIB 1, P7, Línea 63-67)

Hay dos temáticas que siempre hay que trabajar; el tema de interiorizar los derechos y el enfoque de género, éstos temas son transversales a todos los casos (PIB 1, P7, Línea 69-72)

Se intenta delimitar las temáticas y luego trabajarlas (PIB 1, P7, Línea 75-76)

En el trabajo primero se problematiza con la familia para que logre ver el motivo de estar en el PIB (PIB 1, P7, Línea 76-78)

Después se definen las temáticas a trabajar a través de un mapa de factores que identifica los protectores y los de riesgo que tienen las familias y los niños (PIB 1, P7, Línea 79-82)

El gran problema en intervención es la obligatoriedad, la gente no tiene disposición positiva para participar, este es el obstáculo (PIB 1, P7, Línea 84- 87)

La teoría del cambio depende de múltiples causas por eso trabajamos en múltiples contextos del niño. Trabajamos en la escuela, con la familia, etc. (PIB 1, P7, Línea 90-99)

El cambio es multifactorial, depende de pequeños cambios en distintos contextos (PIB 1, P7, Línea 100-101)

Uno cumple una labor facilitadora que hace visualizar el problema a los agentes, su responsabilidad sin culpar (PIB 1, P7, Línea 101-106)

Se evalúa al igual que al comienzo, a través de entrevistas con la red que intercede en la vida del niño también con observaciones al niño o con test gráficos (PIB 1, P7, Línea 116-125)

Se consideran todos los lugares que se han intervenido y se busca un relato coherente entre ellos (PIB 1, P7, Línea 126-127)

Para egresar hay que informar al tribunal de los cambios y la evolución de éstos. A veces por tiempo no se alcanza o en casos complejos no se logra mucho. (PIB 1, P7, Línea 139-145)

A veces hay que egresar porque se cumple el tiempo. Se informa sobre los objetivos que se han cumplido y los que no. (PIB 1, P7, Línea 158- 162)

EL proyecto SENAME es muy generalizado (PIB 1, P7, Línea 167-168)

Hay cosas que no están planteados, entonces uno hace lo que cree, conversando con otros profesionales para darle mayor objetividad al trabajo (PIB 1, P7, Línea 168-172)

Es demasiado general, no está definido la cantidad de casos que uno atiende ni la cantidad de atenciones (PIB 1, P7, Línea 172-174)

Ni los supervisores de SENAME están de acuerdo con lo establecido y nos exigen otra cantidad de intervenciones (PIB 1, P7, Línea 174- 175)

Hay que concretar el trabajo, el procedimiento, las números de sesiones y la metodología (PIB 1, P7, Línea 176- 179)

Profesional 8 (P8)

Hay lineamientos que uno se propone como objetivos. A nivel individual es reparación emocional en niños y familia, porque se considera que mientras haya buena dinámica familiar, se fortalece el desarrollo integral y bienestar del niño (PIB 1, P8, Línea 5-9)

Los niveles hay que verlos interrelacionados. Si el objetivo es el tema emocional, también se conjuga con trabajar roles parentales por ejemplo (PIB 1, P8, Línea 10-13)

En general depende de cada caso y las temáticas, pero casi siempre el objetivo es trabajar roles parentales (PIB 1, P8, Línea 16-18)

La restitución de derecho en su integralidad es el objetivo más importante (PIB 1, P8, Línea 21-23)

En cada caso, primero se realiza una entrevista de ingreso por parte del director para ver si se cumple con los lineamientos del PIB, luego se designan a las duplas psicosociales, ya sea por interés o cupos (PIB 1, P8, Línea 31-32)

Las duplas hacen una evaluación y diagnóstico social del caso y también generar vínculo con la familia a través de entrevistas con la familia, visitas al domicilio y escuela (PIB 1, P8, Línea 43-47)

Mensualmente se hace 1 intervención por temas de lejanía, la locomoción dificulta (46-53)

Luego de la evaluación diagnóstica, las duplas arman las carpetas con fichas de ingreso, las del tribunal y pautas de intervención (PIB 1, P8, Línea 53-56)

Con el tiempo, la dupla evalúa las temáticas a trabajar porque algunas ingresan por una temática, pero luego e das cuenta que hay otros factores influyentes (PIB 1, P8, Línea 56-60)

Hay que tener mucho criterio para enfocar la intervención (PIB 1, P8, Línea60-61)

Una estrategia complementaria al trabajo es entregar orientaciones o tareas a los padres que se complementa con el taller de roles parentales (PIB 1, P8, Línea 68-70)

Sugerir tareas a los padres con sus hijos para ver si funciona; establecer límites o reglas a la pareja alternativas a las que ya realizaban, para todas las problemáticas (PIB 1, P8, Línea 70-74)

Las sugerencias dependen de la contingencia de la familia, porque uno orienta, pero en la práctica no funciona. Por eso hay que reevaluar constantemente las alternativas que se le sugieren (PIB 1, P8, Línea 74-80)

No hay delimitación en el trabajo como PIB, hay lineamientos que la dupla va adaptando a los casos (PIB 1, P8, Línea 80-85)

Frecuentemente hay que ser realista, porque uno tiene la intención por generar cambio dentro de la dinámica familiar, pero hay poca disposición al cambio. Ellos cumplen por temor a las represalias del tribunal (PIB 1, P8, Línea 89-94)

El profesional tiene que tener mucha tolerancia a la frustración cuando los casos no se dan como uno quiere, aunque el PIB y los profesionales pongan todo de su parte (PIB 1, P8, Línea 96-98)

Hay familias dispuestas y comprometidas (casos emblemáticos) que han dado efectivos resultados (PIB 1, P8, Línea 99-100)

Las familias frecuentemente llegan con la idea a recibir solución o receta y se les va a solucionar el problema. Hay que explicarles que es un trabajo colaborativo para generar los cambios (PIB 1, P8, Línea 101-106)

Cuando no hay buena disposición se perjudica la intervención y uno tiene que ser mas directivo para tratar de guiar el proceso (PIB 1, P8, Línea 106- 108)

El tema del cambio es complejo (PIB 1, P8, Línea 109)

Aún no he egresado casos, tengo casos en pleno proceso y las sugerencias e intervenciones que hemos realizado como dupla, son consideradas por las familias, pero a a veces cuentan que algo ocurrió y uno tiene que reacción rápido para orientar y esto cambia lo que has realizado (PIB 1, P8, Línea 117- 127)

Hay casos que se ve la posibilidad de derivarlos porque no cumplen objetivos. La idea no es que permanezcan solo para cumplir el tiempo (PIB 1, P8, Línea 131-137)

Para ver los objetivos logrados no nos quedamos con un solo relato, sino también consideramos otros contextos como la escuela u otros familiares (PIB 1, P8, Línea 140- 147)

Incorporamos a los protagonistas del caso para contrastar información y conocer el nuevo escenario de la familia (PIB 1, P8, Línea 147-151)

Trabajamos con herramientas cualitativas como medios verificadores del relato, también la observación en la participación de entrevistas (PIB 1, P8, Línea 152-154)

En cosas más concretas como beneficios sociales, uno verifica en el domicilio si hay cambios habitacionales (PIB 1, P8, Línea 155-157)

Los objetivos de SENAME son demasiado ambiciosos y generales, en la práctica son difíciles de concretarlos y hay que adaptarlos para cumplirlos (PIB 1, P8, Línea 169-172)

Con los lineamientos de SERPAJ hay que complementarlos y también es difícil llevarlos a la práctica con tantos casos (PIB 1, P8, Línea 173-175)

Sabemos que los lineamientos dan sustento a las intervenciones, pero es complejo adaptarlos a la realidad de Cabildo, el tema de la lejanía implica complejidad. (PIB 1, P8, Línea 173-180)

Paráfrasis PIB 2

Profesional 1 (P1)

Son hartos objetivos, pero el primero es empoderarse como terapeuta en la intervención (PIB 2, P1, línea 2 - 3)

Se generan cambios en las personas en la forma de entender a los demás y a sí mismo (PIB 2, P1, línea 4 - 5)

También los cambios se generan en la red como sostenedora de éstos (PIB 2, P1, línea 5 - 6)

Se busca generar conocimiento, técnicas y estrategias con el equipo para propiciar cambios (PIB 2, P1, línea 9 - 11)

Intencionar el aprendizaje y reconocer las prácticas y dificultades es esencial (PIB 2, P1, línea 12 - 13)

Es necesario aprender de las distintas disciplinas que trabajan en la intervención (PIB 2, P1, línea 14 - 17)

Hay que ser constantes, tener una agenda y claridad en las tareas a realizar (PIB 2, P1, línea 21 - 22)

Hay que tener claro el rol de confianza desde la institución y el rol de responsabilidad con otras instituciones (PIB 2, P1, línea 22 - 23)

Al ser un programa de SENAME tiene una connotación de control y obligatoriedad (PIB 1, P2, línea 27 - 28)

Los usuarios derivados de SENAME y tribunal de familia ven el programa como una instancia de control (PIB 2, P1, línea 28 - 29)

Hay una relación de tensión con los usuarios derivados desde tribunal, ya que es una demanda por situación conflictiva o negligencia (PIB 2, P1, línea 30 - 32)

Los usuarios ven el programa como un apoyo, pero desde el contexto de la imposición tribunal (PIB 2, P1, línea 34 - 36)

SENAME se asocia a los centros de residencia por lo que la relación entre usuarios y programa tiene dos elementos: el apoyo en los cambios de la familia y la obligatoriedad de dar cuenta del proceso de intervención a tribunales (PIB 2, P1, línea 37 - 40)

Lo primero es hacer un primer contacto con la familia ya sea a través de una visita o telefónicamente para explicar de qué se trata el programa (PIB 2, P 1, línea 42 - 44)

Se genera el vínculo desde la comprensión del programa como un apoyo a la familia (PIB 2, P1, línea 46 - 47)

El foco de atención son las dificultades y relaciones conflictivas que vive particularmente el niño, que permite incorporar a la familia a la intervención (PIB 2, P1, línea 47 - 50)

Se trabaja en favor de resolver las dificultades familiares entregándole el protagonismo a las familias (PIB 2, P1, línea 51 - 53)

Se encuadra a los padres que el PIB es un programa de apoyo, pero los responsables de los cambios son ellos (PIB 2, P1, línea 53 - 55)

Se da una connotación a la violencia como una situación común, pero en niños pequeños también se normaliza (PIB 2, P1, línea 57 - 59)

En la medida que se entiende que hay otras formas de crianza, de generar hábitos y normas, se desarrollan sujetos no violentos (PIB 2, P1, línea 60 - 62)

La parte inicial es un encuadre respecto a los días y profesionales de atención (PIB 2, P1, línea 63 - 66)

La valoración previa por parte de los profesionales a los usuarios permite que se abra el fondo de la problemática (PIB 2, P1, línea 69 - 72)

En la primera etapa es posible conocer las dificultades y descubrir otras problemáticas (PIB 2, P1, línea 72 - 75)

La etapa de vinculación permite aclarar de que se trata el programa (PIB 2, P1, línea 76 - 78)

Es importante para los profesionales la transparencia de los usuarios para ayudar a solucionar las problemáticas reales (PIB 2, P1, línea 78 - 80)

Hay que transparentar las problemáticas para intervenir de una forma más adecuada (PIB 2, P1, línea 80 - 81)

La primera parte del proceso de intervención tiene que ver con diagnosticar (PIB 2, P1, línea 82 - 83)

Se realiza un plan de intervención que contiene las temáticas específicas a trabajar (PIB 2, P1, línea 84 - 86)

Se dialoga respecto a la situación y a través de eso se encamina el proceso de intervención y los objetivos (PIB 2, P1, línea 86 - 89)

En las sesiones con los niños y la mamá, juntos realizan compromisos, los que posteriormente son monitoreados y clarificados a lo largo de la intervención (PIB 2, P1, línea 90 - 93)

Hay una instancia de reunión de equipo en donde se exponen los casos, hay retroalimentación y se ajusta y evalúa el plan de intervención (PIB 2, P1, línea 94 - 99)

“(el cambio) yo creo que son varias cosas, depende de la familia, la disponibilidad de cada persona”

El cambio depende de la familia y su disponibilidad (PIB 2, P1, línea 101)

La repetición constante de las intervenciones permite que éstas en algún momento tengan sentido para las personas (PIB 2, P1, línea 102 - 103)

El cambio tiene que ver con la problematización (PIB 2, P1, línea 103 - 104)

El cambio se relaciona con la empatía con las historias de vida de las personas (PIB 2, P1, línea 104 - 105)

Las formas de ser papá o mamá se relacionan con las historias de vida (PIB 2, P1, línea 105 - 106)

La protagonista de los cambios es la familia y éstos se pueden realizar en cualquier momento (PIB 2, P1, línea 108 - 111)

Lo más importante del proceso es mostrarles a las familias que ellos tienen el poder de cambiar (PIB 2, P1, línea 112 - 114)

Lo más importante es la participación y el protagonismo de los usuarios como agentes de cambio (PIB 2, P1, línea 115 - 116)

Lo más importante es problematizar y vincularnos (PIB 2, P1, línea 115 - 116)

El foco de atención es la conducta del niño como reflejo de las conductas del adulto (PIB 2, P1, línea 116 - 119)

Profesional 2 (P2)

El PIB no es un centro especializado que vea el tema de reparación de maltrato (PIB 2, P2, línea 3-4)

Se ven en el PIB temáticas de vulneración de derechos (PIB 2, P2, línea 7-8)

Si bien no se realiza tratamiento en temas de maltrato, si se monitorean ciertos casos (PIB 2, P2, línea 8-10)

Con los niños se trabajan temas de autoestima (PIB 2, P2, línea 12-13)

Con los adultos principalmente se trabaja en resolución de conflictos (PIB 2, P2, línea 13-14)

Desde tribunal generalmente se solicita trabajar habilidades parentales (PIB 2, P2, línea 14-15)

En el diagnóstico se ve qué específicamente trabajar de habilidades parentales (PIB 2, P2, línea 15-17)

En los casos en donde está cronificada la violencia, es complicado trabajar con el niño y la familia (PIB 2, P2, línea 19-20)

Temas de maltrato son de otros programas más especializados (PIB 2, P2, línea 22-23)

Se realiza trabajo en duplas, no necesariamente psicosociales (PIB 2, P2, línea 33- 37)

De repente es complicado el trabajo con niños, por las competencias de los profesionales de las duplas (PIB 2, P2, línea 37-38)

Con los adultos se trabaja desde lo básico, cosas prácticas y cotidianas (PIB 2, P2, línea 44-45)

Se trabaja con los adultos el acercamiento afectivo, establecimiento de normas y límites, estilos de comunicación, resolución de conflictos y comunicación afectiva (PIB 2, P2, línea 46-49)

A veces cuesta mucho trabajar con los padres, incluso cosas muy prácticas (PIB 2, P2, línea 59-60)

Se trabaja en conjunto con la familia definiendo las cosas que se quieren cambiar y lo que se va a hacer para cambiar (PIB 2, P2, línea 67-72)

Se trabaja con las familias, dándoles acciones pequeñas a realizar (PIB 2, P2, línea 72)

De manera quincenal, se repasan las estrategias definidas en conjunto con la familia (PIB 2, P2, línea 73-74)

Se trabaja desde un modelo participativo con la familia (PIB 2, P2, línea 79-80)

Son más importantes las acciones concordadas con la familia, que las realizadas por los profesionales (PIB 2, P2, línea 80-81)

La familia es quien debe realizar cambios y modificaciones (PIB 2, P2, línea 81-82)

La familia debe esforzarse para realizar cambios (PIB 2, P2, línea 82-83)

Los profesionales plantean algunas estrategias pero las familias tienen que trabajarlas en sus casas (PIB 2, P2, línea 86-87)

Los cambios ocurren cuando las familias perciben como más adecuada y perdurable en el tiempo, la modificación de sus dinámicas familiares (PIB 2, P2, línea 93-95)

Cuando hay muy pocos o nulos cambios, se plantea trabajar de manera más sistemática (PIB 2, P2, línea 99-100)

En el trabajo más sistemático se va monitoreando la situación familiar, y dependiendo ésta se plantean objetivos más complejos (PIB 2, P2, línea 101-103)

El monitoreo de la situación familiar se realiza a través del relato de las personas (PIB 2, P2, línea 107-108)

El monitoreo de la situación familiar se realiza observando la dinámica familiar, durante las entrevistas (PIB 2, P2, línea 108-110)

Los tribunales podrían dar a trabajar con las familias cosas más específicas, para no tener que hacer un nuevo diagnóstico para conseguir fortalezas en las familias (PIB 2, P2, línea 129-131)

En el PIB se realiza intervención directa con la familia, y gestión de red (PIB 2, P2, línea 144-145)

En el PIB se realizan informes a tribunales, planes de intervención, y diagnósticos (PIB 2, P2, línea 146-147)

En el PIB se plantean objetivos a trabajar individual, familiar y en lo comunitario (PIB 2, P2, línea 147-148)

En el área individual se trabaja respecto a la vulneración del niño, su autoestima, control de impulsos, autocuidado, y prevención (PIB 2, P2, línea 151-153)

Con los padres se trabaja resolución pacífica de conflictos, generar normas y límites, estilos de crianza adecuados y la comunicación (PIB 2, P2, línea 153-155)

Se priorizan los casos judicializados, frente a las derivaciones de los colegios, y los casos por demanda espontánea (PIB 2, P2, línea 167-169)

Profesional 3 (P3)

Desde el tribunal vienen determinados objetivos a trabajar con las familias (PIB 2, P3, línea 5-6)

Generalmente tribunales dispone trabajar habilidades parentales, y manejo conductual de niños (PIB 2, P3, línea 7-8)

Las problemáticas individuales a trabajar refieren a la reparación por ser espectadores de violencia intrafamiliar, autocuidado, y prevención de conductas de riesgo (PIB 2, P3, línea 8-10)

En la etapa diagnóstica se profundiza en las dinámicas familiares (PIB 2, P3, línea 12-13)

Las duplas al tener la visión de la situación familiar, establecen los focos de intervención (PIB 2, P3, línea 15-19)

Las problemáticas más importantes son las primeras que se deben intervenir (PIB 2, P3, línea 19-20)

Conociendo las versiones del niño y su familia, se plantean los objetivos (PIB 2, P3, línea 20-22)

La etapa diagnóstica es corta, pero se va extendiendo durante todo el proceso (PIB 2, P3, línea 23-26)

Los objetivos dependen de las contingencias y de la complejidad de los casos (PIB 2, P3, línea 27-28)

Generalmente los casos derivados por el colegio refieren a conflictos en la escuela, bajo rendimiento, problemas conductuales, y agresiones con grupo de pares (PIB 2, P3, línea 31-34)

Los casos derivados por tribunales refieren generalmente a negligencias por parte de los adultos responsables (PIB 2, P3, línea 34-35)

En muchos casos, se ve el síntoma pero existen problemas de fondo (PIB 2, P3, línea 40)

El objetivo se plantea según la problemática abordada en los casos (PIB 2, P3, línea 43-44)

Al principio hay que vincularse con las familias para poder conocerlas (PIB 2, P3, línea 49-50)

Hay que vincularse con las familias por la resistencia y escasa motivación de quienes están obligados a asistir al PIB desde tribunales (PIB 2, P3, línea 50-52)

Hay que visitar distintos contextos de la familia para conocer otra visión de ésta (PIB 2, P3, línea 52-53)

En la primera entrevista se presenta el programa dando cuenta de que si bien puede que sea obligatoria la asistencia a éste, la idea es servirles de ayuda (PIB 2, P3, línea 54-57)

Los programas de SENAME tienen una imagen que provoca temor en las familias, ante la posible pérdida de la tuición de sus hijos (PIB 2, P3, línea 58-60)

Se plantea el trabajo a realizar como una ayuda para las familias, para que vivan mejor (PIB 2, P3, línea 60-64)

La idea es generar un vínculo para disminuir las resistencias de las familias (PIB 2, P3, línea 65-66)

Se genera vínculo al no juzgar a las familias, y preguntarles por sus necesidades (PIB 2, P3, línea 66-68)

Es importante empatizar con las familias y respetarlas (PIB 2, P3, línea 71-72)

Hay que centrarse en las fortalezas de las familias para potenciarlas (PIB 2, P3, línea 76-77)

Se realizan intervenciones consistentes en entrevistas con el niño y con los adultos significativos (PIB 2, P3, línea 91-92)

En la etapa diagnóstica realizada al niño, se aplican ciertos instrumentos, se realiza hora de juego, dependiendo la edad (PIB 2, P3, línea 92-95)

En la etapa diagnóstica se visualiza lo que necesita y quiere, el niño y su familia (PIB 2, P3, línea 95-96)

Cuando se tienen los objetivos planteados, y se inicia el proceso de intervención, los procedimientos a realizar son relativos (PIB 2, P3, línea 103-104)

En el PIB no se realiza psicoterapia por la escasez de recursos, y porque el enfoque del programa es más socioeducativo (PIB 2, P3, línea 111-115)

A las madres de los niños se les comprende y orienta (PIB 2, P3, línea 128-130)

A las familias se les da psicoeducación (PIB 2, P3, línea 134-135)

Los profesionales en el PIB realizan de todo, por la indefinición de las funciones de cada uno (PIB 2, P3, línea 137-139)

No es posible plantear objetivos con tanta claridad en cada sesión (PIB 2, P3, línea 143-145)

Existen casos en los cuales no hay cambios (PIB 2, P3, línea 149)

Hay que problematizar con las familias que asisten al PIB obligadas (PIB 2, P3, línea 153-154)

Puede durar mucho tiempo la problematización con las familias, y posteriormente pasa que éstas no realizan acciones para cambiar (PIB 2, P3, línea 154-161)

Cuando las familias realizan acciones para cambiar, puede ser por varios factores (PIB 2, P3, línea 161)

Los cambios que realizan las familias, a veces ocurren porque encuentran que les sirvió la ayuda del PIB, que aprendieron (PIB 2, P3, línea 162)

Los cambios que realizan las familias, ocurren cuando aplican las orientaciones otorgadas en el PIB, y al tener buenos resultados, continúan haciéndolo (PIB 2, P3, línea 170-172)

La motivación de las familias es importante para realizar cambios (PIB 2, P3, línea 173-174)

No hay nada que arreglar ni cambiar, si la familia no ve el problema (PIB 2, P3, línea 174-176)

Si no se trabaja la resistencia de las familias, no habrá cambios (PIB 2, P3, línea 179-180)

Pese a no trabajar la resistencia de las familias pueden darse pequeños cambios producto de que no quieren consecuencias negativas, desde el tribunal (PIB 2, P3, línea 181-183)

Los cambios generados para el tribunal, son momentáneos (PIB 2, P3, línea 183-184)

Algunas familias realizan cambios y los mantienen, al hacerles sentido lo entregado por los profesionales (PIB 2, P3, línea 185-186)

Los problemas conductuales de los niños, se evalúan claramente cuando hay cambios conductuales (PIB 2, P3, línea 194-197)

Para evaluar los cambios en las familias se tiene una comunicación continua con distintos agentes de los colegios (PIB 2, P3, línea 204-208)

Se evalúan los cambios a través del reporte de los niños y su familia (PIB 2, P3, línea 208-210)

Se evalúan los cambios a partir de la conducta y las actitudes (PIB 2, P3, línea 210-211)

Es complicada la relación con SENAME (PIB 2, P3, línea 231)

Los lineamientos de SENAME son adecuados, no es muy complicado llegar a las metas que disponen (PIB 2, P3, línea 232-233)

Se complica llegar a las metas de SENAME, por la escasez de recursos (PIB 2, P3, línea 233-234)

Se atienden más casos de los debidos, y eso limita los procesos a realizar (PIB 2, P3, línea 234-236)

La atención en el PIB no es la óptima esperada por SENAME, generalmente por la escasez tiempo (PIB 2, P3, línea 237-238)

El nivel de complejidad que se atiende en el PIB ha ido aumentando (PIB 2, P3, línea 250-254)

Hay casos graves que no calzan en el perfil de ningún otro programa y llegan al PIB (PIB 2, P3, línea 254-258)

Al PIB llega de todo tipo de casos, porque la red no tiene que ofrecer (PIB 2, P3, línea 258-263)

Son complejos y variados los casos a atender en el PIB (PIB 2, P3, línea 269)

La intervención breve queda corta, porque no es especializada pero tampoco breve (PIB 2, P3, línea 270-271)

SENAME no ve la realidad concreta que se vive en el PIB (PIB 2, P3, línea 272-273)

Por parte de SENAME no hay claridad conceptual respecto a la mediana complejidad (PIB 2, P3, línea 273-274)

No hay concordancia entre la realidad vivida en el PIB, y la vista por SENAME (PIB 2, P3, línea 277-279)

Los niños necesitan una red más grande que los apoye y ayude (PIB 2, P3, línea 281-282)

En San Antonio, hay un PIB para una gran cantidad de población (PIB 2, P3, línea 283)

SENAME realiza exigencias y en el PIB existe escasez de recursos, profesionales colapsados y problemáticas cada vez más complejas (PIB 2, P3, línea 287-290)

Es adecuado que SENAME realice exigencias al PIB, porque hay que velar por los derechos de los niños (PIB 2, P3, línea 290-291)

Existe la discusión sobre si es viable que los PIB respondan a las exigencias, realizadas por SENAME, de la forma en que se hace (PIB 2, P3, línea 291-292)

El PIB debe lograr hacer un piso proteccional en las familias (PIB 2, P3, línea 298)

Los profesionales logran cosas básicas y de sentido común en las familias (PIB 2, P3, línea 299-300)

SENAME es visto como una figura que supervisa a los PIB (PIB 2, P3, línea 302-303)

Hay que trabajar en el PIB desde cierto modelo, y a lo mejor no es el más adecuado (PIB 2, P3, línea 304-305)

Desde los PIB, hay que evaluar el modelo y aportar a SENAME para encontrar soluciones (PIB 2, P3, línea 305-306)

Paráfrasis PIB N°3

Profesional 1 (P1)

Hay una visión de maltrato infantil amplia que abarca todo el desarrollo integral de un niño (PIB 3, P1, línea 9 -10)

La vulneración de derechos abarca múltiples áreas como educación y salud (PIB 3, P1, línea 12 - 13)

La intervención individual apunta a un diagnóstico del impacto para posteriormente interrumpir y monitorear a la familia (PIB 3, P1, línea 15 - 18)

Es necesaria la detención de la vulneración de derechos para iniciar un proceso de reparación (PIB 3, P1, línea 19 - 21)

Cuando las vulneraciones de derecho no son problematizadas se dificulta la intervención individual (PIB 3, P1, línea 21 - 23)

El primer paso en la intervención es una evaluación del daño del niño brindando a la vez una vinculación desde el espacio terapéutico (PIB 3, P1, línea 27 - 29)

Luego de la evaluación es posible llevar a cabo un trabajo individual que permita visualizar los recursos protectores del niño (PIB 3, P1, línea 29 - 32)

Cuando la vulneración de derechos no se ha resuelto, se trabaja individualmente desde la resiliencia a través de la empoderación (PIB 3, P1, línea 36 - 39)

A pesar de los múltiples problemas de las familias, solo es posible abarcar aquellos temas que no dependen de factores socioeconómicos o culturales (PIB 3, P1, línea 39 - 43)

Para iniciar un proceso de reparación es necesario un cambio desde el hogar (PIB 3, P1, línea 47 - 48)

Un modelo de trabajo para la comprensión del problema desde lo familiar se basa en la sensibilización, problematización y en el trabajo de estilos y competencias parentales (PIB 3, P1, línea 61 - 64)

Cuando no hay una sensibilización ni una problematización respecto a las problemáticas no se genera el cambio (PIB 3, P1, línea 64 - 66)

Cuando se desmitifica respecto a las intervenciones, se produce un cambio en las familias (PIB 3, P1, línea 67 - 70)

Se dificulta el cambio, cuando el maltrato es transgeneracional ya que se problematiza toda la familia (PIB 3, P1, línea 70 - 73)

Para realizar una intervención hay que abarcar en primer lugar la historia familiar y los efectos del problema sobre el desarrollo del niño. (PIB 3, P1, línea 78 - 80)

Posterior al diagnóstico, se evalúan las competencias parentales existentes y ausentes y los daños asociados a esto (PIB 3, P1, línea 81 - 83)

El énfasis de la intervención se da en el proceso de devolución a la familia del impacto de la vulneración (PIB 3, P1, 84 - 86)

El trabajo conjunto con la red favorece el proceso de reparación (PIB 3, P1, línea 87 - 88)

A partir de un buen diagnóstico y de la sensibilización de la familia se generan los cambios (PIB 3, P1, línea 92 - 95)

El vínculo entre las familias y los profesionales potencian el cambio (PIB 3, P1. Línea 96 - 97)

El cambio se asocia a la adherencia y al impacto de las intervenciones en todas las áreas de desarrollo de un niño (PIB 3, P1, línea 101 - 102)

El cambio se evalúa con el reporte de los padres (PIB 3, P1, línea 103 - 104)

Al ser amplios los lineamientos técnicos, permiten ajustar las estrategias de intervención (PIB 3, P1, línea 112-113)

La amplitud de lineamientos técnicos favorece y dificulta el trabajo a la vez (PIB 3, P1, línea 113 - 115)

Lo prioritario en el desarrollo de las intervenciones tiene que ver con una organización a nivel del equipo de profesionales (PIB 3, P1, línea 116 - 119)

Las dificultades de tiempo y monetarias, se superan a partir de las organización de la institución y del equipo (PIB 3, P1, línea 119 - 122)

SENAME invisibiliza la complejidad real de las vulneraciones y los recursos que se destinan a las intervenciones. (PIB 3, P1, línea 125 - 129)

Hay una valoración errónea de los programas de intervención breve, los que responden no solo a prevención del maltrato, sino también a intervenciones de reparación. (PIB 3, P1, línea 137 - 140)

Profesional 2 (P2)

Lo fundamental es enmarcar las intervenciones desde la psicología en un enfoque de derecho (PIB 3, P 2, línea 64-66)

El procedimiento general se inicia con la entrevista de pre-ingreso y la visita domiciliar que consiste en evaluar el perfil de los usuarios (PIB 3, P 2, línea 53-56)

La finalidad de los pre-ingresos es delimitar el perfil de los usuarios y las intervenciones (PIB 3, P 2 línea 56-57)

El programa considera poco la mirada social y más la psicológica. Esta tiene validez por la presencia de psicólogos. La psicología está sobrevalorada y se pierde la consideración a otras miradas (PIB 3, P 2 línea 277-284)

Los motivos de ingreso traen solapados otras vulneraciones de mayor complejidad (PIB 3, P 2 línea 58-59)

Se realiza un encuadre desde un enfoque de derechos, respecto a las finalidades del programa y el motivo de ingreso (PIB 3, P 2 línea 64-69)

La mayoría de los ingresos son por motivos de derivación, lo que predispone a las familias (PIB 3, P 2 línea 69-70)

La primera entrevista es lo fundamental porque permite encuadrar los límites del programa, de las intervenciones y generar un vínculo con las familias (PIB 3, P 2 línea 70-75)

Cuando hay dificultades de vínculo no es posible realizar intervenciones (PIB 3, P 2 línea 75-76)

Las diversas miradas de las intervenciones del PIB deben ser clarificadas para entender la vulneración de derechos desde un contexto y en la historia familiar (PIB 3, P 2 línea 83-88)

El encuadre es relativo a las necesidades de la familia y se realiza en base a consensos para planificar las intervenciones (PIB 3, P 2 línea 103-106)

Lo central en el diagnóstico es el vínculo y el encuadre (PIB 3, P 2 línea 116-117)

Primero hay que encuadrar sobre el PIB y saber por qué ingresan. (PIB 3, P2, Línea 123-126)

Se realizan visitas domiciliarias en duplas idealmente, pero no ocurre frecuentemente, los psicólogos realizan intervenciones en oficina. (PIB 3, P2, Línea 128-132)

Por el trabajo de oficina, el psicólogo pierde la posibilidad de conectarse con la comunidad. (PIB 3, P 2, Línea 132-133)

Idealmente la dupla debiera realizar los trabajos juntos, pero hay que dividirse las tareas por temas de recursos y horario. (PIB 3, P 2, Línea 133-138)

Se visitan los diferentes contextos del caso para tener una mirada integral (PIB 3, P 2, Línea 140-141)

Cuando nos reunimos, vemos los casos, los avances y lo que realizaremos, (PIB 3, P 2, Línea 141-145)

Luego de la entrevista de ingreso y vistas en los diferentes contextos se genera un plan de intervención. (PIB 3, P 2, Línea 145-149)

El plan de intervención pueden ser habilidades parentales o proceso terapéutico al niño o ambas (PIB 3, P 2, Línea 150-152)

De acuerdo a las necesidades del caso, se deriva a la dupla con los profesionales necesarios y considerando las afinidades de éstos. (PIB 3, P 2, Línea 155-157)

El vínculo es fundamental para que el niño se sienta cercano y valorado

Hay que ser estratégico para cuidar las alianzas con los niños contra los padres y viceversa. (PIB 3, P 2, Línea 168- 173)

El cambio es relativo, hay muchas estrategias y encontrar la adecuada a la intervención es difícil (PIB 3, P 2, Línea 185-186)

Las necesidades de cada familia son distintas, y al hablar de éstas aumenta el margen de acción (PIB 3, P 2, Línea 189- 193)

Se pueden considerar necesidades particulares que para poder trabajar sobre el real motivo de derivación (PIB 3, P 2, Línea 202- 205)

El pib tiene una visión de SENAME, SERPAJ y la apreciación personal de los profesionales. Es una integración de los tres (PIB 3, P 2, Línea 259-263)

Constantemente se sigue el caso, no sólo considerando el relato del niño, sino también de la escuela. Son indicadores de los cambios (PIB 3, P 2, Línea 235-237)

También hay que recabar antecedentes de quien deriva y mantener contacto con los agentes sociales en torno al caso para que éstos sean informantes de los progresos. (PIB 3, P 2, Línea 238- 243)

Otro indicador es la apreciación personal que se obtiene a través de conversaciones con el niño (PIB 3, P 2, Línea 243-246)

Para corroborar un relato hay que mantenerse en contacto con la red (PIB 3, P 2, Línea 246- 249)

Es el vínculo y la confianza, las estrategia de agente de cambio, no tanto la técnica, porque ésta puede servir para algunos casos y otros no. (PIB 3, P 2, Línea 226- 229)

Profesional 3 (P3)

El manual operativo abarca y plantea el deber ser como profesionales,, pero no considera particularidades o triangulación entre los organismos (PIB 3, P3, Línea 105-107)

El trabajo se complejiza cuando estamos al medio entre tribunales y SENAME (PIB 3, P3, Línea 107-109)

No hay nadie que nos diga que el trabajo se está realizando efectivamente, solo hay castigos (PIB 3, P3, Línea 117-120)

La mayoría de los casos proviene desde tribunales, no pudiendo considerar los casos espontáneos que derivan desde las escuelas, siendo éstos también de urgencia (PIB 3, P3, Línea 123-128)

Desde tribunales se desconoce muchas veces nuestra labor (PIB 3, P3, Línea 130-133)

Los tiempos que tenemos no son reales, muchos casos en poco tiempo (PIB 3, P3, Línea 137-143)

En la metodología utilizamos distintos juegos como herramientas para abordar temáticas de dinámica y estructura familiar (PIB 3, P3, Línea 32-33)

Nosotros cuando detectamos un tema más complejo lo derivamos a la dupla o psicólogos (PIB 3, P3, Línea 47-50)

Primero hay que encuadrar sobre el PIB y saber por qué ingresan (PIB 3, P3, Línea 47-50)

A la familia le tiene que hacer sentido el trabajo que realizaos, es un indicador que el trabajo está siendo considerado (PIB 3, P3, Línea 59 -60)

También un indicador es que asistan, pero no solo a escuchar sino también deben aportar a la situación (PIB 3, P3, Línea 60-65)

Otro indicador es la transparencia que tienen en el discurso (PIB 3, P3, Línea 65-69)

Al no realizar un vínculo efectivo con la familia, ésta no cuenta sobre las situaciones que les suceden (PIB 3, P3, Línea 72-73)

Muchas veces, cada miembro tiene distinto foco de atención sobre lo que esperan en las intervenciones (PIB 3, P3, Línea 71-73)

Es importante el vínculo para detectar las particularidades de los discursos(PIB 3, P3, Línea 73-75)
El cambio es relativo, hay muchas estrategias y encontrar la adecuada a la intervención es difícil (PIB 3, P3, Línea 83-85)

Nosotros hacemos un aporte, pero cambios profundos es difícil evaluarlos (PIB 3, P3, Línea 80-81)
Un tema constante es la definición de la mediana complejidad, está estipulada sólo conceptualmente. (PIB 3, P3, Línea 87-94)

Se puede evaluar que los niños asistan al colegio, consultorio, pero no si se detiene la violencia dentro de la familia (PIB 3, P3, Línea 95-98)

Mayoritariamente los casos ingresan por negligencia parental (PIB 3, P3, Línea 2)

Se trabaja desde la socioeducación y psicoeducación (PIB 3, P3, Línea 3-4)

Se habilita de herramientas para el cuidado de los niños, dependiendo de cada caso (PIB 3, P3, Línea 4-6)

Es trascendental conocer las historias familiares para enfocar las intervenciones (PIB 3, P3, Línea 6-8)

En el plan de intervención hay que considerar concordancia entre los objetivos de los profesionales y los de la familia. (PIB 3, P3, Línea 8-12)

Sucede que no saben a que vienen al PIB y el trabajo que se realiza no les es coherente (PIB 3, P3, Línea 12-15)

Hay que ir focalizando el trabajo con la intención que participen conscientemente (PIB 3, P3, Línea 15-18)

Hay que ir informando sobre los objetivos a las familias, hay que ser claro y concreto (PIB 3, P3, Línea 19-21)

Hay que priorizar las temáticas a trabajar, ya que el tribunal solicita algo y uno se da cuenta que antes hay que trabajar otra temática (PIB 3, P3, Línea 23-29)

Práfrasis PIB N° 4

Profesional 1 (P1)

El objetivo principal es orientar la resignificación de las situaciones de maltrato (PIB 4, P1, línea 3 - 4)

El foco de las intervenciones está a nivel individual y familiar (PIB 4, P1, Línea 4- 5)

Las estrategias de intervención quedan a libertad de elección (PIB 4, P1, Línea 10 - 12)

El vínculo desde el inicio permite resignificar las vivencias (PIB 4, P1, Línea 13 – 14)

El PIB abarca distintos niveles de complejidad, no solo mediana (PIB 4, P1, Línea 15 - 17)

La definición de mediana complejidad se utiliza para generar la subvención (PIB 4, P1, Línea 17 - 18)

El trabajo se orienta en base a las necesidades de las familias (PIB 4, P1i, Línea 19 - 20)

Las derivaciones desde tribunal no dependen de la voluntariedad de las familias por lo tanto no hay una problematización de la situación. (PIB 4, P1, Línea 20 - 22)

Hay distintas formas de cambio, lo difícil es lograr cambios estructurales (PIB 4, P1, Línea 28 - 30)

El énfasis del PIB es preventivo no reparación (PIB 4, P1, Línea 30 - 31)

Cuando las personas se dan cuenta que tienen un problema hay un cambio (PIB 4, P1, Línea 31 - 33)

“cuando se instrumentaliza este programa como algo que se viene a cumplir con una orden de tribunal el cambio es superficial, no hay cambio”

El cambio es superficial cuando se instrumentaliza desde la obligatoriedad (PIB 4, P1, Línea 33 - 34)

El cambio se logra cuando las familias se dan cuenta de un problema (PIB 4, P1, Línea 35 - 36)

La disposición del tribunal se cumple en cuanto a asistencia, pero no hay cambios (PIB 4, P1, Línea 37 - 39)

El plan de intervención se forma en conjunto con el niño y los adultos (PIB 4, P1, Línea 41 - 42)

Se plantean plazos en las temáticas complejas (PIB 4, P1, Línea 44 - 45)

Las intervenciones grupales permiten que las familias se den cuenta que las situaciones de maltrato se relacionan con habilidades parentales (PIB 4, P1, Línea 50 - 54)

Las intervenciones grupales permiten que las familias se den cuenta que hay una historia de vida de castigo físico que se repite con los hijos (PIB 4, P1, Línea 50 - 54)

La división de los niveles de complejidad desde SENAME es un constructo teórico, ya que son complejidades que no pueden ser medidas (PIB 4, P1, Línea 60 - 62)

Los niveles de complejidad no contemplan las múltiples problemáticas (PIB 4, P1, Línea 64 - 65)

La complejidad de las situaciones se divide para realizar la subvención de los programas (PIB 4, P1, línea 65 - 67)

SENAME plantea requisitos mínimos, sin embargo el profesional realiza más de lo requerido (PIB 4, P1, Línea 69 - 69)

SENAME no determina el quehacer de los profesionales (PIB 4, P1, Línea 70 - 71)

SENAME evalúa el impacto de las intervenciones, no las técnicas para llegar a eso. (PIB 4, P1, Línea 72-73)

Profesional 2

Los objetivos tienen tres ejes: individual, familiar y comunitario (PIB 4, P2, línea 3-4)

A nivel individual la intervención tiende a ser psicoeducativa (PIB 4, P2, línea 4-5)

El asistente social trabaja en habilitar a las familias su inserción a la red social de apoyo (PIB 4, P2, línea 5-6)

A nivel individual se realizan intervenciones psicológicas cuando el caso lo amerita y corresponde el perfil (PIB 4, P2, línea 8-9)

Las situaciones de vulneración más grave son derivadas al PIE (PIB 4, P2, línea 9-11)

Se realiza educación en manejo de la ansiedad la frustración y el respeto (PIB 4, P2, línea 14-15)

Con preadolescentes y adolescentes se trabaja en paralelo con intervenciones individuales promoviendo la resiliencia (PIB 4, P2, línea 17-19)

El rol del educador tiende a ser más efectivo en los equipos al tener mayor cercanía con los casos (PIB 4, P2, línea 20-22)

Desde la relación de cercanía que genera el educador se generan grandes cambios (PIB 4, P2, línea 25-26)

La intervención individual siempre pasa por los educadores (PIB 4, P2, línea 26-27)

Los educadores acompañan el proceso y fomentan el entendimiento de las expectativas de la intervención (PIB 4, P2, línea 27-29)

No hay que generar grandes expectativas (PIB 4, P2, línea 29)

La práctica está normada, existe un modelo de trabajo establecido (PIB 4, P2, línea 33)

El proceso de pre ingreso está a cargo del director (PIB 4, P2, línea 36-37)

Las tareas del director son evaluar al niño y su familia (PIB 4, P2, línea 37)

El director establece la correspondencia del perfil entorno a la complejidad de la vulneración de derechos (PIB 4, P2, línea 38)

El director realiza la primera visita domiciliaria para contactarse con la familia (PIB 4, P2, línea 39)

El director despeja el motivo de derivación y recopila los primeros antecedentes de la situación del niño y su familia (PIB 4, P2, línea 40-42)

Posterior al ingreso del niño derivado del tribunal de familia se le informa a éste (PIB 4, P2, línea 44-46)

Los primeros tres meses posterior al ingreso se realiza el proceso de diagnóstico (PIB 4, P2, línea 47)

El primer mes de intervención se analiza el caso en dupla y se contactan con el niño (PIB 4, P2, línea 48-50)

Durante el primer mes se realizan las primeras entrevistas con el niño y familia con el fin de reafirmar el proceso realizado por el director (PIB 4, P2, línea 50-51)

Dos meses son destinados a conocer a la familia entrevistando a todos los actores involucrados en el caso (PIB 4, P2, línea 57-60)

En tres meses se arma un panorama general respecto de la situación del niño (PIB 4, P2, línea 61-62)

La primera evaluación del caso refiere a la aplicación de un mapa de factores de riesgo utilizado como primer diagnóstico de la situación del niño (PIB 4, P2, línea 63-67)

Finalizado los tres primeros meses de intervención se elabora el plan de intervención (PIB 4, P2, línea 67-69)

Internamente como programa manejamos seis meses para la intervención (PIB 4, P2, línea 73-74)

Existe un plazo de 18 meses de duración de la intervención, pero éste se acorta a 12 porque suele suceder que en etapa de pre egreso el caso se complejiza (PIB 4, P2, línea 76-79)

La etapa de pre egreso y seguimiento tiende a ser súper crítica, debido a que pueden mantenerse los cambios o quedar sin efecto la intervención (PIB 4, P2, línea 87-89)

En la etapa de diagnóstico se elabora el plan individual, familiar y comunitario con respecto a las necesidades del caso (PIB 4, P2, línea 96-97)

No existe un modelo estándar de intervención, con todos los casos se trabaja de manera distinta en virtud de las particularidades de cada caso (PIB 4, P2, línea 131-134)

Se trabaja a partir de los conflictos de la propia historia familiar e individual (PIB 4, P2, línea 141-142)

Se trabaja resaltando los aspectos resilientes para que el niño pueda sobrellevar las posibles complicaciones del final del proceso y no se bloquee éste (PIB 4, P2, línea 142-147)

La intervención apunta a insertar al niño y su familia en la red social, para que el caso siempre esté visibilizado y se pueda seguir monitoreando posterior al egreso (PIB 4, P2, línea 147-148)

Este programa se caracteriza por el planteamiento de objetivos pequeños (PIB 4, P2, línea 163-164)

Dentro de los objetivos está el vincularse y entenderse (PIB 4, P2, línea 166)

Hay objetivos pequeños como conseguir que la madre asuma sus responsabilidades (PIB 4, P2, línea 169-171)

A partir de cambios pequeños se van generando cambios más significativos (PIB 4, P2, línea 173-174)

Hay que plantearse bajas expectativas en los casos para que frente a retrocesos en la intervención la meta no se aleje (PIB 4, P2, línea 178-181)

Se ven cambios en la disposición de las personas (PIB 4, P2, línea 192-193)

Se ven cambios en el comportamiento de los niños, en los dibujos de éstos y en la capacidad de vincularse con otros (PIB 4, P2, línea 193-194)

Se ven cambios en el relato que los padres realizan sobre la mejora en la relación con sus hijos (PIB 4, P2, línea 196-197)

La forma más importante de evaluar es a través de factores vulneradores y protectores que se aplica en el proceso interventivo y al finalizar éste (PIB 4, P2, línea 205-207)

El mapa de factores es el único instrumento que permite visualizar si efectivamente hubo cambios en el proceso (PIB 4, P2, línea 220-221)

Hay otros cambios que son más abstractos relacionados con los afectos (PIB 4, P2, línea 222-223)

El mapa de factores es la gran guía que orienta la intervención (PIB 4, P2, línea 229)

Con el mapa de factores se detectan agentes protectores para potenciarlos (PIB 4, P2, línea 232-233)

El eje de la intervención va a tender siempre a resolver los factores vulneradores (PIB 4, P2, línea 234)

Desde la minuta, el PIB es un programa de prevención focalizada y no de intervención (PIB 4, P2, línea 241-243)

La intervención individual no debería realizarse, el eje debiera ser sociocomunitario a nivel grupal (PIB 4, P2, línea 245-246)

Desde el tribunal de familia, las OPD y las escuelas se exige intervención (PIB 4, P2, línea 253-254)

Siempre existe la dualidad entre la promoción y la intervención (PIB 4, P2, línea 256)

Profesional 3 (P3)

En el PIB se trabaja con un tipo de maltrato de mediana complejidad (PIB 4, P3, línea 3-4)

Se trabaja con niños con problemáticas de testigo de violencia intrafamiliar, inasistencias escolares y situación de exclusión social (PIB 4, P3, línea 5-7)

Se realiza un diagnóstico para ver la situación familiar e individual y posteriormente plantear un plan de intervención (PIB 4, P3, línea 8-9)

Se interviene desde el primer momento, ya que el diagnóstico es una intervención (PIB 4, P3, línea 10-11)

Los objetivos dependen de las características del caso y las necesidades de éste (PIB 4, P3, línea 17)

Muchos de los casos que se atienden los adultos protectores con los que se trabaja presentan problemáticas de salud mental y esto perjudica la intervención (PIB 4, P3, línea 18-22)

Cuando no es posible trabajar con los adultos se trabaja con los niños en conductas de autoprotección y fortalecimiento de factores para enfrentar su realidad (PIB 4, P3, línea 24-26)

La labor de la asistente social es hacer visitas domiciliarias y coordinación con las redes dependiendo de lo que necesiten los niños y sus familias (PIB 4, P3, línea 32-36)

No se observan cambios instantáneos (PIB 4, P3, línea 40)

Se ven cambios pequeños de factores que se van potenciando (PIB 4, P3, línea 48-49)

Hay que centrarse en lo positivo de los adultos y niños para llegar más allá (PIB 4, P3, línea 51-53)

Hay casos en los cuales no existe adherencia al programa a pesar de los intentos del equipo (PIB 4, P3, línea 56-61)

Es válido que las familias no quieran recibir atención, ya que es fuerte que se introduzca una institución del estado en la vida familiar (PIB 4, P3, línea 58-61)

Cuando se les dice a las familias que no están cumpliendo su rol y se les sugiere cómo hacerlo, sí hay un cambio (PIB 4, P3, línea 69-71)

En los casos de exclusión social cuando se les muestra un panorama distinto, ellos acceden a realizar algunos cambios (PIB 4, P3, línea 72-78)

Existe un plan de intervención en el cual se plantean objetivos, actividades y métodos de evaluación en un tiempo determinado (PIB 4, P3, línea 83-85)

Por medio del plan de intervención se evalúa qué objetivos se cumplieron (PIB 4, P3, línea 85-86)

Los objetivos que no se han cumplido, hay que enfatizarlos (PIB 4, P3, línea 86-87)

El plan de intervención es conversado la familia (PIB 4, P3, línea 87-88)

Se evalúan cambios en mejora de higiene y condiciones habitacionales (PIB 4, P3, línea 89-100)

Se evalúa que los niños vayan mejorando las condiciones (PIB 4, P3, línea 102-108)

Los casos que ingresan con mediana complejidad están al borde de la alta complejidad (PIB 4, P3, línea 113-115)

Se ha postergado el trabajo comunitario, privilegiando el individual y familiar (PIB 4, P3, línea 124-126)

El trabajo comunitario es importante por la realización de talleres, la difusión del trabajo que se realiza y la consideración de las necesidades del territorio (PIB 4, P3, línea 126-138)

Profesional 4 (P4)

El objetivo es superar la vulneración de maltrato infantil, es ambicioso porque los adultos responsables tienen ese tipo de formación y poder cambiarlo es difícil. (PIB 4, P4, Línea 3-6)

Cuando llega el caso se entrevista a la persona encargada del niño, generalmente es la abuela y se hace más difícil por que hay que hacer un trabajo transgeneracional (PIB 4, P4, Línea 8-10)

Se hacen talleres para fortalecer habilidades parentales y resolución de conflictos sin utilizar la violencia (PIB 4, P4, Línea 10-12)

La gente desconoce que incurren en faltas graves al maltratar a los niños, no conocen los derechos (PIB 4, P4, Línea 12-15)

Revertir el maltrato es un proceso largo, existen también otras complicaciones en la pareja (PIB 4, P4, Línea 24-26)

Los cambios se evalúan a través del tiempo en las intervenciones visualizando los avances en las problemáticas de las dinámicas familiares, como fomentan el castigo.. (PIB 4, P4, Línea 28-31)

Los indicadores de cambio se dan a través de entrevista a los niños, a las madres, a los colegios o enviando informes al tribunal y haciendo revisión de la causa (PIB 4, P4, Línea 33-35)

Los objetivos de las bases técnicas son ambiciosos, ellos se basan en estadísticas, acá nosotros visualizamos la realidad concreta y hay una gran diferencia. (PIB 4, P4, Línea 40-42)

Profesional 5 (P5)

El tema de maltrato infantil conceptualizado en el PIB se refiere a la negligencia y poco cuidado (PIB 4, P5, Línea 3-5)

En la realidad nos encontramos con otro perfil PIB y las listas del PIE están sobrecargadas (PIB 4, P5, Línea 5-9)

Los objetivos tienen relación con indagar las nociones que tiene el niño sobre familia y su entorno para ver las formas de reparación específicas (PIB 4, P5, Línea 15-18)

Las estrategias son a través del juego y mediante la expresión física. (PIB 4, P5, Línea 18-21)
Con respecto a los objetivos, el trabajo más que contención a los niños, es también con la familia (PIB 4, P5, Línea 21-24)

Es importante trabajar con los abuelos, porque éstos asumen la responsabilidad de los padres y a nivel cognitivo se trabaja el tema de las habilidades parentales con éstos. (PIB 4, P5, Línea 24-28)

Mayoritariamente se ligan a las familias a las redes para que puedan obtener más apoyo del que ya tienen. (PIB 4, P5, Línea 28-31)

El objetivo es conseguir más apoyo de otros para que ante una crisis el cuidador tenga mayores recursos para enfrentarla. (PIB 4, P5, Línea 31-36)

El trabajo en terreno es clave, estar con la gente en su terreno y no en el nuestro (PIB 4, P5, Línea 39-42)

La metodología tiene que ver con las visitas domiciliarias, coordinación con la escuela y actividades grupales de talleres. Debe ser más importante que la contención o reparación en el centro (PIB 4, P5, Línea 42-49)

El profesional o equipo debe facilitar un proceso de acompañamiento paulatino y progresivo a la familia y el cambio debe manifestarse cuando el profesional se aleja (PIB 4, P5, Línea 51-56)

La intervención es, en un primer momento, más directiva, luego conjugada para que idealmente termine como consulta (PIB 4, P5, Línea 56-61)

Cada familia tiene sus propias potencialidades y culturas y hay que potenciarlas. (PIB 4, P5, Línea 67-76)

Difícilmente se encuentran padres que no quieren a sus hijos, pero hay formas de amor que ellos piensan que debería ser (PIB 4, P5, Línea 76-79)

hay que ir encuadrando o desnaturalizar las prácticas de maltrato para que la familia las vaya adoptando y pueda hacer que cambie (PIB 4, P5, Línea 79-82)

El maltrato hay que desnaturalizarlo con prácticas de cariño, de amor o cercanía (PIB 4, P5, Línea 83-84)

el proceso es reencuadrar para desnaturalizar ideas, sin trastocar su cultura y formas de conocer (PIB 4, P5, Línea 84-87)

Un indicador de cambio tiene relación con la responsabilidad que asume la familia entorno al hijo (PIB 4, P5, Línea 95-99)

Dos indicadores de cambio serían ampliar las redes y la responsabilidad que asuma el grupo familiar (PIB 4, P5, Línea 99-111)

Los indicadores que están dando cuenta del cambio es fácil medir a través de ver la frecuencia que visita a los parientes, las juntas del niño y la participación del niño (PIB 4, P5, Línea 113-116)

Otros indicadores más subjetivos de cambio como la asistencia al colegio, la preocupación por el niño, la imagen positiva que tiene éste de su grupo (PIB 4, P5, Línea 116-123)

El trabajo del equipo intenta la promoción y el trabajo comunitario a pesar de las restricciones de SENAME sobre los casos y el tiempo (PIB 4, P5, Línea 131-134)

Depende del equipo como adapte las bases técnicas (PIB 4, P5, Línea 135-139)

El tema de política con implementación tiene un gran quiebre. Es fundamental que los equipos le busquen el sentido (PIB 4, P5, Línea 139-145)

Paráfrasis PIB N°5

Profesional 1 (P1)

La intervención individual apunta principalmente a la resignificación y al conocimientos de los derechos del niño (PIB 5, P1, línea 3 - 5)

La intervención familiar apunta a fortalecer la visión de la familia hacia los niños como sujetos de derecho y cuales son los estilos de crianza (PIB 5, P1, línea 5 - 8)

El trabajo con la red tiene que ver con la promoción y vinculación de los derechos de los niños (PIB 5, P1, línea 8-9)

Lo más importante de las intervenciones es el setting, la evaluación del daño, resignificar y trabajar en otros niveles (PIB 5, P1, línea 10 - 11)

El objetivo como equipo es promover en los diferentes contextos la protección de los niños (PIB 5, P1, línea 11 - 13)

Las atenciones individuales son de acompañamiento psicológico (PIB 5, P1, línea 16)

Con los niños se trabajan las emociones a través del juego y del vínculo con ellos (PIB 5, P1, línea 17 - 19)

Hay trabajos grupales de intervención (PIB 5, P1, línea 19)

Si bien se hace un acompañamiento a las familias, no se trabaja directamente con ellos (PIB 5, P1, línea 20 - 22)

Se evalúa a través de un constante dialogo con las escuelas (PIB 5, P1, línea 22 - 24)

El reporte de los profesores así como el de los profesionales hacia ellos permite tener una visión de espacios a los que el otro no accede (PIB 5, P1, línea 24 - 26)

Se busca que las redes sean garantes de derecho (PIB 5, P1, línea 28 - 29)

En ocasiones los profesores saben de maltrato pero no se hacen cargo, por lo tanto los profesionales debeb abrir causas en tribunales (PIB 5, P1, línea 29 - 32)

El cambio es difícil (PIB 5, P1, línea 35)

El cambio se produce a nivel familiar, pero en las escuelas es más difícil (PIB 5, P1, línea 35 - 37)

Es difícil el cambio en las escuelas ya que son instituciones rígidas (PIB 5, P1, línea 37 - 41)

Las escuelas otorgan más importancia a las notas, aún cuando hay situaciones familiares de fondo (PIB 5, P1, línea 41 - 43)

El cambio es global y es un cambio de mirada social hacia los niños, lo que hace que sea un proceso es lento (PIB 5, P1, línea 45 - 48)

El cambio se relaciona con ponerse en el lugar del otro y de tomar responsabilidades como adultos (PIB 5, P1, línea 51 - 53)

Cuando los padres generan confianza, se acercan y entienden que los niños son diferentes en edad y experiencia se producen los cambios (PIB 5, P1, línea 53 - 56)

Hay que hacerse cargo de la propia historia de vida para desnaturalizar la violencia y trabajar otras estrategias (PIB 5, P1, línea 57 - 61)

La evaluación se hace a través del cambio en los discursos de los niños y los padres (PIB 5, P1, línea 63 - 64)

Se evalúa según las formas de vinculación del niño con los padres (PIB 5, P1, línea 65)

Se evalúa como los niños valoran las experiencias con la familia y la red (PIB 5, P1, línea 65 - 67)

No hay claridad respecto a los planteamientos de SENAME (PIB 5, P1, línea 70)

Nunca se ha puesto atención a lo que plantea SENAME (PIB 5, P1, línea 71)

No hay discusiones de equipo respecto a lo que plantea SENAME (PIB 5, P1, línea 72 - 73)

Profesional 2 (P2)

Cuando a nosotros nos derivan un caso, se realiza una reunión para establecer los profesionales que van a trabajar (PIB 5, P2, línea 3-4)

En reparación del maltrato, el asistente social no juega un rol muy importante (PIB 5, P2, línea 4- 6)

En el ámbito familiar se trabaja en habilidades o competencias parentales, y en generar redes familiares (PIB 5, P2, línea 7-9)

Hay que generar redes familiares y visibilizar redes institucionales, que apoyen a la familia (PIB 5, P2, línea 9- 10)

En el PIB, se visualiza la intervención como contextual, en donde se incluye a la familia y a las redes (PIB 5, P2, línea 11-12)

Los asistentes sociales, apoyan en el trabajo psicosocial, principalmente en el trabajo familiar (PIB 5, P2, línea 12-13)

En el PIB se trabaja directamente con los agentes que en ese momento se visualicen como importantes dentro de la intervención (PIB 5, P2, línea 15-16)

Los objetivos asociados a la intervención en reparación, los ve el psicólogo (PIB 5, P2, línea 16-17)

Los casos de maltrato físico y psicológico grave, son derivados a proyectos especializados (PIB 5, P2, línea 17-20)

El trabajo en los talleres de habilidades parentales, es transversal a todos los casos ingresados (PIB 5, P2, línea 23-26)

Las intervenciones están orientadas a habilidades parentales con los padres, porque el tribunal pide trabajar en eso (PIB 5, P2, línea 27-29)

Al inicio de la intervención existe un periodo diagnóstico, en donde se visualizan las deficiencias socioeconómicas de las familias (PIB 5, P2, línea 35-38)

A partir de las deficiencias socioeconómicas de las familias, se generan redes (PIB 5, P2, línea 37-38)

Se orienta a la gente a que se movilice en función de sus beneficios estatales (PIB 5, P2, línea 39-40)

Hay bastantes problemáticas en la intervención a causa de los tiempos de atención, dispuestos por SENAME (PIB 5, P2, línea 48-50)

Generalmente de los casos derivados, uno ve una problemática, pero esa problemática constituye muchas otras (PIB 5, P2, línea 54-57)

En las intervenciones se deben cubrir la mayor cantidad de necesidades (PIB 5, P2, línea 58-61)

Se trata de intervenir en la problemática más grave, porque con el tiempo no se pueden cubrir todas (PIB 5, P2, línea 60-61)

En los casos más graves de maltrato, se deben tomar las medidas legales para resolver la situación en el mismo momento (PIB 5, P2, línea 61-64)

Desde una visión más cualitativa, en el transcurso de la intervención uno se da cuenta de los cambios (PIB 5, P2, línea 77-79)

Durante el proceso interventivo uno evalúa el cumplimiento de los compromisos con la familia (PIB 5, P2, línea 86-87)

A la familia se le dice que en el caso de no generar cambios, no va a haber efecto a futuro y la vulneración se mantendrá (PIB 5, P2, línea 87-90)

Las familias que ingresan por demanda espontánea efectivamente si problematizan, buscan soluciones, por lo tanto, si participan del proceso interventivo (PIB 5, P2, línea 104-106)

En las familias con problemáticas más complejas, el nivel de compromiso es menor, porque no problematizan su situación (PIB 5, P2, línea 109-111)

Muchas familias que no problematizan su situación y tienen bajo nivel de compromiso, hacen crisis cuando se utiliza la estrategia de decirles que se informará la situación a tribunales (PIB 5, P2, línea 115-117)

Se logra problematizar con las familias, cuando se les hace sentir que de no generar apoyo para sus hijos, la vulneración de derechos va a persistir (PIB 5, P2, línea 117-121)

Hay familias con las cuales uno problematiza en reiteradas ocasiones, y en distintos contextos, sin embargo no problematizan su situación (PIB 5, P2, línea 122-124)

Hay familias que toman conciencia, y que problematizan pero son pocos casos (PIB 5, P2, línea 127-133)

El trabajo en los talleres lo hacen los educadores (PIB 5, P2, línea 136-137)

Los cambios en los niños se evalúan en los talleres, evaluando la participación y el cómo se desenvuelven (PIB 5, P2, línea 150-153)

Es complejo trabajar con las escuelas, porque son expulsivas, y no asumen su responsabilidad en los cambios que puedan tener los niños (PIB 5, P2, línea 170-174)

Los casos derivados al PIB tienen una complejidad mayor, de la que debiésemos trabajar (PIB 5, P2, línea 195- 198)

En el PIB debiese hacerse prevención y no intervención ni reparación (PIB 5, P2, línea 202-204)

Respecto de los lineamientos, en el PIB se realizan muchas más cosas de las que se debiesen hacer (PIB 5, P2, línea 209-216)

Se necesitan mayores recursos, y más gente para trabajar (PIB 5, P2, línea 220)

El modelo PIB no es valorado por las distintas instituciones (PIB 5, P2, línea 221-223)

El tribunal no logra visualizar la situación de que el PIB, no recibe solo sus derivaciones (PIB 5, P2, línea 223-227)

Profesional 3 (P3)

En los PIB no se trabaja propiamente tal con la temática de maltrato (PIB 5, P3, línea 2-3)

Los PIB trabajan directamente situaciones de maltrato no constitutivo de delito (PIB 5, P3, línea 4-5)

Lo primero que hay que realizar es despejar el área proteccional del niño (PIB 5, P3, línea 7-8)

Respecto al área proteccional del niño, se ve si el niño se encuentra en un contexto con graves vulneraciones (PIB 5, P3, línea 7-8)

En cuanto al área proteccional del niño se ve la pertinencia de que continúe en su contexto familiar, o se judicialice el caso (PIB 5, P3, línea 10-11)

En el caso de no judicializarse el caso, se continúa en el ámbito reparatorio (PIB 5, P3, línea 13-14)

Un objetivo a trabajar en el ámbito reparatorio es la resignificación de los episodios de maltrato (PIB 5, P3, línea 14-15)

Se debe trabajar en no sindicarse al niño como el responsable de la sintomatología (PIB 5, P3, línea 16-17)

Hay que intencionar la asistencia y el trabajo con todo el grupo familiar (PIB 5, P3, línea 17-18)

Se trabaja con metodología que permitan visualizar la repetición de pautas transgeneracionales de maltrato, abuso, o negligencia (PIB 5, P3, línea 19-21)

Es curioso y potente reflejarles a las familias la repetición de pautas transgeneracionales, porque ahí empiezan a darse cuenta de la similitud de sus vivencias con la de sus hijos (PIB 5, P3, línea 22-24)

Se deben visualizar los ámbitos, proteccional y reparatorio, para decidir en cuál se iniciará el trabajo (PIB 5, P3, línea 25-26)

En el trabajo se proponen objetivos limitados y estratégicos, porque el tiempo de intervención en los PIB es acotado (PIB 5, P3, línea 26-30)

En el PIB una fortaleza es la libertad que cada profesional tiene para trabajar, cada uno tiene formas de acción diferentes (PIB 5, P3, línea 38-39)

En el PIB no hay un marco general que guíe, como modelo de intervención (PIB 5, P3, línea 43)

Se trabaja con genogramas, construcción del árbol en conjunto, y mandalas (PIB 5, P3, línea 49-52)

Es importante el trabajo en conjunto con las familias, porque van proyectando muchas de sus vivencias (PIB 5, P3, línea 53-54)

Trabajar el tema del maltrato es complejo, porque están arraigadas y validadas esas pautas de relación en las familias (PIB 5, P3, línea 62-64)

Los primeros tres meses están destinados para formar el vínculo con las familias y lograr que ellos adquieran confianza (PIB 5, P3, línea 65-66)

Las intervenciones al inicio cuando no hay vínculo, rebotan (PIB 5, P3, línea 66-67)

Luego de formar el vínculo con las familias, éstas comienzan a abrir sus propios contextos (PIB 5, P3, línea 74-77)

Frente a las distintas problemáticas que exponen las familias al adquirir mayor confianza, se debe decidir sobre realizar derivaciones a proyectos más especializados (PIB 5, P3, línea 77-78)

En los casos de violencia intrafamiliar, en que no se realizan derivaciones a otros proyectos, se acota la temática a la vivencia del niño (PIB 5, P3, línea 84-85)

Se realizan gestiones con el consultorio, para propiciar atención más expedita (PIB 5, P3, línea 87-89)

Al ser escasas las intervenciones en los consultorios, la gente prefiere asistir a los PIB solicitando apoyo (PIB 5, P3, línea 89-90)

Las intervenciones se van complejizando, mientras más confianza hay con la gente (PIB 5, P3, línea 93-94)

Que empiecen a haber cambios, se debe primero al vínculo que establecen con los profesionales (PIB 5, P3, línea 100-101)

Que existan cambios en la familia se debe al darse cuenta de la situación que están vivenciando (PIB 5, P3, línea 101-102)

Que existan cambios en la familia se debe a que reconozcan sus responsabilidades en la situación que están viviendo (PIB 5, P3, línea 102-103)

Las familias deben reconocer sus responsabilidades en las situaciones que están viviendo, y no culpar al niño de éstas, para que empiecen a haber cambios (PIB 5, P3, línea 104)

En seis meses, la familia se da cuenta de su situación, y en los siguientes seis meses viene se consolida ese darse cuenta (PIB 5, P3, línea 105-106)

A las familias se le entregan herramientas de control conductual, y eso baja su ansiedad (PIB 5, P3, línea 110-111)

El taller de competencias parentales, apoya en el tema de las vivencias como padres (PIB 5, P3, línea 113-114)

Se diversifican las intervenciones con los padres para que sientan el apoyo en hartos espacios (PIB 5, P3, línea 114-115)

Se realizan intervenciones en tres niveles, individual, familiar, y comunitario (PIB 5, P3, línea 115-116)

El plan de intervención tiene objetivos con indicadores, éstos se van contrastando con la familia, para ver el cumplimiento de los objetivos (PIB 5, P3, línea 119-121)

Se aplica una evaluación al ingreso del niño, a través de una pauta de evaluación sobre el proyecto (PIB 5, P3, línea 122-124)

Cada profesional tiene sus propias pautas de evaluación entorno a lo que va realizando (PIB 5, P3, línea 124-125)

En sesiones con los niños se realiza una devolución a los padres o adultos responsables sobre lo realizado, para así trabajar el reconocimiento de la familia sobre lo devuelto (PIB 5, P3, línea 127-131)

Frente al reflejo de lo que le pasa al niño, a sus padres, se espera que estos hagan un insight de la situación, y en conjunto conformen otro objetivo a trabajar (PIB 5, P3, línea 131-133)

Al afianzar la relación del padre o madre con su hijo, se tiene un aliado más para trabajar (PIB 5, P3, línea 133-134)

Se aplica al ingreso y a los seis meses, el instrumento estandarizado mapa de recursos, para visualizar si han cambiado los recursos (PIB 5, P3, línea 137-140)

El mapa de recursos, se trabaja directamente con el niño o con la madre, conversando con ellos (PIB 5, P3, línea 144-146)

Los lineamientos técnicos de SENAME, son básicos y no plantean un modelo de intervención claro (PIB 5, P3, línea 150-151)

Los lineamientos técnicos de SENAME, no tienen ninguna base, no tienen indicadores, no tienen metodologías, ni apoyo técnico a las intervenciones (PIB 5, P3, línea 153-155)

El SENAME no aporta una línea transversal clara, por lo que cada proyecto hace lo que puede. Al hacer cada proyecto, lo que puede, se producen las grandes diferencias entre proyectos y los sentidos de estos (PIB 5, P3, línea 157-159)

Profesional 4 (P4)

La mediana complejidad consiste en maltrato físico leve, cuando un niño no hace las tareas o se porta mal (PIB5, P4, Línea 2-6)

Se trata de que el maltrato no sea invisibilizado por la familia (PIB5, P4, Línea 8-10)

Los casos de maltrato se derivan al psicólogo del programa (PIB5, P4, Línea 10-11)

El psicólogo realiza un trabajo de resignificación entorno a las experiencias de maltrato que el niño y niña vive (PIB5, P4, Línea 10-13)

El trabajador social realiza las conexiones con la red y trabajo en familia en habilidades parentales (PIB5, P4, Línea 13-15)

Los maltratos no son una causa muy recurrente (PIB5, P4, Línea 15-18)

El psicólogo va acorde a las necesidades del niño desde el tema del género, la etapa evolutiva, realiza una resignificación y restitución del derecho que ha sido vulnerado (PIB5, P4, Línea 17-19)

Se realiza una evaluación (de la intervención) cada seis meses (PIB5, P4, Línea 24)

Se realiza el proceso diagnóstico y un plan de intervención de trabajo (PIB5, P4, Línea 25-27)

El levantamiento del plan de intervención dura 3 meses, se determinan los ámbitos a trabajar a nivel familiar, individual y comunitario; y se valúan los resultados después de 6 meses (PIB5, P4, Línea 29-32)

La evaluación permite considerar pertinente ciertas temáticas o replantear los objetivos (PIB5, P4, Línea 31-34)

6 meses son de diagnóstico e intervención en relación a objetivos que pretenden interrumpir la situación de vulneración del niño (PIB5, P4, Línea 34-37)

El trabajo se focaliza en las necesidades del niño (PIB5, P4, Línea 40)

Se trabaja con el niño en un mapa de recursos protectores, factores de riesgo y las dificultades que él identifique (PIB5, P4, Línea 41-44)

Se trabaja de manera complementaria con la familia en función que asuma su rol en el proceso (PIB5, P4, Línea 44-46)

La evaluación del proceso es lo más complejo (PIB5, P4, Línea 48)

Los profesionales tienen que ser claros al reportar resultados para determinar si es que el niño ha generado cambios (PIB5, P4, Línea 48-51)

Existen indicadores de cambio individuales y familiares como la participación de vinculación a los procesos de intervención (PIB5, P4, Línea 51-53)

Se realiza una encuesta satisfacción-usuario donde los niños da cuenta de su evaluación al programa (PIB5, P4, Línea 52-54)

Se egresar a los niños cuando los adultos han desarrollado las competencias de protección y cuidado; y los niños han generado las habilidades para restituir sus derechos vulnerados (PIB5, P4, Línea 54-59)

La evaluación de procesos es cualitativa (PIB5, P4, Línea 59-61)

Los indicadores de cambio del niño es la participación, la vinculación, la atribución de significado a los espacios utilizados, la manera que él se sintió (PIB5, P4, Línea 61-64)

Sename indica realizar la evaluación anual, la cual es cualitativa y se basa en 5 apartados para evaluar el programa (PIB5, P4, Línea 64-67)

El niño que se vincula con el profesional asiste de manera permanente a las citaciones, el profesor conoce la problemática y se hace parte del proceso, y hay una participación del adulto. (PIB5, P4, Línea 74-77)

Sename indica habilitar a los padres en competencias parentales, es decir que los padres problematicen la temática, utilicen otras formas de relacionarse con el niño, la interacción del niño con su padre sea menos violenta y que el niño desarrolle habilidades sociales en la escuela (PIB5, P4, Línea 76-84)

Son variados los elementos que dan cuenta que es espacio es significativo pero es difícil decir cuales son los cambios (PIB5, P4, Línea 87-90)

Es la devolución que hace el niño o niña del proceso la que indica que hay cambio en ellos y en la familia. (PIB5, P4, Línea 89-91)

En las familias judicializadas hay una reconfiguración del núcleo familiar, mejora de la comunicación entre ellos, se retoman los roles en la familia, se hacen cargo de los niños (PIB5, P4, Línea 92-94)

Las evaluaciones sirven para generar las condiciones para que el adulto desarrolle habilidades parentales, el niño desarrolle habilidades o conductas de auto-protección y pueda enfrentar los problemas que tiene con su familia y la escuela. (PIB5, P4, Línea 100-103)

La familia egresa del programa tiene las capacidades para hacerse cargo de sus problemáticas (PIB5, P4, Línea 108-110)

Cuando existe una situación de maltrato en la familia hay una crisis y se aborda desde la crisis para que la familia sepan enfrentarlas, tengan los elementos para hacerse cargo del niño, se entregan estrategias de resolución no violenta del conflicto (PIB5, P4, Línea 110-115)

Cuando las personas egresan debiesen tener las competencias para continuar solos (PIB5, P4, Línea 115-116)

Las familias requieren de orientación, de atención, comprensión de los problemas y los que tuvieron los adultos. (PIB5, P4, Línea 116-120)

El ejercicio que se realiza es mirar las temáticas que el adulto evidenció en la infancia (PIB5, P4, Línea 119-121)

La intervención se focaliza en los adultos, en fortalecerlos en su rol de padres para que puedan atender las necesidades del niño (PIB5, P4, Línea 122-124)

(en la intervención) Aparecen otros ámbitos que el Sename no considera (PIB5, P4, Línea 124-125)

Una familia que tiene una historia de vida que no ha reparado y no ha tenido apoyo en esa situación no puede hacerse cargo de las problemáticas de su hijo (PIB5, P4, Línea 125-127)

En el Pib hay que hacerse cargo de las historias de vidas de los adultos para que ellos entiendan y empaticen con la realidad de sus hijos, es algo que Sename no señala en las orientaciones técnicas (PIB5, P4, Línea 127-130)

Diagnosticar, planificar y evaluar es complejo debido a que las situaciones que aparecen son problemáticas (PIB5, P4, Línea 130-132)

Para que un adulto desarrolle competencias parentales tiene que estar bien emocionalmente, psíquicamente, físicamente para hacerse cargo de las problemáticas que tiene su hijo (PIB5, P4, Línea 132-134)

Nos hacemos cargo de la problemática de un adulto para que se pueda hacer cargo de las necesidades de sus hijos. (PIB5, P4, Línea 134-137)

Durante la marcha (del plan de intervención) los objetivos van cambiando esto implica mirar la hoja de análisis de casos, reuniones técnicas, acompañamiento, se asesora al equipo, se dan sugerencias (PIB5, P4, Línea 141-143)

Si un profesional no desarrolla bien su trabajo el niño se ve afectado indirectamente por la mala intervención de éste (PIB5, P4, Línea 143-146)

Trabajar con niños requiere una supervisión súper estricta de cada caso, de cómo se interviene, cómo se toman las decisiones para que éstas no afecten ni al niño ni a su familia (PIB5, P4, Línea 146-151)

El Pib es la mejor opción de trabajo con niñas y niños en vez que la institucionalización, existe un periodo grande para intervenir y mejorar la situación. (PIB5, P4, Línea 151-154)

Hay que estar dispuesto a trabajar con la tensión constante de que las problemáticas van variando (PIB5, P4, Línea 156-158)

Los niños se egresan cuando han cumplido el 100% de los logros y las metas asociadas a los objetivos (PIB5, P4, Línea 160-161)

Dentro del proceso está la intervención individual, con la familia, esto se realiza una vez que el niño ha desarrollado las habilidades de auto-protección, sociales, ha mejorado la autoestima. (PIB5, P4, Línea 163-165)

Se vincula al niño a un espacio grupal donde el equipo visualiza la interacción que tiene con sus pares, por lo general son agresivos y con falta de interacción con sus pares, se evalúa en ese contexto si el niño ha desarrollado las habilidades necesarias para egresar (PIB5, P4, Línea 166-173)

(las intervenciones son) individual, familiar, grupal y con la comunidad (PIB5, P4, Línea 175)

El ideal es vincular al niño a un espacio dentro de la comunidad para que sigan empoderándolo y fortaleciendo las habilidades que se desarrollaron (PIB5, P4, Línea 175-177)

Existe mucha inconsistencia desde lo que se hace en el Pib y lo que Sename orienta (PIB5, P4, Línea 184-185)

La mediana complejidad es entendida como la presencia de situaciones de negligencia parental y todo lo que no se constituye un delito (PIB5, P4, Línea 185-187)

Debido al nivel de compromiso que el equipo asume con la infancia se atienden a niños con una complejidad alta mientras se genera un cupo en el proyecto especializado (PIB5, P4, Línea 192-195)

Sename exige a través de una carta y supervisión técnica que hay que atender a casos de alta complejidad hasta que se genere un cupo (en el PIE) PIB5, P4, Línea 195-197)

El tribunal de familia entiende mediana complejidad a situaciones de alta complejidad, si no se realizan las sugerencias que ellos entregan acusan al Pib de desacato e incumplimiento (PIB5, P4, Línea 197-201)

El objetivo del programa es interrumpir las situaciones de vulneración de derecho, resolverlas a través de 18 meses que es un tiempo adecuado para que las familias resignifiquen las problemáticas y utilicen otros métodos para abordar las necesidades de sus hijos (PIB5, P4, Línea 201-206)

Se da una lucha constante con la idea de instalar un modelo efectivo siempre y cuando se den las condiciones para poder aplicarlo (PIB5, P4, Línea 206-209)

El trabajo en red no es efectivo debido a que los programas de la red Sename están saturados y los casos de alta complejidad hay que contenerlos en el Pib (PIB5, P4, Línea 209-213)

Los casos de mayor complejidad requieren mayor tiempo de intervención, atención de los profesionales, lo que deriva en un desgaste del equipo (PIB5, P4, Línea 213-219)

Las inconsistencias se dan desde Sename especializada y desde la red de salud que no da respuesta a los niños con alta complejidad (PIB5, P4, Línea 220-225)

Los principales nodos con Sename es cuando un caso de mayor complejidad baja a un programa de menor complejidad (PIB5, P4, Línea 225-229)

El modelo es bien aplicado pues tiene los elementos para su buen funcionamiento pero la red, la complejidad de los niños y tribunales no favorecen el proceso (PIB5, P4, Línea 229-231)

El caso, independiente de su complejidad, se ingresa de igual modo, debido a que el niño no tiene una oferta de atención (PIB5, P4, Línea 231-236)

Hay que establecer un diálogo constante con Sename para explicarle que el Pib es un proyecto con un modelo preventivo, en donde no cabe la atención de niños de alta complejidad (PIB5, P4, Línea 238-244)

Profesional 5 (P5)

No se trabaja el maltrato infantil en este programa de mediana complejidad. Se trabaja maltrato físico y psicológico leve (PIB 5, P5, Línea 2-5)

Al iniciar una intervención hay que considerar que es posible que la familia genere un cambio o modificación de la conducta que incidiría en la interrupción de la vulneración de derechos (PIB 5, P5, Línea 5-9)

Hay que partir de la base que las personas tienen posibilidades de modificar conducta, basándose en las confianzas, transparencia, escucha activa. Es importante que la persona sienta que se le escucha y comprende. (PIB 5, P5, Línea 9-15)

Hay que respetar la opinión y el derecho a decidir de las personas. Ellos tienen que tomar la decisión si aceptan la orientación o el trabajo que se va a realizar con ellos. (PIB 5, P5, Línea 15 - 21)

En Chile no se obliga a las familias a que dejen de pegarles a sus hijos, no hay leyes que penalicen las negligencias. Lo único que se hace es sacar al niño de esa familia. (PIB 5, P5, Línea 21 - 25)

No se puede obligar a nadie que desarrolle un trabajo, que cambie o modifique su conducta (PIB 5, P5, Línea 25- 27)

Visualizar los recursos de la familia y tratar de visualizar la posibilidad de cambio o modificación. (PIB 5, P5, Línea 30-32)

Se considera la opinión de la familia para generar el plan de intervención sobre lo que les interesaría trabajar y se les da a conocer lo que los profesionales esperan de ellos. (PIB 5, P5, Línea 33-36)

Es fundamental que la familia sepa a qué viene (PIB 5, P5, Línea 36-38)

Hay familias que no problematizan, no visualizan sus errores o problemáticas por las cuales ingresan al PIB (PIB 5, P5, Línea 38-40)

Se considera lo que las familias quieren trabajar como un medio para trabajar otro fin (PIB 5, P5, Línea 40-44)

Primero se hace un preingreso por parte de la directora y después de analizar si corresponde al perfil PIB, se designa a la dupla idónea al caso (PIB 5, P5, Línea 46-48)

Se realizan entrevistas diagnósticas para visualizar cuáles son las vulneraciones de las familias, la disposición que tienen, sus características, condiciones del contexto familiar, social y educativo. Y de ahí se genera un plan de intervención según lo observado. (PIB 5, P5, Línea 52-56)

En el plan de intervención se señala el tema a trabajar, objetivos, actividades y resultados que se esperan. Cada seis meses se reevalúa y se hace un nuevo plan dependiendo de las condiciones de la familia, asistencia, participación, logros y estrategias utilizadas. (PIB 5, P5, Línea 53-57)

Son varios los factores de cambio. Tiene relación con la disposición al cambio de la familia, de los recursos que tiene para analizar y replicar los aprendizajes. (PIB 5, P5, Línea 60-63)

Los cambios a través de talleres, tiene relación con que éstos tengan bases y fundamentos interesantes, una metodología interesante y lúdica que motive y genere aprendizajes y reflexiones a la familia desde la experiencia del otro. (PIB 5, P5, Línea 63-72)

Casi siempre la familia logra detener y superar la situación de vulneración de derecho, en los casos que no ocurre se devuelve a tribunales (PIB 5, P5, Línea 74-78)

El cambio se evalúa desde los informes que se solicitan al consultorio, escuela, las entrevistas con los niños. A través del relato o entrevistas de satisfacción cuando los talleres terminan. (PIB 5, P5, Línea 80-82)

Los participantes del entorno de las familias dan cuenta si hay cambio. (PIB 5, P5, Línea 82-84)

Indicadores que señalan que ha habido modificación de la vulneración es cuando el niño asiste al colegio o mejora su conducta, cuando no envían comunicación a la mamá o no tiene descompensaciones emocionales. (PIB 5, P5, Línea 84-88)

SENAME tiene altas expectativas con respecto al desarrollo del programa y olvida que es un programa nuevo (PIB 5, P5, Línea 93-96)

Frente a las excesivas solicitudes de SENAME, hemos aprendido a poner límites sobre los niños que atendemos, a las vulneraciones de derecho porque a pesar de ser de mediana complejidad, se atienden casos de alta complejidad porque la red no da a vasto. (PIB 5, P5, Línea 96-100)

SENAME tiene como objetivo que se interrumpa la vulneración de derechos, pero no en todos los casos funciona y lo que se hace es que se modifican ciertos factores que inciden en la vulneración (PIB 5, P5, Línea 100-113)

SENAME espera que en 12 meses se generen cambios, pero en otros casos se requiere de mayor tiempo y hay que solicitar una prórroga (PIB 5, P5, Línea 113-117)

SENAME ha tenido dificultades por la amplitud de los objetivos planteados cuando se licitó el programa. Ahora se han ido acotando y modificando ciertas cosas a través de mesas técnicas directas con SENAME. (PIB 5, P5, Línea 117-121)

Paráfrasis PIB N°6

Profesional 1 (P1)

El principal objetivo es frenar la vulneración (PIB 6, P1, línea 3-4)

El objetivo es facilitar las condiciones familiares para que la situación se frene y deje de presentarse en la familia (PIB 6, P1, línea 4-5)

En las intervenciones se facilitan los cambios y transformaciones, en la dinámica relacional y en las pautas de crianza (PIB 6, P1, línea 5-6)

Una de las orientaciones del PIB se relaciona con formar y fortalecer las competencias parentales de los padres (PIB 6, P1, línea 7-9)

Este PIB tiene una mirada normativa y funcionalista de la intervención (PIB 6, P1, línea 13)

Lo importante es tener una mirada comprensiva de la situación familiar (PIB 6, P1, línea 16-17)

Es importante, indagar en la historia familiar, las pautas relacionales, y posteriormente hacerse un esquema de las posibilidades de ir facilitando cambios (PIB 6, P1, línea 18-21)

En la realidad del PIB, el psicólogo se relaciona más con el tema terapéutico-reparatorio, el asistente social se vincula más con las familias, y el educador realiza un acercamiento territorial a las familias (PIB 6, P1, línea 21-24)

El rol del educador desde su trabajo territorial es importante, para tener una mejor percepción de las familias, ya que citar a las familias al PIB, es una forma súper sesgada de ver su realidad (PIB 6, P1, línea 24-26)

Hay que vincularse con el territorio, con la realidad de barrio de la familia, con sus redes y contextos relacionales, para así tener una mirada más integral (PIB 6, P1, línea 31-33)

En el equipo se plantea que los roles no son rígidos, y algunas veces por temas de género, o de vínculos, alguien puede realizar otro rol, siendo apoyado por el profesional experto (PIB 6, P1, línea 34-38)

El educador tiene la posibilidad de vincularse horizontalmente con la familia, el joven o niño (PIB 6, P1, línea 39-40)

En la intervención se les da la posibilidad a las personas para que construyan la narración de su vida, y para que en algún momento reflexionen y empaticen con el otro (PIB 6, P1, línea 46-50)

A partir del relato de las familias, se ve como ellos significaron los distintos eventos de su vida (PIB 6, P1, línea 56-60)

Desde el juicio, no se puede hacer una devolución a las familias (PIB 6, P1, línea 53-54)

Se le pide al adulto que reconstruya un episodio significativo de su vida, luego se le vincula con la realidad actual y los distintos roles que tiene en su vida, y así se generen movimientos (PIB 6, P1, línea 56-59)

Los cambios se generan cuando los adultos reconocen que son potenciales actores de su vida, quebrando con el contexto coercitivo y sancionador del cuál vienen (PIB 6, P1, línea 61-63)

Se trabaja en que las personas tomen conciencia de que ellos son los protagonistas de la intervención, y que tienen la posibilidad de construir una nueva versión de su historia de vida y significarla distinto (PIB 6, P1, línea 73-75)

Los contextos territoriales en Limache-Olmué, son súper rígidos desde lo cultural (PIB 6, P1, línea 76-77)

Es difícil quebrar desde lo sociocultural, con los estereotipos y estigmas que se construyen en las comunas vinculadas a lo rural (PIB 6, P1, línea 87-90)

Se van evaluando y monitoreando constantemente los casos, porque incluso lo demandan desde tribunales (PIB 6, P1, línea 94-95)

Es difícil plantear en los informes para el tribunal lo realizado por la familia, porque lo solicitado por el tribunal pone énfasis en lo más concreto, y no en lo simbólico, que es la apuesta del PIB (PIB 6, P1, línea 99-103)

Se realizan análisis de casos mensuales, en el que se evalúa el proceso de cada familia, para poder desplegar nuevas estrategias metodológicas (PIB 6, P1, línea 107-110)

El trabajo del equipo es interdisciplinario, y constantemente es compartido (PIB 6, P1, línea 110-111)

Lo dispuesto por SENAME no tiene relación con la realidad que se ve en los PIB (PIB 6, P1, línea 122-123)

SENAME no le da a los equipos la autonomía para ellos formular sus propios registros de intervención (PIB 6, P1, línea 125-126)

No debiera existir la categorización propuesta por SENAME entre atenciones directas e indirectas, ya que hay otras intervenciones que entregan insumos además de las sesiones (PIB 6, P1, línea 130-134)

No hay sincronía entre las políticas del SENAME, y la realidad vivida en los PIB (PIB 6, P1, línea 134-135)

Profesional 2 (P2)

Los primeros tres meses son de exploración diagnóstica, a partir de los datos se plantea el diagnóstico (PIB 6, P2, línea 4-5)

De acuerdo al diagnóstico, se plantean los objetivos de intervención (PIB 6, P2, línea 5-6)

Los objetivos de intervención generalmente tienen relación con el autoconcepto, autoestima, vinculación con los papás, y competencias parentales (PIB 6, P2, línea 6-8)

Con los niños básicamente el objetivo tiene relación con el autoconcepto, que engloba la mayor parte del trabajo que se realiza (PIB 6, P2, línea 8-9)

Dentro de la temática del autoconcepto, se trabaja la percepción de sí mismo, resignificación de historia familiar y personal, resignificaciones de los vínculos con los papás y la culpa (PIB 6, P2, línea 10-12)

Desde una mirada humanista, se trabaja mucho en el darse cuenta de los niños (PIB 6, P2, línea 14-15)

En la exploración diagnóstica con los niños se trabaja en sesiones de juego, la aplicación de tests gráficos y el CAT (PIB 6, P2, línea 20-21)

En la exploración diagnóstica con los papás se realizan entrevistas abiertas, semidirigidas y en profundidad, y anamnesis (PIB 6, P2, línea 22-24)

En la exploración diagnóstica en cuanto al trabajo de campo, se va al colegio, se realiza regulación y entrevistas semidirigidas a profesores y otros adultos significativos (PIB 6, P2, línea 24-26)

En la intervención con los niños se utilizan varias técnicas psicológicas, la silla vacía, un mapa psicológico desde el modelo humanista, conversaciones y actividades en la sala de juego (PIB 6, P2, línea 30-34)

La intervención que se realiza con los papás es básicamente dirigida, focalizada, conductual y concreta (PIB 6, P2, línea 39-41)

Se trabaja de manera concreta con los papás, porque existe un tema cultural e intergeneracional súper importante que no permite la toma de conciencia de la disminución de sus competencias parentales (PIB 6, P2, línea 44-46)

Se realiza modelamiento importante, simulación y un trabajo psicodramático con los papás (PIB 6, P2, línea 49-52)

La simulación facilita el darse cuenta en los papás (PIB 6, P2, línea 55)

No sé si ocurren cambios, microcambios sí (PIB 6, P2, línea 61)

En la intervención se dan microcambios como que el niño salude, permanezca sentado, retenga instrucciones, y que refiera que el papá no le grita, lo trata mejor, y lo contiene, se siente más seguro con los papás (PIB 6, P2, línea 61-63)

Hay microcambios como que el papá tome conciencia de sus acciones, y eso lo ponga en su lenguaje (PIB 6, P2, línea 65-66)

Se chequean indicadores que se relacionan con que los adultos pongan en su lenguaje, esta toma de conciencia de su situación (PIB 6, P2, línea 66-69)

Los microcambios no son cambios en sí, porque están sujetos a que por algún evento circunstancial se retroceda (PIB 6, P2, línea 72-74)

Es un logro que las personas se den cuenta y tomen conciencia de su situación (PIB 6, P2, línea 76-77)

Independiente de la técnica ocupada, al ser el profesional un reflejo de las personas, se facilita su toma de conciencia (PIB 6, P2, línea 77-80)

En el lenguaje es en donde primero aparece la toma de conciencia de las personas (PIB 6, P2, línea 80-81)

Se evalúa a través del relato de los adultos, extrapolando ese relato al niño, quien actúa de verificador (PIB 6, P2, línea 85-86)

Cada cuatro meses se aplican tests proyectivos, para chequear la disminución de la ansiedad, y angustia (PIB 6, P2, línea 91-92)

Se dificulta el trabajo producto de los lineamientos del SENAME, ya que plantean la realización de cuatro intervenciones, siendo imposible en términos concretos, por la demanda y cantidad de casos (PIB 6, P2, línea 97-99)

Existe una desproporción en cuanto al tiempo, disposición y recursos económicos (PIB 6, P2, línea 102-104)

Existe una gran desproporción de los casos, que inevitablemente hace que se prioricen los procesos de intervención a una cantidad de casos, y que a los demás casos solo se les haga un chequeo (PIB 6, P2, línea 107-111)

Profesional 3 (P3)

El programa se posiciona desde la lógica de las vulneraciones de derecho (PIB 6, P3, línea 3-4)

El objetivo del PIB es fortalecer y propiciar un contexto proteccional (PIB 6, P3, línea 5-6)

El objetivo de propiciar un contexto proteccional, es transversal (PIB 6, P3, línea 5-6)

Propiciar un contexto proteccional en un amplio nivel es complicado, debido a la escasa incidencia en éste (PIB 6, P3, línea 6-9)

En el contexto inmediato se trata de generar modificaciones para interrumpir la vulneración (PIB 6, P3, línea 10-11)

El maltrato es una parte de las vulneraciones (PIB 6, P3, línea 12)

En el PIB hay fases que no tienen periodos acotados (PIB 6, P3, línea 24-26)

Está la fase de diagnóstico, la fase de construcción de objetivos a trabajar, y la fase de intervención (PIB 6, P3, línea 27-28)

Es una parte fundamental ver qué se va a trabajar para poder decir como se dará cumplimiento a los objetivos, y después establecer las estrategias para eso (PIB 6, P3, línea 38-42)

La intervención se inicia desde el primer momento (PIB 6, P3, línea)

Siempre se reelabora la mirada que se tiene de la situación, en base a los nuevos antecedentes, o los cambios producidos (PIB 6, P3, línea)

Lo primero que se realiza es la identificación de la vulneración existente (PIB 6, P3, línea 32-33)

Es difícil la vinculación con las familias que están en contexto de obligatoriedad, al ser derivadas por el tribunal (PIB 6, P3, línea 34-36)

Las familias derivadas por el tribunal, no ven la vulneración a la que están expuestos sus hijos (PIB 6, P3, línea 36-38)

El objetivo adquiere su particularidad dependiendo el caso, y a partir de lo que vamos identificando en conjunto con la familia, sus necesidades y problemáticas (PIB 6, P3, línea 43-48)

Es importante no plantear una verdad respecto de las cosas, un deber ser, sino que discutir nuestra versión con la de la otra persona (PIB 6, P3, línea 59-62)

Se trata de hacer un trabajo de toma de conciencia respecto de la situación (PIB 6, P3, línea 68-69)

El darse cuenta de su situación y el reconocer un problema hace que ocurran cambios (PIB 6, P3, línea 50-51)

Es fundamental desnaturalizar ciertas pautas relacionales, en particular cuando existen situaciones complicados de maltrato (PIB 6, P3, línea 51-53)

Es esencial problematizar, cuestionar, y desnaturalizar algunas situaciones de maltrato, cuando estas han sido validadas y forman parte de un estilo de crianza (PIB 6, P3, línea 53-57)

La desnaturalización se realiza en base al relato, a las narraciones de las personas (PIB 6, P3, línea 56-58)

A partir del diálogo y la discusión, se trata de poner correlatos e ir mostrando otras posibilidades (PIB 6, P3, línea 62-65)

Se hace un trabajo de problematización de la situación (PIB 6, P3, línea 68-69)

Si la familia no problematiza, va a ser difícil que se genere alguna modificación de la situación (PIB 6, P3, línea 70-72)

Se generan modificaciones cuando los adultos logran ver a los niños o jóvenes, como un otro distinto y no una prolongación de sí mismos (PIB 6, P3, línea 75-76)

El reconocimiento del otro, es desde una lógica comprensiva de la situación, en la cual se respetan las construcciones históricas, familiares, y culturales (PIB 6, P3, línea 79-82)

Hay circunstancias en las que hay que ser directivos, normativos y ejercer control, reconociendo que hay un contexto de obligatoriedad (PIB 6, P3, línea 83-85)

Hay casos en los que se deben poner medidas de protección, porque con la mirada comprensiva no se han generado cambios o se han agudizado las situaciones (PIB 6, P4, línea 82-87)

A veces el cambio es a presión porque si no generan esa modificación, le quitan el hijo (PIB 6, P3, línea 88-90)

Cuando se ejerce control social y se es directivo, es más fácil evaluar los cambios porque son cosas más concretas y objetivables (PIB 6, P3, línea 96-99)

Al ser directivos se pueden poner indicadores en términos concretos, que permitan evaluar los cambios (PIB 6, P3, línea 101-102)

Se pueden evaluar los cambios a partir de cosas concretas como observaciones del colegio, de informantes claves y de otras instituciones (PIB 6, P3, línea 102-104)

En el ámbito comprensivo, la única forma de verificar es a partir del relato, del cómo la persona va posicionando en su discurso al otro como otro válido (PIB 6, P3, línea 106-108)

Es complicado identificar indicadores que permitan evaluar los cambios, porque se trabaja con las subjetividades (PIB 6, P3, línea 111-113)

Se observan los cambios, a partir de los movimientos que puedan darse en el discurso de los adultos, cuando logran reconocer a los niños con sus propias necesidades (PIB 6, P3, línea 115-121)

En términos concretos la minuta pide trabajar competencias parentales, trabajar a partir de sesiones socioeducativas, y eso se realiza en el PIB (PIB 6, P3, línea 126-128)

En la minuta hay cierta compatibilidad y de alguna forma se trata de responder a los requerimientos del SENAME (PIB 6, P3, línea 131-132)

En la minuta se plantea el trabajo individual y grupal, y se realiza en el PIB, para generar espacios para la interrupción de las vulneraciones (PIB 6, P3, línea 139-141)

El SENAME espera que se trabaje de manera más normativa y dirigida (PIB 6, P3, línea 133-135)

La minuta está puesta en lo concreto, en cómo dar cumplimiento a los objetivos, a partir de estrategias definidas (PIB 6, P3, línea 143-144)

Profesional 4 (P4)

Los objetivos están definidos para el programa (PIB 6, P4, línea 3)

Uno de los grandes objetivos es interrumpir las situaciones de vulneración (PIB 6, P4, línea 4)

Un objetivo del programa es hacer un proceso de reparación en los ámbitos definidos a trabajar en el PIB (PIB 6, P4, línea 5-6)

El programa no es un PIE, ni en recursos, ni en formalidad, a pesar de que lleguen casos bastante complejos (PIB 6, P4, línea 6-8)

El objetivo es revertir y reparar esas situaciones, pero focalizados en temáticas específicas (PIB 6, P4, línea 10-11)

Las temáticas en las cuales se focaliza el programa son negligencia parental, niño testigos de violencia, maltrato leve, deserción escolar y las disfunciones familiares (PIB 6, P4, línea 11-13)

La complejidad de las situaciones que han llegado al PIB, ha sobrepasado mucho lo que debiese ser (PIB 6, P4, línea 14-15)

La realidad ha sobrepasado las temáticas que desde lo teórico son parte del programa (PIB 6, P4, línea 16-17)

Los casos son abordados en trietas conformadas por un psicólogo, asistente social, y un educador (PIB 6, P4, línea 27-28)

El educador hace las coordinaciones externas con la red (PIB 6, P4, línea 28-30)

La intervención es individual-familiar, desde las miradas de los tres profesionales (PIB 6, P4, línea 30-31)

Se ha querido agregar y matizar las intervenciones con un abordaje más colectivo, con un trabajo grupal de las situaciones (PIB 6, P4, línea 31-33)

Ha variado el trabajo grupal realizado en el PIB, el año pasado se trabajó harto con los niños, de manera de que pudiesen compartir con otros niños (PIB 6, P4, línea 33-37)

Este año el trabajo colectivo y grupal, ha sido orientado a los adultos (PIB 6, P4, línea 39-40)

Se ha intentado ampliar la mirada psicosocial de las intervenciones, enfatizando lo colectivo y grupal (PIB 6, P4, línea 49-50)

Se quisiera trabajar más desde el saber colectivo, pero la gran cantidad de intervenciones mensuales a realizar lo impide, además que éstas deben ser individuales para efectos del SENAME (PIB 6, P4, línea 55-56)

A nivel colectivo trabajan indistintamente los profesionales, asumiendo algún grupo quien tiene mayor afinidad, interés o nivel de profundización mayor, en la temática a trabajar (PIB 6, P4, línea 63-64)

El equipo es flexible, trata que no existan límites por la profesionalización, y que los roles no estén tan marcados, esto permite que prioricemos otras variables de acuerdo a los casos (PIB 6, P4, línea 64-72)

Para el pago de la subvención, se debe cumplir con intervenciones directas con los niños o con los padres, y ojala éstas sean individuales (PIB 6, P4, línea 74-75)

SENAME tiene una mirada más clínica del proceso de intervención (PIB 6, P4, línea 79)

En el modelo PIB tiene casi el mismo valor, trabajar con el papá que con el niño (PIB 6, P4, línea 81-82)

Cada caso tiene un plan de intervención con objetivos individuales, de acuerdo a sus particularidades, enmarcados dentro de los dos grandes objetivos generales (PIB 6, P4, línea 89-92)

Existen un amplio y continuo, espectro de casos, desde los casos muy sociales hasta los que son muy terapéuticos (PIB 6, P4, línea 99-101)

La mayor cantidad de casos son más psicosociales (PIB 6, P4, línea 103)

Los cambios en las situaciones se deben a una conjunción de factores, que a veces tienen que ver con lo realizado por el equipo y otras veces no (PIB 6, P4, línea 109-110)

A veces la incidencia que uno tiene, técnica o profesionalmente en los cambios de la familia, es bastante mínima, y otras es bastante máxima (PIB 6, P4, línea 114-115)

En los cambios, tiene que ver mucho la abertura y disposición al cambio que tienen las personas, y con situaciones contextuales que van surgiendo (PIB 6, P4, línea 116-120)

Al centrarse en un caso, se trabaja en el reordenamiento de las dinámicas familiares (PIB 6, P4, línea 120-121)

Trabajo desde una mirada sistémica, ya que cuesta mucho trabajar solo con el niño, parece obvia la intervención con sus padres (PIB 6, P4, línea 122-124)

El trabajo con los adultos de una familia pasa desde el abordaje de dinámicas familiares, a temáticas individuales (PIB 6, P4, línea 135-138)

A nivel individual se trabaja con los adultos en sus creencias arraigadas, y su biografía (PIB 6, P4, línea 138-139)

Los cambios pasan porque los adultos tomen conciencia, y se den cuenta de lo que quieren para su vida y la de sus hijos (PIB 6, P4, línea 139-140)

Se trabaja en que el adulto tome el control de su propia vida, tratando de sacar el foco de la situación de maltrato que viva (PIB 6, P4, línea 142-146)

En algunos casos se trabaja de manera más directiva, en términos más estructurales de la terapia familia (PIB 6, P4, línea 148-150)

Se trabaja en paralelo sobre temáticas individuales con los adultos y el funcionamiento familiar (PIB 6, P4, línea 153-157)

Se realiza bastante triangulación de informaciones para evaluar los cambios (PIB 6, P4, línea 159-161)

Los reportes de los niños o los papás, son contrastados con la información de las escuelas o jardines, y se van chequeando (PIB 6, P4, línea 160-163)

Existen tres meses en los cuales se realiza el diagnóstico, conociendo a la familia (PIB 6, P4, línea 165-166)

Se contrasta si se fueron superando situaciones, respecto a la síntesis diagnóstica inicial (PIB 6, P4, línea 174-176)

No hubo muchas posibilidades de hacer variaciones en los lineamientos dispuestos por SENAME, enviaron los objetivos a trabajar en los PIB, sean éstos de SERPAJ o PAICABI (PIB 6, P4, línea 182-185)

Los objetivos a trabajar superan y chocan permanentemente, con la insuficiente dotación de personal, y la cantidad de casos atendidos por ellos (PIB 6, P4, línea 186-188)

Hay que estar atendiendo un poco de un caso y un poco de otro, porque no alcanza el tiempo y es demasiada la cantidad de casos a atender (PIB 6, P4, línea 189-193)

A los grandes objetivos determinados por SENAME, se le incorporaron dos objetivos más, dirigidos al trabajo de redes y al de equipo (PIB 6, P4, línea 202-205)

SENAME solo tiene determinado lo que se tiene que hacer con los casos, sin hacer referencia al como los profesionales lleguen a eso (PIB 6, P4, línea 205-207)

En el PIB nos parece fundamental el trabajo en equipo, todo lo que tiene relación con la formación, autocapacitación, y el autocuidado del equipo (PIB 6, P4, línea 207-208)

El énfasis está puesto tanto en la intervención, como en el cuidado y potenciación del equipo (PIB 6, P4, línea 213-214)

El equipo se fortalece para poder mejorar la forma de intervención y el cumplimiento de los objetivos planteados (PIB 6, P4, línea 214-216)

Un equipo que está quemado no puede trabajar bien (PIB 6, P4, línea 218-219)

Profesional 5 (P5)

Detectar la existencia de vulneraciones y daños en el niño, niña, adolescente (PIB 6, P5, Línea 2-5)

Identificar fortalezas y capacidades (PIB 6, P5, Línea 6-8)

Los objetivos dependen de la etapa del desarrollo y del vínculo que se establece con los niños, niñas o adolescentes (PIB 6, P5, Línea 11-12)

Cada proceso de acercamiento con los usuarios es distinto (PIB 6, P5, Línea 12-13)

Para el diagnóstico con niños en etapa preescolar se realiza la hora de juegos diagnóstico, aplicación de test psicológicos, creaciones propias y otras herramientas que varían según el caso (PIB 6, P5, Línea 15-18)

El cambio es un proceso largo y no lo realizan los profesionales (PIB 6, P5, Línea 21)

El proceso de cambio no va dirigido a las dinámicas de poder y experticia de los profesionales ((PIB 6, P5, Línea 22-24)

Se realizan procesos más humanos de co-creación conjunta con la persona ((PIB 6, P5, Línea 24-25)

Se interrumpe la vulneración y se cambian las pautas relacionales, a través del darse cuenta y concientizar respecto a la situación que aqueja a la familia y afecta a la niña, niño o adolescente ((PIB 6, P5, Línea 25-28)

Para enfocarse en el darse cuenta y concientizar es necesario un proceso de vinculación previa con la familia, donde se rescatan elementos transgeneracionales (PIB 6, P5, Línea 27-31)

A través de la perspectiva de género se identifican elementos que influyen en la existencia de pautas relacionales que afectan y dañan a la familia (PIB 6, P5, Línea 31-33)

Se realiza un proceso de evaluación cada tres meses (PIB 6, P5, Línea 37-38)

Cada tres meses se evalúa si los objetivos planteados en el plan de intervención tienen resultados, van por un buen camino o hay que reformularlos (PIB 6, P5, Línea 38-49)

La existencia de un cambio mínimo que se genere a través de los procesos de concientizar, identificar y empatizar con los niños, en relación a la experiencia que tienen, permite avanzar en el proceso de cambio con las familias (PIB 6, P5, Línea 41-45)

El cambio fundamental es interrumpir el proceso de vulneración (PIB 6, P5, Línea 45)

Se promueven prácticas relacionales más sanas y adecuadas para el desarrollo integral del niño (PIB 6, P5, Línea 46-47)

La minuta es súper adecuada, debido que plantea la existencia y fortalecimiento de factores protectores, a nivel individual, familiar y sociocomunitario, que son fundamentales para el planteamiento de objetivos, la fase diagnóstica y el egreso de las personas (PIB 6, P5, Línea 53-61)

El proceso con los niños, niñas y familias se ha realizado y dirigido de acuerdo a las bases técnicas (PIB 6, P5, Línea 60-62)

La minuta aporta una visión de recursos y ejercicio de las capacidades individuales, familiares y sociocomunitarias como también a la identificación de situaciones de riesgo para las niñas y niños (PIB 6, P5, Línea 62-66)

Profesional 6 (P6)

El objetivo que se solicitó y aprobó en el PIB, es terminar con la situación de maltrato. (PIB 6, P6, Línea 3-5)

Se trabaja en distintos niveles, individual, familiar y hay una intención de lo comunitario referido a la coordinación de las redes. (PIB 6, P6, Línea 5-9)

El trabajo familiar ha ido variando, hay cambios que va señalando la realidad para resolver necesidades que requieren terminar con la situación de vulneración (PIB 6, P6, Línea 9-13)

El trabajo va dentro de lo que nos permiten los tiempos, no existen los recursos para un trabajo que beneficie a las familias (PIB 6, P6, Línea 14-26)

Las etapas que se trabajan son diagnóstico, plan de intervención y luego pre egreso y egreso. (PIB 6, P6, Línea 26-29)

Desde la política pública de SENAME se incorporó la mirada de la valoración de las competencias parentales (PIB 6, P6, Línea 29-33)

Cuando es evidente la dificultad del rol parental, se va generando la problematización de estas situaciones y se va configurando junto con el trabajo individual el abordaje del problema. (PIB 6, P6, Línea 33-37)

En el trabajo se ha integrado una mirada de género. (PIB 6, P6, Línea 38-39)

Se ha incorporado una mirada intercultural de Limache y Olmué, porque a pesar que son comunas vecinas, hay constructos culturales diversos (PIB 6, P6, Línea 39-41)

Es importante incorporar la mirada de la interculturalidad para comprender cómo las familias llegan a esto, deben darse cuenta y tenerlo presente para que les haga sentido, sin esto es difícil poder generar modificaciones (PIB 6, P6, Línea 41-47)

Hago entrevistas, visitas domiciliarias con tópicos para saber qué áreas explorar (PIB 6, P6, Línea 53-54)

Se realiza un diagnóstico donde se intenciona triangular la información con los profesionales para construir una mirada más comprensiva. (PIB 6, P6, Línea 54-56)

El usuario tiene un rol importante, el trabajo es posicionarlos como protagonistas del trabajo. (PIB 6, P6, Línea 56-58)

Se acompaña a las familias generando explicaciones, tensionando y acogiendo en el plan de trabajo (PIB 6, P6, Línea 58-64)

Los cambios tienen que ver con que hay familias que tienen más recursos, con la presencia de figuras significativas y con la resiliencia (PIB 6, P6, Línea 66-68)

Hay familias donde el trabajo se dificulta, en aquellas donde hay historias y formas de aprender la parentalidad, negligencias y vulneraciones naturalizadas. (PIB 6, P6, Línea 68-72)

Los procesos se facilitan relacionándolos bajo el concepto de una relación bien tratante (PIB 6, P6, Línea 72-76)

También hay que empoderarlos del funcionamiento saludable. Hay que generar crisis para entender una posibilidad de cambio (PIB 6, P6, Línea 76-79)

Creo que los objetivos desde SENAME son contruidos sobre bases irreales. Las propias instituciones del estado son vulneradoras de familia, entonces se reduce como si solo la política pública de infancia tuviera que trabajar las vulneraciones (PIB 6, P6, Línea 84-90)

Los profesionales quedamos cortos con los recursos. Los programas podrían ir generando mayor experticia en los profesionales (PIB 6, P6, Línea 90-91)

Hay pocos recursos para gestionar más actividades en el programa, para atender las familias. Con media jornada no se puede responder a todos (PIB 6, P6, Línea 91-95)

Hace rato no trabajamos con situaciones de mediana complejidad, llegan situaciones cronificadas y la red no soporta. (PIB 6, P6, Línea 102-106)

Hay una contralógica en la política pública. Los casos que llegan aquí podrían haber sido detectados a tiempo si se hubiese cumplido la prevención como forma de evitar el riesgo de cronificación (PIB 6, P6, Línea 96-102)

Profesional 7 (P7)

El objetivo general es superar la vulneración de derechos que puede estar a nivel familiar o comunitario (PIB 6, P7, Línea 3-5)

Se trabaja a nivel familiar, también en el liceo de manera grupal de forma de restituir la situación de vulneración de derechos (PIB 6, P7, Línea 5-9)

Se realiza una exploración diagnóstica en un plazo establecido para conocer las características familiares y transgeneracionales y poder generar lineamientos de acción (PIB 6, P7,11-17)

El trabajo de las competencias parentales se hace a nivel inductivo, considerando las características particulares e históricas de la familia o grupo curso (PIB 6, P7,20-29)

Las competencias parentales deben trabajarse en distintos niveles, individuales, familiares y también comunitario (PIB 6, P7,32-37)

No están destinados tantos recursos para trabajar a nivel comunitario (PIB 6, P7,37-40)

Hay que considerar que la institución es de control social, las personas no vienen acá porque quieren cambiar, son derivados de tribunales. Nosotros como profesionales decidimos la protección de un niño. (PIB 6, P7, 42-48)

El cambio se arma del constante movimiento reflexivo del proceso por parte de los profesionales (PIB 6, P7,48-51)

Hay complicaciones en las intervenciones con el tema del espacio de acción de las familiar y el tiempo (PIB 6, P7,57-59)

El tiempo también es limitado para las coordinaciones de los profesionales y para generar un gran cambio verdadero. (PIB 6, P7, 63-67)

El tiempo muchas veces es limitado y muchas familias requieren un proceso más largo. Es utópico pensar que se puede desarrollar un cambio potente, conciente y reflexivo con el tiempo limitado. (PIB 6, P7, 59-63)

Profesional 8 (P8)

Uno de los objetivos de trabajo en las sesiones es contextualizar a las familias y recorrer con ellos las organizaciones antes de llegar a SERPAJ (PIB 6, P8, Línea 3-8)

El circuito por las organizaciones que ha pasado la familia es confuso, creen que todas son lo mismo, hay que revisar las distinciones que existe entre los organismo (PIB 6, P8, Línea 8-13)

Las familias que anteriormente le han hecho diagnósticos psicosociales, no tienen conocimiento de las conclusiones. Acá les explicamos por qué están aquí y se le aclaran las dudas. (PIB 6, P8, Línea 13-18)

Hay que presentarles la organización de SERPAJ, los lineamientos y cómo se trabaja (PIB 6, P8, Línea 18-20)

Hay que explicarles a las familias que pasarán por tres etapas, un diagnóstico, intervención y un cierre o seguimiento. (PIB 6, P8, Línea 20-23)

Es relevante informarles a las familias de la importancia que tienen como protagonistas de los cambios y que los profesionales estamos de paso por sus vidas. (PIB 6, P8, Línea 23-29)

Se intenta que la familia tome conciencia de lo que quieren trabajar. A ellos les tiene que hacer sentido el proceso de intervención (PIB 6, P8, Línea 29-31)

Se les explica a las familias de las formas de trabajo, el rol y la importancia de los profesionales, sobre los objetivos de las visitas domiciliarias y la importancia de situar el contexto donde se desarrollan. (PIB 6, P8, Línea 31-38)

También se les cuenta a las familias sobre la coordinación con los centros de salud, colegios para conocerlos desde distintos enfoques (PIB 6, P8, Línea 38-45)

Se les cuenta las modalidades de intervención individuales y grupales y la importancia que tienen. (PIB 6, P8, Línea 46-49)

Se les aclara la importancia del trabajo grupal para buscar alternativas conjuntas en torno a situaciones que otros han resuelto. (PIB 6, P8, Línea 49-54)

Otro objetivo es intentar generar un compromiso de participación. (PIB 6, P8, Línea 54-57)

La mayoría de casos es derivado de tribunales, entonces tanto las familias como los profesionales están obligados a participar del proceso y muchas veces las familias no sienten que tienen problemas (PIB 6, P8, Línea 57-6)

Se intenta que las familias nos vean como una organización de apoyo profesional, donde se van problematizando a las situaciones y se avanza al ritmo de ellos. (PIB 6, P8, Línea 62-65)

Las entrevistas se realizan con todos los miembros de las familias, porque es informativa y se aclaran dudas. (PIB 6, P8, Línea 65-70)

Cuando las familias no adhieren a pesar de los intentos de los profesionales, hay que reencuadrarlos, se les recuerda la entrevista inicial y el compromiso inicial. (PIB 6, P8, Línea 70-78)

Los objetivos generales tienen relación con interrumpir la vulneración de mediana complejidad. (PIB 6, P8, Línea 79-84)

Las temáticas que trabajamos son: negligencia parental, testigos de violencia intrafamiliar, maltrato físico y psicológico leve y pre deserción escolar. (PIB 6, P8, Línea 84-87)

La temática que más complica es la de testigos de violencia y también negligencias parentales (PIB 6, P8, Línea 87-90)

La triplete va fijando los objetivos en la etapa de exploración diagnóstica que tienen relación con lo que se definió con la familia para trabajar (PIB 6, P8, Línea 90-96)

A las familias se les devuelve lo que el equipo visualizó como problema y construir los objetivos con éstas (PIB 6, P8, Línea 96- 103)

Las situaciones de mediana complejidad, son situaciones que están poco delineadas y muchas veces las situaciones que se trabajan son de alta complejidad. (PIB 6, P8, Línea 103-112)

Con respecto a las acciones, se trabaja con genograma, ecomapa las historias familiares, se trabajan los mitos familiares y lo que ellos vivieron como niños. Esto para trabajar el tema de las competencias parentales (PIB 6, P8, Línea 117-123)

Las estrategias de intervención dependen de las características de las familias. (PIB 6, P8, Línea 123-127)

Se ha intencionado el trabajo con grupos terapéuticos o taller multifamiliares. (PIB 6, P8, Línea 127-132)

Los cambios se evalúan a través de las crisis que pasan y como las han resultado con un mapa de factores de riesgos y protectores. (PIB 6, P8, Línea 135-139)

En el momento del egreso se ven los factores protectores o si la situación se agravó (PIB 6, P8, Línea 143-149)

También se evalúa mediante la percepción de la triplete, si hay participación en talleres, mirar los logros del caso. (PIB 6, P8, Línea 151-163)

A muchas familias les puede servir la intervención en un centro, como gatillante para resolver la situación de competencias parentales u otras. (PIB 6, P8, Línea 171-175)

Puede suceder que alguna situación del contexto genere cambios en las personas y los profesionales no hayan tenido ninguna incidencia (PIB 6, P8, Línea 176-180)

Los profesionales creemos que las familias tienen el potencial para resolver sus problemas, muchas veces no saben cómo hacerlo (PIB 6, P8, Línea 180-183)

Es importante que la familia se sienta acogida, respetada en un lugar que se les escuche, que sean bien tratados. (PIB 6, P8, Línea 183-187)

Las evaluaciones de percepción de la familia señala que se sienten escuchados e importantes, para ellos es valorable el tema más humano. (PIB 6, P8, Línea 187-191)

Tratar bien a la gente puede ser gatillante de otro tipo de relaciones, ahí se quiebra el patrón más violento que conocen. (PIB 6, P8, Línea 191-1994)

Se ha intentado incorporar a los hombres en la etapa de intervención, a ellos se les quiebra el rol histórico de ser solo proveedores, hay que hacerlos participar de la crianza. (PIB 6, P8, Línea 194-204)

Es importante tener un equipo bien conformado y comprometido, que quiera hacer transformaciones (PIB 6, P8, Línea 204-215)

SENAME no pone los recursos necesario para poder realizar intervenciones familiares como plantea. (PIB 6, P8, Línea 219-223)

Se necesita un equipo comprometido con lo que realiza, a veces se les exige mucho y eso tampoco es tan bueno. (PIB 6, P8, Línea 223-226)

Las bases técnicas están limitadas a la mirada segregada en torno a las políticas públicas (PIB 6, P8, Línea 226-229)

Hay muchas condiciones familiares que tienen relación con las políticas públicas, éstas no generan las condiciones para que las familias se desarrollen de manera digna y adecuada en ambientes de tranquilidad y felicidad. (PIB 6, P8, Línea 230-240)

Para el equipo el tema de la violencia parte por una violencia estructural y nosotros hacemos un aporte pequeño para solucionar una parte de la violencia estructural de este país. (PIB 6, P8, Línea 240-245)

Profesional 9 (P9)

El objetivo que me propongo en la temática de maltrato es problematizar el fenómeno de la violencia (PIB 6, P9, Línea 2-4)

En muchas ocasiones la violencia tiene que ver con que las familias naturalizan las dinámicas que sustentan la violencia. (PIB 6, P9, Línea 4-6)

Hay que problematizar para que las familias internen un fenómeno no natural de la violencia y entiendan que es algo que les provoca daño físico o psicológico. (PIB 6, P9, Línea 6-10)

No es fácil problematizar la violencia cuando es algo que existe hace años atrás (PIB 6, P9, Línea 11-16)

También hay otros objetivos como buscar los momentos cuando las familias no son violentas o que éstas tomen otros caminos para no ejercer violencia (PIB 6, P9, Línea 19-22)

Como objetivo, también, sacar relatos alternativos de personas que no ejercen violencia. (PIB 6, P9, Línea 22-27)

A través del autorreporte indago sobre la situación familiar, por qué están aquí y el significado del fenómeno de la violencia (PIB 6, P9, Línea 29-33)

A través del significado que hacen las familias, uno se da cuenta cómo están problematizando o naturalizando la violencia. (PIB 6, P9, Línea 33-36)

También se trabaja con los efectos de la violencia y cómo las personas enfrentan y evitan estos efectos (PIB 6, P9, Línea 36-48)

Los cambios tienen que ver con el contexto terapéutico que se da en los PIB, que es de tipo coactivo, las familias están obligadas a venir por mandato de tribunales, este es un freno para que ellos eviten la violencia (PIB 6, P9, Línea 59-67)

El cambio se da por el trabajo en las sesiones que tiene que ver con el cambio de significado, como las familias se van recontando las historias (PIB 6, P9, Línea 67-70)

Cuando las familias problematizan la violencia se dan cuenta que no es que les guste hacerlo, sino que es parte del repertorio conductual que han aprendido de su familia de origen (PIB 6, P9, Línea 70-73)

Las personas se dan cuenta que la violencia tiene efectos que no son los que quieren y les hace sufrir, entonces ahí empiezan a cambiar su significado y consideran que también han usado otras formas de relacionarse que no implicaba violencia. (PIB 6, P9, Línea 73-79)

A través del reporte de las personas en las sesiones van contando que está pasando en sus vidas y con el tema del maltrato. (PIB 6, P9, Línea 85-92)

También hay que triangular con información de otros miembros de la familia. (PIB 6, P9, Línea 92-97)

También por los relatos de las personas acerca de los cambios que se han dado. (PIB 6, P9, Línea 97-99)

Depende del vínculo terapéutico lo que están dispuestos a contar las familias (PIB 6, P9, Línea 99-102)

Hay que fijarse en lo no verbal, en las expresiones de lo que cuentan las personas (PIB 6, P9, Línea 102-103)

Paráfrasis PIB N°7

Profesional 1 (P1)

Los objetivos dependen de cada caso (PIB 7, P1, línea 2)

Los objetivos se plantean desde lo particular (PIB 7, P1, línea 2-3)

Lo primero es movilizar una problemática de maltrato para la familia (PIB 7, P1, línea 4 – 6)

La violencia se ha instalado como un patrón comunicacional por una cuestión cultural y falta de recursos (PIB 7, P1, línea 9 - 10)

Cuando las familias problematizan y se dan cuenta de que no quieren seguir así, se trabaja fomentando recursos protectores en los padres (PIB 7, P1, línea 10 - 12)

Cuando no hay figuras protectoras se trabaja con las redes directas (PIB 7, P1, línea 14-16)

Se trabaja con los niños en la resignificación (PIB 7, P1, línea 17 - 18)

A veces se trabaja en acompañar, contener y apoyar mas que otras intervenciones (PIB 7, P1, línea 17 - 19)

Cuando hay una figura de apoyo aunque haya sido vulneradora hay que resignificar y potenciar sus características (PIB 7, P1, línea 19 - 21)

La variabilidad de los objetivos depende de cada caso (PIB 7, P1, línea 23 - 24)

La primera etapa de diagnóstico es evaluativa y permite la vinculación con los niños y familias (PIB 7, P1, línea 27 - 28)

En el proceso diagnóstico surgen las temáticas que le resuenan a las familias (PIB 7, P1, línea 29 - 30)

Las temáticas a trabajar desde la psicología se relacionan con la mirada del otro (PIB 7, P1, línea 31- 32)

Si la familia no ve el problema no se puede trabajar, hay que buscar otra forma de abordarlo (PIB 7, P1, línea 33 - 35)

Se evidencia en el discurso la visión del problema que tiene la familia (PIB 7, P1, línea 36-37)

En la creación del plan de intervención es importante la mirada de la familia (PIB 7, P1, línea 37 - 39)

El plan de intervención es trabajado en conjunto con las familias (PIB 7, P1, línea 39 - 40)

Lo más importante es llegar a acuerdos con las familias y co-construir para problematizar (PIB 7, P1, línea 45 - 47)

No se tiene conocimiento de donde ocurren los cambios en las intervenciones (PIB 7, P1, línea 50)

El cambio depende de cada caso (PIB 7, P1, línea 50 - 51)

Las familias se sienten evaluadas y castigadas al ser una derivación desde tribunal, sin embargo al realizar la intervención en conjunto la familia cambia (PIB 7, P1, línea 57 - 59)

En la fase diagnóstica, aún desde la obligatoriedad la familia se moviliza y se compromete (PIB 7, P1, línea 62 - 63)

El cambio depende de los casos, no de los profesionales (PIB 7, P1, línea 64 - 65)

El cambio depende del trabajo en conjunto con las familias y de la vinculación con ellos (PIB 7, P1, línea 65 - 66)

El por qué del cambio depende de cada caso (PIB 7, P1, línea 66 - 67)

El cambio se ve en el discurso del otro y cuando esto sucede se evalúa el trabajo desde los profesionales y el programa (PIB 7, P1, línea 74 - 76)

Se trabaja significando y simbolizando el discurso del otro (PIB 7, P1, línea 80 - 81)

Cuando el discurso cambia, ocupan simbolismos en lugar de hablar de hechos (PIB 7, P1, línea 87 - 89)

Las familias generan un discurso, se apropian de él y les hace sentido (PIB 7, P1, línea 93 - 97)

Hay un cambio en el discurso cuando las familias se miran, significan los hechos y reconocen un problema (PIB 7, P1, línea 99 - 101)

No tiene sentido percibir a los niños o jóvenes sin herramientas o sin una posición frente al tratamiento (PIB 7, P1, línea 110 - 112)

La palabra más importante es la del niño o niña (PIB 7, P1, línea 113 - 115)

SENAME plantea que no hay que resignificar o historizar sin embargo hay que hacerlo ya que el niño tiene las herramientas para entender la situación (PIB 7, P1, línea 115 - 119)

Hay que trabajar en roles parentales (PIB 7, P1, línea 119 - 120)

Profesional 2 (P 2)

Promover situaciones de mejoramiento de las condiciones (PIB7, P2, Línea 10 - 12)

Que los niños sepan ejercer sus derechos (PIB7, P2, Línea 11 - 13)

Proceso de restitución de los derechos vulnerados (PIB7, P2, Línea 12 - 15)

Fortalecer factores protectores del niño, la familia y el entorno (PIB7, P2, Línea 14 - 16)

Generar contextos protectores sustentables en la intervención (PIB7, P2, Línea 15 - 17)

El niño y los padres resignifiquen las experiencias (PIB7, P2, Línea 18 - 19)

Fortalecer el buen trato de las familias (PIB7, P2, Línea 19 - 20)

Se realizan estrategias de carácter individual, grupal y de trabajo en red para fortalecer práctica de buen trato, factores protectores y contextos protectores (PIB7, P2, Línea 22 - 24)

Se realizan trabajo en talleres (PIB7, P2, Línea 24 - 25)

Se realizan metodologías de trabajo con grupos multifamiliar, se trabajan con los niños y las familias (PIB7, P2, Línea 27 - 29)

Se promueve un proceso a nivel familiar de construcción de las relaciones interpersonales que vaya dirigido al buen trato, cuidados y preocupación entre todos. (PIB7, P2, Línea 29 - 35)

Se trabaja con la escuela, con la familia extensa y comunidad (PIB7, P2, Línea 36 - 37)

Muchas veces las familias son llamadas negligentes cuando hay un problema de situación de pobreza a la base. (PIB7, P2, Línea 37 - 40)

Las estrategias de intervención dependerán de la realidad del contexto del caso y de las situaciones estructurales. (PIB7, P2, Línea 39 - 41)

Los cambios se generan a partir de la capacidad de ir movilizando los recursos que tienen las propias familias, tanto recursos internos de las familias como externos visibilizadas en el contexto (PIB7, P2, Línea 44 - 50)

La posibilidad de entrar en diálogos con otros, compartir experiencias y de poder visibilizar la propia, genera que los recursos se movilicen (PIB7, P2, Línea 50 - 54)

(el cambio) tiene que ver con el darse cuenta y mostrar a las personas otras formas de ver las relaciones, los hijos, el papel que cada uno ocupa (PIB7, P2, Línea 54 - 55)

(para generar cambio) es importante la empatía, que cada uno pueda ir comprendiendo la historia del otro. (PIB7, P2, Línea 55 - 56)

Dentro de las historias de las familias que se trabajan hay un maltrato transgeneracional que hace complejo los cambios debido a que el pib no debería abordar situaciones cronicadas (PIB7, P2, Línea 55 - 61)

Las dificultades se dan a través de que no están las posibilidades estructurales, recursos profesionales y orientaciones técnicas para realizar un proceso terapéutico capaz de abordar la violencia transgeneracional que está instalado en la cultura de las familias. (PIB7, P2, Línea 61 - 65)

Las estrategias intentan movilizar los recursos y hacer un quiebre en las historias para desnaturalizar la violencia (PIB7, P2, Línea 65 - 72)

Existen pautas cualitativas para evaluar el proceso de intervención en donde se observa qué sucedió y cómo se van produciendo transformaciones. (PIB7, P2, Línea 74 - 78)

Los indicadores de las evaluaciones cualitativas son generales (PIB7, P2, Línea 78 - 80)

El quipo evalúa los cambios del programa más que los cambios que se van produciendo (PIB7, P2, Línea 80 - 81)

La evaluación es un tema complejo (PIB7, P2, Línea 81 - 82)

Hay indicadores del cambio que se van viendo en las conductas y en el relato de las familias, en sus narrativas. (PIB7, P2, Línea 82 - 86)

La evaluación es microscópica, no existe un proceso transversal de evaluación de cambios (PIB7, P2, Línea 86 - 88)

Los indicadores macros indican cuanto porcentaje las personas asisten, participan, egresan de manera general (PIB7, P2, Línea 88 - 89)

El cambio se evalúa en cada caso a través de la reconstrucción del relato, del contacto físico, disposición a escuchar, no es un proceso sistemático (PIB7, P2, Línea 88 - 94)

No hay un proceso de evaluación (PIB7, P2, Línea 94 - 95)

La familia evalúa sus cambios a través del diálogo (PIB7, P2, Línea 95 - 98)

La evaluación es importante que sea participativa, que exista un diálogo debido que el contexto está supeditado a la obligatoriedad (PIB7, P2, Línea 100 - 104)

Se hace participar a la familia a través de la devolución del diagnóstico, en donde la familia opina cómo se ven y cómo el quipo los ve, de esta manera se evalúan los avances (PIB7, P2, Línea 104 - 111)

Se realiza más de lo que está dentro de las orientaciones técnica (PIB7, P2, Línea 116 - 117)

Las orientaciones técnicas se olvidan, se recuerdan para la construcción de un perfil (PIB7, P2, Línea 119 - 120)

La mirada de Sename es normativa, la mirada del equipo es comprensiva frente a las situaciones. (PIB7, P2, Línea 120 - 122)

Existe una cultura dentro de los equipos que se relaciona con la mirada comprensiva de las situaciones, del sujeto que es situado, que tiene historia, tiene un contexto, construye discurso. (PIB7, P2, Línea 122 - 126)

Existe un marco valórico que está asociado a las intervenciones en el tema del maltrato (PIB7, P2, Línea 126 - 127)

El quipo se ajusta y cumple lo que minuta establece (PIB7, P2, Línea 129 - 130)

La mirada de quipo es comprensiva, relacional, visibiliza los contextos de las familias (PIB7, P2, Línea 130 - 132)

La minuta mira a las familias como entes aislados, no visibiliza que la violencia está instaurada en la estructura general (PIB7, P2, Línea 132 - 136)

Existe un componente político en las intervenciones que la minuta no reconoce pero que si la posee Serpaj (PIB7, P2, Línea 136 - 138)

La orientación por un cambio se construye en relación con otro (PIB7, P2, Línea 138 - 139)

Profesional 3 (P 3)

Los objetivos se construyen con el equipo y la familia (PIB 7, P 3, Línea 2 - 3)

El primer objetivo es un tema de vinculación con las familias y con los niños (PIB 7, P 3, Línea 11 - 12)

El objetivo principal es terminar con la vulneración (PIB 7, P 3, Línea 12 - 13)

Las estrategias para poder llegar al objetivo es el vínculo con las familias desde una mirada comprensiva (PIB 7, P 3, Línea 12 - 15)

Para el vínculo se utiliza un paradigma comprensivo, tomando en cuenta la vida de las personas y de los niños (PIB 7, P 3, Línea 14 - 18)

Objetivo principal es interrumpir la vulneración (PIB 7, P 3, Línea 19 - 20)

Se disminuyen y potencian los factores protectores (PIB 7, P 3, Línea 24 - 25)

El maltrato no desaparece porque aparece el pib (PIB 7, P 3, Línea 24 - 25)

Que las familias problematicen y se den cuenta de lo que está sucediendo (PIB 7, P 3, Línea 30 - 31)

Que las familias reflexionen sobre otras estrategias para establecer límites y normas (PIB 7, P 3, Línea 32 - 34)

Ajuste de expectativas de las familias en función de sus hijos (PIB 7, P 3, Línea 35 - 38)

Trabajar con los elementos estresantes para disminuir el maltrato (PIB 7, P 3, Línea 43 - 44)

Se confrontan las situaciones de manera amorosa y no enjuiciadora (PIB 7, P 3, Línea 46 - 48)

Se trabaja el tema de la empatía y la comunicación a través de dinámicas como el rol playing (PIB 7, P 3, Línea 52 - 57)

Los educadores son una parte importante del trabajo (PIB 7, P 3, Línea 56 - 62)

Las dinámicas dependen de las características de las personas (PIB 7, P 3, Línea 60 - 62)

Escuchar y no enjuiciar a las personas es súper importante (PIB 7, P 3, Línea 62 - 63)

Los profesionales no enjuicina y se sitúan frente a la historia de vida de las personas y de su mirada antes de la comprensión (PIB 7, P 3, Línea 65 - 67)

se maneja una mirada comprensiva sobre la postura y los elementos estructurales que van vulnerando los derechos tanto de los adultos como de los niños (PIB 7, P 3, Línea 69 - 72)

las personas realizan los cambios no los profesionales (PIB 7, P 3, Línea 75 - 76)

los profesionales facilitan que las personas produzcan los cambios y que lleguen a la reflexión (PIB 7, P 3, Línea 76 - 77)

se movilizan experiencias a través de la escucha activa, la reflexión, la devolución del diagnóstico (PIB 7, P 3, Línea 78 - 79)

al problematizar el problema y desnaturalizarlo permite se pueda conversar el tema en familia, que los niños y los papás digan como se sienten cuando su hijo es violentado (PIB 7, P 3, Línea 79 - 88)

se realiza el tema relacional a través del discurso (PIB 7, P 3, Línea 87 - 89)

se evalúa a través del discurso de los adultos y los niños (PIB 7, P 3, Línea 91 - 92)

con los niños se evalúa a través de observar las dinámicas con los papás, de preguntas y de maneras lúdicas (PIB 7, P 3, Línea 92-94)

el vínculo y no enjuiciar, a las personas, permite trabajar a través de la reflexión y que las personas relaten acciones con sus hijos (PIB 7, P 3, Línea 93 - 99)

existen cambios pero no cambios radicales, sólo disminución del maltrato (PIB 7, P 3, Línea 99 - 101)

no recuerdo la minuta (PIB 7, P 3, Línea 107)

se trabaja con el enfoque de derecho (PIB 7, P 3, Línea 113)

la minuta no representa al pib debido que hay cosas que invisibiliza como el tema comunitario (PIB 7, P 3, Línea 127 - 128)

la minuta no considera que desarrollar un ambiente protector no involucra solo a la familia y el individuo si no que tiene que ver con la comunidad (PIB 7, P 3, Línea 129 - 132)

(la minuta) no representa debido que hay vulneraciones que trascienden al individuo y la familia, vulneran un derecho para no vulnerar otro. (PIB 7, P 3, Línea 131 - 137)

Existen factores estresantes que generan a un adulto agresivo en contextos de precariedad laboral, redes familiares y sociales débiles (PIB 7, P 3, Línea 139-143)

Profesional 4 (P 4)

Existen objetivos distintos con los niños y con la familia (PIB 7, P4, Línea 2)

Con la familia o cuidadores de los niños, el primer objetivo es que logren reconocer la situación como una situación problema, salir de la naturalización del maltrato, lograr la sensibilización y la problematización de las situaciones y acciones de maltrato (PIB 7, P4 , Línea 2 - 7)

Generar medidas remediales a partir de los recursos de las familias, luego que éstas hayan realizado una reflexión crítica (PIB 7, P4 , Línea 7-9)

La familia cuenta con recursos que le permiten dar respuesta a la problemática y le han permitido, en ocasiones, salir de la dinámica de maltrato (PIB 7, P4 , Línea 9 - 12)

Lo importante (en la familia) es reportar la visibilización de los recursos y la forma que éstos tienen de resolver las situaciones de maltrato (PIB 7, P4 , Línea 12 - 13)

El sufrimiento de los niños no existe con maltrato leve, debido a que naturalizan las situaciones de negligencia (PIB 7, P4 , Línea 13 - 21)

Con los niños se trabaja en el desarrollo personal, desarrollo de habilidades, fortalecimiento de los recursos que ellos tienen (PIB 7, P4 , Línea 21 - 23)

Hay experiencias en las cuales no se produce cambio debido a la falta de adherencia, a la resistencia y no se logra establecer un proceso (PIB 7, P4 , Línea 29 - 31)

Con los adultos se intenciona un proceso de conversación donde se pone el foco de atención en la situación problema que ellos definen (PIB 7, P4 , Línea 32 - 35)

El trabajo con los adultos consiste en que ellos logren identificar la situación problema, realicen el diagnóstico y sean ellos quienes detecten sus necesidades para luego abordarlas (PIB 7, P4 , Línea 32 - 39)

(con los adultos) se realizan conversaciones que permiten visibilizar sus propios recursos en las experiencias exitosas frente al problema, logren identificar la influencia del problema sobre la dinámica familiar y cuáles de sus respuestas ayudan a mantener o dar un giro a la situación problemática, análisis de las consecuencias del problema (PIB 7, P4 , Línea 39 - 44)

Se realiza un trabajo con los recursos de las experiencias exitosas (de los adultos), se rescatan valores que son importantes y que quieren resguardar a través de sus acciones realizando un anclaje entre éstos. (PIB 7, P4 , Línea 45 - 49)

Con los niños se trabaja con las cosas contingentes, con lo que ellos traen en el estado en el cual se encuentran. (PIB 7, P4 , Línea 49 - 52)

Se trabaja con los niños en el registro emocional a través de experiencias de juego, de reconocimiento, donde ellos pueden sentirse valorados y tener experiencias gratificantes (PIB 7, P4 , Línea 54 - 59)

Los casos que se atienden no siempre son maltratos atribuibles a personas dentro de su contexto familiar, a veces son maltratos institucionales, donde no existe mucho poder de ingerencia para poder trabajar con ellos. (PIB 7, P4 , Línea 60 - 67)

Las familias intentan proteger a sus niños vulnerando algunos derechos, pero existe la valoración por los niños como sujeto de protección (68 - 71)

Se trata de que miren aquellas acciones que protegen ciertos valores pero desprotegen otros, para que puedan modificarlas (PIB 7, P4 , Línea 71 - 73)

Los adultos generan cambio para resguardar aquello que quieren mantener sin daño a partir de tomar conciencia de que una situación es problemática a través de un proceso de concientización (PIB 7, P4, Línea 78 - 83)

El proceso de concientización permite abrir posibilidades a movimientos alternativos y a enriquecer la historia de los problemas a partir de la visibilización de los recursos (PIB 7, P4 , Línea 83 - 86)

(el proceso de concientización) ayuda a las personas a que tengan la sensación de agencia personal (PIB 7, P4 , Línea 86 - 90)

La evaluación se hace a través del reporte de las familias (PIB 7, P4 , Línea 93)

La percepción que tiene la familia respecto a los cambios es la manera en que se ven si existen los cambios (PIB 7, P4 , Línea 93 - 96)

Se evalúa a través del relato de la familia, del niño y de terceros significativos como las escuelas (PIB 7, P4 , Línea 96 - 101)

Es importante la mirada del espacio escolar para verificar el cambio (PIB 7, P4 , Línea 101-102)

La intervención no es completa debido a que no están algunos soportes estructurales que resguardan los derechos de los niños como condiciones adecuadas para vivir, para estudiar, acceso a una salud de calidad (PIB 7, P4 , Línea 112 - 119)

El trabajo a veces es micro (PIB 7, P4 , Línea 119 - 120)

el trabajo a veces es descontextualizado debido que las dinámicas que se intervienen están insertas en espacios más amplios y que están atravesadas por variables que no se pueden intervenir (PIB 7, P4 , Línea 120 -125)

Se interviene a nivel familiar e individual pero no se resuelve la situación de vulnerabilidad del niño debido a otros elementos (PIB 7, P4 , Línea 126 - 130)

El trabajo se enfoca a resguardar a los niños con lo que esté dentro de las posibilidades (PIB 7, P4 , Línea 130 - 132)

(la minuta) permite enmarcar el trabajo (PIB 7, P4 , Línea 134)

Hay variables que no están incluidas dentro de las orientaciones técnicas de Sename (PIB 7, P4 , Línea 134 - 136)

Frente a las orientaciones técnicas se responde de alguna manera (PIB 7, P4 , Línea 138 - 140)

Existen experiencias que escapan a las orientaciones técnicas (PIB 7, P4 , Línea 141 - 143)

(la minuta) es la carta de navegación (PIB 7, P4 , Línea 141 - 142)

Las bases técnicas enmarcan la labor (PIB 7, P4 , Línea 136 - 138)

Paráfrasis PIB N° 8

Profesional 1 (P1)

Los objetivos de intervención dependen del acta determinado desde el tribunal (PIB 8, P1, línea 11-13)

Lo primero es identificar el maltrato, evaluar el daño y aplicar pruebas de evaluación (PIB 8, P1, línea 16 - 19)

Hay que evaluar el daño y el contexto de la vulneración (PIB 8, P1, línea 27 - 29)

La labor principal es proteger a los usuarios (PIB 8, P1, línea 37 - 38)

El trabajo con los padres se enfoca en mostrar las consecuencias del maltrato y entregar herramientas para cambiar la situación (PIB 8, P1, línea 40 - 43)

La protección del niño implica ser cuidadosos con la información entregada a tribunal (PIB 8, P1, línea 44 - 49)

La intervención apunta a la prevención del maltrato (PIB 8, P1, línea 51 - 52)

Se trabaja con los niños en la victimización ya que se sienten culpables por el maltrato (PIB 8, P1, línea 54 - 56)

Se deben hacer partícipes a los padres en la intervención y entregarles herramientas para el cambio (PIB 8, P1, línea 66 - 67)

Se trabaja a través del dibujo y la narración con los niños para evaluar las relaciones familiares (PIB 8, P1, línea 81 - 84)

El objetivo es lograr que el niño se visualice como víctima de maltrato (PIB 8, P1, línea 89 - 90)

Lo primero es clarificar desde la narrativa la situación (PIB 8, P1, línea 92 - 94)

Al clarificar los usuarios se dan cuenta de la situación (PIB 8, P1, línea 103)

Lo más importante es el vínculo desde el principio con la persona (PIB 8, P1, línea 108 - 110)

El principal objetivo es lograr empatía con el paciente (PIB 8, P1, línea 112 - 113)

Es importante fortalecer las habilidades parentales para lograr una mejor autoestima y detener el maltrato (PIB 8, P1, línea 116 - 118)

Hay que dar información de las redes de apoyo para que los usuarios se sientan seguros y apoyados (PIB 8, P1, línea 118 - 120)

El primer objetivo es detener la vulneración y ya con eso se genera un cambio (PIB 8, P1, línea 132 - 133)

Lo primero para lograr el cambio es interrumpir la situación de vulneración (PIB 8, P1, línea 135 - 136)

Se verifica cuantos de los objetivos se han cumplido, recapitulando y poniendo una calificación (PIB 8, P1, línea 141 - 144)

Cuando los objetivos propuestos en el plan de intervención se cumplen hay un egreso de la persona del programa (PIB 8, P1, línea 146 - 151)

(La minuta) es una pauta a seguir, pero en la realidad los casos y los objetivos son más amplios de los planteados (PIB 8, P1, línea 173 - 174)

(la minuta) es una guía para el trabajo, pero no es lo ideal (PIB 8, P1, línea 180 - 181)

Los protocolos rígidos no sirven si se considera la subjetividad de las situaciones sesión sesión (PIB 8, P1, línea 183 - 185)

No hay nada claro en las problemáticas de los usuarios que se ligan unas a otras, lo que dificulta el término de las intervenciones (PIB 8, P1, línea 195 - 197)

Profesional 2 (P2)

El primer objetivo es detener la vulneración de derechos (PIB 8, P2, línea 3)

El primer objetivo antes de la intervención o del cambio es frenar la vulneración de derechos (PIB 8, P2, línea 5 - 6)

La mayoría de los casos son derivados desde tribunal de familia por lo que debe existir una comunicación constante con ellos (PIB 8, P2, línea 7 - 9)

El primer paso es detener la vulneración, constatar daños y cambiar los cuidados personales (PIB 8, P2, línea 12-14)

La intervención parte con mirar el contexto, la familia y los recursos de ésta (PIB 8, P2, línea 16-18)

El planteamiento de objetivos depende de la particularidad de cada niño y familia (PIB 8, P2, línea 18- 20)

Lo más importante para cumplir los objetivos es mantener una comunicación fluida con el tribunal (PIB 8, P2, línea 25 - 26)

El rol del psicólogo tiene un poder asociado y validado por la gente (PIB 8, P2, línea 42 - 44)

Los cambios dependen de las familias (PIB 8, P2, línea 49)

Las familias se resisten al cambio y a las intervenciones de los profesionales en sus sistemas de vida (PIB 8, P2, línea 54 - 56)

Las familias entienden las intervenciones realizadas por los profesionales como una intromisión en sus vidas (PIB 8, P2, línea 57 - 60)

El tribunal funciona como una mediad de presión para las familias resistentes a las intervenciones (PIB 8, P2, línea 64 - 65)

Pueden haber cambios en la mediad que se genera un vínculo y alianza con la familia completa (PIB 8, P2, línea 68 - 71)

La evaluación del cambio depende del cumplimiento de objetivos estipulados en el plan de intervención (PIB 8, P2, línea 75 - 78)

El reporte del colegio es un medio para evaluar el cumplimiento de los objetivos (PIB 8, P2, línea 78 - 81)

El cambio se evalúa por la asistencia y el compromiso de los usuarios (PIB 8, P2, línea 91 - 92)

Uno de los objetivos fundamentales es favorecer el compromiso de las familias con las intervenciones (PIB 8, P2, línea 93 - 95)

Lo primero es generar un vínculo y un compromiso por parte de las familias (PIB 8, P2, línea 95 - 97)

El vínculo debe establecerse desde el principio para lograr objetivos mayores (PIB 8, P2, línea 98 - 101)

La comunicación con la red permite evaluar los cambios (PIB 8, P2, línea 108 - 110)

Los objetivos a cumplir dependen de cada caso (PIB 8, P2, línea 117 - 118)

La mediana complejidad planteada desde SENAME es superada en la realidad de los casos (PIB 8, P2, línea 118 - 120)

Los objetivos deben plantearse de acuerdo a cada caso y el nivel de complejidad presentado (PIB 8, P2, línea 120 - 122)

Profesional 3 (P3)

Hay una concordancia entre los objetivos del profesional y los objetivos del equipo (PIB 8, P3, línea 3)

Uno de los objetivos es establecer relaciones con la familia (PIB 8, P3, línea 5)

Uno de los objetivos es conocer los factores protectores y de riesgo del niño (PIB 8, P3, línea 5 - 6)

Uno de los objetivos es conocer la red de apoyo del niño y su familia (PIB 8, P3, línea 6 - 7)

Uno de los objetivos es generar relaciones entre niños y sus pares (PIB 8, P3, línea 7 - 8)

El plan de trabajo es variable en cuanto a los avances, objetivos y foco de atención (PIB 8, P3, línea 11 - 13)

Los objetivos de intervención son variables (PIB 8, P3, línea 14 - 15)

Los objetivos no son cumplidos a cabalidad (PIB 8, P3, línea 26)

(La evaluación del cambio) depende de factores como el tiempo, la adherencia y el compromiso de los padres (PIB 8, P3, línea 29 - 30)

(La evaluación del cambio) depende del reporte de la red de apoyo (PIB 8, P3, línea 34 - 35)

La terapia sistémica permite incorporar a los padres como foco en la intervención (PIB 8, P3, línea 38 - 41)

El cambio depende de la disposición del profesional (PIB 8, P3, línea 46 - 47)

Ante la baja adherencia de los padres, los profesionales buscan otras alternativas de intervención (PIB 8, P3 línea 47 - 48)

Los profesionales deben comprometerse con los usuarios (PIB 8, P3, línea 51 - 52)

No se generan grandes cambios, pero los cambios pequeños son grandes para el profesional y las familias (PIB 8, P3, línea 58 - 59)

El plan de intervención se evalúa en base a los objetivos logrados y no logrados (PIB 8, P3, línea 63 - 64)

Hay una concordancia entre los objetivos del profesional y los de SENAME, sin embargo son modificables (PIB 8, P3, línea 79 - 82)

Tribunales visualiza el refuerzo en las competencias parentales, sin embargo no es siempre el mismo foco de intervención (PIB 8, P3, línea 85 - 87)

Los profesionales pueden modificar los objetivos sin modificar el objetivo común (PIB 8, P3, línea 87 - 88)

Profesional 4 (P4)

El primer objetivo es frenar el maltrato (Pib 8, P4, Línea 11)

Para frenar el maltrato se utilizan intervenciones como ir a la escuela, constatar lesiones, realizar denuncias (Pib 8, P4, Línea 11 - 16)

Para frenar el maltrato hay que realizar un trabajo con los papas o cuidadores que abarca el control de impulsos, el manejo conductual, enseñarles técnicas de buenos tratos e instrucciones, darles tareas. (Pib 8, P4, Línea 19 - 23)

El trabajo se realiza con los papás (Pib 8, P4, Línea 22 - 23)

Se comunican a los padres que sus acciones son una vulneración de los derechos del niño (Pib 8, P4, Línea 29 - 31)

Se trabaja con tribunales debido que esto asusta o espantan a las personas (Pib 8, P4, Línea 31 - 32)

Se llega a un acuerdo con las personas y éstos logran visualizar que sus conductas no son adecuadas (Pib 8, P4, Línea 32 - 34)

Se enseña un manejo conductual a los padres con los niños para que no se relacionen a través del maltrato. (Pib 8, P4, Línea 34 - 35)

El cambio se observa en las sesiones con los niños a través del juego diagnóstico o los relatos de los niños. (Pib 8, P4, Línea 38 - 39)

El cambio es un tema complicado debido a que las personas no viene por voluntad propia (Pib 8, P4, Línea 39 - 41)

El cambio se pesquisa en las sesiones con los niños, con los papás y en el colegio (Pib 8, P4, Línea 41 - 42)

El cambio se evidencia al investigar en otras redes (Pib 8, P4, Línea 46 - 47)

La intervención se evalúa con escalas que incluyen a los objetivos y los avances de estos (Pib 8, P4, Línea 51 - 54)

Se evalúa todo el proceso de intervención (Pib 8, P4, Línea 62)

Se observa un cambio cuando no le pegan al niño (Pib 8, P4, Línea 67)

Se evalúa a través de preguntas al niño y a los padres centrado en los métodos que utilizan (Pib 8, P4, Línea 69 - 70)

Hay cambio cuando se termina el maltrato (Pib 8, P4, Línea 71 - 72)

La minuta no la tengo clara (Pib 8, P4, Línea 79)

La minuta no la conozco, no la he leído (Pib 8, P4, Línea 81)

Profesional 5 (P5)

Uno de los objetivos es la detención inmediata del maltrato (Pib 8, P5, Línea 3)

Se detecta e investiga atisbo de maltrato para poder detenerlo (Pib 8, P5, Línea 5 - 6)

Los colegios avisan de maltrato, el procedimiento consiste en comenzar el proceso de denuncia, constatación de lesiones en el hospital y fiscalía (Pib 8, P5, Línea 6 - 11)

El trabajo consiste en detener el maltrato y luego entregar herramientas (Pib 8, P5, Línea 12 - 13)

Estar pendiente en cada caso para detectar posibles maltratos (Pib 8, P5, Línea 16 - 17)

Los objetivos principales es estar pendiente y tomar acciones urgentes (Pib 8, P5, Línea 22)

Frente al maltrato se realiza la investigación previa , las personas con las que vive y se mantiene coordinación con el colegio y consultorio (Pib 8, P5, Línea 25 - 28)

Frente a una sospecha de maltrato se realiza una investigación y luego la denuncia (Pib 8, P5, Línea 30 - 31)

El cambio no es de inmediato, lo que se detiene es el maltrato in situ (Pib 8, P5, Línea 35)

La medida mas urgente y rápida es separar a la persona que ejerce maltrato de la victima, esto se realiza a través de denuncias, constatando lesiones, acudiendo a carabineros (Pib 8, P5, Línea 35 - 40)

Se obtienen resultados al frenar el maltrato (Pib 8, P5, Línea 42)

Se realiza un proceso de tolerancia a la frustración, la resolución de conflictos con los padres (Pib 8, P5, Línea 42 - 43)

Las principales fuentes para saber que se están produciendo cambios es el contacto que se tiene con el niño una vez a la semana, con el colegio, con los adultos significativos, con los esté viviendo. (Pib 8, P5, Línea 47 - 51)

El entorno del niño es supervisado, se trabaja en equipo y esto permite ir completando la información desde distintas miradas, realizando un trabajo más integral (Pib 8, P5, Línea 56 - 59)

Los cambios que se logran con las familias dependen de los objetivos que se plantean en conjunto con éstas, no de los dispuestos por tribunal. (Pib 8, P5, Línea 63 - 65)

Cada caso es distinto, no hay un estándar para cada situación ya que todas son complejas y únicas (Pib 8, P5, Línea 67 - 69)

En relación al tiempo que se establece, se atienden mínimo 6 meses y máx. 18, al año se evidencian cambios, después del año se mantienen (Pib 8, P5, Línea 74 - 79)

Menos tiempo del año es imposible provocar cambios debido a la mala disposición de las personas, dificultad en generar vínculo y generar cambios (Pib 8, P5, Línea 82 - 86)

Hay casos que son imposibles y más graves los cuales se derivan a un PIE pero esto es complejo debido la distancia geográficas (Pib 8, P5, Línea 88 - 92)

Se debe ver la realidad de una comuna con respecto a otra, son todas como similar pero cada comuna, cada lugar tiene su realidad (Pib 8, P5, Línea 100 - 101)

Profesional 6 (P6)

Lo primero es frenar la vulneración para poder trabajar mientras no se sigue vulnerando (Pib8, P6, Línea 5 - 7)

Lo primero es parar la vulneración, trabajar el tema familiar y reparación (Pib8, P6, Línea 9)

Observar una detención de la vulneración por un tiempo hasta que se pueda trabajar, el plan de trabajo dependerá del lugar en donde se de la vulneración y del diagnóstico que se haga. (Pib8, P6, Línea 17 - 21)

Existen otros procesos antes del cambio, la vinculación y lograr bajar las resistencias de las personas debido que vienen derivados de tribunal (Pib8, P6, Línea 32 - 34)

Cuando se bajan las tensiones se pueden llegar a acuerdos entre lo que las personas quieren trabajar y lo que tribunal indica (Pib8, P6, Línea 35 - 40)

El cambio se ve cuando va cambiando la disposición de la gente, cuando cuidan su hora de atención, llaman para cambiarla cuando no pueden asistir, no hay que buscarlos, están contentos con lo que reciben (Pib8, P6, Línea 39 - 44)

El cambio en los niños se ve cuando su actitud pasa de menos defensiva a menos agresiva, menos hiperactivos (Pib8, P6, Línea 42 - 47)

El cambio se ve a través de las acciones (Pib8, P6, Línea 47 - 48)

La intervención se evalúa en 3 momentos al principio, a la mitad y cuando se va terminando, se evalúa el fortalecimiento de los factores protectores, la eliminación de los factores de vulneración o si los mantiene se sigue trabajando en eso (Pib8, P6, Línea 48 - 51)

Se plantean los objetivos a trabajar y después se evalúan en relación a lo factores protectores, si las personas los ha mantenido y si ha superado los factores de vulnerabilidad (Pib8, P6, Línea 56 - 58)

Cuando se logra botar el muro de la desconfianza las personas logran abrirse y aceptar que en conjunto se resuelvan los problemas (Pib8, P6, Línea 63 - 66)

Al botar las barreras las personas se dan cuenta que esto les sirve, que sus conductas van cambiando y van mejorando su vida (Pib8, P6, Línea 65 - 69)

No hay recetas para sacar lo que las personas tienen y no quieren mostrar (Pib8, P6, Línea 71 - 73)

Los psicólogos y asistentes sociales tienen sus técnicas y habilidades para romper estas barreras (Pib8, P6, Línea 75 - 76)

Se realiza un P.I para cada niño con objetivos y actividades, esto se evalúa cada cierto tiempo con la persona (Pib8, P6, Línea 89 - 92)

El P.I depende del caso, puede estar enfocado en lo clínico, en el ámbito escolar o en lo comunitario (Pib8, P6, Línea 101 - 104)

El plan de intervención se evalúa según lo que esté pasando en cada objetivo, se evalúa el tiempo para cada objetivo si es que no se ha cumplido y qué modificación es posible realizar (Pib8, P6, Línea 112 - 115)

Algunas veces hay que rehacer el P.I o se derivan a algún centro especializado o se realiza una intervención en otro nivel: sólo con el niño en reparación y no con la familia (Pib8, P6, Línea 114 - 118)

Cada 6 meses se evalúa el P.I para saber si se mantiene, si se termina o si se cambia definitivamente porque el problema y la realidad son otras (Pib8, P6, Línea 118-120)

Lo que Sename propone para un Pib no se cumple porque no define lo que es mediana o grave complejidad (Pib8, P6, Línea 127-128)

Si no existe claridad en las definiciones de base no se puede dirigir el trabajo (Pib8, P6, Línea 128- 131)

Cuando hay maltrato constitutivo de delito no es mediana complejidad (Pib8, P6, Línea 130 - 132)

Se atiende a casos que no son el fin del pib, no se puede negar atención a niños que dependen de éste (Pib8, P6, Línea 134-136)

Sename no esta acorde a la realidades locales (Pib8, P6, Línea 136 - 138)

Hay mucha gente en espera por demanda de maltrato y vulneración grave (Pib8, P6, Línea 139 - 141)

Sename subvenciona y asigna plazas de acuerdo a programas políticos no a programa basados en realidades locales (Pib8, P6, Línea 141 - 143)

Se propicia un ambiente bueno para los trabajadores y usuarios, de lo que hay se entrega lo mejor (Pib8, P6, Línea 147 - 149)

Este trabajo requiere de un esfuerzo y no de una queja constante (Pib8, P6, Línea 149 - 151)

Cuando existe voluntad y cariño las cosas salen mejor, se logran cumplir los objetivos (Pib8, P6, Línea 151 - 153)

Cuando hay voluntad, cariño se pueden atender a 130 niños simultáneamente a conciencia (Pib8, P6, Línea 157 - 160)

Es un compromiso firmar o no el convenio con Sename (Pib8, P6, Línea 167 - 169)

Se realizan investigaciones en el pib para tener información concreta que respalde que en menos de 12 meses de atención no hay resultados (Pib8, P6, Línea 171 - 173)

Profesional 7 (P7)

Lo primero que uno se propone es poder terminar con la vulneración (Pib8, P7, Línea 4-6)

Generar cambios en la dinámica familiar (Pib8, P7, Línea 5-7)

Reeducar a la familia en relación a los mecanismo que utilizan para educar (Pib8, P7, Línea 7 - 10)

Hacer ver otras maneras de solución de conflictos (Pib8, P7, Línea 10 - 13)

Se realiza un proceso de indagación de conocimiento de la familia y de todos los ámbitos que ésta abarca: la familia, el trabajo, el colegio (Pib8, P7, Línea 16 - 17)

Al conocer información de la familia podemos entender la dinámica de esta familia a través de la entrevista, conversaciones sean formales o informales como visitas domiciliarias (Pib8, P7, Línea 17 - 21)

Se refuerzan aquellas pequeñas cosas que las personas pueden cambiar o muestran alguna intención de cambio (Pib8, P7, Línea 21 - 23)

Se incentivan a las personas que tengan otra disposición frente al cambio (Pib8, P7, Línea 24 - 25)

Generar cambios es complejo debido a que las personas ya tienen su estructura y su enseñanza (Pib8, P7, Línea 33 - 35)

Se logran generar cambio a través del conocimiento que se entrega a las personas para que lo utilicen como herramientas (Pib8, P7, Línea 36 - 39)

La explicación de ciertas acciones a los padres permiten que ocurran cambios (Pib8, P7, Línea 39 - 44)

Se evalúa los cambios a través de la disposición y actitud de las personas, la asistencia a la institución Pib8, P7, Línea (47 - 48)

Cuando se logra que las personas comiencen a asistir, se genera un cambio, esto permite que las personas se abran a nuevas posibilidades, no asisten enojados ni con cara larga (Pib8, P7, Línea 51 - 54)

Son cambios importantes cuando las personas cuenta un poco más sobre la dinámica de ellos y piden espontáneamente asesorías, esto es un buen indicador (Pib8, P7, Línea 55 - 59)

Tribunal indica los objetivos a trabajar pero hay muchas otras cosas con las que se debe trabajar (Pib8, P7, Línea 67 - 69)

Si no se realizan cambios en la familia, no se puede realizar mejora en los niños (Pib8, P7, Línea 69 - 71)

En la minuta existe una estructura global para ciertos temas que no abarcan temas mucho más importantes para poder trabajar (Pib8, P7, Línea 72 - 74)

ANEXO 4: CATEGORIAS DE ANÁLISIS Y PARÁFRASIS

PIB 1

Restitución de derechos vulnerados

- Hay dos temáticas que siempre hay que trabajar; el tema de interiorizar los derechos y el enfoque de género, éstos temas son transversales a todos los casos.
- Los objetivos están establecidos por el PIB enfocados en reestablecer derechos vulnerados, son también reparatorios y psicoeducativos.
- Al ocurrir las vulneraciones al interior de la familia, las intervenciones apuntan al restablecimiento de derechos.
- La restitución de derecho en su integralidad es el objetivo más importante.
- A pesar de la dificultad que implica, lo primero es resolver la vulneración de derechos de los niños.
- La resolución de la vulneración de derechos como objetivo primario, implica tratamientos, el reconocimiento de profesionales como agentes de protección y educación a la familia.
- ... Evitar la cronificación de la vulneración.
- ... Entregar herramientas para la prevención de la vulneración.
- El tribunal es el primer organismo que detecta la vulneración y la detiene.
- El restablecimiento de derechos como objetivo se enmarca desde un enfoque de género.

Visibilización de factores protectores y de riesgo

- Después se definen las temáticas a trabajar a través de un mapa de factores que identifica los protectores y los de riesgo que tienen las familias y los niños.
- El objetivo es visibilizar factores protectores y de riesgo.
- En etapa diagnóstica se visualizan factores protectores y de riesgo.

Reparación del daño

- En el PIB no se realizan psicoterapias prolongadas con los niños que tengan objetivos, metas y reparación de daño.
- Detenida la vulneración se trabaja en reparación de la nueva familia
- Hay lineamientos que uno se propone como objetivos. A nivel individual es reparación emocional en niños y familia.
- El objetivo es reparatorio desde lo psicoeducativo

Variabilidad de los objetivos

- Después de los dos meses de evaluación se hacen los objetivos que dependen del tipo de maltrato.
- Los objetivos depende del tipo de violencia de cada caso.
- Hablar de objetivos que uno se plantea en el tema del maltrato es muy amplio, debido a que son muchas las variables dentro de los casos, por lo que no hay una receta para esto.
- El diagnóstico dirige qué debemos trabajar.
- Hay que tener mucho criterio para enfocar la intervención

Trabajar Roles Parentales

- Los niveles hay que verlos interrelacionados. Si el objetivo es el tema emocional, también se conjuga con trabajar roles parentales.

- En general depende de cada caso y las temáticas, pero casi siempre el objetivo es trabajar roles parentales.
- Los objetivos con la familia son habilitarlos en sus roles parentales, promover el buen trato y entregarles herramientas para la resolución de conflictos.
- Hay que evocarse a las habilidades parentales y resolución de conflictos.

Educación a las familias

- Hay que explicarle a los padres el tema del taller con la finalidad de ayudar a la familia. Los PIB no trabajan en un tratamiento psicoterapéutico, los PIB son de promoción, psicoeducar.
- Se trabaja a nivel de psicoeducación, se sugiere, enseña.
- El objetivo es reparatorio desde lo psicoeducativo.
- Las familias A elaboran el problema y califican como usuarios del PIB, mientras que las B lo normalizan y no son educables ocupando otros recursos del programa.
- Una estrategia complementaria al trabajo es entregar orientaciones o tareas a los padres que se complementa con el taller de roles parentales.
- Generar estrategias de intervención con niños en el ámbito psicológico, daño emocional y generar estrategias parentales, educar a los padres o al adulto significativo.
- Procesos terapéuticos como tales no se dan en este centro se dan más consejerías.

Sistematización en el PIB

- Actualmente se está trabajando en sistematizar el trabajo, considerando las temáticas y metodologías
- Para sistematizar primero hay que diferenciar las temáticas que se repiten en el PIB, como roles parentales, revinculación con la figura significativa, internalizar los derechos, potenciar resiliencia y problematizar situación familiar.

Concientización y problematización como generador del cambio

- El objetivo es que la familia problematice su situación.
- Cuando las familias problematizan pueden haber cambios.
- Sin un reconocimiento de la problemática en la familia, es imposible un cambio.
- En el trabajo primero se problematiza con la familia para que logre ver el motivo de estar en el PIB.
- El cambio se produce en la medida en que la gente reconoce las situaciones y las problematiza desde la vivencia
- Lo primordial es que la familia identifique la problemática que los afecta.
- Lo primordial para que haya cambios en las familias es que reconozcan la problemática que los afecta.
- El objetivo es que la familia visibilice y acoja alternativas.
- Lo primordial, antes del vínculo es generar conciencia de que lo que viven es un problema.
- Las familias A elaboran el problema y califican como usuarios del PIB, mientras que las B lo normalizan y no son educables ocupando otros recursos del programa
- Existe mayor adherencia al programa cuando se hay conciencia de que existe un problema y se les brindará ayuda.
- La toma de conciencia de los problemas en la familia.
- Si la familia no toma conciencia de las situaciones no se crea cambio.
- Lo primero para generar cambio es trabajar el vínculo con la persona y la familia, sin vínculo no hay participación y conciencia de los problemas.
- Es muy difícil generar cambios ya que el 95% de los casos son derivados de tribunales y no conciben tener un problema.

Cambios conductuales para generar el cambio

- Por lo general los niños empiezan a tener cambios de conductas por el ambiente en el que viven, si tu generas cambios en la familia va a generar cambios también en la conducta del niño.
- Nosotros trabajamos desde la familia y los cambios que ahí se producen van de la mano con los cambios en el ámbito individual.
- Si los padres no saben resolver adecuadamente sus conflictos tampoco la saben resolver con sus hijos, hay que cambiar primero esas conductas
- Se realiza manejo conductual frente a ciertas problemáticas.

La participación de la familia como generador de cambios

- Haciendo participar a la familia y hablando de experiencias, se sensibilizan en sus temáticas y hacen click.
- La participación es la piedra angular para generar cambios.
- Hacer cambiar un poquito a las personas es difícil, si no hay participación no se puede hacer mucho.
- Para empezar, sin la participación de las personas es imposible generar cambio.

Sentido del proceso para generar cambios

- El despliegue de distintas estrategias genera la base de los cambios, pero éstos se darán si a las personas les hacen sentido.
- Lo principal es la adherencia a las recomendaciones dadas y el cómo se apropian y vivencian estos procesos.
- No se puede generar un cambio sin que ellos realmente no pasan por ese proceso reflexivo.
- Los talleres de padres les ayuda a tomar conciencia de que no son sólo ellos los que tiene estas problemáticas.

Trabajo de roles parentales

- Cuando se trabaja habilidades parentales el foco es el vínculo
- Una estrategia complementaria al trabajo es entregar orientaciones o tareas a los padres que se complementa con el taller de roles parentales.
- Generar estrategias de intervención con niños en el ámbito psicológico, daño emocional y generar estrategias parentales, educar a los padres o al adulto significativo.
- Hay que evocarse a las habilidades parentales y resolución de conflictos.

Pesquisar el daño en el niño

- Lo prioritario es pesquisar y verificar el nivel de daño, luego derivar y prevenir el maltrato
- El primer objetivo siempre es la integridad física del niño.

Trabajo sobre establecimiento de normas

- Entrega de hoja sobre las normas y límites de los hijos.
- Realización de taller individual a padres sobre el establecimiento de normas de acuerdo a la etapa evolutiva del hijo.
- Sugerir tareas a los padres con sus hijos para ver si funciona; establecer límites o reglas a la pareja alternativas a las que ya realizaban, para todas las problemáticas

Evaluación del perfil de ingreso

- Lo primero es realizar un diagnóstico para ver si compete el caso a la intervenciones del PIB.
- Primeramente, al recibir un caso hay que considerar lo que viene estipulado para trabajar en el informe DAM
- En cada caso, primero se realiza una entrevista de ingreso por parte del director para ver si se cumple con los lineamientos del PIB, luego se designan a las duplas psicosociales, ya sea por interés o cupos.
- En el pre-ingreso se visibiliza la correspondencia del caso, al perfil del PIB.
- La evaluación indica si es pertinente atenderlo en el PIB.

Reevaluación del procedimiento

- Las sugerencias dependen de la contingencia de la familia, porque uno orienta pero en la práctica no funciona. Por eso hay que reevaluar constantemente las alternativas que se le sugieren
- Se monitorean constantemente los casos en reuniones técnicas de equipo.
- Con el tiempo, la dupla evalúa las temáticas a trabajar porque algunas ingresan por una temática , pero luego te das cuenta que hay otros factores influyentes

Evaluación diagnóstica inicial

- Si los casos no vienen con informe DAM, se hace una evaluación psicosocial inicial para fijar las temáticas a trabajar
- Muchas veces el informe DAM o tribunal solicita trabajar una temática y luego de la entrevista inicial. Uno se da cuenta que hay problemas de mayor complejidad dentro de la familia. Por eso el primer paso es evaluar la situación familiar real.
- Las duplas hacen una evaluación y diagnóstico social del caso y también generar vínculo con la familia a través de entrevistas con la familia, visitas al domicilio y escuela.
- La evaluación y diagnóstico se realizan en dos meses
- El plan de intervención depende de cada caso y se basa en la evaluación y diagnóstico previo.
- Posterior a etapa diagnóstica se plantean los parámetros del plan de intervención, y comienzan las intervenciones a nivel individual y grupal.
- Luego de la evaluación diagnóstica, las duplas arman las carpetas con fichas de ingreso, las del tribunal y pautas de intervención
- Hay que evaluar la situación si es necesario restablecer vínculos
- Con el tiempo, la dupla evalúa las temáticas a trabajar porque algunas ingresan por una temática , pero luego te das cuenta que hay otros factores influyentes

Modalidad de trabajo grupal

- Otro objetivo apunta a aumentar las frecuencias de intervenciones utilizando la modalidad grupal
- La organización e interacción grupal favorecen la vinculación y las habilidades sociales como factores importantes de la intervención
- El trabajo grupal tiene un abordaje más general y sistemático de los casos.

Establecimiento del vínculo

- El objetivo básico es el vínculo terapéutico y no son posibles otros, debido al tiempo, al perfil de ingreso y por falta de recursos.

- Antes de todo hay que establecer un vínculo potente y adecuado porque o sino es difícil que confíen o entreguen información
- En el trabajo individual con el niño se propicia el vínculo, pero es difícil ya que son muchos casos y familias, y éstas son familias extensas
- Primero, el vínculo con la familia es importante ya que vienen por medio del tribunal.

Trabajo con familia sobre el vínculo

- El vínculo se trabaja con la familia y en base a talleres.
- El vínculo con la familia es brindar apoyo para lo que ellos necesiten.
- Los cambios se logran a través del vínculo en las entrevistas
- Lo primero para generar cambio es trabajar el vínculo con la persona y la familia, sin vínculo no hay participación y conciencia de los problemas.
- Se vincula a la familia más con el centro, que con las duplas a cargo, para que éste sea visualizado como el ente protector.

Abordaje de violencia

- Las principales temáticas de atención son maltrato infantil y ser testigo de violencia intrafamiliar.
- Se atiende a niños que reciben violencia intrafamiliar, negligencia parental, abandono, maltrato psicológico y físico pero no constitutivo de delito.
- Serpaj trabaja temáticas transversales a todos los casos como el enfoque de derecho de los niños
- Se trabaja la resolución no violenta de los conflictos, son transversales para trabajar el problema integralmente.
- Se agrupan de acuerdo a la variedad de temas y problemáticas, pero el 95% de los casos la violencia es transversal.

Dificultades territoriales en el trabajo

- La situación territorial dificulta el trabajo, debido a las distancias y el tiempo empleado en llegar al destino para realizar las visitas.
- El procedimiento se dificulta al no tener acceso expedito a la red
- Mensualmente se hace 1 intervención, por temas de lejanía, la locomoción dificulta.
- Complica la falta de adherencia de las personas, por un tema geográfico.
- La experiencia en el PIB ha sido difícil por el contexto, la red y lejanía territorial.
- Por el contexto se hace difícil el abordaje de las problemáticas.
- El territorio hace que la población tenga ciertas características, que sea difícil su participación.
- Existe la dinámica cultural de no participar. En el territorio no está la costumbre de participar.
- Los lineamientos dan sustento a las intervenciones, pero es complejo adaptarlos a la realidad de Cabildo, el tema de la lejanía implica complejidad.

Dificultades de plazos en el trabajo

- La demanda es alta para el tiempo estimado.
- El trabajo se hace complejo ya que ves a una persona cada un mes.
- Mensualmente se hace 1 intervención por temas de lejanía, la locomoción dificulta.

Dificultades por la obligatoriedad de las intervenciones

- Es muy difícil generar cambios ya que el 95% de los casos son derivados de tribunales, y no conciben tener un problema.

- La mayoría de los casos no vienen por voluntad sino por orden de tribunal y no tienen conciencia por qué están aquí
- El gran problema en intervención es la obligatoriedad, la gente no tiene disposición positiva para participar, este es el obstáculo
- Frecuentemente hay que ser realista, porque uno tiene la intención por generar cambio dentro de la dinámica familiar, pero hay poca disposición al cambio. Ellos cumplen por temor a las represalias del tribunal.

Lineamientos alejados de la realidad del PIB

- Las bases técnicas al regir para todos, evalúan igualitariamente a todos no considerando las características propias de los centros.
- Las bases teóricas no se ajustan a la realidad del PIB.
- Los lineamientos dan sustento a las intervenciones, pero es complejo adaptarlos a la realidad de Cabildo, el tema de la lejanía implica complejidad.
- La minuta desde SENAME es una generalización que no considera los desafíos y las particularidades del territorio
- La minuta se aleja de lo que se realiza.
- Las personas que están desde las políticas públicas viendo los lineamientos no son quienes defienden a las familias y trabajan con ellas, entonces éstos no encajan.
- Los lineamientos se alejan y no reflejan lo que se hace, pero hay que ajustarse a ellos.

Adaptación de lineamientos, por los profesionales

- Los objetivos de SENAME no recuerdo mucho, pero a veces son demasiado ambiciosos y generales, en la práctica son difíciles de concretarlos y hay que adaptarlos para cumplirlos
- A pesar que los criterios, procedimientos y áreas desde SENAME son amplios, poco concretos y permiten al profesional implementar las intervenciones de acuerdo a lo que estime conveniente, la base técnica se cumple.
- Las bases programáticas del PIB son poco claras, lo que implica la adaptación de los profesionales
- No hay delimitación en el trabajo como PIB, hay lineamientos que la dupla va adaptando a los casos.
- Los lineamientos de SERPAJ hay que complementarlos, y también es difícil llevarlos a la práctica con tantos casos
- Hay cosas que no están planteados, entonces uno hace lo que cree, conversando con otros profesionales para darle mayor objetividad al trabajo
- Cada uno trabaja desde la propia experiencia

Percepción poco clara de los lineamientos

- Los objetivos de SENAME no recuerdo mucho, pero a veces son demasiado ambiciosos y generales, en la práctica son difíciles de concretarlos y hay que adaptarlos para cumplirlos
- No tengo una posición bien elaborada con respecto a la minuta
- No lo tengo claro

Generalidad de los lineamientos

- Es demasiado general, no está definido la cantidad de casos que uno atiende ni la cantidad de atenciones.
- El proyecto SENAME es muy generalizado.
- A pesar que los criterios, procedimientos y áreas desde SENAME son amplios, poco concretos y permiten al profesional implementar las intervenciones de acuerdo a lo que estime conveniente, la base técnica se cumple.
- Los objetivos de SENAME no recuerdo mucho, pero a veces son demasiado ambiciosos y generales, en la práctica son difíciles de concretarlos y hay que adaptarlos para cumplirlos

- Los lineamientos definen los usuarios de atención, pero no dan las herramientas para trabajar el maltrato infantil y la violencia intrafamiliar.
- Hay desafíos invisibilizados en los lineamientos que finalmente desgastan y frustran

Evaluación del cambio durante el proceso de intervención

- En la evaluación, se informa sobre los objetivos que se han cumplido y los que no.
- Cada tres meses se realizan visitas y se hace un informe de acuerdo a la situación actual de cambio o mantenimiento de las dinámicas.
- Se evalúan los procesos, viendo el cumplimiento de los objetivos.
- A los seis meses se hace una revisión de casos y se ve lo cumplido.
- Las duplas hacen revisión de los planes de intervención y evalúan el proceso.
- En la evaluación se realiza aplicación del mapa de factores en distintas etapas del proceso interventivo, de manera de detectar ciertas situaciones.
- La evaluación tiene relación con la revisión de procedimientos y estrategias en el proceso.
- Se evalúa a través del mismo proceso, de la evolución, del cómo llegó y la situación actual.
- Se evalúa a través de la revisión de cambios conductuales.

Dificultades en el cumplimiento de objetivos

- Para egresar hay que informar al tribunal de los cambios y la evolución de éstos. A veces por tiempo no se alcanza o en casos complejos no se logra mucho.
- Es complicado el cumplimiento de todos los objetivos.
- Algunos objetivos se cumplen en el período cercano al egreso, y los cambios generados al último, no se pueden seguir.
- Hay casos que se ve la posibilidad de derivarlos porque no se cumplen objetivos.

Contacto con red como indicador del cambio

- Se evalúa al igual que al comienzo, a través de entrevistas con la red que intercede en la vida del niño también con observaciones al niño o con test gráficos
- Se hace una evolución que consideran todos los lugares que se han intervenido y se busca un relato coherente entre ellos
- Para ver los objetivos logrados no nos quedamos con un solo relato, sino también consideramos otros contextos como la escuela u otros familiares
- Al consultar en las redes indican si existen cambios significativos de la situación.
- Hay indicadores del cambio en los jardines infantiles la participación, la asistencia, y si el niño asiste bien mudado, si hay preocupación.
- De manera informal se ven cambios en el aumento de adherencia, la participación de padres en el colegio y la mejora de notas del niño.

El relato de las familias como indicador del cambio

- Incorporamos a los protagonistas del caso para contrastar información y conocer el nuevo escenario de la familia
- La evaluación se hace a través del discurso o de los cambios que la familia va presentando y se asigna un porcentaje que no es estandarizado.
- Los relatos son la manera más directa de trabajar.
- Trabajamos con herramientas cualitativas como medios verificadores del relato, también la observación en la participación de entrevistas

Instrumentos de evaluación como medios de evaluación del cambio

- Al egresar las familias contestan una encuesta.
- Se evalúa el cambio a través de la aplicación acotada de instrumentos con una mirada psicosocial.

- Se evalúa al igual que al comienzo, a través de entrevistas con la red que intercede en la vida del niño, también con observaciones al niño o con test gráficos.
- En la evaluación se realiza la aplicación del mapa de factores en distintas etapas del proceso interventivo, de manera de detectar ciertas situaciones.

Participación de las familias como indicador de cambio

- De manera informal se ven cambios en el aumento de adherencia, la participación de padres en el colegio y la mejora de notas del niño.
- La evaluación de los cambios está determinada por el nivel de asistencia y participación de los usuarios
- Trabajamos con herramientas cualitativas como medios verificadores del relato, también la observación en la participación de entrevistas
- Los cambios se evalúan por la comunicación, motivación y el reconocimiento como garantes de derecho
- El cambio se evalúa a través del vínculo, expresado en la comunicación y en la asistencia a las intervenciones
- El principal indicador es la participación y motivación de las familias de querer generar cambio.
- Cuando faltan a las citas te avisan, aprovechan todas las oportunidades que tienen, se acercan y preguntan.
- Si existe adherencia al programa

Modelo colaborativo para trabajar con las familias

- Las familias frecuentemente llegan con la idea a recibir solución o receta y se les va a solucionar el problema. Hay que explicarles que es un trabajo colaborativo para generar los cambios
- Plantear metas y resultados con las familias, fomenta su participación y la toma de sentido del proceso.
- El rol de los profesionales debe traspasar lo experto hacia una generación de conocimiento desde el trabajo colectivo.

Labor de facilitación, en el trabajo con familias

- Hay que presentarles posibilidades a las familias y facilitarles la elección de alguna.
- Uno cumple una labor facilitadora que hace visualizar el problema a los agentes, su responsabilidad sin culpar.
- Trabajar desde los ejemplos y la experiencia, fomentando la participación.
- Ponerse a la par de ellos, explicando simple con ejemplos y experiencias, los sensibiliza, logran entender su situación y tratan de cambiar.
- Se otorgan ciertas estrategias, luego se pregunta como le ha ido, después son ellos quienes tratan de darse refuerzos positivos.

El profesional como facilitador del cambio

- No se obligan a las familias que realicen cambios sino que se sugieren cosas.
- Ponerse a la par de ellos, explicando simple con ejemplos y experiencias, los sensibiliza, logran entender su situación y tratan de cambiar.
- Desde las vivencias de los padres se pueden lograr cambios, al no querer que sus hijos vivan lo mismo que ellos.
- Hay que indagar y tratar de provocar cambios, a partir de sus experiencias

Intervención en el contexto

- La visión de la problemática debe ampliarse al contexto para llevar a cabo la intervención

- la teoría del cambio depende de múltiples causas por eso trabajamos en múltiples contextos del niño. Trabajamos en la escuela y con la familia,
- Las entrevistas, las visitas domiciliarias y la cercanía diaria en el barrio son parte del procedimiento

Dificultades por la poca disposición al cambio

- Hay familias dispuestas y comprometidas (casos emblemáticos) que han dado efectivos resultados.
- Frecuentemente hay que ser realista, porque uno tiene la intención por generar cambio dentro de la dinámica familiar, pero hay poca disposición al cambio. Ellos cumplen por temor a las represalias del tribunal.
- Cuando no hay buena disposición se perjudica la intervención y uno tiene que ser mas directivo para tratar de guiar el proceso
- El gran problema en intervención es la obligatoriedad, la gente no tiene disposición positiva para participar, este es el obstáculo

Frustración de los profesionales por retrocesos del proceso

- Existe frustración en el equipo a causa de los retrocesos, pero hay que entender que la responsabilidad de los cambios es de la familia.
- El profesional tiene que tener mucha tolerancia a la frustración cuando los casos no se dan como uno quiere, aunque el PIB y los profesionales pongan todo de su parte.

Intervenciones individuales con los niños

- El objetivo con los niños es desarrollar habilidades sociales y fortalecer su autoestima.
- En los niños se puede generar cambio en dos perspectivas en lo familiar y la parte individual
- Se imparten talleres para niños, jóvenes y adultos.
- Generar estrategias de intervención con niños en el ámbito psicológico, daño emocional y generar estrategias parentales, educar a los padres o al adulto significativo.
- Primero través de un plan de intervención individual que se hace a cada niño, según lo que manda tribunal.

PIB 2

Reuniones de equipo como aprendizaje y evaluación

- se busca generar conocimiento, técnicas y estrategias con el equipo para propiciar cambios
- Intencionar el aprendizaje y reconocer las prácticas y dificultades es esencial
- Es necesario aprender de las distintas disciplinas que trabajan en la intervención
- Hay una instancia de reunión de equipo en donde se exponen los casos, hay retroalimentación y se ajusta y evalúa el plan de intervención

Visión de los usuarios como programa de control y obligatoriedad

- Al ser un programa de SENAME tiene una connotación de control y obligatoriedad
- Los usuarios derivados de SENAME y tribunal de familia ven el programa como una instancia de control
- Los usuarios ven el programa como un apoyo, pero desde el contexto de la imposición tribunal

- SENAME se asocia a los centros de residencia por lo que la relación entre usuarios y programa tiene dos elementos: el apoyo en los cambios de la familia y la obligatoriedad de dar cuenta del proceso de intervención a tribunales
- Los programas de SENAME tienen una imagen que provoca temor en las familias, ante la posible pérdida de la tuición de sus hijos

Familias como protagonistas de los cambios

- Se trabaja en favor de resolver las dificultades familiares entregándole el protagonismo a las familias
- Se encuadra a los padres que el PIB es un programa de apoyo, pero los responsables de los cambios son ellos
- El cambio depende de la familia y su disponibilidad
- Lo más importante del proceso es mostrarles a las familias que ellos tienen el poder de cambiar
- Lo más importante es la participación y el protagonismo de los usuarios como agentes de cambio
- La protagonista de los cambios es la familia y éstos se pueden realizar en cualquier momento
- La familia es quien debe realizar cambios y modificaciones.
- La familia debe esforzarse para realizar cambios.

Trasparentar las problemáticas

- La etapa de vinculación permite aclarar de que se trata el programa
- Es importante para los profesionales la transparencia de los usuarios para ayudar a solucionar las problemáticas reales
- Hay que transparentar las problemáticas para intervenir de una forma más adecuada

Planificación de la intervención

- Se realiza un plan de intervención que contiene las temáticas específicas a trabajar
- Se dialoga respecto a la situación y a través de eso se encamina el proceso de intervención y los objetivos

Evaluación a través del reporte de los niños, familias y los colegios

- Se evalúan los cambios a través del reporte de los niños y su familia.
- El monitoreo de la situación familiar se realiza a través del relato de las personas.
- Para evaluar los cambios en las familias se tiene una comunicación continua con distintos agentes de los colegios.

Intervención sistemática

- Cuando hay muy pocos o nulos cambios, se plantea trabajar de manera más sistemática.
- En el trabajo más sistemático se va monitoreando la situación familiar, y dependiendo ésta se plantean objetivos más complejos.

Problematización como facilitador de cambio

- El cambio tiene que ver con la problematización
- Lo más importante es problematizar y vincularnos

Trabajo en habilidades parentales, determinado por tribunal

- Desde el tribunal vienen determinados objetivos a trabajar con las familias.
- Generalmente tribunales dispone trabajar habilidades parentales, y manejo conductual de niños.
- Desde tribunal generalmente se solicita trabajar habilidades parentales.

Trabajo de autoestima

- Con los niños se trabajan temas de autoestima.
- En el área individual se trabaja respecto a la vulneración del niño, su autoestima, control de impulsos, autocuidado, y prevención.

Trabajo conductual con los niños y niñas

- Las problemáticas individuales a trabajar refieren a la reparación por ser espectadores de violencia intrafamiliar, autocuidado, y prevención de conductas de riesgo.
- Generalmente los casos derivados por el colegio refieren a conflictos en la escuela, bajo rendimiento, problemas conductuales, y agresiones con grupo de pares.
- El foco de atención son las dificultades y relaciones conflictivas que vive particularmente el niño
- El foco de atención es la conducta del niño como reflejo de las conductas del adulto

Trabajo con adultos en resolución de conflictos

- Con los adultos principalmente se trabaja en resolución de conflictos.
- Los casos derivados por tribunales refieren generalmente a negligencias por parte de los adultos responsables.
- Se trabaja con los adultos el acercamiento afectivo, establecimiento de normas y límites, estilos de comunicación, resolución de conflictos y comunicación afectiva.
- Con los padres se trabaja resolución pacífica de conflictos, generar normas y límites, estilos de crianza adecuados y la comunicación.

Objetivos dependientes de la problemática y complejidad de los casos

- Los objetivos dependen de las contingencias y de la complejidad de los casos.
- El objetivo se plantea según la problemática abordada en los casos.
- No es posible plantear objetivos con tanta claridad en cada sesión.

Generación de un vínculo con las familias

- Al principio hay que vincularse con las familias para poder conocerlas.
- Hay que vincularse con las familias por la resistencia y escasa motivación de quienes están obligados a asistir al PIB desde tribunales.
- La idea es generar un vínculo para disminuir las resistencias de las familias.
- Se genera el vínculo desde la comprensión del programa como un apoyo a la familia que permite incorporar a la familia a la intervención

Presentación del programa y plan de trabajo

- En la primera entrevista se presenta el programa dando cuenta de que si bien puede que sea obligatoria la asistencia a éste, la idea es servirles de ayuda.
- Se plantea el trabajo a realizar como una ayuda para las familias, para que vivan mejor.
- La parte inicial es un encuadre respecto a los días y profesionales de atención
- Lo primero es hacer un primer contacto con la familia ya sea a través de una visita o telefónicamente para explicar de qué se trata el programa

Problematización con las familias

- Hay que problematizar con las familias que asisten al PIB obligadas.
- No hay nada que arreglar ni cambiar, si la familia no ve el problema

Etapa diagnóstica como proceso de conocimiento de las familias

- En la etapa diagnóstica se profundiza en las dinámicas familiares.
- En la etapa diagnóstica realizada al niño, se aplican ciertos instrumentos, se realiza hora de juego, dependiendo la edad.
- En la etapa diagnóstica se visualiza lo que necesita y quiere, el niño y su familia.
- En el diagnóstico se ve qué específicamente trabajar de habilidades parentales.
- En la primera etapa es posible conocer las dificultades y descubrir otras problemáticas
- La primera parte del proceso de intervención tiene que ver con diagnosticar
- La etapa diagnóstica es corta, pero se va extendiendo durante todo el proceso.
- En el PIB se realizan informes a tribunales, planes de intervención, y diagnósticos.

Monitoreo de las intervenciones

- Si bien no se realiza tratamiento en temas de maltrato, si se monitorean ciertos casos.
- En las sesiones con los niños y la mamá, juntos realizan compromisos, los que posteriormente son monitoreados y clarificados a lo largo de la intervención
- El monitoreo de la situación familiar se realiza observando la dinámica familiar, durante las entrevistas.

A las familias les hace sentido la intervención del PIB

- Los cambios que realizan las familias, a veces ocurren porque encuentran que les sirvió la ayuda del PIB, que aprendieron.
- Algunas familias realizan cambios y los mantienen, al hacerles sentido lo entregado por los profesionales.
- Los cambios que realizan las familias, ocurren cuando aplican las orientaciones otorgadas en el PIB, y al tener buenos resultados, continúan haciéndolo.
- La repetición constante de las intervenciones permite que éstas en algún momento tengan sentido para las personas

Familias que no cambian

- Existen casos en los cuales no hay cambios.
- Puede durar mucho tiempo la problematización con las familias, y posteriormente pasa que éstas no realizan acciones para cambiar.

Evaluación a través de los cambios conductuales

- Los problemas conductuales de los niños, se evalúan claramente cuando hay cambios conductuales.
- Se evalúan los cambios a partir de la conducta y las actitudes.

Realidad del PIB no vista por SENAME

- SENAME no ve la realidad concreta que se vive en el PIB.
- No hay concordancia entre la realidad vivida en el PIB, y la vista por SENAME.

Escasez de recursos

- SENAME realiza exigencias y en el PIB existe escasez de recursos, profesionales colapsados y problemáticas cada vez más complejas.

- Se complica llegar a las metas de SENAME, por la escasez de recursos.
- En el PIB no se realiza psicoterapia por la escasez de recursos, y porque el enfoque del programa es más socioeducativo.

Trabajo conjunto y participativo con las familias

- De manera quincenal, se repasan las estrategias definidas en conjunto con la familia.
- Son más importantes las acciones concordadas con la familia, que las realizadas por los profesionales.
- Se trabaja en conjunto con la familia definiendo las cosas que se quieren cambiar y lo que se va a hacer para cambiar.
- Se trabaja desde un modelo participativo con la familia.
- Los profesionales plantean algunas estrategias pero las familias tienen que trabajarlas en sus casas.

Empatía con las familias

- El cambio se relaciona con la empatía con las historias de vida de las personas
- Se genera vínculo al no juzgar a las familias, y preguntarles por sus necesidades.
- Es importante empatizar con las familias y respetarlas.
- A las madres de los niños se les comprende y orienta.

Exigencias adecuadas de SENAME

- Los lineamientos de SENAME son adecuados, no es muy complicado llegar a las metas que disponen.
- Es adecuado que SENAME realice exigencias al PIB, porque hay que velar por los derechos de los niños.

Maltrato como tema de centros especializados

- El PIB no es un centro especializado que vea el tema de reparación de maltrato.
- Temas de maltrato son de otros programas más especializados.

Valoración de la visión de las familias

- Las duplas al tener la visión de la situación familiar, establecen los focos de intervención.
- La valoración previa por parte de los profesionales a los usuarios permite que se abra el fondo de la problemática
- Conociendo las versiones del niño y su familia, se plantean los objetivos.
- Hay que visitar distintos contextos de la familia para conocer otra visión de la familia.

Indefinición de mediana complejidad

- La intervención breve queda corta, porque no es especializada pero tampoco breve.
- Por parte de SENAME no hay claridad conceptual respecto a la mediana complejidad.

Casos que no cumplen perfil de ingreso

- Hay casos graves que no calzan en el perfil de ningún otro programa y llegan al PIB.
- Al PIB llega de todo tipo de casos, porque la red no tiene que ofrecer.

Exceso de casos

- En San Antonio, hay un PIB para una gran cantidad de población.

- En el PIB se atienden más casos de los debidos, y eso limita los procesos a realizar.

Trabajo de cosas prácticas con los padres

- A veces cuesta mucho trabajar con los padres, incluso cosas muy prácticas.
- Con los adultos se trabaja desde los básico, cosas prácticas y cotidianas.
- Se trabaja con las familias, dándoles acciones pequeñas a realizar.

PIB 3

Contacto con la red como verificación del cambio

- Se puede evaluar que los niños asistan al colegio, consultorio, pero no si se detiene la violencia dentro de la familia.
- Para corroborar un relato hay que mantenerse en contacto con la red.
- También hay que recabar antecedentes de quien deriva y mantener contacto con los agentes sociales en torno al caso para que éstos sean informantes de los progresos.
- Constantemente se sigue el caso, no sólo considerando el relato del niño, sino también de la escuela. Son indicadores de los cambios.
- Se visitan los diferentes contextos del caso para tener una mirada integral

Vínculo entre familias y profesionales como agente de cambio

- Es el vínculo y la confianza, las estrategia de agente de cambio, no tanto la técnica, porque ésta puede servir para algunos casos y otros no.
- El vínculo entre las familias y los profesionales potencian el cambio.

Establecimiento del vínculo como facilitador de las intervenciones

- Es importante el vínculo para detectar las particularidades de los discursos
- Al no realizar un vínculo efectivo con la familia, ésta no cuenta sobre las situaciones que les suceden.
- El vínculo es fundamental para que el niño se sienta cercano y valorado
- Cuando hay dificultades de vínculo no es posible realizar intervenciones
- Hay que ser estratégico para cuidar las alianzas con los niños contra los padres y viceversa.
- Lo central en el diagnóstico es el vínculo y el encuadre

Mirada clínica y sanitaria de SENAME

- SENAME tiene una mirada clínica y de control social. Considera que las vulneraciones se reparan con terapia clínica.
- El programa considera poco la mirada social y más la psicológica. Este tiene validez por la presencia de psicólogos. La psicología está sobrevalorada y se pierde la consideración a otras miradas.
- SENAME al ser una entidad pública, establece una mirada, también desde lo público y la red de apoyo, que define la psicología desde un enfoque sanitario
- La mirada sanitaria de las intervenciones no son compartidas por el equipo ya que en si misma son vulneradoras y son parte de una violencia cultural
- Tribunales imponen obligatoriedad y la idea patológica de los casos.
- Sename utiliza a la psicología al servicio de intereses estatales.

Visión amplia de definición del maltrato infantil

- Hay una visión de maltrato infantil amplia que abarca todo el desarrollo integral de un niño

- La vulneración de derechos abarca múltiples áreas como educación y salud
- Uno de los objetivos base del PIB es significar las diferentes condiciones de maltrato y vulneración como aspectos entrelazados.
- Hay una visión de maltrato restringida que a su vez restringe las intervenciones desde los PIB

Solapamiento de situaciones de maltrato infantil

- Típicamente hay situaciones de maltratos solapados y permanentes que no se visualizan como tales
- Los motivos de ingreso traen solapados otras vulneraciones de mayor complejidad

Problematización de las familias como facilitador del cambio

- Cuando las vulneraciones de derecho no son problematizadas se dificulta la intervención individual.
- Un modelo de trabajo para la comprensión del problema desde lo familiar se basa en la sensibilización, problematización y en el trabajo de estilos y competencias parentales
- Cuando se desmitifica respecto a las intervenciones, se produce un cambio en las familias
- Se dificulta el cambio, cuando el maltrato es transgeneracional ya que se problematiza toda la familia

Sensibilización de las familias como generador del cambio

- Cuando no hay una sensibilización ni una problematización respecto a las problemáticas no se genera el cambio
- A partir de un buen diagnóstico y de la sensibilización de la familia se generan los cambios
- A la familia le tiene que hacer sentido el trabajo que realizamos, es un indicador que el trabajo está siendo considerado

Evaluación del daño

- Para realizar una intervención hay que abarcar en primer lugar la historia familiar y los efectos del problema sobre el desarrollo del niño.
- El primer paso en la intervención es una evaluación del daño del niño brindando a la vez una vinculación desde el espacio terapéutico
- La intervención individual apunta a un diagnóstico del impacto para posteriormente interrumpir y monitorear a la familia

Organización del equipo

- Lo prioritario en el desarrollo de las intervenciones tiene que ver con una organización a nivel del equipo de profesionales
- Las dificultades de tiempo y monetarias, se superan a partir de las organización de la institución y del equipo
- Cuando nos reunimos, vemos los casos, los avances y lo que realizaremos.

Dificultades en la definición de los niveles de complejidad

- SENAME invisibiliza la complejidad real de las vulneraciones y los recursos que se destinan a las intervenciones.
- SENAME clasifica los casos de vulneración de leves a graves, sin embargo es una visión no compartida desde el profesional
- Hay una valoración errónea de los programas de intervención breve, los que responden no solo a prevención del maltrato, sino también a intervenciones de reparación.

- Un tema constante es la definición de la mediana complejidad, está estipulada sólo conceptualmente.
- De acuerdo a los lineamientos del programa el perfil de ingreso es referente a maltrato no constitutivo de delito
- Cuando se detecta un tema más complejo se deriva a la dupla o psicólogos

Incentivo a los usuarios para las intervenciones

- Hay que ir focalizando el trabajo con la intención que participen conscientemente.
- También un indicador es que asistan, pero no solo a escuchar sino también deben aportar a la situación.
- El cambio se asocia a la adherencia y al impacto de las intervenciones en todas las áreas de desarrollo de un niño

Delimitación del Perfil de usuarios

- La finalidad de los pre-ingresos es delimitar el perfil de los usuarios y las intervenciones
- El procedimiento general se inicia con la entrevista de pre-ingreso y la visita domiciliaria que consiste en evaluar el perfil de los usuarios
- La mayoría de los ingresos son por motivos de derivación, lo que predispone a las familias

Encuadre sobre el PIB

- Sucede que no saben a que vienen al PIB y el trabajo que se realiza no les es coherente
- Primero hay que encuadrar sobre el PIB y saber por qué ingresan

Coordinación de objetivos e intervención entre los profesionales y las familias

- En el plan de intervención hay que considerar concordancia entre los objetivos de los profesionales y los de la familia.
- El encuadre es relativo a las necesidades de la familia y se realiza en base a consensos para planificar las intervenciones
- Hay que ir informando sobre los objetivos a las familias, hay que ser claro y concreto
- La primera entrevista es lo fundamental porque permite encuadrar los límites del programa, de las intervenciones y generar un vínculo con las familias
- Muchas veces, cada miembro de las familias tiene distinto foco de atención sobre lo que esperan en las intervenciones
- De acuerdo a las necesidades del caso, se deriva a la dupla con los profesionales necesarios y considerando las afinidades de éstos.
- Luego de la entrevista de ingreso y visitas en los diferentes contextos se genera un plan de intervención.
- Es trascendental conocer las historias familiares para enfocar las intervenciones

Reparación como objetivo de trabajo

- Es necesaria la detención de la vulneración de derechos para iniciar un proceso de reparación
- Para iniciar un proceso de reparación es necesario un cambio desde el hogar

Generalización de los lineamientos técnicos

- El manual operativo abarca y plantea el deber ser como profesionales,, pero no considera particularidades o triangulación entre los organismos
- La amplitud de los lineamientos técnicos favorece y dificulta el trabajo a la vez

- Sename tiene criterios objetivos con los casos, no considera que cada uno es subjetivo. Esto es riesgoso.

Trabajo en habilidades parentales

- Posterior al diagnóstico, se evalúan las competencias parentales existentes y ausentes y los daños asociados a esto
- Se habilita de herramientas para el cuidado de los niños, dependiendo de cada caso
- En el plan de intervención se pueden abarcar habilidades parentales o proceso terapéutico al niño o ambas
- En la metodología utilizamos distintos juegos como herramientas para abordar temáticas de dinámica y estructura familiar.
- Mayoritariamente los casos ingresan por negligencia parental

Enfoque de derecho en las intervenciones

- Se realiza un encuadre desde un enfoque de derechos, respecto a las finalidades del programa y el motivo de ingreso
- Lo fundamental es enmarcar las intervenciones desde la psicología en un enfoque de derecho
- Serpaj intenta un consenso con sename, que valide otras miradas, desde la conciencia política y derechos humanos.

Dificultad para el trabajo en comunidad

- La atención en el PIB Carmela jeria está más focalizada a los casos, no se puede hacer un trabajo interculturales ni actividades masivas
- Es complejo realizar trabajos sectoriales, porque en el pib Carmela se abarcan distintos sectores.
- por el trabajo de oficina, el psicólogo pierde la posibilidad de conectarse con la comunidad.
- Se realizan visitas domiciliarias en duplas idealmente, pero no ocurre frecuentemente, los psicólogos realizan intervenciones en oficina.

Intervenciones desde los recursos protectores y resiliencia

- Luego de la evaluación es posible llevar a cabo un trabajo individual que permita visualizar los recursos protectores del niño
- Cuando la vulneración de derechos no se ha resuelto, se trabaja individualmente desde la resiliencia a través de la empoderamiento

Mirada social de las problemáticas

- Los psicólogos deben tener una mirada más macro de las familias, no solo considerar una desviación en éstas sino también que provienen de una distribución social desigual.
- Hay que considerar desde la ética del profesional, que las políticas públicas utilizan a los psicólogos como gendarmes sociales.
- Las diversas miradas de las intervenciones del PIB deben ser clarificadas para entender la vulneración de derechos desde un contexto y en la historia familiar

Dificultades en el trabajo por exigencias de tribunales

- Desde tribunales se desconoce muchas veces nuestra labor
- El trabajo se complejiza cuando estamos al medio entre tribunales y SENAME
- El profesional debe mediar entre lo que espera el juez y las necesidades de la familia.

- Hay que priorizar las temáticas a trabajar, ya que el tribunal solicita algo y uno se da cuenta que antes hay que trabajar otra temática.
- No hay nadie que nos diga que el trabajo se está realizando efectivamente, solo hay castigos
- Las intervenciones se enmarcan desde la obligatoriedad proveniente del contexto judicial
- Idealmente la dupla debiera realizar los trabajos juntos, pero hay que dividirse las tareas por temas de recursos y horario.
- Los tiempos que tenemos no son reales, hay que ver muchos casos en poco tiempo.
- La mayoría de los casos proviene desde tribunales, no pudiendo considerar los casos espontáneos que derivan desde las escuelas, siendo éstos también de urgencia

Relatividad del cambio

- El cambio es relativo, hay muchas estrategias y encontrar la adecuada a la intervención es difícil
- Nosotros hacemos un aporte, pero cambios profundos son difíciles

Enfoque educativo de las intervenciones

- Se trabaja desde la socioeducación
- Se trabaja desde la psicoeducación

El discurso como reporte del cambio

- Otro indicador es la transparencia que tienen en el discurso
- El cambio se evalúa con el reporte de los padres
- Otro indicador es la apreciación personal que se obtiene a través de conversaciones con el niño.

Contacto con la red como facilitador del cambio

- El trabajo conjunto con la red favorece el proceso de reparación

PIB 4

Conseguir apoyo en las redes para las familias

- Mayoritariamente se ligan a las familias a las redes para que puedan obtener más apoyo del que ya tienen.
- El objetivo es conseguir más apoyo de otros para que ante una crisis el cuidador tenga mayores recursos para enfrentarla.
- Dos indicadores de cambio serían ampliar las redes y la responsabilidad que asuma el grupo familiar.
- El asistente social trabaja en habilitar a las familias su inserción a la red social de apoyo.
- La intervención apunta a insertar al niño y su familia en la red social, para que el caso siempre esté visibilizado y se pueda seguir monitoreando posterior al egreso.
- La labor de la asistente social es hacer visitas domiciliarias y coordinación con las redes dependiendo de lo que necesiten los niños y sus familias.

Potenciar factores protectores y resilientes

- Cada familia tiene sus propias potencialidades y culturas y hay que potenciarlas.
- Con preadolescentes y adolescentes se trabaja en paralelo con intervenciones individuales promoviendo la resiliencia

- Se trabaja resaltando los aspectos resilientes para que el niño pueda sobrellevar las posibles complicaciones del final del proceso y no se bloquee éste.
- Con el mapa de factores se detectan agentes protectores para potenciarlos.
- Hay que centrarse en lo positivo de los adultos y niños para llegar más allá.
- Cuando no es posible trabajar con los adultos se trabaja con los niños en conductas de autoprotección y fortalecimiento de factores para enfrentar su realidad.

Cambio a través de la educación de las familias.

- Los cambios se producen por la educación a los adultos responsables y recordando la familia de origen, conociendo que también fueron víctimas
- A nivel individual la intervención tiende a ser psicoeducativa.
- Se realiza educación en manejo de la ansiedad la frustración y el respeto.
- Cuando se les dice a las familias que no están cumpliendo su rol y se les sugiere cómo hacerlo, sí hay un cambio.
- En los casos de exclusión social cuando se les muestra un panorama distinto, ellos acceden a realizar algunos cambios.
- La intervención es, en un primer momento, más directiva, luego conjugada para que idealmente termine como consulta.
- El rol del educador como generador de cambios.
- El rol del educador tiende a ser más efectivo en los equipos al tener mayor cercanía con los casos.
- Desde la relación de cercanía que genera el educador se generan grandes cambios.
- La intervención individual siempre pasa por los educadores.
- Los educadores acompañan el proceso y fomentan el entendimiento de las expectativas de la intervención.

Trabajo con la familia

- Con respecto a los objetivos, el trabajo más que contención a los niños, es también con la familia.
- Es importante trabajar con los abuelos, porque éstos asumen la responsabilidad de los padres y a nivel cognitivo se trabaja el tema de las habilidades parentales con éstos.
- Se trabaja a partir de los conflictos de la propia historia familiar e individual.
- Se realiza un diagnóstico para ver la situación familiar e individual y posteriormente plantear un plan de intervención.
- El foco de las intervenciones está a nivel individual y familiar.
- Se ha postergado el trabajo comunitario, privilegiando el individual y familiar.
- Las intervenciones grupales permiten que las familias se den cuenta que hay una historia de vida de castigo físico que se repite con los hijos.
- Se hacen talleres para fortalecer habilidades parentales y resolución de conflictos sin utilizar la violencia
- El profesional o equipo debe facilitar un proceso de acompañamiento paulatino y progresivo a la familia y el cambio debe manifestarse cuando el profesional se aleja.

Coordinación del plan de intervención entre profesionales y familia

- El plan de intervención se forma en conjunto con el niño y los adultos.
- El plan de intervención es conversado la familia.
- El trabajo se orienta en base a las necesidades de las familias.

Problematización de la situación como generador del cambio

- Las derivaciones desde tribunal no dependen de la voluntad de las familias por lo tanto no hay una problematización de la situación.
- Cuando las personas se dan cuenta que tienen un problema hay un cambio.
- El cambio se logra cuando las familias se dan cuenta de un problema.

Trabajo comunitario

- El trabajo en terreno es clave, estar con la gente en su terreno y no en el nuestro.
- La metodología tiene que ver con las visitas domiciliarias, coordinación con la escuela y actividades grupales de talleres. Debe ser más importante que la contención o reparación en el centro.
- El trabajo del equipo intenta la promoción y el trabajo comunitario a pesar de las restricciones de SENAME sobre los casos y el tiempo.
- La intervención individual no debería realizarse, el eje debiera ser sociocomunitario a nivel grupal.
- El trabajo comunitario es importante por la realización de talleres, la difusión del trabajo que se realiza y la consideración de las necesidades del territorio.

Evaluación del cambio a través del relato

- Los indicadores de cambio se dan a través de entrevista a los niños, a las madres, a los colegios o enviando informes al tribunal y haciendo revisión de la causa
- Se ven cambios en el relato que los padres realizan sobre la mejora en la relación con sus hijos.
- La gente desconoce que incurren en faltas graves al maltratar a los niños, no conocen los derechos.
- El proceso es reencuadrar para desnaturalizar ideas, sin trastocar su cultura y formas de conocer.

Familias con responsabilidades asumidas, como indicador de cambios.

- Un indicador de cambio tiene relación con la responsabilidad que asume la familia entorno al hijo.
- Hay objetivos pequeños como conseguir que la madre asuma sus responsabilidades.
- Otros indicadores más subjetivos de cambio como la asistencia al colegio, la preocupación por el niño, la imagen positiva que tiene éste de su grupo.
- Se ven cambios en la disposición de las personas.
- Los indicadores que están dando cuenta del cambio es fácil medir a través de ver la frecuencia que visita a los parientes, las juntas del niño y la participación del niño.

Dificultad para delimitar los niveles de complejidad

- La división de los niveles de complejidad desde SENAME es un constructo teórico, ya que son complejidades que no pueden ser medidas.
- Los niveles de complejidad no contemplan las múltiples problemáticas.
- La complejidad de las situaciones se divide para realizar la subvención de los programas.
- Los casos que ingresan con mediana complejidad están al borde de la alta complejidad.
- En la realidad nos encontramos con otro perfil PIB y las listas del PIE están sobrecargadas.
- El PIB abarca distintos niveles de complejidad, no solo mediana.
- La definición de mediana complejidad se utiliza para generar la subvención.
- El director establece la correspondencia del perfil entorno a la complejidad de la vulneración de derechos.
- Las situaciones de vulneración más grave son derivadas al PIE.
- Adaptación de las bases técnicas por parte del equipo .

- Depende del equipo como adapte las bases técnicas.
- El tema de política con implementación tiene un gran quiebre. Es fundamental que los equipos le busquen el sentido.
- SENAME no determina el quehacer de los profesionales.
- SENAME plantea requisitos mínimos, sin embargo el profesional realiza más de lo requerido.

Consideración de las particularidades de los casos para las intervenciones

- A nivel individual se realizan intervenciones psicológicas cuando el caso lo amerita y corresponde el perfil.
- Las estrategias de intervención quedan a libertad de elección.
- No existe un modelo estándar de intervención, con todos los casos se trabaja de manera distinta en virtud de las particularidades de cada caso.
- Los objetivos dependen de las características del caso y las necesidades de éste.

Trabajo a través de entrevistas del niño y su familia.

- Realización de entrevistas iniciales al niño y familia.
- Los objetivos tienen relación con indagar las nociones que tiene el niño sobre familia y su entorno para ver las formas de reparación específicas.
- El primer mes de intervención se analiza el caso en dupla y se contactan con el niño.
- Durante el primer mes se realizan las primeras entrevistas con el niño y familia con el fin de reafirmar el proceso realizado por el director.
- Las tareas del director son evaluar al niño y su familia.
- El director despeja el motivo de derivación y recopila los primeros antecedentes de la situación del niño y su familia.
- Dos meses son destinados a conocer a la familia entrevistando a todos los actores involucrados en el caso.
- En tres meses se arma un panorama general respecto de la situación del niño.
- Cuando llega el caso se entrevista a la persona encargada del niño, generalmente es la abuela y se hace más difícil porque hay que hacer un trabajo transgeneracional.

Resignificar situaciones como objetivo de trabajo

- El objetivo principal es orientar la resignificación de las situaciones de maltrato.
- El vínculo desde el inicio permite resignificar las vivencias.

Elaboración de un plan de intervención

- Existe un plan de intervención en el cual se plantean objetivos, actividades y métodos de evaluación en un tiempo determinado.
- Finalizado los tres primeros meses de intervención se elabora el plan de intervención.

Realización de un proceso de diagnóstico

- Los primeros tres meses posterior al ingreso de realiza el proceso de diagnóstico.
- Se interviene desde el primer momento, ya que el diagnóstico es una intervención.
- En la etapa de diagnóstico se elabora el plan individual, familiar y comunitario con respecto a las necesidades del caso.
- La primera evaluación del caso refiere a la aplicación de un mapa de factores de riesgo utilizado como primer diagnóstico de la situación del niño.

Evaluación del cambio a través de factores protectores y vulneradores

- La forma más importante de evaluar es a través de factores vulneradores y protectores que se aplica en el proceso interventivo y al finalizar éste.
- El mapa de factores es el único instrumento que permite visualizar si efectivamente hubo cambios en el proceso.
- El mapa de factores es la gran guía que orienta la intervención.
- Se ven cambios pequeños de factores que se van potenciando

Evaluación del cambio a través de la visualización de los avances

- Los cambios se evalúan a través del tiempo en las intervenciones visualizando los avances en las problemáticas de las dinámicas familiares, como fomentan el castigo.
- Se evalúa que los niños vayan mejorando las condiciones.
- Se evalúan cambios en mejora de higiene y condiciones habitacionales.

Planteamiento de bajas expectativas/o objetivos pequeños

- Este programa se caracteriza por el planteamiento de objetivos pequeños.
- A partir de cambios pequeños se van generando cambios más significativos.
- Hay distintas formas de cambio, lo difícil es lograr cambios estructurales.
- Hay que plantearse bajas expectativas en los casos para que frente a retrocesos en la intervención la meta no se aleje.
- No hay que generar grandes expectativas.

Complicaciones en etapa de pre-egreso

- Existe un plazo de 18 meses de duración de la intervención, pero éste se acorta a 12 porque suele suceder que en etapa de pre egreso el caso se complejiza.
- La etapa de pre egreso y seguimiento tiende a ser súper crítica, debido a que pueden mantenerse los cambios o quedar sin efecto la intervención.

Resolver las vulneraciones

- El objetivo es superar la vulneración de maltrato infantil, es ambicioso porque los adultos responsables tienen ese tipo de formación y poder cambiarlo es difícil.
- El eje de la intervención va a tender siempre a resolver los factores vulneradores

Evaluación del cambio relacionada con los afectos/vinculaciones

- Se ven cambios en el comportamiento de los niños, en los dibujos de éstos y en la capacidad de vincularse con otros.
- Hay otros cambios que son más abstractos relacionados con los afectos.
- Difícilmente se encuentran padres que no quieren a sus hijos, pero hay formas de amor que ellos piensan que debería ser.

Énfasis del programa en la prevención

- Siempre existe la dualidad entre la promoción y la intervención.
- Desde la minuta, el PIB es un programa de prevención focalizada y no de intervención.
- El énfasis del PIB es preventivo no reparación.

PIB 5

Reparación como objetivo de trabajo

- El objetivo del programa es interrumpir las situaciones de vulneración de derecho, resolverlas a través de 18 meses que es un tiempo adecuado para que las familias resignifiquen las problemáticas y utilicen otros métodos para abordar las necesidades de sus hijos.
- El psicólogo va acorde a las necesidades del niño desde el tema del género, la etapa evolutiva, realiza una resignificación y restitución del derecho que ha sido vulnerado
- Lo primero que hay que realizar es despejar el área proteccional del niño.
- Respecto al área proteccional del niño, se ve si el niño se encuentra en un contexto con graves vulneraciones.
- En cuanto al área proteccional del niño se ve la pertinencia de que continúe en su contexto familiar, o se judicialice el caso.
- SENAME tiene como objetivo que se interrumpa la vulneración de derechos, pero no en todos los casos funciona y lo que se hace es que se modifican ciertos factores que inciden en la vulneración.

Resignificación de las experiencias de maltrato

- La intervención individual apunta principalmente a la resignificación y al conocimientos de los derechos del niño
- Lo más importante de las intervenciones es el setting, la evaluación del daño, resignificar y trabajar en otros niveles
- El psicólogo realiza un trabajo de resignificación entorno a las experiencias de maltrato que el Niño y niña vive
- El psicólogo va acorde a las necesidades del niño desde el tema del género, la etapa evolutiva, realiza una resignificación y restitución del derecho que ha sido vulnerado

Valoración de la opinión de las familias respecto a la intervención

- Se considera la opinión de la familia para generar el plan de intervención sobre lo que les interesaría trabajar y se les da a conocer lo que los profesionales esperan de ellos.
- Se considera lo que las familias quieren trabajar como un medio para trabajar otro fin
- Hay que respetar la opinión y el derecho a decidir de las personas. Ellos tienen que tomar la decisión si aceptan la orientación o el trabajo que se va a realizar con ellos.
- Se trabaja de manera complementaria con la familia en función que asuma su rol en el proceso.

Promoción de los derechos del niño

- El trabajo con la red tiene que ver con la promoción y vinculación de los derechos de los niños
- El objetivo como equipo es promover en los diferentes contextos la protección de los niños
- La intervención familiar apunta a fortalecer la visión de la familia hacia los niños como sujetos de derecho y cuáles son los estilos de crianza
- Se busca que las redes sean garantes de derecho

Comprensión de la historia de infancia y familiar del adulto

- Las familias requieren de orientación, de atención, comprensión de los problemas y los que tuvieron los adultos.
- El ejercicio que se realiza es mirar las temáticas que el adulto evidenció en la infancia

- En el PIB hay que hacerse cargo de las historias de vidas de los adultos para que ellos entiendan y empaticen con la realidad de sus hijos, es algo que SENAME no señala en las orientaciones técnicas
- Una familia que tiene una historia de vida que no ha reparado y no ha tenido apoyo en esa situación no puede hacerse cargo de las problemáticas de su hijo

Visualización de recursos y disposición al cambio de las familias

- Se realizan entrevistas diagnósticas para visualizar cuáles son las vulneraciones de las familias, la disposición que tienen, sus características, condiciones del contexto familiar, social y educativo. Y de ahí se genera un plan de intervención según lo observado.
- Visualizar los recursos de la familia y tratar de visualizar la posibilidad de cambio o modificación.
- Son varios los factores de cambio. Tiene relación con la disposición al cambio de la familia, de los recursos que tiene para analizar y replicar los aprendizajes.
- Se trabaja con el niño en un mapa de recursos protectores, factores de riesgo y las dificultades que él identifique

Delimitación de la mediana complejidad

- Frente a las excesivas solicitudes de SENAME, hemos aprendido a poner límites sobre los niños que atendemos, a las vulneraciones de derecho porque a pesar de ser de mediana complejidad, se atienden casos de alta complejidad porque la red no da a vasto.
- No se trabaja el maltrato infantil en este programa de mediana complejidad. Se trabaja maltrato físico y psicológico leve
- La mediana complejidad consiste en maltrato físico leve, cuando un niño no hace las tareas o se porta mal
- Hay que establecer un diálogo constante con SENAME para explicarle que el PIB es un proyecto con un modelo preventivo, en donde no cabe la atención de niños de alta complejidad
- La mediana complejidades entendida como la presencia de situaciones de negligencia parental y todo lo que no se constituye un delito

Trabajo en red

- El trabajador social realiza las conexiones con la red y trabajo en familia en habilidades parentales
- Se realizan gestiones con el consultorio, para propiciar atención más expedita.
- En el PIB, se visualiza la intervención como contextual, en donde se incluye a la familia y a las redes.
- En el PIB se trabaja directamente con los agentes contextuales que en ese momento se visualicen como importantes dentro de la intervención.
- A partir de las deficiencias socioeconómicas de las familias, se generan redes.
- Hay que generar redes familiares y visibilizar redes institucionales, que apoyen a la familia.
- Se orienta a la gente a que se movilice en función de sus beneficios estatales.

Evaluación diagnóstica inicial

- Se realizan entrevistas diagnósticas para visualizar cuáles son las vulneraciones de las familias, la disposición que tienen, sus características, condiciones del contexto familiar, social y educativo. Y de ahí se genera un plan de intervención según lo observado.
- 6 meses son de diagnóstico e intervención en relación a objetivos que pretenden interrumpir la situación de vulneración del niño

Generar vínculo del profesional con las familias

- Las intervenciones al inicio cuando no hay vínculo, rebotan.
- Los primeros tres meses están destinados para formar el vínculo con las familias y lograr que ellos adquieran confianza.
- Luego de formar el vínculo con las familias, éstas comienzan a abrir sus propios contextos.
- Se diversifican las intervenciones con los padres para que sientan el apoyo en hartos espacios.

Trabajo en habilidades y competencias parentales

- Sename indica habilitar a los padres en competencias parentales, es decir que los padres problematicen la temática, utilicen otras formas de relacionarse con el niño, la interacción del niño con su padre sea menos violenta y que el niño desarrolle habilidades sociales en la escuela
- Se egresan a los niños cuando los adultos han desarrollado las competencias de protección y cuidado; y los niños han generado las habilidades para restituir sus derechos vulnerados
- El trabajador social realiza las conexiones con la red y trabajo en familia en habilidades parentales
- Las evaluaciones sirven para generar las condiciones para que el adulto desarrolle habilidades parentales, el niño desarrolle habilidades o conductas de auto-protección y pueda enfrentar los problemas que tiene con su familia y la escuela
- La intervención se focaliza en los adultos, en fortalecerlos en su rol de padres para que puedan atender las necesidades del niño
- Para que un adulto desarrolle competencias parentales tiene que estar bien emocionalmente, psíquicamente, físicamente para hacerse cargo de las problemáticas que tiene su hijo
- Nos hacemos cargo de la problemática de un adulto para que se pueda hacer cargo de las necesidades de sus hijos

Problematicación de las familias sobre su situación

- Sename indica habilitar a los padres en competencias parentales, es decir que los padres problematicen la temática, utilicen otras formas de relacionarse con el niño, la interacción del niño con su padre sea menos violenta y que el niño desarrolle habilidades sociales en la escuela
- Hay familias que no problematizan, no visualizan sus errores o problemáticas por las cuales ingresan al PIB.
- Las familias que ingresan por demanda espontánea efectivamente si problematizan, buscan soluciones, por lo tanto, si participan del proceso interventivo.
- En las familias con problemáticas más complejas, el nivel de compromiso es menor, porque no problematizan su situación.
- Muchas familias que no problematizan su situación y tienen bajo nivel de compromiso, hacen crisis cuando se utiliza la estrategia de decirles que se informará la situación a tribunales.
- Se logra problematizar con las familias, cuando se les hace sentir que de no generar apoyo para sus hijos, la vulneración de derechos va a persistir.
- Hay familias con las cuales uno problematiza en reiteradas ocasiones, y en distintos contextos, sin embargo no problematizan su situación.
- Hay familias que toman conciencia, y que problematizan pero son pocos casos.

Realización de un plan de intervención

- En el plan de intervención se señala el tema a trabajar, objetivos, actividades y resultados que se esperan. Cada seis meses se reevalúa y se hace un nuevo plan dependiendo de las condiciones de la familia, asistencia, participación, logros y estrategias utilizadas.
- El levantamiento del plan de intervención dura 3 meses, se determinan los ámbitos a trabajar a nivel familiar, individual y comunitario; y se valúan los resultados después de meses.
- Se realiza el proceso diagnóstico y un plan de intervención de trabajo

Intervenciones grupales

- Se vincula al niño a un espacio grupal donde el equipo visualiza la interacción que tiene con sus pares, por lo general son agresivos y con falta de interacción con sus pares, se evalúa en ese contexto si el niño ha desarrollado las habilidades necesarias para egresar
- Los cambios a través de talleres, tiene relación con que éstos tengan bases y fundamentos interesantes, una metodología interesante y lúdica que motive y genere aprendizajes y reflexiones a la familia desde la experiencia del otro.
- Hay trabajos grupales de intervención
- (las intervenciones son) individual, familiar, grupal y con la comunidad

Asignación de profesionales a las intervenciones

- Primero se hace un pre-ingreso por parte de la directora y después de analizar si corresponde al perfil PIB, se designa a la dupla idónea al caso
- Los casos de maltrato se derivan al psicólogo del programa
- Variabilidad de los objetivos durante el proceso
- Durante la marcha (del plan de intervención) los objetivos van cambiando esto implica mirar la hoja de análisis de casos, reuniones técnicas, acompañamiento, se asesora al equipo, se dan sugerencias
- La evaluación permite considerar pertinente ciertas temáticas o replantear los objetivos

Derivación de casos más graves

- Los casos de maltrato físico y psicológico grave, son derivados a proyectos especializados.
- Se trata de intervenir en la problemática más grave, porque con el tiempo no se pueden cubrir todas.
- En los casos más graves de maltrato, se deben tomar las medidas legales para resolver la situación en el mismo momento.
- Frente a las distintas problemáticas que exponen las familias al adquirir mayor confianza, se debe decidir sobre realizar derivaciones a proyectos más especializados.

Devolución de los profesionales a las familias

- Los profesionales tienen que ser claros al reportar resultados para determinar si es que el niño ha generado cambios
- Es fundamental que la familia sepa a qué viene

Posibilidad de las familias de realizar cambios

- Hay que partir de la base que las personas tienen posibilidades de modificar conducta, basándose en las confianzas, transparencia, escucha activa. Es importante que la persona sienta que se le escucha y comprende.

- Al iniciar una intervención hay que considerar que es posible que la familia genere un cambio o modificación de la conducta que incidiría en la interrupción de la vulneración de derechos

Las familias se dan cuenta de la situación que viven y deciden cambiar

- Que existan cambios en la familia se debe al darse cuenta de la situación que están vivenciando.
- Es curioso y potente reflejarles a las familias la repetición de pautas transgeneracionales, porque ahí empiezan a darse cuenta de la similitud de sus vivencias con la de sus hijos.
- En seis meses, la familia se da cuenta de su situación, y en los siguientes seis meses viene se consolida ese darse cuenta.
- Frente al reflejo de lo que le pasa al niño, a sus padres, se espera que estos hagan un insight de la situación, y en conjunto conformen otro objetivo a trabajar.

El cambio se relaciona con que los adultos asuman responsabilidades y comprendan a los niños

- El cambio se relaciona con ponerse en el lugar del otro y de tomar responsabilidades como adultos
- Cuando los padres generan confianza, se acercan y entienden que los niños son diferentes en edad y experiencia se producen los cambios

Reporte del niño como evaluación del cambio

- Es la devolución que hace el niño o niña del proceso la que indica que hay cambio en ellos y en la familia
- La evaluación se hace a través del cambio en los discursos de los niños y los padres
- El cambio se evalúa desde los informes que se solicitan al consultorio, escuela, las entrevistas con los niños. A través del relato o entrevistas de satisfacción cuando los talleres terminan.

Vinculación del niño y la familia en el proceso como medio de evaluación

- Indicadores que señalan que ha habido modificación de la vulneración es cuando el niño asiste al colegio o mejora su conducta, cuando no envían comunicación a la mamá o no tiene descompensaciones emocionales.
- Se evalúa como los niños valoran las experiencias con la familia y la red
- Se evalúa según las formas de vinculación del niño con los padres
- Los indicadores de cambio del niño es la participación, la vinculación, la atribución de significado a los espacios utilizados, la manera que él se sintió
- Existen indicadores de cambio individuales y familiares como la participación de vinculación a los procesos de intervención
- El niño que se vincula con el profesional asiste de manera permanente a las citaciones, el profesor conoce la problemática y se hace parte del proceso, y hay una participación del adulto.
- El ideal es vincular al niño a un espacio dentro de la comunidad para que sigan empoderándolo y fortaleciendo las habilidades que se desarrollaron

Evaluación cualitativa del proceso

- La evaluación de procesos es cualitativa
- Sename indica realizar la evaluación anual, la cual es cualitativa y se basa en 5 apartados para evaluar el programa
- Evaluación de cambios desde el reporte de la red

- El cambio se evalúa desde los informes que se solicitan al consultorio, escuela, las entrevistas con los niños. A través del relato o entrevistas de satisfacción cuando los talleres terminan.
- Los participantes del entorno de las familias dan cuenta si hay cambio.
- El reporte de los profesores así como el de los profesionales hacia ellos permite tener una visión de espacios a los que el otro no accede
- Se evalúa a través de un constante dialogo con las escuelas de espacios a los que el otro no accede

Inconsistencia de los planteamientos de SENAME

- Las inconsistencias se dan desde Sename especializada y desde la red de salud que no da respuesta a los niños con alta complejidad
- Existe mucha inconsistencia desde lo que se hace en el Pib y lo que Sename orienta

Lineamientos técnicos de SENAME poco claros

- Los lineamientos técnicos de SENAME, son básicos y no plantean un modelo de intervención claro.
- Los lineamientos técnicos de SENAME, no tienen ninguna base, no tienen indicadores, no tienen metodologías, ni apoyo técnico a las intervenciones.
- El SENAME no aporta una línea transversal clara, por lo que cada proyecto hace lo que puede.
- Respecto de los lineamientos, en el PIB se realizan muchas más cosas de las que se debiesen hacer.
- (en la intervención) Aparecen otros ámbitos que el SENAME no considera

Falta de claridad y discusiones de equipo, respecto a los planteamientos de SENAME

- No hay claridad respecto a los planteamientos de SENAME
- Nunca se ha puesto atención a lo que plantea SENAME
- No hay discusiones de equipo respecto a lo que plantea SENAME

Dificultad en el cambio en las escuelas

- El cambio se produce a nivel familiar, pero en las escuelas es más difícil
- Es difícil el cambio en las escuelas ya que son instituciones rígidas.
- Es complejo trabajar con las escuelas, porque son expulsivas, y no asumen su responsabilidad en los cambios que puedan tener los niños.
- Las escuelas otorgan más importancia a las notas, aún cuando hay situaciones familiares de fondo
- Las escuelas no toman en cuenta las sugerencias.
- En ocasiones los profesores saben de maltrato pero no se hacen cargo, por lo tanto los profesionales deben abrir causas en tribunales

Trabajo en red ineficaz

- El trabajo en red no es efectivo debido a que los programas de la red SENAME están saturados y los casos de alta complejidad hay que contenerlos en el PIB
- Las inconsistencias se dan desde SENAME especializada y desde la red de salud que no da respuesta a los niños con alta complejidad

Atención de casos de alta complejidad

- Debido al nivel de compromiso que el equipo asume con la infancia se atienden a niños con una complejidad alta mientras se genera un cupo en el proyecto especializado
- SENAME exige a través de una carta y supervisión técnica que hay que atender a casos de alta complejidad hasta que se genere un cupo (en el PIE)

PIB 6

Propiciar un contexto proteccional como objetivo de la intervención

- El objetivo del PIB es fortalecer y propiciar un contexto proteccional.
- El objetivo de propiciar un contexto proteccional, es transversal.
- Propiciar un contexto proteccional en un amplio nivel es complicado, debido a la escasa incidencia en éste.
- Hay casos en los que se deben poner medidas de protección, porque con la mirada comprensiva no se han generado cambios o se han agudizado las situaciones.

La interrupción de la vulneración como objetivo a trabajar

- Los objetivos generales tienen relación con interrumpir la vulneración de mediana complejidad.
- El cambio fundamental es interrumpir el proceso de vulneración
- El objetivo que se solicitó y aprobó en el PIB, es terminar con la situación de maltrato.
- El objetivo general es superar la vulneración de derechos que puede estar a nivel familiar o comunitario.
- El programa se posiciona desde la lógica de las vulneraciones de derecho.
- Uno de los grandes objetivos es interrumpir las situaciones de vulneración.
- El principal objetivo es frenar la vulneración.
- Lo primero que se realiza es la identificación de la vulneración existente.
- En la minuta se plantea el trabajo individual y grupal, y se realiza en el PIB, para generar espacios para la interrupción de las vulneraciones.

Realizar proceso reparatorio como objetivo

- Un objetivo del programa es hacer un proceso de reparación en los ámbitos definidos a trabajar en el PIB.
- El objetivo es revertir y reparar esas situaciones, pero focalizados en temáticas específicas.
- El programa no es un PIE, ni en recursos, ni en formalidad, a pesar de que lleguen casos bastante complejos.
- Las temáticas en las cuales se focaliza el programa son negligencia parental, niño testigos de violencia, maltrato leve, deserción escolar y las disfunciones familiares.
- La complejidad de las situaciones que han llegado al PIB, ha sobrepasado mucho lo que debiese ser.
- La realidad ha sobrepasado las temáticas que desde lo teórico son parte del programa.
- Los casos son abordados en tripletas conformadas por un psicólogo, asistente social, y un educador.
- El educador hace las coordinaciones externas con la red.
- La intervención es individual-familiar, desde las miradas de los tres profesionales.

Trabajo del autoconcepto como objetivo de intervención

- Los objetivos de intervención generalmente tienen relación con el autoconcepto, autoestima, vinculación con los papás, y competencias parentales.
- Con los niños básicamente el objetivo tiene relación con el autoconcepto, que engloba la mayor parte del trabajo que se realiza.
- Dentro de la temática del autoconcepto, se trabaja la percepción de sí mismo, resignificación de historia familiar y personal, resignificaciones de los vínculos con los papás y la culpa.

Presentación de la organización a las familias

- Uno de los objetivos de trabajo en las sesiones es contextualizar a las familias y recorrer con ellos las organizaciones antes de llegar a SERPAJ
- Hay que presentarles la organización de SERPAJ, los lineamientos y cómo se trabaja
- Se les explica a las familias de las formas de trabajo, el rol y la importancia de los profesionales, sobre los objetivos de las visitas domiciliarias y la importancia de situar el contexto donde se desarrollan.

Establecer una relación de buen trato con la familia

- Los procesos se facilitan relacionándolos bajo el concepto de una relación bien tratante.
- Las evaluaciones de percepción de la familia señalan que se sienten escuchados e importantes, para ellos es valorable el tema más humano.
- Depende del vínculo terapéutico lo que están dispuestos a contar las familias.
- Los objetivos dependen de la etapa del desarrollo y del vínculo que se establece con los niños, niñas o adolescentes
- Para enfocarse en el darse cuenta y concientizar es necesario un proceso de vinculación previa con la familia, donde se rescatan elementos transgeneracionales
- Es importante que la familia se sienta acogida, respetada en un lugar que se les escuche, que sean bien tratados.
- Tratar bien a la gente puede ser gatillante de otro tipo de relaciones, ahí se quiebra el patrón más violento que conocen.
- Se promueven prácticas relacionales más sanas y adecuadas para el desarrollo integral del niño

Las etapas del proceso de intervención

- Hay que explicarles a las familias que pasarán por tres etapas, un diagnóstico, intervención y un cierre o seguimiento.
- Está la fase de diagnóstico, la fase de construcción de objetivos a trabajar, y la fase de intervención.
- Las etapas que se trabajan son diagnóstico, plan de intervención y luego pre egreso y egreso.

El reporte de las familias para indagar su situación familiar

- A través del autorreporte indago sobre la situación familiar, por qué están aquí y el significado del fenómeno de la violencia
- A través del significado que hacen las familias, uno se da cuenta cómo están problematizando o naturalizando la violencia.

- A través del reporte de las personas en las sesiones van contando que está pasando en sus vidas y con el tema del maltrato.

Definición de los objetivos a trabajar, con la familia

- La triplete va fijando los objetivos en la etapa de exploración diagnóstica que tienen relación con lo que se definió con la familia para trabajar
- Se intenta que la familia tome conciencia de lo que quieren trabajar. A ellos les tiene que hacer sentido el proceso de intervención
- A las familias se les devuelve lo que el equipo visualizó como problema y se construye los objetivos con éstas
- El objetivo adquiere su particularidad dependiendo el caso, y a partir de lo que vamos identificando en conjunto con la familia, sus necesidades y problemáticas.

Modalidad de intervención individual, familiar y comunitaria

- Se les cuenta las modalidades de intervención individuales y grupales y la importancia que tienen.
- Las competencias parentales deben trabajarse en distintos niveles, individuales, familiares y también comunitario
- Se trabaja en distintos niveles, individual, familiar y hay una intención de lo comunitario referido a la coordinación de las redes.
- La minuta aporta una visión de recursos y ejercicio de las capacidades individuales, familiares y sociocomunitarias como también a la identificación de situaciones de riesgo para las niñas y niños

Generar compromiso con la familia

- Otro objetivo es intentar generar un compromiso de participación.
- Cuando las familias no adhieren a pesar de los intentos de los profesionales, hay que reencuadrarlos, se les recuerda la entrevista inicial y el compromiso inicial.

Compromiso desde el equipo del trabajo

- Es importante tener un equipo bien conformado y comprometido, que quiera hacer transformaciones
- Se necesita un equipo comprometido con lo que realiza, a veces se les exige mucho y eso tampoco es tan bueno.

Problematización de la situación

- Si la familia no problematiza, va a ser difícil que se genere alguna modificación de la situación.
- Se hace un trabajo de problematización de la situación.
- Es esencial problematizar, cuestionar, y desnaturalizar algunas situaciones de maltrato, cuando estas han sido validadas y forman parte de un estilo de crianza.
- El objetivo que me propongo en la temática de maltrato es problematizar el fenómeno de la violencia
- En muchas ocasiones la violencia tiene que ver con que las familias naturalizan las dinámicas que sustentan la violencia.
- Hay que problematizar para que las familias internen un fenómeno no natural de la violencia y entiendan que es algo que les provoca daño físico o psicológico.
- No es fácil problematizar la violencia cuando es algo que existe hace años atrás

- Cuando las familias problematizan la violencia se dan cuenta que no es que les guste hacerlo, sino que es parte del repertorio conductual que han aprendido de su familia de origen
- Las familias derivadas por el tribunal, no ven la vulneración a la que están expuestos sus hijos.

Trabajo realizado para interrumpir la vulneración

- Detectar la existencia de vulneraciones y daños en el niño, niña, adolescente
- Se interrumpe la vulneración y se cambian las pautas relacionales, a través del darse cuenta y concientizar respecto a la situación que aqueja a la familia y afecta a la niña, niño o adolescente
- Se trabaja a nivel familiar, también en el liceo de manera grupal de forma de restituir la situación de vulneración de derechos
- En el contexto inmediato se trata de generar modificaciones para interrumpir la vulneración.
- El trabajo familiar ha ido variando, hay cambios que va señalando la realidad para resolver las necesidades que requieren terminar con la situación de vulneración

Intervenciones grupales y colectivas

- Se ha intencionado el trabajo con grupos terapéuticos o taller multifamiliares.
- Se les aclara la importancia del trabajo grupal para buscar alternativas conjuntas en torno a situaciones que otros han resuelto.
- Se ha intentado ampliar la mirada psicosocial de las intervenciones, enfatizando lo colectivo y grupal.
- Se ha querido agregar y matizar las intervenciones con un abordaje más colectivo, con un trabajo grupal de las situaciones.
- A nivel colectivo trabajan indistintamente los profesionales, asumiendo algún grupo quien tiene mayor afinidad, interés o nivel de profundización mayor, en la temática a trabajar.
- Ha variado el trabajo grupal realizado en el PIB, el año pasado se trabajó mucho con los niños, de manera de que pudiesen compartir con otros niños.
- Este año el trabajo colectivo y grupal, ha sido orientado a los adultos.
- Se quisiera trabajar más desde el saber colectivo, pero la gran cantidad de intervenciones mensuales a realizar lo impide, además que éstas deben ser individuales para efectos del SENAME.

Diagnóstico de la situación familiar

- Hago entrevistas, visitas domiciliarias con tópicos para saber qué áreas explorar
- Se realiza un diagnóstico donde se intenciona triangular la información con los profesionales para construir una mirada más comprensiva.
- Identificar fortalezas y capacidades
- A través de la perspectiva de género se identifican elementos que influyen en la existencia de pautas relacionales que afectan y dañan a la familia
- Se realiza una exploración diagnóstica en un plazo establecido para conocer las características familiares y transgeneracionales y poder generar lineamientos de acción
- En la exploración diagnóstica con los papás se realizan entrevistas abiertas, semidirigidas y en profundidad, y anamnesis
- En la exploración diagnóstica en cuanto al trabajo de campo, se va al colegio, se realiza regulación y entrevistas semidirigidas a profesores y otros adultos significativos.

- Para el diagnóstico con niños en etapa preescolar se realiza la hora de juegos diagnóstico, aplicación de test psicológicos, creaciones propias y otras herramientas que varían según el caso
- En la exploración diagnóstica con los niños se trabaja en sesiones de juego, la aplicación de tests gráficos y el CAT.
- Los primeros tres meses son de exploración diagnóstica, a partir de los datos se plantea el diagnóstico
- Existen tres meses en los cuales se realiza el diagnóstico, conociendo a la familia.

Se trabaja el enfrentamiento de la violencia

- También se trabaja con los efectos de la violencia y cómo las personas enfrentan y evitan estos efectos
- También hay otros objetivos como buscar los momentos cuando las familias no son violentas o que éstas tomen otros caminos para no ejercer violencia

Trabajo en desnaturalizar de pautas relacionales de maltrato

- Es fundamental desnaturalizar ciertas pautas relacionales, en particular cuando existen situaciones complicadas de maltrato.
- La desnaturalización se realiza en base al relato, a las narraciones de las personas.

Trabajo directivo y concreto en las intervenciones

- Hay circunstancias en las que hay que ser directivos, normativos y ejercer control, reconociendo que hay un contexto de obligatoriedad.
- Cuando se ejerce control social y se es directivo, es más fácil evaluar los cambios porque son cosas más concretas y objetivables.
- Al ser directivos se pueden poner indicadores en términos concretos, que permitan evaluar los cambios.
- En algunos casos se trabaja de manera más directiva, en términos más estructurales de la terapia familia.
- El SENAME espera que se trabaje de manera más normativa y dirigida.
- La intervención que se realiza con los papás es básicamente dirigida, focalizada, conductual y concreta.
- Se trabaja de manera concreta con los papás, porque existe un tema cultural e intergeneracional súper importante que no permite la toma de conciencia de la disminución de sus competencias parentales.

Trabajo desde una mirada sistémica

- Al centrarse en un caso, se trabaja en el reordenamiento de las dinámicas familiares.
- Trabajo desde una mirada sistémica, ya que me cuesta mucho trabajar solo con el niño, me parece obvia la intervención con sus padres.
- Se trabaja en paralelo sobre temáticas individuales con los adultos y el funcionamiento familiar.
- El objetivo es facilitar las condiciones familiares para que la situación se frene y deje de presentarse en la familia.

El rol del educador en el trabajo territorial

- En la realidad del PIB, el psicólogo se relaciona más con el tema terapéutico-reparatorio, el asistente social se vincula más con las familias, y el educador realiza un acercamiento territorial a las familias.
- El rol del educador desde su trabajo territorial es importante, para tener una mejor percepción de las familias, ya que citar a las familias al PIB, es una forma súper sesgada de ver su realidad.
- Hay que vincularse con el territorio, con la realidad de barrio de la familia, con sus redes y contextos relacionales, para así tener una mirada más integral.

Flexibilización del equipo en asumir roles

- En el equipo se plantea que los roles no son rígidos, y algunas veces por temas de género, o de vínculos, alguien puede realizar otro rol, siendo apoyado por el profesional experto.
- El equipo es flexible, trata que no existan límites por la profesionalización, y que los roles no estén tan marcados, esto permite que prioricemos otras variables de acuerdo a los casos.
- El trabajo del equipo es interdisciplinario, y constantemente es compartido.

Consideración de las particularidades de los casos en el proceso

- Cada caso tiene un plan de intervención con objetivos individuales, de acuerdo a sus particularidades, enmarcados dentro de los dos grandes objetivos generales.
- Cada proceso de acercamiento con los usuarios es distinto
- Existen un amplio y continuo, espectro de casos, desde los casos muy sociales hasta los que son muy terapéuticos.
- Las estrategias de intervención dependen de las características de las familias.

Importancia del trabajo en equipo para las intervenciones

- A los grandes objetivos determinados por SENAME, se le incorporaron dos objetivos más, dirigidos al trabajo de redes y al de equipo.
- En el PIB nos parece fundamental el trabajo en equipo, todo lo que tiene relación con la formación, autocapacitación, y el autocuidado del equipo.
- El equipo se fortalece para poder mejorar la forma de intervención y el cumplimiento de los objetivos planteados.

Importancia del autocuidado en los equipo

- Un equipo que está quemado no puede trabajar bien.
- El énfasis está puesto tanto en la intervención, como en el cuidado y potenciación del equipo.
- En el PIB nos parece fundamental el trabajo en equipo, todo lo que tiene relación con la formación, autocapacitación, y el autocuidado del equipo.
- SENAME solo tiene determinado lo que se tiene que hacer con los casos, sin hacer referencia al como los profesionales lleguen a eso.
- Los profesionales quedamos cortos con los recursos. Los programas podrían ir generando mayor experticia en los profesionales

Trabajo sobre competencias parentales

- En términos concretos la minuta pide trabajar competencias parentales, trabajar a partir de sesiones socioeducativas, y eso se realiza en el PIB.

- Una de las orientaciones del PIB se relaciona con formar y fortalecer las competencias parentales de los padres.
- Con respecto a las acciones, se trabaja con genograma, ecomapa las historias familiares, se trabajan los mitos familiares y lo que ellos vivieron como niños. Esto para trabajar el tema de las competencias parentales
- El trabajo de las competencias parentales se hace a nivel inductivo, considerando las características particulares e históricas de la familia o grupo curso
- Las competencias parentales deben trabajarse en distintos niveles, individuales, familiares y también comunitario
- A muchas familias les puede servir la intervención en un centro, como gatillante para resolver la situación de competencias parentales u otras.
- Cuando es evidente la dificultad del rol parental, se va generando la problematización de estas situaciones y se va configurando junto con el trabajo individual el abordaje del problema.
- Desde la política pública de SENAME se incorporó la mirada de la valoración de las competencias parentales

Consideración de situaciones alternativas desde las personas

- A partir del diálogo y la discusión, se trata de poner correlatos e ir mostrando otras posibilidades.
- Como objetivo, también, sacar relatos alternativos de personas que no ejercen violencia.
- Es importante no plantear una verdad respecto de las cosas, un deber ser, sino que discutir nuestra versión con la de la otra persona.
- Se realizan procesos más humanos de co-creación conjunta con la persona
- Se acompaña a las familias generando explicaciones, tensionando y acogiendo en el plan de trabajo

Información a la familia sobre el proceso

- También se les cuenta a las familias sobre la coordinación con los centros de salud, colegios para conocerlos desde distintos enfoques
- Las familias que anteriormente le han hecho diagnósticos psicosociales, no tienen conocimiento de las conclusiones. Acá les explicamos por qué están aquí y se le aclaran las dudas.
- Las entrevistas se realizan con todos los miembros de las familias, porque es informativa y se aclaran dudas.

Las familias como protagonistas del proceso y los cambios

- El usuario tiene un rol importante, el trabajo es posicionarlos como protagonistas del trabajo.
- Es relevante informarles a las familias de la importancia que tienen como protagonistas de los cambios y que los profesionales estamos de paso por sus vidas.
- Se intenta que las familias nos vean como una organización de apoyo profesional, donde se van problematizando a las situaciones y se avanza al ritmo de ellos.
- El cambio es un proceso largo y no lo realizan los profesionales
- Los cambios se generan cuando los adultos reconocen que son potenciales actores de su vida, quebrando con el contexto coercitivo y sancionador del cuál vienen.

Potencial de las familias para el cambio

- Los profesionales creemos que las familias tienen el potencial para resolver sus problemas, muchas veces no saben cómo hacerlo
- También hay que empoderarlos del funcionamiento saludable. Hay que generar crisis para entender una posibilidad de cambio
- En los cambios, tiene que ver mucho la abertura y disposición al cambio que tienen las personas, y con situaciones contextuales que van surgiendo.

Trabajo para la toma de conciencia de las familias como generador de cambios

- La existencia de un cambio mínimo que se genere a través de los procesos de concientizar, identificar y empatizar con los niños, en relación a la experiencia que tienen, permite avanzar en el proceso de cambio con las familias
- Los cambios pasan porque los adultos tomen conciencia, y se den cuenta de lo que quieren para su vida y la de sus hijos.
- Se trata de hacer un trabajo de toma de conciencia respecto de la situación.
- El darse cuenta de su situación y el reconocer un problema hace que ocurran cambios.
- Es un logro que las personas se den cuenta y tomen conciencia de su situación.
- Independiente de la técnica ocupada, al ser el profesional un reflejo de las personas, se facilita su toma de conciencia.
- Se trabaja en que las personas tomen conciencia de que ellos son los protagonistas de la intervención, y que tienen la posibilidad de construir una nueva versión de su historia de vida y significarla distinto.
- Desde una mirada humanista, se trabaja mucho en el darse cuenta de los niños.
- Hay microcambios como que el papá tome conciencia de sus acciones, y eso lo ponga en su lenguaje.

Importancia de conocer la situación familiar para generar cambios.

- Lo importante es tener una mirada comprensiva de la situación familiar.
- Es importante, indagar en la historia familiar, las pautas relacionales, y posteriormente hacerse un esquema de las posibilidades de ir facilitando cambios.

Cambio a través de la visualización de las necesidades de los niños

- Se generan modificaciones cuando los adultos logran ver a los niños o jóvenes, como un otro distinto y no una prolongación de sí mismos.
- El reconocimiento del otro, es desde una lógica comprensiva de la situación, en la cual se respetan las construcciones históricas, familiares, y culturales.
- Se observan los cambios, a partir de los movimientos que puedan darse en el discurso de los adultos, cuando logran reconocer a los niños con sus propias necesidades.

Reconstrucción narrativa para significar eventos

- En la intervención se les da la posibilidad a las personas para que construyan la narración de su vida, y para que en algún momento reflexionen y empaticen con el otro.
- Se le pide al adulto que reconstruya un episodio significativo de su vida, luego se le vincula con la realidad actual y los distintos roles que tiene en su vida, y así se generen movimientos
- A partir del relato de las familias, se ve como ellos significaron los distintos eventos de su vida

Generación de microcambios

- No sé si ocurren cambios, microcambios sí.
- En la intervención se dan microcambios como que el niño salude, permanezca sentado, retenga instrucciones, y que refiera que el papá no le grita, lo trata mejor, y lo contiene, se siente más seguro con los papás.
- Los microcambios no son cambios en sí, porque están sujetos a que por algún evento circunstancial se retroceda.

Situaciones en que los cambios no se producen por los profesionales

- Los cambios en las situaciones se deben a una conjunción de factores, que a veces tienen que ver con lo realizado por el equipo y otras veces no.
- A veces la incidencia que uno tiene, técnica o profesionalmente en los cambios de la familia, es bastante mínima, y otras es bastante máxima.
- Puede suceder que alguna situación del contexto genere cambios en las personas y los profesionales no hayan tenido ninguna incidencia

Cambios por obligatoriedad del proceso desde tribunales

- Los cambios tienen que ver con el contexto terapéutico que se da en los PIB, que es de tipo coactivo, las familias están obligadas a venir por mandato de tribunales, este es un freno para que ellos eviten la violencia
- Hay que considerar que la institución es de control social, las personas no vienen acá porque quieren cambiar, son derivados de tribunales. Nosotros como profesionales decidimos la protección de un niño.
- Es difícil la vinculación con las familias que están en contexto de obligatoriedad, al ser derivadas por el tribunal.
- La mayoría de casos es derivado de tribunales, entonces tanto las familias como los profesionales están obligados a participar del proceso y muchas veces las familias no sienten que tienen problemas
- A veces el cambio es a presión porque si no generan esa modificación, le quitan el hijo.

Consideración del relato para evaluar cambios

- En el ámbito comprensivo, la única forma de verificar es a partir del relato, del cómo la persona va posicionando en su discurso al otro como otro válido.
- Se evalúa a través del relato de los adultos, extrapolando ese relato al niño, quien actúa de verificador.
- En el lenguaje es en donde primero aparece la toma de conciencia de las personas.
- Se chequean indicadores que se relacionan con que los adultos pongan en su lenguaje, esta toma de conciencia de su situación.
- También por los relatos de las personas acerca de los cambios que se han dado.

Los cambios se ven en el significado de su situación

- El cambio se da por el trabajo en las sesiones que tiene que ver con el cambio de significado, como las familias se van recontando las historias
- Las personas se dan cuenta que la violencia tiene efectos que no son los que quieren y les hace sufrir, entonces ahí empiezan a cambiar su significado y consideran que también han usado otras formas de relacionarse que no implicaba violencia.

Cambios a evaluar a través de los factores protectores y de riesgo

- Los cambios se evalúan a través de las crisis que pasan y como las han resuelto con un mapa de factores de riesgos y protectores.
- En el momento del egreso se ven los factores protectores o si la situación se agravó

Triangular la información para evaluar cambios

- Se realiza bastante triangulación de informaciones para evaluar los cambios.
- Los reportes de los niños o los papás, son contrastados con la información de las escuelas o jardines, y se van chequeando.
- Se pueden evaluar los cambios a partir de cosas concretas como observaciones del colegio, de informantes claves y de otras instituciones.
- También hay que triangular con información de otros miembros de la familia.

Evaluación del cambio a través de los avances en el proceso

- Siempre se reelabora la mirada que se tiene de la situación, en base a los nuevos antecedentes, o los cambios producidos.
- Se van evaluando y monitoreando constantemente los casos, porque incluso lo demandan desde tribunales.
- Cada cuatro meses se aplican tests proyectivos, para chequear la disminución de la ansiedad, y angustia.
- Se realizan análisis de casos mensuales, en el que se evalúa el proceso de cada familia, para poder desplegar nuevas estrategias metodológicas.
- Se contrasta si se fueron superando situaciones, respecto a la síntesis diagnóstica inicial.
- Se realiza un proceso de evaluación cada tres meses
- Cada tres meses se evalúa se los objetivos plateados en el plan de intervención tienen resultados, van por un buen camino o hay que reformularlos

Cambios visualizados desde la percepción de los profesionales

- También se evalúa mediante la percepción de la tripleta, si hay participación en talleres, mirar los logros del caso.
- El cambio se arma del constante movimiento reflexivo del proceso por parte de los profesionales

Limitación de tiempo para las intervenciones

- Es utópico pensar que se puede desarrollar un cambio potente, conciente y reflexivo con el tiempo limitado.
- El tiempo también es limitado para las coordinaciones de los profesionales y para generar un gran cambio verdadero.
- Hay complicaciones en las intervenciones con el tema del espacio de acción de las familiar y el tiempo
- El tiempo muchas veces es limitado y muchas familias requieren un proceso más largo.
- Hay que estar atendiendo un poco de un caso y un poco de otro, porque no alcanza el tiempo y es demasiada la cantidad de casos a atender.
- Existe una desproporción en cuanto al tiempo, disposición y recursos económicos.
- El trabajo va dentro de lo que nos permiten los tiempos, no existen los recursos para un trabajo que beneficie a las familiar

Dificultad para intervenir por demanda de casos

- Existe una gran desproporción de los casos, que inevitablemente hace que se prioricen los procesos de intervención a una cantidad de casos, y que a los demás casos solo se les haga un chequeo.
- Se dificulta el trabajo producto de los lineamientos del SENAME, ya que plantean la realización de cuatro intervenciones, siendo en imposible en términos concretos, por la demanda y cantidad de casos.
- Los objetivos a trabajar superan y chocan permanentemente, con la insuficiente dotación de personal, y la cantidad de casos atendidos por ellos.
- Hay que estar atendiendo un poco de un caso y un poco de otro, porque no alcanza el tiempo y es demasiada la cantidad de casos a atender.
- Hay pocos recursos para gestionar más actividades en el programa, para atender las familias. Con media jornada no se puede responder a todos.

Falta de realidad en los planteamientos de SENAME

- Lo dispuesto por SENAME no tiene relación con la realidad que se ve en los PIB.
- No hay sincronía entre las políticas del SENAME, y la realidad vivida en los PIB.
- No debiera existir la categorización propuesta por SENAME entre atenciones directas e indirectas, ya que hay otras intervenciones que entregan insumos además de las sesiones

Falta de delimitación en situaciones de mediana complejidad

- Hace rato no trabajamos con situaciones de mediana complejidad, llegan situaciones cronificadas y la red no soporta.
- Las situaciones de mediana complejidad, son situaciones que están poco delineadas y muchas veces las situaciones que se trabajan son de alta complejidad.

Cultura rígida en Limache Olmué

- Los contextos territoriales en Limache-Olmué, son súper rígidos desde lo cultural.
- Es difícil quebrar desde lo sociocultural, con los estereotipos y estigmas que se construyen en las comunas vinculadas a lo rural.
- Se ha incorporado una mirada intercultural de Limache y Olmué, porque a pesar que son comunas vecinas, hay constructos culturales diversos

Violencia estructural desde las políticas públicas

- Creo que los objetivos desde SENAME son contruidos sobre bases irreales. Las propias instituciones del estado son vulneradoras de familia, entonces se reduce como si solo la política publica de infancia tuviera que trabajar las vulneraciones
- Hay una contralógica en la política pública. Los casos que llegan aquí podrían haber sido detectados a tiempo si se hubiese cumplido la prevención como forma de evitar el riesgo de cronificación.
- Hay muchas condiciones familiares que tienen relación con las políticas públicas, éstas no generan las condiciones para que las familias se desarrollen de manera digna y adecuada en ambientes de tranquilidad y felicidad.
- Para el equipo el tema de la violencia parte por una violencia estructural y nosotros hacemos un aporte pequeño para solucionar una parte de la violencia estructural de este país.

PIB 7

Los objetivos dependen de cada caso

- Los objetivos dependen de cada caso

- La variabilidad de los objetivos depende de cada caso

Vinculación con las familias como objetivo

- El primer objetivo es un tema de vinculación con las familias y con los niños
- Las estrategias para poder llegar al objetivo es el vínculo con las familias desde una mirada comprensiva

Trabajo con los niños

- Con los niños se trabaja con las cosas contingentes, con lo que ellos traen en el estado en el cual se encuentran.
- Se trabaja con los niños en el registro emocional a través de experiencias de juego, de reconocimiento, donde ellos pueden sentirse valorados y tener experiencias gratificantes
- El trabajo se enfoca a resguardar a los niños con lo que esté dentro de las posibilidades

Interrumpir la vulneración

- Objetivo principal es interrumpir la vulneración
- El objetivo principal es terminar con la vulneración

Reconocimiento la situación problemática

- Con la familia o cuidadores de los niños, el primer objetivo es que logren reconocer la situación como una situación problema, salir de la naturalización del maltrato, lograr la sensibilización y la problematización de las situaciones y acciones de maltrato
- Si la familia no ve el problema no se puede trabajar, hay que buscar otra forma de abordarlo
- Que las familias problematicen y se den cuenta de lo que está sucediendo
- el trabajo con los adultos consiste en que ellos logren identificar la situación problema, realicen el diagnóstico y sean ellos quienes detecten sus necesidades para luego abordarlas

Fortalecer factores protectores

- Fortalecer factores protectores del niño, la familia y el entorno
- con los niños se trabaja en el desarrollo personal, desarrollo de habilidades, fortalecimiento de los recursos que ellos tienen
- Se potencian los factores protectores

Resignificar las experiencias

- Cuando hay una figura de apoyo aunque haya sido vulneradora hay que resignificar y potenciar sus características
- El niño y los padres resignifiquen las experiencias
- Se trabaja con los niños en la resignificación

Creación del plan de intervención con las familias

- Lo más importante es llegar a acuerdos con las familias y co-construir para problematizar
- En la creación del plan de intervención es importante la mirada de la familia
- El plan de intervención es trabajado en conjunto con las familias
- Las familias se sienten evaluadas y castigadas al ser una derivación desde tribunal, sin embargo al realizar la intervención en conjunto la familia cambia

Las familias generadoras de nuevos discursos

- Las familias generan un discurso, se apropian de él y les hace sentido
- Hay un cambio en el discurso cuando las familias se miran, significan los hechos y reconocen un problema
- Las familias generan un discurso, se apropian de él y les hace sentido

Promover el buen trato en las familias

- Fortalecer el buen trato de las familias
- Se promueve un proceso a nivel familiar de construcción de las relaciones interpersonales que vaya dirigido al buen trato, cuidados y preocupación entre todos

La familia evalúa el cambio a través del discurso

- La familia evalúa sus cambios a través del diálogo
- Se hace participar a la familia a través de la devolución del diagnóstico, en donde la familia opina cómo se ven y cómo el quipo los ve, de esta manera se evalúan los avances
- La percepción que tiene la familia respecto a los cambios es la manera en que se ven si existen los cambios
- La familia evalúa sus cambios a través del diálogo

Recursos propios de las familia

- La familia cuenta con recursos que le permiten dar respuesta a la problemática y le han permitido, en ocasiones, salir de la dinámica de maltrato
- Lo importante (en la familia) es reportar la visibilización de los recursos y la forma que éstos tienen de resolver las situaciones de maltrato

Valores de las familias

- Las familias intentan proteger a sus niños vulnerando algunos derechos, pero existe la valoración por los niños como sujeto de protección
- Se trata de que miren aquellas acciones que protegen ciertos valores pero que desprotegen otros, para que puedan modificarlas

Evaluación del cambio a través del discurso

- Se evalúa a través del relato de la familia, del niño y de terceros significativos como las escuelas
- El cambio se ve en el discurso del otro y cuando esto sucede se evalúa el trabajo desde los profesionales y el programa
- Se evalúa a través del discurso de los adultos y los niños

El cambio depende de los casos

- El cambio depende de cada caso
- El cambio depende de los casos, no de los profesionales
- El por qué del cambio depende de cada caso

El cambio se realiza a través de la movilización de recursos

- Los cambios se generan a partir de la capacidad de ir movilizando los recursos que tienen las propias familias, tanto recursos internos de las familias como externos visibilizadas en el contexto

- En la fase diagnóstica, aún desde la obligatoriedad la familia se moviliza y se compromete. La posibilidad de entrar en diálogos con otros, compartir experiencias y de poder visibilizar la propia, genera que los recursos se movilicen
- las estrategias intentan movilizar los recursos y hacer un quiebre en las historias para desnaturalizar la violencia
- se movilizan experiencias a través de la escucha activa, la reflexión, la devolución del diagnóstico

El cambio se realiza a través de la significación

- Hay un cambio en el discurso cuando las familias se miran, significan los hechos y reconocen un problema
- No se tiene conocimiento de donde ocurren los cambios en las intervenciones
- El cambio depende del trabajo en conjunto con las familias y de la vinculación con ellos
- (el cambio) tiene que ver con el darse cuenta y mostrar a las personas otras formas de ver las relaciones, los hijos, el papel que cada uno ocupa

Existen variables que la Minuta no considera

- Existen variables que no están incluidas dentro de las orientaciones técnicas de Sename
- Existen experiencias que escapan a las orientaciones técnicas

La minuta como marco de trabajo

- (la minuta) es la carta de navegación
- Las bases técnicas enmarcan la labor

La minuta no considera a la comunidad

- La minuta no representa al pib debido que hay cosas que invisibiliza como el tema comunitario
- La minuta no considera que desarrollar un ambiente protector no involucra solo a la familia y el individuo si no que tiene que ver con la comunidad

La minuta no considera vulneraciones estructurales y políticas

- (la minuta) no representa debido que hay vulneraciones que trascienden al individuo y la familia, vulneran un derecho para no vulnerar otro.
- La minuta mira a las familias como entes aislados, no visibiliza que la violencia está instaurada en la estructura general
- Existe un componente político en las intervenciones que la minuta no reconoce pero que si la posee Serpaj

Olvido de la Minuta

- No recuerdo la minuta
- Las orientaciones técnicas se olvidan, se recuerdan para la construcción de un perfil

Mirada normativa desde Sename

- La mirada de Sename es normativa, la mirada del equipo es comprensiva frente a las situaciones.

Trabajo en grupos

- Se realizan trabajo en talleres

- Se realizan metodologías de trabajo con grupos multifamiliar, se trabajan con los niños y las familias

Evaluaciones cualitativas

- Existen pautas cualitativas para evaluar el proceso de intervención en donde se observa qué sucedió y cómo se van produciendo transformaciones.
- Los indicadores de las evaluaciones cualitativas son generales

No existe un proceso transversal de evaluación

- La evaluación es microscópica, no existe un proceso transversal de evaluación de cambios
- No hay un proceso de evaluación

Falta de soportes estructurales

- Las dificultades se dan a través de que no están las posibilidades estructurales, recursos profesionales y orientaciones técnicas para realizar un proceso terapéutico capaz de abordar la violencia transgeneracional que está instalado en la cultura de las familias.
- La intervención no es completa debido a que no están algunos soportes estructurales que resguardan los derechos de los niños como condiciones adecuadas para vivir, para estudiar, acceso a una salud de calidad

Mirada comprensiva de las situaciones desde el equipo

- Existe una cultura dentro de los equipos que se relaciona con la mirada comprensiva de las situaciones, del sujeto que es situado, que tiene historia, tiene un contexto, construye discurso.

Conversaciones con los adultos como metodología de trabajo

- El trabajo con los adultos es a través de un proceso de conversación donde se pone el foco de atención en la situación problema que ellos definen
- Las conversaciones con los adultos permiten visibilizar sus propios recursos en las experiencias exitosas frente el problema, que identifiquen la influencia del problema sobre la dinámica familiar y cuáles de sus respuestas ayudan a mantener o dar un giro a la situación problemática, análisis de las consecuencias del problema

Trabajo con los recursos y valores de los adultos

- Se trabaja con los recursos de las experiencias exitosas (de los adultos), se rescatan valores que son importantes y que quieren resguardar a través de sus acciones, se realiza un anclaje entre éstos.

Proceso de concientización como factor de cambio

- Los adultos generan cambio para resguardar aquello que quieren mantener sin daño a partir de tomar conciencia de que una situación es problemática a través de un proceso de concientización
- El proceso de concientización permite abrir posibilidades a movimientos alternativos y a enriquecer las historia de los problemas a partir de la visibilización de los recursos
- Concientizar ayuda a las personas a tener la sensación de agencia personal

No enjuiciar a las personas y las situaciones

- Se confrontan las situaciones de manera amorosa y no enjuiciadora

- Escuchar y no enjuiciar a las personas es súper importante
- Los profesionales no enjuician y se sitúan frente a la historia de vida de las personas y de su mirada antes de la comprensión
- El vínculo y no enjuiciar, a las personas, permite trabajar a través de la reflexión y que las personas relaten acciones con sus hijos

Vínculo como estrategia

- El vínculo y no enjuiciar, a las personas, permite trabajar a través de la reflexión y que las personas relaten acciones con sus hijos
- Para el vínculo se utiliza un paradigma comprensivo, tomando en cuenta la vida de las personas y de los niños
- Las estrategias para poder llegar al objetivo es el vínculo con las familias desde una mirada comprensiva

Mirada comprensiva de la historia de las personas

- Se maneja una mirada comprensiva sobre la postura y los elementos estructurales que van vulnerando los derechos tanto de los adultos como de los niños
- Escuchar y no enjuiciar a las personas es súper importante
- Los profesionales no enjuician y se sitúan frente a la historia de vida de las personas y de su mirada antes de la comprensión
- Para el vínculo se utiliza un paradigma comprensivo, tomando en cuenta la vida de las personas y de los niños
- Las estrategias para poder llegar al objetivo es el vínculo con las familias desde una mirada comprensiva
- La mirada de quipo es comprensiva, relacional, visibiliza los contextos de las familias

Empatía

- (para generar cambio) es importante la empatía, que cada uno pueda ir comprendiendo la historia del otro.
- Se trabaja el tema de la empatía y la comunicación a través de dinámicas como el rol playing

La familia como agente participativo de la evaluación

- La evaluación es importante que sea participativa, que exista un diálogo debido que el contexto está supeditado a la obligatoriedad
- La evaluación se hace a través del reporte de las familias

Trabajo con factores estresantes

- Existen factores estresantes que generan a un adulto agresivo en contextos de precariedad laboral, redes familiares y sociales débiles
- Trabajar con los elementos estresantes para disminuir el maltrato

Trabajo con el espacio escolar

- Se trabaja con la escuela, con la familia extensa y comunidad
- Es importante la mirada del espacio escolar para verificar el cambio

Trabajo con el discurso

- Se trabaja significando y simbolizando el discurso del otro
- Cuando el discurso cambia, ocupan simbolismos en lugar de hablar de hechos
- Se realiza el tema relacional a través del discurso
- Se evidencia en el discurso la visión del problema que tiene la familia

Darse cuenta como factor de cambio

- (el cambio) tiene que ver con el darse cuenta y mostrar a las personas otras formas de ver las relaciones, los hijos, el papel que cada uno ocupa
- El cambio se evalúa en cada caso a través de la reconstrucción del relato, del contacto físico, disposición a escuchar, no es un proceso sistemático
- Existen cambios pero no cambios radicales, sólo disminución del maltrato
- Las personas realizan los cambios no los profesionales

Herramientas del niño

- SENAME plantea que no hay que resignificar o historizar sin embargo hay que hacerlo ya que el niño tiene las herramientas para entender la situación
- No tiene sentido percibir a los niños o jóvenes sin herramientas o sin una posición frente al tratamiento

Problematización y reflexión de las familias

- Que las familias reflexionen sobre otras estrategias para establecer límites y normas
- Que las familias problematicen y se den cuenta de lo que está sucediendo
- Al problematizar el problema y desnaturalizarlo permite se pueda conversar el tema en familia, que los niños y los papás digan como se sienten cuando su hijo es violentado
- Generar medidas remediales a partir de los recursos de las familias, luego que éstas hayan realizado una reflexión crítica
- Al problematizar el problema y desnaturalizarlo permite se pueda conversar el tema en familia, que los niños y los papás digan como se sienten cuando su hijo es violentado
- Cuando las familias problematizan y se dan cuenta de que no quieren seguir así, se trabaja fomentando recursos protectores en los padres

PIB 8

Detención de la vulneración

- El primer objetivo es detener la vulneración de derechos
- El primer objetivo antes de la intervención o del cambio es frenar la vulneración de derechos
- El primer paso es detener la vulneración, constatar daños y cambiar los cuidados personales
- El primer objetivo es detener la vulneración y ya con eso se genera un cambio
- Lo primero para lograr el cambio es interrumpir la situación de vulneración
- El primer objetivo es frenar el maltrato
- Se detecta e investiga atisbo de maltrato para poder detenerlo (52-53)
- Uno de los objetivos es la detención inmediata del maltrato el trabajo consiste en detener el maltrato y luego entregar herramientas
- Lo primero que uno se propone es poder terminar con la vulneración
- Lo primero es parar la vulneración, trabajar el tema familiar y reparación
- Lo primero es frenar la vulneración para poder trabajar mientras no se sigue vulnerando

- Observar una detención de la vulneración por un tiempo hasta que se pueda trabajar, el plan de trabajo dependerá del lugar en donde se de la vulneración y del diagnóstico que se haga.

Protección de los niños

- La labor principal es proteger a los usuarios
- La protección del niño implica ser cuidadosos con la información entregada a tribunal

Conocer factores protectores y de riesgo de la familia y el niño

- Uno de los objetivos es conocer los factores protectores y de riesgo del niño
- La intervención parte con mirar el contexto, la familia y los recursos de ésta

Clarificación de la situación de maltrato

- Lo primero es clarificar desde la narrativa la situación
- Al clarificar los usuarios se dan cuenta de la situación

Evaluación del daño

- Lo primero es identificar el maltrato, evaluar el daño y aplicar pruebas de evaluación
- Hay que evaluar el daño y el contexto de la vulneración

Acuerdos entre las personas y profesionales

- Se llega a un acuerdo con las personas y éstos logran visualizar que sus conductas no son adecuadas
- Cuando se reducen las tensiones se pueden llegar a acuerdos entre lo que las personas quieren trabajar y lo que tribunal indica

Trabajo con la familia

- Vínculo con la familia
- Pueden haber cambios en la medida que se genera un vínculo y alianza con la familia completa
- Lo primero es generar un vínculo y un compromiso por parte de las familias
- El vínculo debe establecerse desde el principio para lograr objetivos mayores
- Lo más importante es el vínculo desde el principio con la persona
- El principal objetivo es lograr empatía con el paciente
- Uno de los objetivos es establecer relaciones con la familia

Generación de compromiso de las familias

- Uno de los objetivos fundamentales es favorecer el compromiso de las familias con las intervenciones
- Lo primero es generar un vínculo y un compromiso por parte de las familias
- Indagación de dinámicas familiares
- Al conocer información de la familia podemos entender la dinámica de esta familia a través de la entrevista, conversaciones sean formales o informales como visitas domiciliarias
- Se trabaja a través del dibujo y la narración con los niños para evaluar las relaciones familiares
- Se realiza un proceso de indagación de conocimiento de la familia y de todos los ámbitos que ésta abarca: la familia, el trabajo, el colegio

Victimización de los niños frente al maltrato

- Se trabaja con los niños en la victimización ya que se sienten culpables por el maltrato
- El objetivo es lograr que el niño se visualice como víctima de maltrato

Trabajo con los padres y cuidadores

- Trabajo y fortalecimiento de habilidades parentales
- Es importante fortalecer las habilidades parentales para lograr una mejor autoestima y detener el maltrato
- Trabajar manejo conductual con los padres
- Para frenar el maltrato hay que realizar un trabajo con los papas o cuidadores que abarca el control de impulsos, el manejo conductual, enseñarles técnicas de buenos tratos e instrucciones, darles tareas.
- Se enseña un manejo conductual a los padres con los niños para que no se relacionen a través del maltrato.
- Intervención en resolución de conflictos
- Se realiza un proceso de tolerancia a la frustración, la resolución de conflictos con los padres
- Hacer ver otras maneras de solución de conflictos
- Entrega de herramientas para que realicen cambios
- Se deben hacer partícipes a los padres en la intervención y entregarles herramientas para el cambio
- El trabajo con los padres se enfoca en mostrar las consecuencias del maltrato y entregar herramientas para cambiar la situación
- El trabajo consiste en detener el maltrato y luego entregar herramientas

Intervenciones en red (hospital-consultorio-carabineros-fiscalía-colegios)

- Para frenar el maltrato se utilizan intervenciones como ir a la escuela, constatar lesiones, realizar denuncias.
- Los colegios avisan de maltrato, el procedimiento consiste en comenzar el proceso de denuncia, constatación de lesiones en el hospital y fiscalía.
- Frente al maltrato se realiza la investigación previa , las personas con las que vive y se mantiene coordinación con el colegio y consultorio
- La medida mas urgente y rápida es separar a la persona que ejerce maltrato de la víctima, esto se realiza a través de denuncias, constatando lesiones, acudiendo a carabineros
- Uno de los objetivos es conocer la red de apoyo del niño y su familia
- Hay que dar información de las redes de apoyo para que los usuarios se sientan seguros y apoyados

Trabajo en equipo

- El entorno del niño es supervisado, se trabaja en equipo y esto permite ir completando la información desde distintas miradas, realizando un trabajo más integral
- Hay una concordancia entre los objetivos del profesional y los objetivos del equipo

Trabajo con tribunal

- Comunicación constante con tribunal
- La mayoría de los casos son derivados desde tribunal de familia por lo que debe existir una comunicación constante con ellos

- Lo más importante para cumplir los objetivos es mantener una comunicación fluida con el tribunal
- Tribunal como mecanismo de presión a las familias
- El tribunal funciona como una medida de presión para las familias resistentes a las intervenciones
- Se trabaja con tribunales debido que esto asusta o espantan a las personas

Voluntad y cariño en el trabajo para cumplir los objetivos

- Cuando existe voluntad y cariño las cosas salen mejor, se logran cumplir los objetivos
- Cuando hay voluntad y cariño se pueden atender a 130 niños simultáneamente a conciencia

Pequeños cambios

- Reforzar aquellas pequeñas cosas que las personas pueden cambiar o muestran alguna intención de cambio
- No se generan grandes cambios, pero los cambios pequeños son grandes para el profesional y las familias

Entrega de conocimiento a los padres y familia como factor de cambio

Re-educar

- Reeducar a la familia en relación a los mecanismos que utilizan para educar
- Se logran generar cambios a través del conocimiento que se entrega a las personas para que lo utilicen como herramientas

Explicación de las acciones a los padres

- La explicación de ciertas acciones a los padres permiten que ocurran cambios
- Se comunican a los padres que sus acciones son una vulneración de los derechos del niño

Un año como tiempo estimado para el cambio

- En relación al tiempo que se establece, se atienden mínimo 6 meses y máx. 18, al año se evidencian cambios, después del año se mantienen (123-128)
- Menos tiempo del año es imposible provocar cambios debido a la mala disposición de las personas, dificultad en generar vínculo y generar cambios (131- 135)

Reporte de la red como evaluación del cambio

- (la evaluación del cambio) depende del reporte de la red de apoyo
- El reporte del colegio es un medio para evaluar el cumplimiento de los objetivos
- La comunicación con la red permite evaluar los cambios
- El cambio se evidencia al investigar en otras redes
- Las principales fuentes para saber que se están produciendo cambios es el contacto que se tiene con el niño una vez a la semana, con el colegio, con los adultos significativos, con los que esté viviendo.

Evaluación de objetivos logrados y no logrados como indicador de cambio

- El plan de intervención se evalúa en base a los objetivos logrados y no logrados

- La evaluación del cambio depende del cumplimiento de objetivos estipulados en el plan de intervención
- Cuando los objetivos propuestos en el plan de intervención se cumplen hay un egreso de la persona del programa
- Se verifica cuantos de los objetivos se han cumplido, recapitulando y poniendo una calificación
- La intervención se evalúa con escalas que incluyen a los objetivos y los avances de estos

Asistencia de los usuarios como medio de evaluación del cambio

- El cambio se evalúa por la asistencia y el compromiso de los usuarios
- Son cambios importantes cuando las personas cuenta un poco más sobre la dinámica de ellos y piden espontáneamente asesorías, esto es un buen indicador
- Cuando se logra que las personas comiencen a asistir, se genera un cambio, esto permite que las personas se abran a nuevas posibilidades, no asisten enojados ni con cara larga
- El cambio se ve cuando va cambiando la disposición de la gente, cuando cuidan su hora de atención, llaman para cambiarla cuando no pueden asistir, no hay que buscarlos, están contentos con lo que reciben

Verificación del cambio con niños

- El cambio se observa en las sesiones con los niños a través del juego diagnóstico o los relatos de los niños.
- El cambio se pesquisa en las sesiones con los niños, con los papás y en el colegio
- Se observa un cambio cuando no le pegan al niño
- Se evalúa a través de preguntas al niño y a los padres centrado en los métodos que utilizan
- El cambio en los niños se ve cuando su actitud pasa de menos defensiva a menos agresiva, menos hiperactivos
- El cambio se ve a través de las acciones

Verificación del cambio con los padres

- Se observa un cambio cuando no le pegan al niño
- Se evalúa a través de preguntas al niño y a los padres centrado en los métodos que utilizan
- Se evalúa los cambios a través de la disposición y actitud de las personas, la asistencia a la institución

Mantenimiento de factores protectores como medio de evaluación

- La intervención se evalúa en 3 momentos, al principio, a la mitad y cuando se va terminando, se evalúa el fortalecimiento de los factores protectores, la eliminación de los factores de vulneración o si los mantiene se sigue trabajando en eso
- Se plantean los objetivos a trabajar y después se evalúan en relación a lo factores protectores, si las personas los ha mantenido y si ha superado los factores de vulnerabilidad

Minuta como una guía limitada

- (La minuta) es una pauta a seguir, pero en la realidad los casos y los objetivos son más amplios de los planteados
- (la minuta) es una guía para el trabajo, pero no es lo ideal
- En la minuta existe una estructura global para ciertos temas que no abarcan temas más importantes para trabajar

Sename no considera realidades locales

- Se debe ver la realidad de una comuna con respecto a otra, son todas como similar pero cada comuna, cada lugar tiene su realidad
- Sename no esta acorde a la realidades locales
- Sename subvenciona y asigna plazas de acuerdo a programas políticos no a programa basados en realidades locales

Sename no define mediana complejidad

- Lo que Sename propone para un Pib no se cumple porque no define lo que es mediana o grave complejidad
- Si no existe claridad en las definiciones de base no se puede dirigir el trabajo
- La mediana complejidad planteada desde SENAME es superada en la realidad de los casos

Diversidad de casos

- Cada caso es distinto, no hay un estándar para cada situación ya que todas son complejas y únicas
- Hay casos que son imposibles y más graves, los cuales se derivan a un PIE, pero esto es complejo debido la distancia geográficas
- El P.I depende del caso, puede estar enfocado en lo clínico, en el ámbito escolar o en lo comunitario

Funciones fuera de las competencias del PIB

- Se atiende a casos que no son el fin del pib, no se puede negar atención a niños que dependen de éste
- Hay mucha gente en espera por demanda de maltrato y vulneración grave

Baja adherencia de los padres al programa

- Ante la baja adherencia de los padres, los profesionales buscan otras alternativas de intervención
- Los objetivos son ambiciosos, la adherencia falla y retrasan los objetivos

Objetivos inadecuados desde tribunales frente a las condiciones de los casos

- Tribunales visualiza el refuerzo en las competencias parentales, sin embargo no es siempre el mismo foco de intervención
- Tribunal indica los objetivos a trabajar pero hay muchas otras cosas con las que se debe trabajar

Familias resistentes al cambio

- Las familias se resisten al cambio y a las intervenciones de los profesionales en sus sistemas de vida
- Existen otros procesos antes del cambio, la vinculación y lograr bajar las resistencias de las personas debido que vienen derivados de tribunal

Variabilidad de los objetivos

- El plan de trabajo es variable en cuanto a los avances , objetivos y foco de atención
- Los objetivos de intervención son variables
- El planteamiento de objetivos depende de la particularidad de cada niño y familia

- Los objetivos a cumplir dependen de cada caso
- Los objetivos deben plantearse de acuerdo a cada caso y el nivel de complejidad presentado
- Los objetivos de intervención dependen del acta determinado desde el tribunal
- Hay una concordancia entre los objetivos del profesional y los de SENAME, sin embargo son modificables
- Los profesionales pueden modificar los objetivos sin modificar el objetivo común
- El plan de intervención se evalúa según lo que esté pasando en cada objetivo, se evalúa el tiempo para cada objetivo si es que no se ha cumplido y qué modificación es posible realizar
- Cada 6 meses se evalúa el P.I para saber si se mantiene, si se termina o si se cambia definitivamente porque el problema y la realidad son otras
- Algunas veces hay que rehacer el P.I o se derivan a algún centro especializado o se realiza una intervención en otro nivel: sólo con el niño en reparación y no con la familia

