

UNIVERSIDAD DE VALPARAÍSO

M
E 82e
2005
c.1

SEMINARIO DE TITULACIÓN PRESENTADO A LA FACULTAD DE MEDICINA
PARA OPTAR AL TÍTULO DE PSICÓLOGO Y AL GRADO DE
LICENCIADO EN PSICOLOGÍA

ESTUDIO EXPLORATORIO DESCRIPTIVO
DE EXPERIENCIAS DE PSICÓLOGOS QUE TRABAJAN
CON RELATOS DE VÍCTIMAS DE VIOLENCIA
EN VALPARAÍSO Y VIÑA DEL MAR

ESCUELA DE PSICOLOGÍA

DOCENTE

PS. CARLOS CLAVIJO L.

POR

MARÍA ELENA BARRAZA C., ANDREA CAAMAÑO M., NURY CARREÑO R.,
KARINA GONZÁLEZ F., DAVID VILLAVICENCIO V.

VALPARAÍSO, ENERO 2005

*“Voy a contarte en secreto quién soy yo,
así, en voz alta, me dirás quién eres,
quiero saber quién eres, cuánto ganas,
en qué taller trabajas, en qué mina, en qué farmacia,
tengo una obligación terrible y es saberlo,
saberlo todo, día y noche saber cómo te llamas,
ése es mi oficio,
conocer una vida no es bastante
ni conocer todas las vidas es necesario,
verás, hay que desentrañar, rascar a fondo
y como en una tela
las líneas ocultaron con el color, la trama del tejido
yo borro los colores y busco hasta encontrar el tejido profundo...
...buscándote en todo, ando, nado, navego hasta encontrarte,
y entonces te pregunto cómo te llamas, calle y número,
para que tú recibas mis cartas,
para que yo te diga quién soy y cuánto gano,
dónde vivo, y cómo era mi padre.
Ves tú qué simple soy, qué simple eres,
no se trata de nada complicado,
yo trabajo contigo,
tú vives, vas y vienes de un lado a otro...”*

Oda al hombre sencillo –Pablo Neruda-

*A mi padre y madre por luchar junto a mi por alcanzar este sueño,
a mi manito Jesús por acompañarnos en este viaje,
a mis amigas por haber sido una familia
y a mi Cozi por su amor incondicional.*

M^a Elena

*A mis Padres por ser cómplices incondicionales de mis dudas y certezas.
A Andrés y Esteban por enseñarme la simplicidad de los desafíos
y la complejidad en una sonrisa.
A quienes son mis compañeros de sueños...*

Andrea

*Por ser protagonistas secretos de mi historia y de mis sueños.
Mamá, Papá, Ita, Ricardo, Camila,
gracias por confiar en mí y apoyarme en mis decisiones.*

Nury

*A mi familia y Hassan
por confiar en mí y apoyarme en todo momento.*

Karina

*A mis padres, por no dejar de creer,
a mi Beatriz, por ser cómplice de mis desvelos.*

David

AGRADECIMIENTOS

*A Carlos, por darnos el coraje para entender que
el camino yacía bajo nuestros pies
y que sólo había que recorrerlo.*

*A Juan, por transformarse en una luz cuando
transitamos por senderos oscuros.*

A los Psicólogos que nos abrieron las puertas a sus experiencias.

*A todos aquellos que se embarcaron junto a nosotros en este proyecto,
pues sin ellos esto seguiría siendo nada más que un sueño.*

*A nuestros amigos por soportarnos los días oscuros
y compartir con nosotros los días de sol.*

TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN	8
CAPÍTULO 1	9
INTRODUCCIÓN	9
CAPÍTULO 2	11
MARCO CONTEXTUAL	11
Violencia	11
Victimología	12
Significados del Delito	13
Asistencia Victimológica.....	15
CAPÍTULO 3	20
MARCO CONCEPTUAL.....	20
Construccionismo Social	20
Psicología y Construccionismo Social	21
Discurso	25
Identidad	28
Identidad Personal.....	30
Identidad Profesional	33
Desaliento Profesional	39
CAPÍTULO 4	44
CONSTRUCCIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	44
Planteamiento del Problema	44
Preguntas de Investigación	45
Relevancia de la Investigación.....	46

CAPÍTULO 5	47
OBJETIVOS.....	47
Objetivo General	47
Objetivos Específicos.....	47
CAPÍTULO 6	48
METODOLOGÍA	48
Diseño de Investigación.....	48
Población Objetivo.....	49
Muestra	49
Fundamentación Metodológica.....	50
Técnicas de Recolección de Datos.....	50
Entrevista en Profundidad	50
Análisis de Datos	52
Análisis de Contenido.....	52
CAPÍTULO 7	54
RESULTADOS	54
Identificación de Unidades de Análisis y Categorización	54
Definición de Ejes Temáticos	54
Identidad Profesional	56
Cultura Profesional	57
Institución	57
Autocuidado.....	58
Transformaciones	58
Presentación y Análisis de los Resultados	59
Aproximación a la significación de la experiencia subjetiva de psicólogos que trabajan con relatos de víctimas de violencia	59
Identidad Profesional.....	59
Cultura Profesional.....	67
Institución.....	70

CAPÍTULO 8	84
CONCLUSIONES	84
CAPÍTULO 9	91
SUGERENCIAS	91
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	96
ANEXOS	98

RESUMEN

La presente investigación tiene como finalidad explorar y describir las experiencias subjetivas de los psicólogos que trabajan con relatos de víctimas de violencia, con el fin de sentar las bases de un estudio que permita prevenir el desarrollo del Síndrome de Desaliento Profesional o Burnout, el cual afecta su ejercicio profesional y su relación con esta área de desempeño, además de generar una alta tasa de rotación de personal en las instituciones que se desenvuelven en el ámbito victimológico.

Con tal fin se utiliza una metodología de tipo cualitativo enmarcada en un diseño descriptivo- interpretativo con una visión Socioconstruccionista, que nos permite comprender cómo es que el lenguaje y las relaciones que se establecen a través de él contribuyen a una particular construcción de realidad.

A través de técnicas de recolección y análisis de datos, como son Entrevistas en Profundidad y Análisis de Contenido, encontramos cinco categorías de análisis, cuatro de las cuales se constituyen por subcategorías que entregan información acerca de la experiencia subjetiva de los profesionales entrevistados.

Finalmente, se presentan las conclusiones de la investigación en cuestión, junto a sugerencias que pueden dar pie a futuras investigaciones.

CAPÍTULO 1

INTRODUCCIÓN

“La palabra Psico proviene del griego Psiche, cuyo significado es espíritu, alma o ser. La palabra terapia proviene de la palabra griega therapeutikos que quiere decir asistente o aquel que cuida de otro. Por tanto, psicoterapia significa cuidar o asistir al espíritu, corazón o al ser de otra persona” (Kleinke, C., 1998).

Si nos detenemos en la etimología de la palabra psicoterapia, es fácil percatarse de la unidireccionalidad que se le ha otorgado al trabajo de los psicólogos. La psicología ha centrado sus esfuerzos en generar conocimientos que entreguen herramientas para lograr el mejor beneficio posible de la persona que busca soluciones a sus conflictos y alivio a su dolor, sin embargo no ha puesto la suficiente energía en torno a las implicancias del trabajo con personas que demandan consuelo a su sufrir, en los que contribuyen al aplacamiento de éste: el Psicólogo.

Como futuros psicólogos, el interés por los procesos psicoterapéuticos, los enfoques teóricos y el conocimiento de técnicas clínicas que nos permitan asistir a quienes buscan nuestra ayuda, es esencial para nuestro quehacer profesional. En este escenario de continua búsqueda por ser profesionales aptos y en íntimo contacto con nuestra ocupación, no es posible dejar de lado el contexto sociocultural en el que nos desenvolvemos. Es así como surgen mayores exigencias, algunas explícitas y otras que se encuentran ocultas, incluso en nosotros mismos, planteándonos la certeza de que, como psicólogos, también somos parte del trabajo que realizamos, lo cual a su vez otorga relevancia a nuestra propia forma de vernos como profesionales y como personas envueltos en los desafíos de la profesión.

Una de las áreas de la psicología que plantea mayores desafíos a los profesionales es la victimología, pues ser testigos permanentes del sufrimiento de las personas en la práctica profesional genera en los terapeutas experiencias particulares que pueden influir no sólo en su desempeño, sino también en sus vivencias más allá de la profesión.

CAPÍTULO 2

MARCO CONTEXTUAL

Las diversas profesiones exigen a quien las ejerce una variada gama de demandas. La psicología se caracteriza por ser una profesión altamente demandante, tanto en términos personales como profesionales, pues la principal herramienta de trabajo la constituye la propia persona del terapeuta. De forma específica, dentro de la psicología existe un área de desempeño particularmente compleja, la asistencia victimológica, la cual se enmarca en la Victimología, disciplina que comprende el estudio científico de las víctimas de violencia.

En este escenario, el rol específico del psicólogo consiste en la atención directa a las víctimas de violencia; por lo mismo, para poder comprender de mejor manera el contexto en el cual se desempeñan estos profesionales, se hace necesario un acercamiento tanto a la Victimología como al fenómeno de la violencia.

Violencia

"...Como he dicho anteriormente, mientras el hombre habite la tierra siempre habrá desavenencias y conflictos. Si para evitar dichas diferencias hacemos uso de la violencia, nuestra vida cotidiana se verá teñida diariamente por ésta y el resultado será terrible..." (Dalai Lama, 1997)

Violencia se define como el uso de la fuerza física, psicológica o emocional con la intención de causar daños, lesiones o muerte a sí mismo, a otro individuo o a grupos, incluyendo también las amenazas de uso de la fuerza para controlar a otros.

El acto violento se materializa cuando han sido violados tres de los derechos que se encuentran estipulados en la Declaración Universal de los Derechos Humanos de 1948:

- Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos y, dotados como están de razón y conciencia, deben comportarse fraternalmente los unos con los otros.
- Todo individuo tiene derecho a la vida, a la libertad y a la seguridad de su persona.
- Nadie será sometido a torturas ni a penas o tratos crueles, inhumanos o degradantes.

De esta forma, al ser vulnerados los derechos mencionados ha de considerarse que el individuo ha sido objeto de un acto violento, pudiéndosele denominar a partir de ello *víctima*.

Victimología

La Victimología es una disciplina cuyo objeto lo constituye el estudio científico de las víctimas del delito. Surge en décadas recientes y considera los estudios y respuestas asistenciales y preventivas para las personas que sufren el delito, siendo Benjamín Mendelsohn el pionero en utilizar la palabra Victimología y en señalar la necesidad de un estudio científico de la víctima del delito. Para Mendelsohn el objetivo fundamental de la Victimología es lograr que haya menos víctimas en todos los sectores de la sociedad. Esto implica que la Victimología debe buscar métodos para reducir los elementos perjudiciales de la situación y disminuir la gravedad y la magnitud de las consecuencias del delito, esto es prevenir el delito (Rodríguez, L., 2003).

La Victimología atiende a la víctima, es decir a la persona que padece un sufrimiento físico, emocional y social a consecuencia de la violencia, de una conducta delictiva o de una conducta agresiva antisocial. De este modo, la víctima está íntimamente vinculada al concepto de consecuencia del delito, que se refiere a los hechos o acontecimientos que resultan de la conducta antisocial, principalmente el daño, su extensión y el peligro causado individual y socialmente.

En 1973 se realiza el Primer Symposium Internacional de Victimología, donde se define este concepto, ampliándose también a otros campos. En 1976 se realiza el Segundo Symposium de Victimología, en el cual se destaca la importancia de la tarea asistencial a la víctima y la necesidad de que el juez posea conocimientos sobre la misma. Una tercera etapa en la historia de la Victimología está expresada por los estudios sobre victimización familiar y social, los cuales comprenden el maltrato familiar, mujeres golpeadas, abuso sexual a menores e incesto. Así mismo, abarca lo referente a las víctimas de violencia social, víctimas de delincuencia organizada, víctimas del aparato estatal y víctimas de delitos no convencionales, como por ejemplo, contaminación ambiental (Rodríguez, L., 2003).

Finalmente, podemos decir que la víctima padece el sufrimiento social, el sufrimiento físico, emocional, económico, familiar; por ello la conmoción que desencadena el delito llega a tener consecuencias de tal gravedad que modifican y fracturan la vida de la víctima (op.cit.).

Significados del Delito

El verse expuesto a una situación de delito y agresión, desde la posición de la víctima, conduce a ésta a que reconstruya su realidad de manera amenazante, resignificando su experiencia y su propio comportamiento en la vida cotidiana como “temor a salir,

imposibilidad de desempeñar sus labores, enfermedad física, trastornos psíquicos, problemas sociales, desintegración familiar, alcoholismo, conductas autodestructivas, encierro, intento de suicidio y/o suicidio” (Rodríguez, L., 2003)

Las formas en que la víctima resignifica su experiencia varían de un individuo a otro, según cómo fue vivenciada la situación violenta, y como ésta fue narrada e incorporada al relato de su vida. Así, éstas pueden ser significadas como estrés, conmoción y desorganización de la propia forma de ser y actuar, terror, vulnerabilidad, angustia, sentimientos de tristeza, culpabilidad, sentimientos de pérdida de identidad, desconfianza, sentimientos de pérdida de dignidad, humillación, ira, rechazo familiar, rechazo hacia el medio social, pérdida de autonomía y miedo a la repetición del hecho traumático, entre muchas más (Giberti, E. 2000)

La respuesta institucional, es decir, la reacción social frente al delito, será importante para tranquilizar a la familia y por consiguiente a la víctima. Una respuesta institucional indiferente, de rechazo, podrá ser significada como una mayor angustia y desconfianza, pudiendo conducir a una fractura familiar, agravando el daño iniciado con el delito, constituyendo una nueva victimización para la víctima y su familia.

Una familia consciente del sufrimiento causado por la violencia en la víctima respaldada por una actuación seria y responsable de la administración de justicia, serán fundamentales en la recuperación de la dignidad de la persona que ha sufrido la humillación social por un delito. La familia también se verá atendida en sus derechos de recibir información, asistencia, ayuda y justicia (Marchiori, H., 1999; Rodríguez, L., 2003).

La gravedad y los costos sociales de la victimización, desde la víctima a los miembros de su familia, aún están muy lejos de ser estimados por las investigaciones criminológicas. Los estudios señalan dos niveles, ambos importantes: el daño producido por el delito y el daño producido por la incomprensión y desconocimiento de los efectos y consecuencias.

Asistencia Victimológica

La asistencia y tratamiento clínico victimológico se refiere a los medios para ayudar a un individuo, en este caso, a la víctima del delito.

La asistencia victimológica tiene por objetivo principal atenuar las graves consecuencias que deja el delito en la víctima, en su familia. Otros objetivos importantes constituyen el apoyo moral, esclarecimiento de la situación victimal, esto es, derecho a la información que tiene la víctima o su familia en relación a las instituciones policiales y de administración de justicia. Ante esto, la institución encargada de la administración de justicia debe tender a una mayor comprensión y consideración de la víctima, para lo cual es necesario que reciba debidamente la denuncia; que facilite la información acerca del proceso de ésta, sobre cómo trabaja el sistema judicial en su región y sobre las etapas del proceso; se les debe explicar a las víctimas sobre el valor de las pericias criminológicas para el esclarecimiento del delito y la identificación del autor. Para evitar nuevas victimizaciones es necesario informar a la víctima sobre los fines del interrogatorio y brindarle una mayor tranquilidad para no sentirlo inquisitivo ni persecutorio; evitar posibles amenazas que podría sufrir la víctima por parte del autor del delito, de sus familiares y del abogado defensor; informar a la víctima sobre el egreso del autor del delito, sobre el cumplimiento de la sentencia y en muchos casos requerir su opinión en relación a la libertad condicional para evitar nuevas victimizaciones.

La asistencia victimológica se refiere al respeto que se le debe a la persona de la víctima, respeto a su sufrimiento, con el fin de poder atenuar las gravísimas secuelas que le deja la violencia. Todos los tipos de consecuencias que sufre tanto la víctima como su familia,

necesitan ser atendidas por equipos interdisciplinarios, partiendo de una conciencia y sensibilidad hacia la persona víctima.

De acuerdo a Rodríguez (2003) la asistencia victimológica requiere en sus pautas básicas la comprensión y la consideración prioritaria de la vivencia de temor-pánico que sufre la víctima, comprendiendo diversos niveles y momentos que operan integralmente, y que esquemáticamente corresponden a:

- 1) Nivel asistencial-terapéutico
- 2) Nivel de orientación-información

La asistencia victimológica, en su primer momento o nivel, implica la necesidad de una respuesta inmediata. El trabajo victimológico, basado en la inmediatez está definido por una respuesta institucional-social para atender el sufrimiento de la víctima.

Se parte esencialmente de una actitud de respeto, de credibilidad del relato de la víctima. Se busca establecer una relación de confianza basada en un nivel de comunicación sencillo y fundamentalmente empático, que le brinde seguridad, manteniendo la distancia adecuada a cada problemática individual, en la que indudablemente la característica del delito y la relación autor-víctima indican diversos modos de establecer vínculos o relaciones.

Es evidente que cualquiera sea la violencia sufrida por la víctima, ha tocado en todos los casos aspectos íntimos de su historia, de su vida, de su cuerpo, de sus relaciones interpersonales, de sus objetos.

El segundo nivel en la asistencia victimológica corresponde a la orientación e información a la víctima. Este nivel abarca desde la información básica sobre los derechos de la víctima, hasta la importancia del acompañamiento profesional, por familiares o amigos, a las instituciones de administración de justicia, a los hospitales y otras instituciones a las que la víctima debe recurrir. El valor de este acompañamiento consiste en que la víctima no se sienta

desprotegida y carente de información y orientación, situación que generalmente provoca una doble victimización, en este caso a través de las instituciones. Pero el valor específico de este acompañamiento es eminentemente terapéutico.

Los niveles asistenciales-terapéuticos y de información-orientación constituyen parte de la metodología Clínica Victimológica, que es completada por:

- Tratamiento individual a la víctima
- Apoyo y orientación a la familia de la víctima
- Psicoterapias de emergencia
- Psicoterapias de objetivos limitados a la especificidad del delito
- Psicoterapias familiares y/o de parejas
- Visitas y tratamiento domiciliario
- Asistencia y ayuda a las víctimas en los hospitales y en otras instituciones
- Información y orientación a la víctima en el proceso penal.

El rol fundamental del psicólogo en esta área es el de la reparación del daño provocado por la situación de violencia a la víctima. Una gran problemática que se produce en el campo de la asistencia victimológica refiere al efecto que se da en los profesionales al ser testigos, en la práctica cotidiana, de los hechos de violencia que narran quienes consultan. El fuerte impacto de la experiencia profesional puede propiciar que ésta adquiera significados que no logran ser asimilados por el marco referencial particular del psicólogo, lo cual enfrenta a los profesionales a un constante “no saber”. El impacto subjetivo de este no “saber” compromete la escucha, afectando la autonomía subjetiva de quien entrevista, porque no existen razones, explicaciones, construcciones lógicas y teóricas dentro del propio sistema de significado del psicólogo que logren dar cuenta de lo que Hannah Arendt llamó la “banalidad del mal”

(Arendt,H.,en Almendro,C.2001). Esto es el cómo alguien, una persona aparentemente común e igual a todas, puede hacer tanto daño, o cómo alguien, como cualquiera de nosotros, puede soportar que lo dañen tanto.

A partir de aquí se pueden plantear ciertas oposiciones que comprometen el grado de involucramiento personal de quien entrevista. Quienes consultan son conceptualizados como víctimas, vulnerables y sufrientes. Quienes asisten son los que, se supone, tienen las palabras y las verdades teóricas para aliviar el dolor y contener a las víctimas. Desde este planteamiento, se presenta una oposición entre quien sufre y quien asiste, que puede llevar al profesional a no permanecer en los límites apropiados de una función de contención y ayuda, o a perder de vista los diferentes grados de involucramiento personal. Esto significa que el discurso de una víctima puede llevar a un compromiso profundo con el sentir de quien narra, provocando inhibición o confusión en el rol profesional (Rodríguez, L., 2003).

La escucha de los relatos violentos puede situar al profesional entre el exceso y la evitación; o se posiciona demasiado cerca quedando atrapado en la escena violenta u opera desde demasiado lejos sin ningún tipo de compromiso subjetivo, es decir, casi desde la indiferencia. Ser testigos, por lo tanto, significa enfrentarse con los hechos de violencia pero estableciendo una distancia “óptima” entre el impacto y la reflexión. Entonces, desde el primer encuentro con una persona que ha sido violentada, quien la entrevista será testigo no sólo de las violencias padecidas, sino también de los propios violentamientos que despierta la escucha (Giberti, E. 2000).

Una acepción del término testigo es la de presenciar un hecho, sin embargo, también significa escuchar un relato que tiene valor de testimonio de la existencia de ese hecho. En la práctica cotidiana, generalmente no se presencian actos violentos, pero por ejemplo, cuando consulta una mujer que fue golpeada o violada, quienes entrevistan se convierten en testigos

porque escuchan el relato y porque están frente a los efectos físicos y psíquicos de la violencia. Entonces, la mujer-víctima presenta un relato en el que describe las técnicas de maltrato ejercidas por quien la violentó. Quienes la asisten, presencian las huellas visibles en el cuerpo y las no manifiestas pero que se visibilizan mediante la angustia, el miedo, el llanto, la rabia, la vergüenza. Se es testigo, también, de los sentimientos de impotencia, de extrañeza, confusión y de lo que ella no puede nominar porque carece de palabras adecuadas para contar aquello imposible de comunicar.

Entonces, ser testigo produce una ruptura de lo que habitualmente se identifica con lo racional, ya que el efecto que provocan ciertos relatos vulnera los significados propios del profesional quien debe procesar lo que escucha y lo que ve para poder operar.

La irracionalidad de la violencia conlleva, en tal caso, desajustes en los significados emocionales en quienes escuchan y presencian. Este particular compromiso subjetivo puede impedir pensar e intervenir adecuadamente en la situación de entrevista.

CAPÍTULO 3

MARCO CONCEPTUAL

Construccionismo Social

“Realidad es aquello que tomamos por cierto. Lo que tomamos por cierto es aquello en que creemos. Nuestras creencias se basan en nuestras percepciones. Lo que percibimos depende de lo que tratamos de ver. Lo que tratamos de ver depende de lo que pensamos. Lo que pensamos depende de lo que creemos. Lo que creemos determina lo que tomamos por verdad. Y lo que tomamos por verdad es nuestra realidad” (Gary Zukav)

“Ningún lugar está aquí o está ahí. Todo lugar es proyectado desde adentro. Todo lugar es superpuesto en el espacio. Ahora estoy echando un lugar para afuera, estoy tratando de ponerlo encima de ahí, encima del espacio donde no estás” (Oscar Hahn)

Desde la década de los años sesenta se viene desarrollando en todas las ciencias sociales una crisis de los fundamentos epistemológicos y ontológicos del pensamiento moderno. La crítica a la capacidad del lenguaje para vehicular los contenidos mentales, la incredulidad sobre el hecho de que la mente contenga representaciones que realmente reflejan lo que es el mundo, la crítica al sentido progresivo y acumulativo del pensamiento científico, y el cuestionamiento radical a la noción moderna de la verdad, constituyen algunas de las líneas de críticas que configuran un escenario cultural de crisis y transformación. (Sandoval, J., 2004).

En este contexto de crisis general del pensamiento moderno, y en especial en el marco de la producción crítica que se desarrolla en la psicología, se ha venido instituyendo, en las

últimas dos décadas, un conjunto de nuevas tendencias de investigación en psicología social, denominadas genéricamente como socioconstruccionismo. Este nuevo programa psicopsicológico se ha propuesto explicar la construcción del conocimiento y la realidad social a partir de la capacidad discursiva de los sujetos, destacando el poder constructivo que adquiere el lenguaje en el marco de las relaciones sociales.

El construccionismo social considera el discurso un dispositivo de intercambio social y no una reflexión o mapa del mundo. Esta corriente, intenta ir más allá del empirismo y el racionalismo ubicando el conocimiento dentro del proceso de intercambio social, por lo tanto, no está ahí fuera como un objeto delimitado por sí mismo, al margen de nuestro modo de mirarlo, sino que es a la vez un objeto y un punto de vista, lo que permite que pueda ser visto a la vez que nos ayuda a mirar.

Así, el construccionismo constituye un enfoque de las ciencias sociales, que se centra fundamentalmente en el análisis de los procesos sociales en su relación con el lenguaje. El construccionismo puede considerarse como una perspectiva interdisciplinaria que, a su vez, recibe distintas influencias a partir de diversas áreas y concepciones teóricas (Gergen e Ibáñez citados en Sandoval, J., 2004).

Psicología y Construccionismo Social

El nacimiento del construccionismo social puede ser ligado a la figura del autor norteamericano Kenneth J. Gergen, quien en 1985 publicó en *American Psychologist* el artículo “The Social Constructionist Movement in Modern Psychology”, donde postula el nacimiento de un nuevo movimiento teórico al interior de la psicología social.

Siguiendo el planteamiento de Gergen explicitado en su texto “Realidades y Relaciones: Aproximaciones a la Construcción Social” de 1994, el socioconstruccionismo pretende ser un intento metateórico por construir una alternativa a la hegemonía del empirismo en la epistemología; del conductismo y del cognitivismo en la teoría, y del experimentalismo en la metodología, la trilogía fundamentadora de la inteligibilidad científica de la psicología moderna (Gergen, K., 1994).

Por ello, la discusión inaugurada por el socioconstruccionismo en psicología representa un giro hacia el abordaje psico-sociológico de los problemas de implicación entre la epistemología y la ontología, a saber: ¿Cuáles son las características del conocimiento que producimos sobre los fenómenos?, ¿Cuál es la naturaleza de los fenómenos sociales?, y ¿Cuál es la relación que se establece entre el conocimiento que elaboramos sobre un fenómeno y su naturaleza ontológica?

En la consolidación de este movimiento teórico jugó un papel fundamental el denominado giro lingüístico y su propuesta de centrar el análisis de los procesos sociales y humanos en el lenguaje, ya que a partir de su incorporación como objeto de investigación de la psicología, éste deja de ser analizado como un mapa del mundo y pasa a constituirse en el mundo en sí mismo, el cual sólo se hace accesible a través de las prácticas humanas de escribir y hablar. De este modo, el socioconstruccionismo es parte de un movimiento intelectual mayor, de clara resonancia postmoderna, en donde se asumen y radicalizan las propuestas del giro lingüístico (Arribas y Carreño, 2000).

En términos epistemológicos, el planteamiento socioconstruccionista desarrolla una crítica fundamental a la creencia de que los seres humanos podemos producir un lenguaje referencial que actúa reflejando o representando la realidad tal cual es. Esta crítica epistemológica, inscrita en los efectos del llamado giro lingüístico, consiste en el

cuestionamiento radical a la idea de representación como espejo/reflejo de la realidad. Como nos señala claramente Ibañez: "Cuando elaboramos un conocimiento no estamos *representando* algo que estaría *ahí fuera* en la realidad, como tampoco estamos *traduciendo* esos objetos exteriores en ecuaciones y en enunciados, *estamos construyendo de par en par un objeto original que no traduce nada y que no representa ningún trozo de realidad con el cual estaría en correspondencia*" (Ibañez citado en Sandoval, J., 2004).

Para los autores socioconstruccionistas, el representacionismo implicaría que siempre existe la posibilidad de definir el grado de verdad de lo que creemos conocer contrastándolo con la realidad misma (Ema y Sandoval 2003). Esta pretensión representacionista se ha visto desmoronada a partir de los efectos del giro lingüístico -la no existencia de una relación biunívoca del lenguaje con los objetos del mundo- en las ciencias sociales y humanas, según el cual resulta cuestionable la noción de un lenguaje capaz de representar la realidad y de una realidad "ahí afuera" totalmente independiente de nuestras herramientas simbólicas de representación.

Gergen plantea una serie de supuestos básicos para una ciencia del construccionismo social. En primer lugar, se parte de la base de que los términos con los que los seres humanos damos cuenta del mundo y de nosotros mismos no están dictados por los objetos en sí, sino más bien, que dichos términos son artefactos sociales, productos de intercambio situados histórica y culturalmente, que se dan entre personas. "Los términos no son descripciones de los acontecimientos, simplemente son modos locales de hablar que se utilizan para coordinar relaciones entre gente en el seno de su entorno. Las palabras que se utilizan al describir o explicar los "acontecimientos" y su erradicación no deben confundirse con sus referentes putativos" (Gergen, K., 1996).

Un segundo supuesto planteado por Gergen (1996) es que el grado en que un dar cuenta del mundo se sostiene a través del tiempo no depende de la validez objetiva de la exposición, sino de las vicisitudes de los procesos sociales. En este sentido, el conocimiento constituye en sí mismo un proceso, que puede avanzar, retroceder o cambiar en función de una amplia serie de factores, entre los cuales cobran gran importancia la distribución de las relaciones de poder, la configuración que las relaciones sociales adopten en una determinada sociedad y las normas institucionales que regulan las formas del saber (Varela, citado en Sandoval, J., 2004). Al respecto, el construccionismo, de acuerdo con una concepción wittgensteiniana del lenguaje, postula que el significado es un derivado del uso social: las palabras adquieren su significado a través de los sentidos con que éstas son usadas en las pautas de relación existentes, gracias a su función dentro de un conjunto de reglas circunscritas.

De aquí que el socioconstruccionismo sostenga que lo que tomamos como objetos naturales en nuestras vidas cotidianas no son sino objetivaciones que resultan de nuestras convenciones y de nuestras prácticas lingüísticas. En palabras de Ibañez: "Lo que aquí se está afirmando es que la realidad no existe con independencia de nuestro modo de acceso a la misma (...) Ni la distancia, ni el fuego, ni el árbol, ni el cáncer, ni la paranoia existen en la realidad con independencia de nosotros, de nuestra conformación como seres humanos y como seres sociales. Los objetos de los que creemos que está hecha la realidad "son como son" y existen en la realidad porque "nosotros somos como somos" y los hacemos existir" (Ibañez citado en Sandoval, J., 2004). De este modo, el socioconstruccionismo se define como ontológicamente mudo, es decir, no es que afirme positivamente que la pobreza, la guerra o la muerte no existan, sino más bien lo que hace es renunciar a la posibilidad de formular cualquier tipo de lectura fundacional sobre el "ahí fuera" como algo opuesto al "aquí dentro".

Así, la crítica ontológica a la creencia en una realidad independiente de la modalidad de acceso a ella, nos conecta, finalmente, a la pregunta por la herramienta o el instrumento por medio del cual los seres humanos podemos construir la realidad. La respuesta socioconstruccionista está en una compleja forma de práctica humana denominada lenguaje, la cual viene a llenar el vacío ontológico de la deconstrucción de la realidad independiente a partir de una nueva dimensión: la discursividad.

En síntesis, el construccionismo social destaca la importancia del lenguaje, así como de las relaciones que se establecen a través de él, en la construcción de la realidad. En este sentido, se torna relevante conocer y analizar críticamente los modos existentes de discurso, con el fin de explorar y develar las implicaciones y repercusiones que éstos tienen al interior del sistema social.

Discurso

Dada la dificultad, planteada por el socioconstruccionismo, para asignar un referente externo a las experiencias, a la vez de la imposibilidad de asegurar la objetividad de nuestras afirmaciones acerca del mundo, el foco de interés pasa a ser el discurso sobre la experiencia (Gergen, K., 1996).

Iñiguez (1996) plantea que existen diversas nociones y concepciones de *discurso* utilizadas en el ámbito de la psicología y otras disciplinas afines. El autor resume algunas de las concepciones más habituales de discurso, las cuales se basan, fundamentalmente, en tres tradiciones: la filosofía lingüística asociada a la escuela de Oxford; la obra de Michel Foucault; y la pragmática francesa. Así, el autor señala que el discurso se ha concebido:

- a. Como cualquier enunciado o conjunto de enunciados dichos efectivamente por un/a hablante.
- b. Como un conjunto de enunciados que construyen un objeto.
- c. Como conjuntos de enunciados dichos en un contexto de interacción y/o conversación, destacándose su poder de acción sobre otra persona y su contexto (sujeto que habla, momento y espacio, etc.).
- d. Como "conjunto de constricciones que explican la producción de un conjunto de enunciados a partir de una posición social o ideológica particular y para los que se pueden definir un conjunto de condiciones de producción" (Iñiguez, L., 1996).

Desde esta perspectiva, y siguiendo la obra de Foucault, Iñiguez (1996) distingue entre *enunciado*, como una "sucesión de frases emitidas entre dos blancos semánticos" y *discurso*, como los enunciados que son emitidos desde posiciones determinadas, en un contexto específico de condiciones históricas, sociales, intelectuales, etc. El discurso, entonces, define en el espacio social una determinada posición enunciativa que se puede contextualizar históricamente.

Al respecto, cabe considerar la concepción foucaultiana de *prácticas discursivas*, como reglas anónimas, históricas, determinadas en el tiempo y el espacio que definen en una época dada, para una comunidad dada, las condiciones de cualquier enunciación (Iñiguez, L., 1996).

Así entonces, entenderemos por *discurso* un "...conjunto de prácticas lingüísticas que mantienen y promueven ciertas relaciones sociales" (Iñiguez y Antaki, en Ibáñez e Iñiguez, 1996).

En este contexto, los discursos están siempre orientados hacia la acción, siendo incluso definidos como prácticas sociales en sí mismas. En este sentido, Austin (Pujal y Pujol, en Sandoval, J., 2004) plantea que hablar es hacer algo, y que las prácticas discursivas son

prácticas sociales que tienen consecuencias concretas en la vida social y cultural. En este ámbito, el lenguaje cobra gran importancia, siendo considerado no como un instrumento a través del cual se representa o refleja la realidad, sino más bien como un constructor de la misma. Así, el lenguaje permite que los objetos que a través de él se crean, cobren un carácter de realidad que está teñido por el trato que de ellos se hace a través del uso del lenguaje. De este modo, los discursos construyen el objeto del que hablan, así, el discurso socio-cultural va construyendo distintos conceptos cuyas significaciones varían enormemente de una a otra cultura.

Los autores socioconstruccionistas recurren a la idea de narración para dar cuenta de un proceso básico en su tesis sobre la construcción convencional del conocimiento. En palabras de Gergen: "(...) las exposiciones narrativas están incrustadas en la acción social; hacen que los acontecimientos sean socialmente visibles y establecen característicamente expectativas para acontecimientos futuros".

Como bien ha argumentado Bruner (en Arribas y Carreño, 2000) la narración constituye el formato principal de nuestro conocimiento, y se le puede entender como un producto retórico que (re)construye discursivamente la realidad.

El pensamiento narrativo consiste en contarse historias de uno a uno mismo y a los otros, al narrar estas historias vamos construyendo un significado con el cual nuestras experiencias adquieren sentido. La construcción del significado surge de la narración, del continuo actualizar nuestra historia, de nuestra trama narrativa, de nuestra identidad. Es una actividad humana fundamental. De este modo lo medular en el entendimiento de un discurso narrativo radica en la comprensión de su estructura secuencial en tanto sistema de relaciones entre relatos, y por lo tanto, la comprensión de una narración tiene un sentido dual: comprender la trama total del relato para darle significado a los elementos, y entender los

elementos particulares para configurar la trama general. El conocimiento narrativo es básicamente relacional.

Desde la perspectiva narrativa se enfatiza con gran intensidad el papel del lenguaje en la constitución de la identidad. Sólo por medio del lenguaje podemos interpretar aquello que somos, generar una imagen de nosotros mismos y de los demás, así como comunicar ello en el contexto social, característica propia de los seres humanos producto de la naturaleza simbólica del lenguaje, que permite que la representación constituya una subjetividad comunicable de carácter simbólico.

Para Gergen la identidad no es estática, la identidad es precisamente una construcción y no es una representación como lo plantean los enfoques racionalistas. De aquí que estas exposiciones narrativas tengan la capacidad de proporcionar ciertas formas de inteligibilidad constitutiva de las emociones, las identidades, las acciones, al establecer secuencias discursivas que participan directamente en su comprensión cognoscitiva, pero también en su construcción fáctica. Desde este argumento, la afirmación epistemológica del socioconstruccionismo trasciende los elementos tradicionales de la *episteme* al sostener que la objetividad y la verdad son construcciones narrativas sometidas a un criterio de convencionalidad (Cabruja, T., Iñiguez, L. y Vázquez, F., 2000).

Identidad

Como se mencionó en el apartado anterior, la perspectiva narrativa enfatiza el papel del lenguaje en la constitución de la identidad. Es precisamente debido a ello que ésta comporta connotaciones y valoraciones sociales, la marca de los procesos sociales que la generan, lo cual implica que ciertos contextos sociales asumen valores que privilegian determinadas

identidades. Nuestra identidad se va formando entonces, distintivamente de acuerdo con aquellos valores o creencias que vamos incorporando en nuestra definición, por lo que somos y actuamos de acuerdo con aquello que narramos sobre nosotros mismos, más que de acuerdo con una determinación natural u objetiva. La narración de nosotros mismos tiene gran poder, modela lo que sentimos y hacemos, siendo el lenguaje la realidad misma de la que formamos parte (Iñiguez, L., 2001).

La construcción de la identidad personal significa la tarea de individualizarse y de diferenciarse respecto a un mundo, lo que siempre implica una manera de ver el mundo y lo que es más importante, una manera de sentirse en él. Desde el primer momento cada acto de identidad, cada acto de individualizarse respecto al otro implica la elaboración y construcción de un significado personal.

La construcción de un significado personal es una actividad que desde el inicio del desarrollo humano corresponde a un proceso de secuencialización de eventos significativos, es decir, juntar secuencias de conjuntos de eventos prototípicos que son significativos desde el punto de vista de la activación emotiva del sujeto. Secuencializar los eventos en imágenes y escenas significa interpretarlos, significa darles nuevos términos, darles una trama narrativa. El sentido de uno mismo coincide con la coherencia interna de esta historia de vida única de la cual uno es el personaje principal y que uno interpreta y vive cada día. Este personaje va cambiando de acuerdo a lo que va ocurriendo en su historia, el personaje tiene que modularse con los acontecimientos que caracterizan su vida. En la vida de cualquier persona es inevitable que ocurran eventos impredecibles en cada día, en cada momento. Cualquiera de ellos cambia nuestro modo de vida, cambia nuestras expectativas y ese evento continuará siendo perturbador hasta que logre integrarlo en la historia de la vida.

La identidad es un dilema entre la singularidad de uno mismo y la similitud con nuestros congéneres, entre la especificidad propia y la semejanza con otros, y es también un constructo relativo al contexto socio-histórico (Revilla, J., 2003).

La identidad posee una dimensión experiencial, en la cual ésta ha de considerarse en el contexto social de nuestras relaciones e intercambios con los demás. En dichas relaciones se produce una paradoja: es necesaria la identificación con quienes nos rodean, ésta nos garantiza la seguridad de saber quienes somos, y la diferenciación nos evita confundirnos con los demás. Así, constituyen características imprescindibles de la identidad la singularidad, exclusividad, unicidad y la continuidad de las mismas en el tiempo.

Un aspecto de la identidad se refiere a la pluralidad del grupo o de la comunidad, denominada identidad social por su oposición y complementariedad con la identidad personal. La identidad social remite a la experiencia de lo grupal, del “nosotros”, remite también a los vínculos o a las redes (Iñiguez, L, 2001). Aquello que denominamos identidad, individual o social, es más que una realidad biológica y/o psicológica, es más bien una elaboración conjunta de cada sociedad particular a lo largo de su historia, que tiene que ver con las reglas y normas sociales, con el lenguaje, con el control social, con las relaciones de poder, vale decir, con la producción de subjetividades (Cabruja; Pujal en Sandoval, J., 2004).

Identidad Personal

Desde la perspectiva socioconstruccionista del discurso se sostiene que las prácticas lingüísticas mantienen y promueven ciertas relaciones sociales por medio del lenguaje, el cual permite que los seres humanos construyan su realidad social.

De esta manera como afirma Shotter (en Revilla, J., 2003) no existiría un objeto definible como un yo, sino que sería un signo vacío que solamente se llena de contenido. Por tanto, necesitamos otro modo de pensar la identidad personal, no como esencia individual que conoce, sino como un diálogo entre el individuo y sus otros de referencia.

El concepto de identidad incluye elementos tanto personales como sociales. Personales, porque atañen al individuo y no a grupos o colectividades; pero no individual en sentido estricto, en tanto que la persona es el sujeto socialmente construido y, por tanto, la identidad personal no puede ser sino una construcción social creada y mantenida en la interacción. Así, toda identidad personal es identidad social. Sin embargo, del hecho de que la identidad sea una construcción, no se deriva la imposibilidad de que los individuos se reconozcan, es decir, que tengan acceso a su propia identidad por medio de determinados relatos identitarios.

En otras palabras, las construcciones sociales si bien convencionales, una vez creadas se cosifican u objetivizan, con lo que adquieren una condición de realidad innegable al menos en el contexto y espacio de tiempo determinados. Es así como las teorías actuales postulan que existen elementos que sujetan a los individuos inevitablemente a su identidad y a sus autorrelatos, haciendo indisoluble su identidad (Revilla, J., 2003).

El primer elemento que ancla la identidad es el cuerpo: como seres corporeizados poseemos continuidad corporal, apariencia física, localización espacio-temporal y capacidad de agencia -experiencia de ser un actor autónomo-, todo lo cual nos permite tener una identidad continua.

El segundo elemento es el nombre propio por el cual se nos conoce y en el cual nos reconocemos, constituyendo una marca a la que aferrarse para saberse uno y el mismo.

El tercer elemento es la autoconciencia y la memoria, entendiendo autoconciencia como la capacidad de verse y pensarse a uno mismo como sujeto entre otros sujetos. Revilla

(2003) sostiene que la autoconciencia y la memoria son las que nos permiten el sentimiento de continuidad biográfica en el tiempo y el espacio. El trabajo principal de gestión de la identidad personal consiste en convertir todo este material proveniente de las experiencias en narraciones sobre uno mismo, lo que implica selección y recuerdo selectivo. No podemos funcionar de otro modo, pues ya sabemos que no existe un acceso directo a la realidad si no es a través del lenguaje, de las versiones que construimos sobre el mundo y, en este caso, sobre nosotros mismos, siendo éstas necesariamente validadas por los demás. Los significados y significantes más importantes de la identidad personal quedan recogidos en las autonarraciones que forman parte de la historia que va configurando “la autobiografía conciente de sí mismo” que es el individuo. Cada persona es una narración singular que se construye continuamente a través de dos elementos: por un lado, los sentimientos, pensamientos, percepciones y acciones, y por otro, nuestro discurso, es decir nuestras narraciones habladas. Esta narración, que es también una narración interior continua en el tiempo, es necesaria para mantener la identidad.

El cuarto elemento son las demandas de interacción que hacen referencia a las exigencias construidas socialmente de estabilidad y coherencia personales en la identidad. Esta coherencia debe darse entre la identidad social, la identidad personal, las relaciones sociales y el carácter moral de cada individuo, para así habitualizar las interacciones y permitir que éstas se desarrollen con facilidad y con el mínimo de fricciones y negociaciones continuas. De este modo, la identidad es una garantía de la continuidad de la persona, garantía de que cualquiera que se acerque a nosotros sabe a que atenerse y puede confiar en una reacción adecuada a la interacción. Esta confianza en que los otros interactuantes van a actuar dentro de unos márgenes aceptables, hace verdaderamente posible la interacción. Así, la coherencia presentada en el marco de relaciones sociales habitualizadas e institucionalizadas, pasa a

considerarse, en la práctica, un rasgo del individuo propio de su identidad personal. Cualquier acción, incluidas las emisiones verbales que realizamos en la interacción, nos compromete, y solamente al cumplir con ese compromiso podemos disfrutar de una determinada identidad, pues la identidad sólo puede mantenerse en la medida en que es apoyada por los otros interactuantes, que son los que han de validar esa pretensión identitaria.

Por eso, la coherencia es un valor socio-cultural por que implica saber qué podemos esperar de una persona cuando nos acercamos a ella, lo cual facilita las relaciones sociales y su institucionalización. Por tanto, la coherencia del “yo” es importante para el mantenimiento del orden social. Dentro de este orden social, el “yo” cumple distintos roles que se encuentran insertos en diversos contextos. Cada uno de estos contextos posee requerimientos específicos que responden a determinadas culturas, una de las cuales es la cultura profesional.

Identidad Profesional

Cada cultura profesional produce sus propios conocimientos, los que son altamente especializados y formales. Cuando una persona ingresa a una disciplina profesional se enfrenta a un cambio en cuanto a lo que es considerado relevante. Dicha cultura influye incluso en el análisis de las propias expresiones vitales; los discursos más populares y el conocimiento generado a partir del círculo íntimo de la persona son marginados y categorizados de extraños e ingenuos, lo que determina a su vez, y a partir del ingreso a la disciplina, las personas e instituciones que han de considerarse relevantes para la misma. Puede decirse por tanto, que al introducirse la persona a cierta cultura profesional, circunscrita a cierto ámbito laboral, se hace parte de un proceso de iniciación, durante el cual las pertenencias significativas que se destacan en la historia de su vida son degradadas y frecuentemente descalificadas (White, M.,

2002). Ello propicia el reemplazo de las pertenencias de la vida del sujeto por la formalización y profesionalización de las mismas.

Desde entonces el trabajador expresa sus pretensiones ante un público que lo retroalimenta respecto de las concordancias de sus conocimientos con aquello que se considera pertinente para el área de su desempeño. Éstos realizan una reflexión acerca de las expresiones de conocimiento de la cual depende la validación tanto de dichos conocimientos como de su identidad personal. Los contextos y personas que el profesional considera apropiados para la expresión de su conocimiento ha cambiado con la iniciación laboral en base al criterio de quién es apropiado y aportativo para expresar dicho conocimiento, como también por las técnicas y prácticas consideradas pertinentes para su expresión.

Lo mencionado anteriormente trae consigo al profesional una serie de consecuencias como lo son el que las descripciones ricas de la vida, cargadas de interpretación, que contienen múltiples historias, ceden su lugar a descripciones objetivas en base a la observación –lo que White denomina “Descripciones Magras”- además, es cada vez más difícil para el sujeto escapar de la sensación de no haber llegado a saber lo que se debe saber. Así, su vida se construye a partir de la profesión, resultando una desintegración que contribuye a la pérdida de la propia historia y del sentimiento de identidad, terminando en una producción de descripciones objetivas tanto de éstas como de la vida en general.

Los psicólogos no quedan fuera de este tipo de vivencias al entrar a la cultura de la psicología. De esta manera, los cambios tienen que ver con lo “que se considera importante desde el punto de vista del conocimiento legítimo en lo que se refiere a cuestiones de ejercicio profesional cuando se inicia a las personas en la cultura de la psicología; en lo que se considera importante con respecto a las pertenencias sociales de la vida de una persona; en lo

que se considera apropiado como arena para la expresión informada de conocimiento; y en cuáles son las prácticas de testimonio que se consideran apropiadas” (White, M., 2002).

Así mismo, éstos van adoptando discursos profesionales, referentes a la cultura de la psicología, que adquieren el estatus de realidad objetiva. Estos discursos están constituidos por distintas clases de conocimientos que tratan de explicar la condición humana con pretensiones de verdades universales que se ocupan de hechos referidos a la naturaleza de la vida que pueden encontrarse en todas las personas, sin consideración de la cultura, las circunstancias, la época y demás. En base a estos “conocimientos objetivos”, el psicólogo interpreta cómo es la existencia de las personas con quienes trabaja, tratando de descifrar la verdad acerca de sus problemas y descubrir quienes son realmente. Estos discursos moldean la concepción que el psicólogo tiene de la relación terapéutica, la que se basa en el supuesto de que éste es un observador informado, que ha logrado un estatus autónomo, imparcial y desinteresado, en tanto que la persona que consulta es considerada el objeto de este conocimiento.

Estos discursos también se constituyen por reglas, las que versan sobre lo que se considera el conocimiento legítimo, de cómo y donde deberían guardarse éstos, acerca de cómo deberían expresarse y en que circunstancias, etc., y además están asociados a determinadas tecnologías o instrumentos que median la producción del conocimiento e incluyen prácticas de observación, medición y evaluación del comportamiento, procedimientos para la ubicación de los problemas en sitios específicos de la identidad y estrategias que le posibilitan operar en estos sitios. Uno de estos instrumentos son los continuum normalidad/anormalidad, dependencia/independencia, autonomía/apego excesivo, etc., los que al ser empleados llevan a las personas a participar en actos que tienen que ver con el manejo y administración de sus vidas.

De igual forma, los psicólogos suelen entender las dificultades que experimentan en su trabajo en términos de las “verdades” profesionales sobre la formación de los “problemas”, y al hacerlo, identifican las fuentes de esas dificultades como un problema que está “localizado” en un sitio de su identidad. En respuesta a esto los profesionales redoblan su compromiso con las tecnologías de búsqueda de verdad. Habitualmente colocan sus vidas en el extremo deficitario del continuum adecuación/inadecuación y deducen clasificaciones de sus problemas. Así, los psicólogos quedan cada vez más atados a las “verdades” establecidas acerca de la resolución de problemas -y en general, a que sus “yoes” (selves) sean formados por mediación de los conocimientos de los discursos profesionales-” (White, M., 2002).

Frente a estos discursos profesionales que moldean las relaciones entre psicólogos y consultantes, cabe reflexionar acerca de sus pretensiones de realidad objetiva, de la idea de que los psicólogos pueden lograr un acceso privilegiado al status de observador imparcial y desinteresado, y de las relaciones de poder que estos discursos reproducen. Se cuestiona entonces, la condición de neutralidad del profesional al participar en los procesos terapéuticos, ésta sería ilusoria, pues mantiene las condiciones establecidas por las relaciones de poder de la cultura dominante.

De este modo los discursos profesionales constituyen parte de la vida no sólo de las personas consultantes sino también de la vida de los psicólogos.

Así, si tomamos el supuesto que construye a los psicólogos como observadores informados que, en cuanto a conocimiento, han adquirido un status autónomo e imparcial, el psicólogo ocupa un lugar central, pero al mismo tiempo está profundamente aislado de las personas que lo consultan. El hecho de que esto suceda en circunstancias en las cuales al psicólogo se le exige -al ingresar en la cultura profesional- desechar los saberes y habilidades que son generados en los contextos locales de su historia, significa que este ocupar el lugar

central sucede en condiciones en las cuales el psicólogo tiene a su disposición menos recursos interpretativos que los que tendría de otro modo. Que el profesional ocupe el lugar central en ese contexto de aislamiento y en circunstancias que lo hacen abandonar y desechar estos saberes y habilidades de la historia personal, contribuye muy significativamente a la generación de un sentimiento de agobio y fatiga que puede hacerse abrumador.

Hasta ahora se han descrito ciertos aspectos que llevan al desaliento profesional, lo cual no quiere decir que se niegue que las experiencias de desaliento pueden ser resultado también de aspectos políticos y económicos de la prestación de servicios, del insatisfactorio nivel en que se los presta, y del grado en que esta realidad reproduce ciertas desventajas en la vida de las personas y grupos de personas que luchan con las desigualdades imperantes en la distribución de los recursos en nuestras comunidades. El hecho de que los psicólogos sean concientes de que ellos resultan ser el último eslabón en la cadena de opciones en la búsqueda de soluciones de las personas, sumado a la relativa indiferencia de las instituciones hacia el trabajo psicoterapéutico, plantean exigencias extraordinarias a los psicólogos, lo que contribuye a la aparición del desaliento profesional, pudiendo distinguirse distintos tipos del mismo. El primer tipo de desaliento profesional es el llamado desaliento rumbo al abatimiento, consecuencia de una prolongada conciencia de las injusticias, las desventajas y la desigualdad de algunos; conciencia que no se siente acompañada por un amplio reconocimiento de la situación. El segundo tipo de desaliento hace referencia a una crítica a la injusticia, las desventajas y la desigualdad junto con una no aceptación de esas circunstancias; una crítica que no es compartida solidariamente por otros. El tercer tipo de desaliento habla de una historia de actos de resistencia frente a la injusticia, las desventajas y la desigualdad; actos que no son apoyados por los demás. El cuarto tipo de desaliento es el desaliento rumbo a la desesperanza, caracterizado por una historia de añoranza y deseo de un mundo diferente por

parte del profesional, pero que sin embargo suelen ser sentimientos ignorados, rechazados y subestimados por el mismo. El quinto tipo de desaliento es aquel que revela el valor de los antiguos sueños y de las visiones; sueños y visiones que se pierden frente a la desacreditación y descalificación del resto de las personas. Finalmente, el último tipo de desaliento es aquel que es consecuencia de una profunda frustración y sentimientos de fracaso que se produce cuando los psicólogos tratan de producir cambios en las vidas de sus pacientes. Este sentimiento es un producto del hecho de tener acceso a recursos, oportunidades y posiciones dentro de las estructuras de poder que le permiten a los profesionales lograr sus objetivos de forma rápida e independiente. Esto se resume en el concepto de “acción efectiva”, el cual se encuentra ligado a ciertas premisas que le entregan al psicólogos pautas de conocimiento “objetivo” que le otorgan una posición de control con respecto al consultante. Sin embargo, los contextos terapéuticos pocas veces son favorables a los intentos de llevar a cabo la acción efectiva, puesto que la autonomía necesaria que requiere el profesional para lograr los objetivos de forma independiente y eficiente no está a su alcance debido a diversos motivos como son : ambiente laboral de escasos recursos, actividad sujeta a restricciones organizativas, bajo acceso a posiciones de autoridad, etc.. Por otra parte, los consultantes también se ven afectados por estas diferencias de criterios de qué es lo que importa en la búsqueda de la solución al problema planteado; es así, como el psicólogo y el consultante conceptualizan la situación desde distintas perspectivas, teniendo acceso, el profesional desde los conocimientos objetivos y el consultante, desde sus vivencias cotidianas. La acción del psicólogo basada en las premisas del conocimiento objetivo y la acción efectiva “responde a normas globales y a principios universales y no a la respuesta de las personas que acuden en busca de terapia” (White, M., 2002). Teniendo en cuenta estas consideraciones, basar el curso

de la acción terapéutica en los saberes objetivos equivale a hacer que todas las partes se tornen vulnerables a un sentimiento de fracaso personal y, con ello, a la experiencia de desaliento.

Desaliento Profesional

La experiencia de desaliento profesional es un estado de agotamiento, despersonalización y escasa satisfacción personal, experimentado por aquellos profesionales cuyo trabajo implica ayudar a otros con sus problemas, es decir, la atención intensa y prolongada con personas que se encuentran en una situación de necesidad y dependencia (Maslach y Jackson en Kleinke, 1998).

El síndrome de desaliento profesional fue descrito por primera vez en 1974 por el psiquiatra Freudenberger, caracterizado por una pérdida de energía, síntomas de ansiedad y depresión, desmotivación en el trabajo y agresividad hacia los demás. Más tarde, Cristina Maslach, psicóloga social, luego de estudiar las respuestas emocionales en los profesionales que prestan ayuda a otras personas, califica como Síndrome de Burnout o “estar quemado” a la experiencia de desaliento profesional, clasificado a veces también como Over Compassion Fatigue (Giberti, E., en Rodríguez, L., 2003).

El desaliento se caracteriza por dificultades que se traducen en agotamiento físico y emocional, respuesta negativa hacia los demás y menor satisfacción con uno mismo y con los propios logros.

García Izquierdo (en Báez, G., 1991) señala que el desaliento profesional es un problema característico de los trabajos relacionados con “servicios humanos”, es decir, de aquellas profesiones que deben mantener una relación continua hacia el cliente. De este modo, una de las actividades que vuelven más vulnerables a las personas a padecer dicho síndrome,

es tener a cargo la tarea asistencial de atender a personas víctimas de violencia, quienes generalmente adoptan como parte de su repertorio conductual, comportamientos de adherencia, dependencia, y demanda hacia quienes tienen a su cargo la atención médica, legal, social y especialmente psicológica de las mismas; más concretamente, la asistencia victimológica, donde el rol del psicólogo resulta fundamental.

Según Maslach y Jackson, el síndrome de desaliento profesional se caracteriza por tres dimensiones fundamentales y que se van desarrollando de forma continua y fluctuante en el tiempo (Báez, G., Giberti, E.). La primera de las dimensiones hace referencia al cansancio o agotamiento emocional, el cual constituye la primera fase del proceso, caracterizada por una progresiva pérdida de energía y una desproporción creciente entre el trabajo realizado y el cansancio experimentado. En esta etapa las personas se vuelven más irritables, aparece la queja constante por la cantidad de trabajo realizado y se pierde la capacidad de disfrutar de las tareas. Desde una mirada externa se les empieza a percibir como personas permanentemente insatisfecha, quejumbrosa e irritable. La segunda de las dimensiones es la despersonalización, que no es sinónimo del cuadro psiquiátrico del mismo nombre, es un modo de responder a los sentimientos de “impotencia, indefensión y desesperanza personal”. En lugar de expresar estos sentimientos y de buscar resolver los motivos que los originan, las personas que experimentan el Síndrome de Desaliento Profesional muestran una fachada hiperactiva que incrementa su sensación de agotamiento. En esta fase, los profesionales alternan la depresión con la hostilidad hacia el medio. La tercera y última dimensión es la que hace referencia al abandono de la realización personal. Esta fase consiste en el progresivo retiro de todas las actividades que no sean las laborales vinculadas con las actividades que generan desaliento. En esta etapa hay pérdida de ideales y, fundamentalmente, una creciente desvinculación de actividades

familiares, sociales y recreativas creando una especie de autoreclusión. Los demás empiezan a percibirlo como un fanático depresivo y hostil.

Existen estudios que describen factores que contribuirían a la aparición de la experiencia de desaliento (Giberti, E., en Rodríguez, L., 2003). Se mencionan como factores relacionados con la experiencia de desaliento, los elementos contextuales como el nivel de necesidad de apoyo emocional de las personas a las cuales se asiste, pues mientras más intensas sean las demandas de esas personas y más alto sea el grado de dependencia del trabajo del especialista, mayor probabilidad de que aparezca el desaliento. A esto se agregan las condiciones físicas y sociales del trabajo, generalmente poco jerarquizado y con escasos recursos. Por otra parte, existirían condiciones personales relacionadas con la experiencia de desaliento. Maslach et.al. subrayan y sostienen que para que el síndrome se desarrolle, a las condiciones contextuales deben sumarse ciertas condiciones personales. La investigadora ha identificado como el aspecto más desgastante el deseo del profesional de marcar una diferencia con los demás y de obtener resultados brillantes, así como un trabajo en el que éste incorpora un compromiso emocional desmedido respecto de aquellas personas a las que debe asistir, es decir, un trabajo muy comprometido con el dolor y el sufrimiento. Así mismo se mencionan como otros aspectos importantes las relaciones negativas y antagonismos del profesional con sus colegas de trabajo.

Modlin y Montes (en Giberti, E., 2000) encontraron que los factores asociados a la experiencia del desgaste tienen relación con la insatisfacción marital, relaciones familiares empobrecidas, falta de tiempo de ocio y supresión de la actividad física, junto con insatisfacción permanente y sobrecarga en su agenda laboral. Además, describieron un perfil de vulnerabilidad frente al desaliento, señalando algunas características como elevada autoexigencia, baja tolerancia al fracaso, necesidad de excelencia y perfección, necesidad de

control y sentimientos de omnipotencia frente a la tarea. Por otra parte Giberti (en Rodríguez, L., 2003) menciona como factores interactuantes en la aparición del desaliento profesional, instituciones que se caracterizan por tener, desde la percepción del profesional, una sobrecarga indiscriminada de tareas, ambiente y entorno desfavorables, horarios excesivos, gratificaciones inadecuadas, escaso reconocimiento del trabajo bien hecho y crítica permanente a equivocaciones. Así, los profesionales que trabajan con víctimas estarían permanentemente demostrando su integridad y adaptabilidad. Modlin y Montes mencionan además algunas características personales positivas que suelen ser un conjunto apropiado para el desarrollo del desaliento profesional, como ser una persona entusiasta, idealista y con gran nivel de implicación personal en el quehacer profesional.

Muchas personas que trabajan en el campo de la violencia desarrollan un alto grado de compromiso emocional con la tarea, lo cual es un rasgo positivo que resulta funcional cuando las otras variables mencionadas anteriormente no suman factores de riesgo. Sin embargo, la escucha de la narración de las víctimas suele generar en el psicólogo un esfuerzo adicional para asimilar la experiencia dolorosa del otro, debido a que el relato de la víctima se encuentra cargado de significaciones y emociones muy distintas a las que posee el profesional (Almendro, C., 2001). Este constante gasto adicional de energía emocional produce en el mismo un agotamiento y una limitada sensación de control, lo que finalmente ocasiona un daño en la identidad de éste. Los relatos de las víctimas se encuentran tan cargados de significaciones dolorosas que el psicólogo no puede desembarazarse de ellos, a tal punto que dichos relatos interfieren en sus propias relaciones identitarias. De este modo los profesionales creen que idealizaron su profesión o su puesto de trabajo, se sienten “estafados”, su identidad profesional no se identifica con la práctica y comienzan a significar su actividad laboral como carente de sentido (Giberti, E., en Rodríguez, L., 2003).

Sin embargo, el Síndrome de Desaliento Profesional se caracteriza por ser insidioso, se impregna poco a poco, uno no está libre un día y al siguiente se levanta quemado, va oscilando con intensidad variable dentro de una misma persona -se sale y se entra-.

El Síndrome del Burnout, a diferencia del estrés simple, no desaparece tras un período adecuado de descanso y reposo, pues, por afectar la identidad del profesional no declina con ninguna forma de descanso (Giberti, E., en Rodríguez, L., 2003).

Con frecuencia, es difícil establecer hasta que punto se padece el síndrome o simplemente se sufre el desgaste propio de la profesión y/o estrés, y dónde está la frontera entre una cosa y la otra. El síndrome tiende a ser negado, ya que se vive como un fracaso profesional y personal. Así, generalmente son los compañeros los que primero lo notan (Giberti, E., 2001).

CAPÍTULO 4

CONSTRUCCIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

Planteamiento del Problema

Como establece Jerome Franck (en Kleinke, 1998), la psicoterapia es una interacción planificada, cargada de emoción y de confianza entre un sanador socialmente reconocido y una persona que sufre. Durante esta interacción el sanador busca aliviar el malestar y la discapacidad del que padece.

Este intento por aliviar el dolor de la persona, trae consigo una serie de exigencias asociadas con el entorno y el medio en el cual se encuentra inserto el profesional, además de demandas internas que surgen de la necesidad, y a veces de la exigencia, por “sanar” al otro (Rodríguez, L., Kleinke, L., White, M.).

En este contexto, y a partir de la inquietud por conocer la manera en que los psicólogos sortean obstáculos y se enfrentan a los desafíos profesionales, decidimos conocer experiencias de psicólogos que trabajan con personas víctimas de violencia, dado que son actores de la psicología en permanente contacto con el sufrimiento humano.

Estos profesionales se encuentran en íntima relación con las características contextuales del fenómeno de la violencia, llevando a cabo sus intervenciones desde la comprensión de los complejos y difíciles procesos que sufren las víctimas y quienes las rodean, disciplina que se conoce con el nombre de victimología, un estudio con una perspectiva multidimensional del problema victimal.

De acuerdo a la literatura existente en la actualidad (Rodríguez, L.,2003; Marchiori, H.,1999), existe una elevada rotación de profesionales que se desempeñan en centros de atención a víctimas, mencionándose a su vez que éstos se encuentran más expuestos al llamado Síndrome de Burnout, pues su trabajo se caracteriza por una atención intensa y prolongada con personas que están en una situación de necesidad, pudiendo llegar así a dañarse la identidad del profesional.

En consideración de todo lo anterior, el interés de esta investigación radica en explorar la particularidad de ser psicólogos en el ámbito de la victimología, en las implicancias del trabajo en el área y los alcances de estas experiencias.

Preguntas de Investigación

- ¿Cómo significan su experiencia los Psicólogos que trabajan con relatos de víctimas de violencia?
- ¿Existe Desaliento Profesional o Síndrome de Burnout en los Psicólogos que trabajan con relatos de víctimas de violencia?
- De existir el Síndrome de Desaliento Profesional ¿Es posible plantear una relación entre los relatos identitarios de los psicólogos y dicho síndrome?

Relevancia de la Investigación

La presente investigación nace de la necesidad creciente por llenar un vacío existente en el conocimiento propio del quehacer clínico en psicología en Chile, a saber, qué sucede con el psicólogo clínico que trabaja con relatos de víctimas de violencia.

En la actualidad, el tema de la victimología experimenta un creciente auge al amparo de reformas e innovaciones legales que ponen al psicólogo clínico en “la línea de batalla”. Es en este escenario que el psicólogo encuentra un campo laboral cada vez más demandante y exigente, motivo por el cual requiere un amplio manejo no tan sólo de la intervención, sino también de cómo desenvolverse frente a la demanda de la víctima y las contingencias propias del quehacer victimológico.

La presente investigación pretende desarrollar y profundizar las implicancias del trabajo psicológico con víctimas de violencia, sentando las bases para la reflexión sobre la importancia del quehacer del psicólogo en este ámbito, las significaciones para su vida y cómo, a partir de futuras investigaciones, podrían sistematizarse programas formales de autocuidado.

CAPÍTULO 5

OBJETIVOS

Objetivo General

Conocer la experiencia subjetiva de un grupo de Psicólogos que trabajan con relatos de personas víctimas de violencia en Valparaíso y Viña del Mar.

Objetivos Específicos

- ◆ Describir la significación que hacen los Psicólogos de su experiencia al trabajar con relatos de personas víctimas de violencia.
- ◆ Describir el significado asociado a la experiencia de trabajar con víctimas de violencia en la identidad profesional de los Psicólogos.
- ◆ Establecer la posible relación entre los relatos identitarios de los psicólogos y el Síndrome de Desaliento Profesional.

CAPÍTULO 6

METODOLOGÍA

Diseño de Investigación

La presente investigación se llevará a cabo bajo la epistemología cualitativa, por ser principalmente un proceso de construcción de conocimiento cuya característica fundamental radica en la legitimación del carácter subjetivo propio del objeto de investigación. Esto implica considerar el contexto histórico- cultural, antecedentes contextuales y significaciones propias de lo estudiado, debido a que el conocimiento con el cual damos cuenta del mundo y de nosotros mismos constituye una red de narraciones convencionales, social e históricamente situadas en una tradición cultural determinada.

En este estudio se entenderá una “narración” como parte del discurso social, es decir, como parte de un conjunto de prácticas lingüísticas que mantienen y promueven ciertas relaciones sociales que se conciben dentro de la “experiencia” del individuo. Se entiende por experiencia la forma en que una persona conoce, siente o presencia una determinada circunstancia o acontecimiento como consecuencia de una práctica prolongada que proporciona conocimientos o habilidades, tanto para la vida diaria como para que haceres específicos.

Población Objetivo

La población estará constituida por Psicólogos que trabajan con víctimas de violencia en organizaciones públicas, con independencia del tipo de intervención psicológica que llevan a cabo en las mismas.

Muestra

La muestra es de tipo Estructural, pues para seleccionar a los participantes no se utilizó un muestreo estadístico, sino más bien se consideraron variables que definieron la muestra.

Las variables escogidas para definir la muestra fueron seleccionadas en pertinencia al marco conceptual de la presente investigación:

Ocupación: se considera a Psicólogos que trabajan con relatos de víctimas de violencia en instituciones públicas.

Experiencia Laboral: se considera a Psicólogos con una experiencia mínima de un año de trabajo con personas víctimas de violencia.

En base a las variables elegidas la muestra quedó conformada por cinco psicólogos, cuyo promedio de edad es de 30 años y que se desempeñan en diversas instituciones públicas de la región.

Fundamentación Metodológica

La elección de la metodología en una investigación, obedece a los objetivos de la misma. Al plantear la pregunta de investigación, esto es, al momento de hacernos esa pregunta estamos adquiriendo un compromiso con una peculiar forma de ver el mundo.

Si preguntamos por la subjetividad, resulta obvio que necesitamos algún modo de acceder a esa subjetividad. Ese modo es la metodología cualitativa.

Una metodología de tipo cualitativo nos permite incluirnos dentro del fenómeno que pretendemos estudiar, salvando la artificial diferencia entre observador y observado, tan propia de otros métodos. Lo cualitativo nos deja en buen pie para comprender el fenómeno desde su propio marco de referencia.

Dentro de las metodologías cualitativas a nuestra disposición, hemos optado por la entrevista en profundidad, como técnica de producción de datos, y el análisis de contenido, como procedimiento de sistematización y comprensión de significaciones emergentes.

Técnicas de Recolección de Datos

Entrevista en Profundidad

Al hablar de identidad profesional estamos hablando necesariamente de subjetividad, de significados personales, únicos e irrepetibles, construidos en el experiencia y la reflexión. Con esto en mente, es menester utilizar una técnica de aproximación idónea, que nos permita acceder a la subjetividad del fenómeno. Es por esto que optamos por la técnica de producción de datos conocida como Entrevista en Profundidad. Una entrevista en profundidad es,

básicamente, un intercambio conversacional entre entrevistador y entrevistado, dirigido hacia la comprensión de las perspectivas que tiene los informantes respecto de sus vidas, de sus experiencias y situaciones que enfrentan a diario, tal como lo expresan en sus propias palabras (Araya, C. 2002).

Esta particular situación de producción de significados pone el acento en la comprensión de los mismos, antes que en buscar la explicación de los hechos. Desde aquí se entiende que las preguntas sean abiertas y que no hayan, a priori, categorías de respuestas.

Si bien la entrevista en profundidad no tiene una estructura definida, sí posee, como toda entrevista, un guión, que actúa como hilo conductor y guía para poder acercarse efectivamente a aquello que es el interés de la investigación. En nuestro caso, este hilo conductor tiene relación con la vivencia de trabajar en el tema de violencia, las implicaciones personales a partir de ese mismo hecho y aquello que, a juicio de los entrevistados, se requiere para trabajar con víctimas.

Para nuestra investigación se realizaron 5 entrevistas en profundidad a psicólogos que trabajan o han trabajado en la atención a víctimas de violencia, según los criterios muestrales antes especificados. Cada entrevista tuvo una duración aproximada de 90 minutos y fueron realizadas en los respectivos lugares de trabajo de los entrevistados.

Análisis de Datos

Análisis de Contenido

Tres son las principales finalidades del análisis cualitativo según expresan algunos autores: la búsqueda del significado de los fenómenos a partir de los datos concretos, confirmar o rechazar hipótesis y ampliar la comprensión de la realidad como una totalidad .

De esta manera la Investigación Cualitativa realiza “descripciones gruesas” de los pensamientos y acciones de las personas dentro del contexto de sus vidas diarias. El punto central de la investigación cualitativa es comprender una situación desde el punto de vista de la gente involucrada, usando sus palabras y significados (Bustos, I., 2003).

Debido a que las descripciones cualitativas no pueden ser separadas sin que pierdan su valor, el análisis de datos textuales puede ser una labor y un proceso intensivo.

En los términos más simples, los análisis de datos cualitativos involucran la identificación cuidadosa de temas recurrentes entre las descripciones individuales.

Los resultados del análisis cualitativo son típicamente agrupados de acuerdo al motivo o tema identificado para el reporte. Generalmente, esto consiste en un breve resumen de los datos recolectados seguido por varias citas que lo soportan. Los resultados del análisis cualitativo pueden ser entregados solos o en combinación con los hallazgos cuantitativos.

El análisis y reporte de los datos cualitativos puede ser un proceso altamente subjetivo. La identificación de temas y selección de citas deben ser hechas con cuidado para no distorsionar el significado original de las narrativas que se analizan (Araya, C., 2002).

La definición clásica del análisis de contenido es la realizada por Berelson en 1952: “El análisis de contenido es una técnica para estudiar y analizar la comunicación de una manera

objetiva, sistemática y cuantitativa” (Sampieri, R., Collado, C., y Lucio, P., 1998). Posteriormente, aparece otra definición dada por Holsty en 1969, que dice: “El análisis de contenido es cualquier técnica de investigación que sirva para hacer inferencias mediante la identificación sistemática y objetiva de características específicas dentro de un texto”. En esta misma línea se encuentra la definición, más reciente, de Krippendorff en 1980: “El análisis de contenido es una técnica de investigación que se utiliza para hacer inferencias reproducibles y válidas de los datos al contexto de los mismos”. A partir de las tres definiciones anteriores se puede decir que el análisis de contenido puede tener tanto un fin descriptivo, como un fin inferencial, y puede utilizar tanto técnicas de análisis cuantitativo como técnicas de análisis cualitativo. También hay acuerdo en que el análisis no está limitado al contenido manifiesto de los mensajes, sino que puede extenderse al contenido latente (Bustos, I., 2003).

CAPÍTULO 7

RESULTADOS

Identificación de Unidades de Análisis y Categorización

Una vez realizadas las entrevistas y transcritos las grabaciones de cada una de ellas, se realizó una lectura general de éstas. Con posterioridad, se analizaron las transcripciones por medio del Programa Computacional Atlas-ti, el cual nos facilitó la organización de los datos para luego identificar unidades de análisis en aquellos relatos que hacían referencia al tema de investigación. Éstas fueron agrupadas en un listado preliminar de acuerdo a similitudes de significado, lo cual dio pie a su clasificación en distintas categorías, las que a su vez se encuentran compuestas de subcategorías, a las cuales se les asignó un nombre determinado por la temática a la que aludían.

Con posterioridad se realizó una revisión de las categorías antes obtenidas, de lo cual se identificaron consensos y disensos entre las unidades de análisis al interior de cada una de ellas, agrupándose éstas en distintos ejes temáticos. Cada categoría y subcategoría se describió, y se ejemplificó por medio de citas, las que fueron seleccionadas según reflejaban con mayor claridad aquello de lo que los psicólogos entrevistados dan cuenta.

Definición de Ejes Temáticos

Para la realización del presente estudio se utilizaron cinco ejes temáticos, los cuales emergieron del análisis de las entrevistas, estos son, Identidad Profesional, Cultura

Profesional, Institución, Auto-cuidado y Transformaciones, los cuales fueron definidos operacionalmente de la forma siguiente:

- ◆ **Identidad Profesional:** todos aquellos relatos cuyas significaciones tengan relación con el yo en el ámbito profesional.

- ◆ **Cultura Profesional:** todos aquellos relatos cuyas significaciones tengan relación con conocimientos especializados y convenciones sociales legítimos en torno a la disciplina de la psicología.

- ◆ **Institución:** todos aquellos relatos cuyas significaciones tengan relación con conductas específicas y pautas de acción dentro de un marco institucional y un contexto determinado.

- ◆ **Auto-cuidado:** todos aquellos relatos cuyas significaciones tengan relación con medidas de resguardo de la salud física y psicológica del profesional.

- ◆ **Transformaciones:** todos aquellos relatos cuyas significaciones tengan relación con las implicancias derivadas del quehacer en el tema de violencia.

Así mismo, estos ejes contienen distintas categorías que se agrupan operacionalmente, a partir de las lecturas analíticas de las entrevistas:

Identidad Profesional

Valoración Temática: todas aquellas significaciones que tengan relación con la definición que los propios profesionales hacen del tema en el cual se desempeñan.

Significación Temática: todas aquellas significaciones que tengan relación con cómo los profesionales vivencian el tema en el cual se desempeñan.

Significación del Rol: todas aquellas significaciones que tengan relación con la percepción del rol en su quehacer profesional.

Recursos Personales: todas aquellas significaciones que tengan relación con las características personales que facilitan o dificultan el desempeño profesional.

Recursos Profesionales: todas aquellas significaciones que tengan relación con las características técnicas que facilitan o dificultan el desempeño profesional.

Redes Sociales: todas aquellas significaciones que tengan relación con el apoyo no institucional al quehacer profesional.

Escisión: todas aquellas significaciones que tengan relación con la relación que el profesional establece entre el ámbito personal y profesional

Cultura Profesional

Conocimientos: todas aquellas significaciones que tengan relación con el manejo teórico-técnico de saberes a cerca del tema violencia en los profesionales psicólogos, en general.

Perfil: todas aquellas significaciones que tengan relación con las características ideales que debe tener el profesional para el trabajo en violencia.

Expectativas Populares: todas aquellas significaciones que tengan relación con lo que los no psicólogos esperan del quehacer psicológico en el trabajo en violencia.

Institución

Visión Institucional: todas aquellas significaciones que tengan relación con la filosofía institucional y su implementación y aplicación práctica.

Estrategias Institucionales: todas aquellas significaciones que tengan relación con medidas o procedimientos de:

- *Intervención:* todos aquellos procedimientos que tengan relación con las formas de abordaje del trabajo en violencia.
- *Optimización:* todas aquellas medidas y procedimientos que tengan relación con el mejoramiento de la calidad del trabajo en violencia.

Condiciones Organizacionales: todas aquellas significaciones que tengan relación con el medio en el que se desarrolla el trabajo:

- Demandas: todos aquellos requerimientos y exigencias derivadas del quehacer profesional.
- Infraestructura: todas aquellas condiciones físicas en que se desarrolla el trabajo.
- Remuneración: todo aquello en relación con la retribución económica de la realización del trabajo en violencia.
- Clima Laboral: todo aquello en relación con las condiciones en que se desarrollan las relaciones interpersonales en el contexto laboral.

Autocuidado

Institucional: todas aquellas significaciones que tengan relación con estrategias institucionales para el resguardo de la salud física y psicológica de sus trabajadores.

Personal: todas aquellas significaciones que tengan relación con estrategias personales para el resguardo de la salud física y psicológica del propio trabajador.

Transformaciones

Dicho eje no posee subcategorías que definir.

Presentación y Análisis de los Resultados

Aproximación a la significación de la experiencia subjetiva de psicólogos que trabajan con relatos de víctimas de violencia

Se expone a continuación la descripción de las significaciones de los psicólogos que trabajan con relatos de víctimas de violencia a partir de los ejes de análisis de este estudio que emergieron del proceso de entrevista. Seguido de cada descripción, se presentan las respectivas citas ejemplificadoras.

Identidad Profesional

Valoración Temática:

Los entrevistados consideran que el tema de violencia se caracteriza fundamentalmente por su complejidad, identificándolo como una problemática con muchas aristas y dimensiones, y por lo tanto, difícil de abordar, lo cual asocian a un mayor desgaste en comparación a otras temáticas. Así queda de manifiesto en la siguiente cita:

- *“Estamos trabajando con una temática particularmente compleja, por las aristas, por las dimensiones que participan”* (Entrevista 1).

Significación Temática:

Gran parte de los entrevistados consideran que, culturalmente, el tema de la violencia es un tema poco explorado donde aún queda mucho por decir y hacer.

Así mismo, el tema es considerado como exigente, estresante y presionante en términos de intervención, pues es conceptualizado como un tema muy amplio, el cual requiere de la aplicación de múltiples conocimientos, ya que, es un punto de intersección de múltiples disciplinas. Agregado a esto, se considera que la intervención es siempre necesaria, y debe ser realizada en forma oportuna, pues los errores tienen mayores implicancias que en otras áreas.

Lo anterior queda ejemplificado en las siguientes citas:

- *“Es un área bien concreta en donde tú puedes hacer un trabajo con una temática que es bien compleja, que es bien difícil” (Entrevista 1).*

- *“Esta es un área de trabajo que tiene mucha presión para los profesionales” (Entrevista 1).*

- *“Hay un efecto significativo importante, creo que es un territorio que marca mucho” (Entrevista 1).*

- *“Las personas necesitan recibir la atención... merecen recibir una atención oportuna” (Entrevista 2).*

- *“Me gusta harto la combinación de lo psicológico y lo legal, trabajar en esa coyuntura” (Entrevista 5).*

El principal modelo de intervención se centra en las relaciones, significando al paciente como un otro capaz, con recursos propios, y no sólo desde la victimización, sino potenciando sus propias habilidades en la resolución de sus conflictos, sosteniendo que la violencia no son los hechos concretos (golpes), sino que, malas estrategias de resolución de problemas.

- *“Todas las personas, aunque hayan vivido una experiencia muy dolorosa, son mucho más que eso... la mirai y ella es una víctima, ¡no!, si es mucho más que eso” (Entrevista 2).*

- *“No perder de vista que uno está con una persona que es un todo, no es sólo una víctima, y rescatar ese otro lado, que es lo que después te permite que ella misma se rescate”* (Entrevista 2).

El trabajo en el tema de violencia es considerado como emocionalmente impactante para el psicólogo, pues, probablemente, constituye uno de los más significativos en cuanto al daño físico y psicológico de la víctima. Por lo mismo, la violencia es conceptualizada como una vulneración a la dignidad de las personas. En relación con lo anterior, uno de los énfasis del trabajo en violencia radica en la disminución de la victimización secundaria, ya que se considera los procesos judiciales y de reparación como igualmente victimizantes. Esto queda claro en el siguiente argumento:

- *“La violencia constituye uno de los fenómenos que mayor efecto tiene sobre las personas y puede generar impacto más significativo desde el punto de vista del deterioro de su salud mental y física”* (Entrevista 1).

Particularmente, algunos de los entrevistados consideran que la temática de la violencia no entrega posibilidades de resolución de conflictos, sino, más bien, prohibiciones de acciones.

- *“La violencia te puede decir todas las cosas que no hay que hacer, pero no te dice ninguna de las que tienes que hacer”* (Entrevista 1).

Otra consideración particular, pero igualmente interesante, es la conceptualización de la existencia de un continuo entre víctima y victimario.

- *“Significó entender el concepto del continuo víctima- victimario”* (Entrevista 4).

Finalmente, cabe destacar dos visiones opuestas respecto al mismo tema, esto es, el carácter inherente o no inherente al ser humano, de la violencia.

- *“Entonces te relacionas con naturalidad con esto ¿porque es natural!” (Entrevista 4).*
- *“Es un fenómeno multipresente en la historia del ser humano, pero no es necesariamente connatural al ser humano” (Entrevista 1).*

Significación del Rol:

La mayoría de los psicólogos entrevistados manifiestan estar fuertemente comprometidos con el tema; así como gusto por el trabajo con víctimas, a pesar de las condiciones extremas de intervención, que en su mayoría, son de contención, donde deben desplegar, en breves instantes, todos sus recursos técnicos.

- *“Yo creo que ahí hay un polo bien importante en el sentido de que el trabajo con violencia ha marcado en el fondo lo que es mi identidad como psicólogo. No podría hablar de o que hago y de lo que yo soy profesionalmente sin referirme a esa área ” (Entrevista 1).*
- *“Si yo cierro los ojos y pienso en mi trabajo con víctimas, lo que se me viene a la cabeza es alegría” (Entrevista 2).*
- *“Me gusta mucho el trabajo que se hace y es muy complementario también con otros profesionales” (Entrevista 3).*
- *“Generalmente uno interviene en crisis...entonces, es importantísimo entregar como todas las herramientas en esas sesiones” (Entrevista 3).*

Gran parte de los entrevistados se perciben como especiales, autosuficientes, salvadores de vidas; sintiendo que deben cubrir todos los aspectos de la intervención, aunque éstos no les competan. Consideran que éste sentimiento de omnipotencia es común entre quienes trabajan en violencia, viendo al consultante como víctima y no como generador de su propio cambio. Así mismo, se ven como modelos de relación para generar el cambio; siendo la relación un elemento vital para la intervención, valorando esta última, en virtud de los cambios generados. Es en este sentido consideran que la retribución es más en términos personales que de reconocimiento institucional.

- *“No creer que uno tiene que hacerlas todas, porque ni siquiera es que uno crea que las puede hacer todas, sino que uno siente que es tu obligación hacerlo” (Entrevista 2).*
- *“El tema de la omnipotencia, que es super común en los profesionales que trabajan en violencia” (Entrevista 4).*
- *“El sentir que tu lo haces bien y que nadie más lo hace bien, y eso es super común” (Entrevista 4).*
- *“Eres figura de autoridad...hay que ser super sutil y tener mucho cuidado en cómo se dan las instrucciones y se dicen las cosas” (Entrevista 5).*
- *“Un elemento central de la intervención en violencia es el tipo de relación que construye el profesional con la persona que trabaja y con la familia que trabaja” (Entrevista 1).*
- *“Él me escribió esto, cuando se iba yendo me pasó un papelito doblado...hoy es el último día que nos toca, y lo voy a hechar de menos...¡con esto basta!, ¡con esto me pagaron tres años de terapia” (Entrevista 4).*

Algunos de los entrevistados consideran que el trabajo con víctimas implica una gran responsabilidad, debido al peso que le asignan a los propios errores. Otros opinan que existen ámbitos de la vida que son incompatibles con el desarrollo de la profesión en esta área, como por ejemplo, la vida parental.

- *“Nosotros tenemos que tomar decisiones que tienen que ver con situaciones de vida de personas y eso es una enorme responsabilidad, si en algunos ámbitos no lo haces bien puede significar que una persona tenga riesgo vital y eso es una responsabilidad enorme” (Entrevista 1).*
- *“No me veo en esta pega, pero es por el ritmo de trabajo eternamente...Para mi el día que sea mamá va a ser super importante poder dedicar el tiempo que yo quiero a mis hijos y en esta pega no podría” (Entrevista 2).*

Recursos Personales:

La totalidad de los entrevistados refieren una serie de diversas características personales, entre las cuales, podemos destacar: reflexividad, consistencia y coherencia como profesional y como persona, compromiso con el quehacer profesional y la adaptabilidad y tolerancia frente a las contingencias.

- *“Soy una persona muy inquieta en términos intelectuales y en términos de reflexión” (Entrevista 1).*
- *“Aprendemos super rápido, el tema de acomodarse uno a los demás, a modelos de intervención, de pensamiento” (Entrevista 4).*

Particularmente, algunos de ellos consideraron déficits en el respeto de los propios horarios de trabajo y poca claridad en la entrega de soluciones concretas.

- *“Nunca me voy antes de las 8:30 – 9:00. Hay algunos que probablemente manejan esto del horario mejor” (Entrevista 2).*
- *“Me falta toda la parte resolutiva concreta” (Entrevista 3).*

Recursos Profesionales:

La totalidad de los entrevistados considera como importante un buen manejo del lenguaje técnico atinente a otras disciplinas, con el fin de lograr un efectivo trabajo multidisciplinario; una vasta experiencia, específicamente en el ámbito clínico, que permita adquirir un “ojo clínico” más entrenado junto a habilidades sociales para el manejo de contingencias.

- *“Yo creo que la formación que he tenido y la experiencia que he tenido me permite ser bastante versátil, me permite de alguna manera ser un actor que puede dialogar con muchos referentes de la Psicología y de otras áreas que no son la Psicología” (Entrevista 1).*

Gran parte de los profesionales mencionan falencias en la preparación de pregrado en torno al tema.

- *“Para esas cosas yo no estoy capacitada o no se me enseñó” (Entrevista 2).*

Uno de los entrevistados trabajó en casi la totalidad de las áreas de la psicología (educacional, comunitario, social, clínico, etc.), lo cual considera un importante recurso que permite potenciar una intervención más integral. Así mismo, lo anterior posibilita la experiencia de cumplir diversos roles dentro de la misma temática, facilitando una visualización de diferentes perspectivas en el abordaje del problema.

- *“ Soy un Psicólogo que ha trabajado en prácticamente todas las áreas de la psicología...eso me ha permitido potenciar ciertos elementos quisás de una intervención más integral” (Entrevista 1).*

Redes sociales:

Todos los entrevistados estiman que las relaciones interpersonales significativas (pareja, familia, etc.) son un gran apoyo para su quehacer profesional, sobre todo, a la hora de respetar sus procesos emocionales particulares. De igual forma, las relaciones interpersonales con otros psicólogos, les permite hablar de sus vivencias particulares en torno al trabajo en violencia.

- *“Para eso tengo mi gente, mi grupo de apoyo, mis amigos psicólogos” (Entrevista 3).*
- *“Las relaciones interpersonales significativas...me refiero a mi pareja y a la gente de acá” (Entrevista 2).*

No obstante, algunos entrevistados consideran que los conflictos a nivel interpersonal actúan como obstaculizadores en el desempeño del trabajo con víctimas, debido a que restarían atención y consumirían recursos emocionales necesarios para su quehacer profesional.

- *“Este último tiempo he vivido cosas personales que me han dificultado a ratos concentrarme como me gustaría” (Entrevista 2).*

Escisión:

Mayoritariamente, los psicólogos entrevistados distinguen claramente al ámbito profesional del personal; sin embargo, algunos de ellos plantean que esta distinción resulta

ilusoria, pues sería imposible hacer una separación efectiva de ambos ámbitos; mientras que otros, consideran posible, e incluso necesario, separar dichos campos.

- *“A veces me encuentro con la gente afuera, y me cuesta, fuera de este contexto, recordarme qué les pasó, quienes son...como que inconscientemente cierro la puerta, bajo la cortina” (Entrevista 5).*
- *“Yo no ando con el cartón debajo del brazo todo el rato” (Entrevista 3).*
- *“este no es un tipo de pega en el que tú puedas dissociarte tan claramente entre los contenidos de tu trabajo y tu actitud y tu conducta en tus relaciones sociales, personales concretas” (Entrevista 1).*
- *“Todo lo que uno aprende en un espacio lo lleva al otro” (Entrevista 2).*

Algunos profesionales piensan que, para realizar un trabajo de calidad, es necesario llevar a cabo un trabajo personal paralelo. Otros, piensan que es necesario integrar los conocimientos aprendidos en el desempeño profesional, a la vida personal, resultando de esto, una coherencia entre ambas áreas.

- *“Ese vacío hay que trabajarlo desde la relación profesional y desde el trabajo personal” (Entrevista 1).*

Cultura Profesional

Conocimientos:

La totalidad de los entrevistados consideran que la violencia es una problemática muy antigua en nuestra sociedad; sin embargo, es un tema emergente no sólo en psicología, sino también en cuanto a políticas públicas, programas y metodologías de abordaje. Así mismo,

existiría un déficit en cuanto a capacitación de los profesionales que trabajan en el tema y que se desempeñan en el ámbito público.

- *“Una temática emergente, pero que todos sabemos que es un tema que tiene una larga data en nuestra sociedad” (Entrevista 1).*
- *“Siguen existiendo todavía falencias muy significativas en la formación del psicólogo para el trabajo en este tipo de área” (Entrevista 1).*

Por otro lado, reconocen que ha habido un avance en cuanto a formación de pregrado en temáticas afines, como psicología jurídica y victimología, derivado de la creciente experiencia en el trabajo con víctimas.

- *“Se ha dado avance bastante significativo en términos de, por ejemplo, el tratamiento de las víctimas de situaciones de violencia. Hoy día es mucho más difícil egresar sin haber visto al menos en algún minuto alguna situación vinculada con las temáticas de violencia” (Entrevista 1).*

Perfil:

En su totalidad, los entrevistados consideran relevante el poseer conocimientos relacionados con procesos de victimización, intervención en crisis, formación en temas legales, regulación de los delitos sexuales y funcionamiento del marco institucional de lo jurídico. Además de esto, conocimientos y habilidades diagnósticos y de tratamientos reparatorios.

- *“(Es necesario que)... el profesional tenga formación acerca de la regulación de los delitos sexuales, por ejemplo, del funcionamiento del marco institucional de lo jurídico, cómo opera, su lenguaje, su formalidad, cómo decir las cosas para que el*

otro (profesional no psicólogo) me entienda y cómo no quedarnos sólo en el lenguaje disciplinario” (Entrevista 1).

En general, los profesionales entrevistados se refirieron a características necesarias para el psicólogo que trabaja con víctimas, a saber, flexibilidad y adaptabilidad ante los cambios y al trabajo en equipo, neutralidad, empatía, tolerancia a la frustración, capacidad de comunicar el valor del otro, eficacia y rapidez ante la contingencia, experiencia con el tema de violencia y situaciones de vulneraciones graves, compromiso social y ético, capacidad de contención, asertividad, autoexigencia y una alta necesidad de logro. Así mismo, el psicólogo ideal requiere de habilidades clínicas y una permanente actualización teórica y técnica.

- *“(El psicólogo que trabaja con víctimas debe ser)... muy sensible, muy empático al dolor y a las experiencias de sufrimiento... pero al mismo tiempo tiene que ser muy tolerante a la frustración, tiene que tener la capacidad de responder racionalmente al contexto de demandas emocionales muy poderosas; saber establecer un plan de acción en un contexto en el cual, obviamente, tu vas a estar sobrepasado por la dificultad y la complejidad de la situación” (Entrevista 1).*

Expectativas Populares:

Gran parte de los entrevistados refiere que las expectativas populares se centran principalmente en que el psicólogo sea directivo, rápido, efectivo y práctico. Del mismo modo, las personas consultantes aspiran a encontrar una coherencia entre lo que los profesionales dicen y lo que hacen dentro y fuera del ejercicio de la profesión.

- *“... Ahí de repente uno tiene que ser más directivo, y la gente lo busca, lo busca” (Entrevista 2).*

- *“La gente está súper predispuesta a que uno lo sepa todo, que lo haga todo, o que sea una seda, que sea un amor, que todo lo aguante, que responda correctamente, la sonrisa perfecta” (Entrevista 3).*

Institución

Visión Institucional:

La mayoría de los psicólogos entrevistados refiere que su labor principal es atender a la víctima, basándose en la promoción y defensa de los derechos humanos, y de restablecer lo vulnerado, potenciando los vínculos protectores, la integración social y evitando la victimización. Esta intervención se lleva a cabo por medio de proyectos psico-socio-jurídicos, de carácter gratuito, enfocados, principalmente, a la orientación en los procedimientos judiciales. Para alcanzar estos objetivos, se requiere de un equipo que comparta objetivos, creencias y la convicción de que son generadores de cambio en las vidas de aquellos que reciben su asistencia.

- *“Creemos que toda persona tiene derecho a vivir sin violencia” (Entrevista 1).*
- *“La principal posibilidad que tu tienes acá de hacer un buen trabajo es que cada uno de los profesionales sienta que lo que hace contribuye al logro de un objetivo y que tienes que estar de acuerdo con ese objetivo, entonces es súper importante que todo el equipo profesional conozca los objetivos del proyecto y los comparta y se comprometa con ellos” (Entrevista 1).*
- *“Trabajamos con la violencia, pero no por el tema de la violencia, trabajamos con la violencia, porque creemos que podemos obtener cambios significativos en la situación de vida de los niños y de las personas” (Entrevista 1).*

Estrategias Institucionales:

- ◆ *De Intervención:* Todos los entrevistados comparten la idea de la importancia del abordaje multidisciplinario. Así mismo, le conceden gran importancia a la retroalimentación referente a las metodologías de intervención, propiciando el ajuste de éstas a las características de los problemas. Otra consideración importante es lo que se refiere al compartir las responsabilidades, realzando la importancia del trabajo en equipo para ampliar las perspectivas sobre una problemática en particular.
- *“Porque cuando se conversa, la responsabilidad también se diluye y tienes la responsabilidad de mirar entonces el tema desde otra arista, por eso es tan importante el trabajo en equipo en violencia, por eso es tan importante el trabajo multidisciplinario, porque lo que tu puedes ver en un determinado momento no es suficiente o no basta para poder abordarlo desde las otras perspectivas” (Entrevista 1).*

Un factor importante de la intervención radica en modelar relaciones saludables, para lo cual ponen especial énfasis en mantener buenas relaciones, no sólo con los pacientes, sino también con las familias de éstos.

- *“Un elemento central de la intervención en violencia es el tipo de relación que construye el profesional con la persona que trabaja y con la familia que trabaja” (Entrevista 1).*

La intervención en violencia requiere de una actitud directiva y de instrucciones prácticas por parte del terapeuta y de la toma de conciencia de la responsabilidad que le cabe al paciente en la resolución de sus propios conflictos.

Uno de los objetivos a largo plazo radica en la sistematización de metodologías ajustadas a las demandas propias del tema.

◆ *De Optimización:* Todos los entrevistados comparten la idea de la importancia de un equipo de trabajo apoyador, en términos técnicos y afectivos, que permita el diálogo y fomente el compartir opiniones y experiencias que enriquezcan el trabajo multidisciplinario a partir de un trabajo reflexivo que potencie habilidades de resiliencia. Además, el equipo comparte la responsabilidad en la toma de decisiones.

- *“Lo que ha ocurrido quizás con nuestra institución es que nosotros le hemos dedicado una atención particular a la reflexión, al compartir experiencias, a intercambiar opiniones, a generar un diálogo que enriquezca el trabajo multidisciplinario” (Entrevista 1).*

Un aspecto importante es la capacidad para reconocer los propios errores, sobre todo, a la hora de buscar apoyo y capacitación; y valorar la creatividad.

- *“Dándote cuenta de que te equivocaste y efectivamente planteando a un equipo cuáles fueron tus errores, y a partir de eso, tratar de definir que procedimientos empleamos para corregir esas situaciones” (Entrevista 1).*

Es necesario que exista una buena jefatura, capaz de asumir y resolver conflictos administrativos que le son propios, impidiendo que interfieran en el trabajo del clínico.

- *"Había una jefatura súper sólida, que filtraba todo atado con la red" (Entrevista 4).*

Condiciones Organizacionales:

◆ *Demandas:* La mayoría de los sujetos refiere que una de las principales exigencias que implica el trabajar en violencia es la permanente interacción con otros organismos pertenecientes a otros ámbitos disciplinarios, lo cual requiere conocimientos, comprensión y manejo de temáticas atinentes a dichas disciplinas, además de la necesidad de mantener una reflexión constante por parte del equipo de trabajo de la institución, con el objetivo de lograr una visión conjunta de la forma de proceder para aproximarse a los objetivos propuestos.

- *"En muchas ocasiones el psicólogo va a tener que interactuar con los tribunales de justicia, ya sea a través de informes o ya sea a través de testificar en un proceso judicial directo" (Entrevista 1).*

Así mismo, gran parte de los entrevistados aducen como una importante demanda el manejar de forma eficiente, eficaz y efectiva las temáticas pertenecientes al trabajo con víctimas, para lo cual deben especializarse constantemente, de modo de saber distinguir la diversidad de conflictos dentro de la amplitud temática y a qué institución le compete la intervención en los mismos, lo cual supone conocer cuáles son las redes y cómo funcionan.

- *"Gente que viene con historias de vida de este tamaño, digamos... te obliga a aprenderlo todo" (Entrevista 3).*

El psicólogo precisa de una versatilidad que no se limite sólo a la intervención, que le permita desenvolverse fluidamente en todas las facetas que el rol requiere; gestión, administración, entre otros.

- *“Tienes que ser con una amplitud de criterio, saber de leyes para informar bien, saber de algunos apoyos legales, saber de algunos apoyos sociales, y de todas las cosas que te puedan venir con un caso que son múltiples también” (Entrevista 3).*

Todos los entrevistados denotan que existe un exceso de demanda de atención, incluyendo la demanda espontánea, siendo siempre atendidos más casos de los establecidos por la institución, por lo cual se hace difícil mantener límites de tiempo estructurados. A esto se suma el requerimiento de acción rápida, oportuna y además de resistencia emocional y física ante la urgencia constante de la demanda.

- *“Cuando cito gente que tengo que evaluar, los cito espaciado, yo tengo claro eso, pero no puedo manejar la demanda espontánea, y es terrible, yo de repente veo, y veo a 6, 7 personas... que entran, salen, que vienen del tribunal, que hay que mandarlos a no sé qué, que la señora viene y se quiere desahogar... todo eso” (Entrevista 5).*
- *“La verdad es que aquí trabajas siempre más de lo que tienes que trabajar” (Entrevista 1).*

Por último, uno de los entrevistados señaló que debe existir consistencia y coherencia, tanto interna como ideológica, en la forma de conducirse en la intervención como en la vida social.

- *“Hay demandas internas que tiene que ver, fundamentalmente, con formación, estilo personal, con consistencia y coherencia desde el punto de vista de cómo te conduces*

en tu intervención y de cómo participas, digamos, en tu vida social; no sólo es una consistencia en la estructura de personalidad, por decirlo así, sino más bien, es cómo tú vives eso que declaras y trabajas, en tus relaciones sociales” (Entrevista 1).

- ◆ **Infraestructura:** Una parte de los entrevistados refiere una escasez de recursos materiales y un espacio físico poco adecuado para realizar una intervención eficiente, apropiada y oportuna a los beneficiarios.

- *“Yo creo que lo que más me incomoda un poco y me puede irritar son algunas condiciones externas, que tiene relación con el hacinamiento en que vivimos acá, con el no tener una sala adecuada a lo mejor para atender, con que en una oficina podemos ser siete personas, con que tenemos que ir a hacer un taller a no sé dónde y no tenemos movilización, con que todavía estamos con papelógrafos debajo del brazo, en vez de ir con data a otras partes, con que tenemos que construir cosas con nuestras propias manitas, más o menos, para poder repartir así, artesanalmente todo, entonces, también la falta de recursos, la incomodidad física en el trabajo, no tener lugares adecuados, de no tener un setting adecuado” (Entrevista 3).*

- ◆ **Remuneración:** El tema no tiene gran relevancia para los entrevistados, aunque dos de ellos revelaron que los sueldos son muy bajos, y que más bien la gratificación por la labor realizada se encuentra relacionada con una satisfacción personal.

- *“Los sueldos en esta especialidad son siempre reducidos y siempre lo van a ser” (Entrevista 4).*

- *“El tema es si puedo sacarme un poco menos la cresta, y estar un poco más con mi familia y ganar lo mismo” (Entrevista 4).*

◆ *Clima Laboral:* La mayoría de los entrevistados califican el clima laboral de su institución como bueno y lo consideran un pilar fundamental para el desarrollo de su labor, así como también para el trabajo multidisciplinario. Dicho clima se caracteriza por cualidades como alto contacto personal, gran vínculo afectivo, confianza, apoyo mutuo, sentido del humor e inexistencia de rencillas y envidias.

- *“El equipo de profesionales acá, en general, hablo en términos generales, tienen un clima social de trabajo muy positivo, hay vínculos laborales y de contacto personal muy bueno, un clima social de trabajo muy agradable” (Entrevista 1).*

- *“En vez de darse una sociedad en donde trabajamos juntos, hay “n” competencia... y yo creo que eso es un vicio del sistema, porque eso genera lealtades cruzadas” (Entrevista 4).*

Por otra parte uno de los entrevistados conceptualiza el clima dentro de su equipo de trabajo como competitivo y desleal.

- *“Yo creo que ese es un vicio del sistema, porque eso genera lealtades cruzadas... en vez de darse una especie de sociedad en donde trabajemos juntos, hay ene competencia” (Entrevista 4).*

Autocuidado:

- ◆ *Institucional:* Todos los entrevistados manifiestan que el autocuidado es un tema relevante para sus instituciones, no obstante existe escasa conciencia y compromiso con el mismo en relación con las políticas públicas, lo cual conduce a carecer de espacios formales de cuidado al profesional, el que consideran absolutamente necesario. Así, sólo uno de los entrevistados pertenece a una institución con actividades y objetivos de autocuidado estructurados. Pese a ello los entrevistados refieren poseer medidas de autocuidado institucionales informales, principalmente a través de un equipo cohesionado, orientador, que permita contener, y en donde la responsabilidad de la toma de decisiones es compartida; reuniones técnicas donde se problematiza el trabajo y se dan espacios de reflexión respecto de la necesidad y responsabilidad del autocuidado como iniciativa personal en primer lugar.

- *“Todos los que trabajamos en el área de violencia tenemos claro que pa’ poder trabajar necesitamos el autocuidado, y es lo que menos hacemos... pero no está, tampoco, institucionalmente validado el tema del autocuidado, o sea, nadie va a gastar plata... como que hablamos de eso, pero nadie lo hace... yo creo que es bueno que nos hagamos cargo de eso” (Entrevista 5).*

Los entrevistados destacan como facilitador del autocuidado institucional el compartir experiencias vividas en el ámbito laboral con personas que abordan similares problemáticas, y que por lo tanto los comprenden, y además el contar con una jefatura y administración eficiente, que les permita dedicarse única y exclusivamente a lo que a su rol como psicólogo le compete.

- *“Tiene que haber alguien del equipo dispuesto a escucharte y vice – versa; y esos espacios, yo creo que son más bien informales que formales” (Entrevista 4).*
- *“También tiene que ver con las estructuras de jefaturas y que hayan expertos al poder, gente que tenga experiencia no sólo en manejo clínico, sino también, en manejo político. Necesitai un líder carismático. Yo creo que los equipos tiene que estar bien conformados, tiene que haber una jefatura que sea carismática, que sepa del tema, que sepa lidiar con el tema de la red, que te soporte emocionalmente en los momentos en los que uno se tiende como a desestructurar” (Entrevista 4).*

◆ *Personal:* Los entrevistados refieren la necesidad de ser auténtico como medida de autocuidado personal, de modo que ello les permita percatarse y tener claridad y aceptación respecto de afinidades personales y temáticas a la hora de intervenir, de las limitaciones propias y alcances de la intervención y del rol, de la responsabilidad compartida del cambio. El autocuidado personal se visualiza por los entrevistados como una responsabilidad individual, y para su desarrollo refieren se debe contar con un equipo de trabajo que permita potenciar estrategias personales de autocuidado, compartir experiencias y expresar sentimientos en espacios formales o informales, otorgándoles la posibilidad de sentirse parte de un todo en el cual las responsabilidades son compartidas. Como medidas de autocuidado refieren llevar a cabo una toma de distancia periódica respecto de la atención directa, espaciación horaria entre pacientes, un trabajo en violencia de duración menor que la jornada completa y realizar actividades recreativas cada cierto período de trabajo.

- *“Tú tienes un trabajo sobre el cual tienes que, además, tener la responsabilidad de cuidarte y de protegerte, en la medida en que lo quieres hacer bien” (Entrevista 1).*

- *“Yo creo que es necesario, cada cierto tiempo, poder tener una cierta distancia mayor” (Entrevista 1).*

Por último aducen la cualidad de optimismo como protector ante la gran carga emocional de conocer situaciones de violencia de tal magnitud.

- *“Si tú no tienes una perspectiva positiva para enfrentar eso, honestamente, te come; porque tienes muchas razones por las cuales darte cuenta de que el mundo está “peludo”, tienes muchas razones por las cuales, en realidad, darte cuenta que tú sufres mucho, y si te quedas en eso, obviamente, emocionalmente te destruye” (Entrevista 1).*

Transformaciones:

La gran mayoría de los entrevistados refieren haber experimentado un considerable crecimiento personal y profesional en el trabajo con víctimas, como por ejemplo, el conocer sus propias vulnerabilidades frente al tema, en lo personal; y a actuar en forma más directiva y rápida, en lo profesional.

- *“Para mí ha sido un aprendizaje, porque yo era muy, antes, ... sobre todo en terapia, de la onda de ir conociendo a las personas, súper respetuosa de sus procesos, sin embargo, cuando uno trabaja con víctimas y el trabajo de intervención en crisis, de repente, uno tiene que ser más directivo” (Entrevista 2).*
- *“Cuando uno atiende a alguien que ha vivido una situación, uno, inevitablemente se pregunta ¿cómo habría reaccionado yo? Y en esas circunstancias uno se va conociendo, cuando uno se pregunta ¿a ver, qué habría hecho yo? Y ese ponerse en el lugar a uno le permite ir conociéndose a sí mismo” (Entrevista 2).*

Todos ellos significan positivamente este trabajo. Así mismo, consideran que han experimentado un aprendizaje en cuanto a la valoración de los otros profesionales que trabajan en el tema.

- *“Y yo sé que lo terrible es que no puede venir la asistente social sola. Eso sí, nosotras somos como re solidarias en ir cubriéndonos” (Entrevista 5).*
- *“El trabajo en equipo también es súper importante, y yo creo que eso, aquí, es como... un espíritu comunitario” (Entrevista 5).*
- *“Entonces, el aprendizaje en términos de valoración de los otros profesionales es súper fuerte” (Entrevista 4).*

Además, algunos de ellos refieren cambios en la forma de entender las relaciones interpersonales y sus propios conflictos, poniendo especial énfasis en sus procesos generadores de violencia.

- *“Si nosotros sostenemos, que la violencia contra los niños tiene que ver, fundamentalmente, con comprender que los niños son propiedad de los adultos y, en cuanto propiedad, pueden disponer libremente de ellos. Entonces, si yo soy consistente con eso, no puedo establecer una relación a partir de, simplemente, “tú eres mi hijo y punto” (Entrevista 1).*
- *“A partir de mi vivencia concreta con los chicos, yo he logrado entender por qué hay tantas familias que maltratan a sus hijos, porque efectivamente, criar a un niño es un proceso de largo aliento, complejo, difícil, con muchas satisfacciones, pero muy difícil también” (Entrevista 1).*

También consideran que tienen mucho que aportar a la sociedad, en términos de legitimar al otro sin juzgarlo.

- *“Mucho más abierta, mucho más de lograr sensibilizarse con distintas experiencias, personas, categorías de personas, estilos de personas, de legitimar al otro en sus estilo, en su forma de sentir, de enfrentar, sin juzgar... sin, si... es como el tema de sensibilidad...” (Entrevista 2).*
- *“Creo que tengo muchas más cosas que decirle y aportarle a la sociedad hoy, a partir de la experiencia y la evolución profesional que he tenido” (Entrevista 1).*

La mayoría de los entrevistados concuerda con que, el trabajo en violencia les ha enseñado a ser capaces de enfrentar y soportar las cargas emocionales y de demanda laboral propias de la temática. Este hecho es significado como precursor de un cierto aplanamiento afectivo, pérdida de la capacidad de asombro y anestesiamiento ante los conflictos.

- *“Vanalisai cosas que son vistas por todo el mundo como terribles” (Entrevista 4).*

Muchos de los psicólogos consideran que el trabajo en violencia implica una reducción del tiempo para la vida personal y para la realización de actividades extralaborales. Además consideran que la remuneración poco proporcional en cuanto a la cantidad de demanda laboral, la exigencia del trabajo, el cumplimiento de objetivos, la atención clínica permanente, la constante necesidad de adaptación a las contingencias y el aprendizaje bajo presión son factores fuentes de cansancio y desgaste emocional, con repercusiones personales, tales como, efectos físicos (somatización), efectos emocionales; y profesionales, como bajo desempeño laboral. Todo esto, lleva a los profesionales a tomar medidas de protección y/o de reparación, a saber, el cambio de rol o, más drásticamente, el cambio de trabajo.

- *“Salgo de aquí y lo único que quiero es irme a mi casa... yo deseaba hacer (otras cosas) y que no tenía tiempo. Ahora tengo el tiempo, tengo los recursos y no lo hago. Me voy mucho más cansada” (Entrevista 5).*
- *“A mí me empieza, síntomas físicos, que nunca había tenido antes, como por ejemplo, las alergias que nunca tuve, de repente me puse delicada y la alergia a todo” (Entrevista 3).*
- *“El cuerpo te habla, te guste o no, o sea, por mucho que uno pueda hacer algún mecanismo de escape, a lo mejor, de éstas situaciones, el cuerpo habla, y cuando el cuerpo habla no hay caso” (Entrevista 3).*
- *“Me gratifica atender a las personas... el rollo... tiene que ver con los aspectos más bien organizacionales... llegas a tu casa exhausta, súper cansada, entonces, de repente dices “chuta, ¿cuándo queda espacio para mi vida personal?”” (Entrevista 2).*
- *“Cuando un profesional se daña, se quema, empezai a hacer mal la pega” (Entrevista 4).*

Los entrevistados consideran que el aspecto económico no sólo produce cansancio, sino también estrés, implicando aspectos emocionales relacionados con la sensación de que el exceso de esfuerzo no es debidamente gratificado, con el consecutivo desgaste que esto implica.

- *“Yo creo que estaba cansado, súper cansado; y en algún momento, entre los factores económicos e interpersonales, el tema ya dejó de ser cansancio y pasó a ser estrés, porque el estrés tiene un factor emocional a la base, la sensación de que te sacai la cresta y, finalmente, bueno ¿y dónde está mi hora?. Y además sentís que no estay rindiendo en la pega, por eso mismo estai cansado” (Entrevista 4).*

Uno de nuestros entrevistados considera común el que, aquellos que trabajan con víctimas, experimentan una sensación de omnipotencia frente a la resolución de los problemas de sus pacientes.

- *“Igual hay un error tuyo que generó consecuencias en vidas de otras personas y... eso, a la larga, es súper doloroso... y difícil de manejar, es difícil no velarse con el tema de la omnipotencia; es difícil marcar cuál es el límite: cuál es el límite de la omnipotencia y la responsabilidad. Esos límites se tienden a desdibujar, y es difícil poder volver a remarcarlos” (Entrevista 4).*

Dos de los entrevistados consideran que la suma de estos factores promueven y mantienen esta sensación de desgaste, que contamina la vida personal y que es significada por algunos de los entrevistados como “burnout” o estar quemado.

- *“El cansancio también ha hecho que hayan ciertas cosas personales, que me han resultado, a ratos, más difíciles de manejar” (Entrevista 2).*
- *“Fumaba antes, pero no era nicotínmano... ahora sí lo soy. Y de hecho, mi cantidad de... de hecho, estoy fumando mucho menos ahora que antes, o sea, puedo decir no quiero fumar esta semana y no fumo esta semana, pero antes no era así, y eso es producto del trabajo con víctimas... burnout le llaman (risas)” (Entrevista 4).*

CAPÍTULO 8

CONCLUSIONES

“...El contacto directo con seres humanos, como tales, enfrenta al profesional con su propia vida, con su propia salud o enfermedad, sus propios conflictos y frustraciones.

*Si no gradúa ese impacto su tarea se hace imposible:
o tiene mucha ansiedad y entonces no puede actuar,
o bien bloquea esa ansiedad y su tarea es estéril”*

Consideramos que los significados emergentes del análisis de los datos agrupados en ejes y categorías se relacionan y entrelazan de tal forma que para la comprensión del fenómeno en toda su magnitud, la presentación de las conclusiones se llevará a cabo interrelacionando la totalidad de los ejes.

A través de los resultados obtenidos en la investigación apreciamos que, para los psicólogos partícipes de la misma, el trabajo con personas víctimas de violencia constituye un tema relevante desde el punto de vista de las implicancias tanto a nivel profesional como personal. Más aún considerando que la victimología es un tema relativamente nuevo, desarrollado en Chile a partir sólo de la década de los noventa, y que por tanto, le exige al profesional aprehender un repertorio conductual y de habilidades muy amplio y poco sistematizado. Los psicólogos entrevistados se iniciaron en este trabajo desplegando una serie de estrategias e intervenciones en base a sus propias premisas, creencias y convicciones,

llevando a cabo un complejo proceso de adaptación constante, en el transcurso del cual solicitan ayuda y aprobación a sus colegas. De esta forma en el proceso de aprendizaje, los otros de referencia para nuestros entrevistados comienzan a ser otros psicólogos y profesionales –abogados, asistentes sociales- con experiencia en el ámbito de asistencia victimológica, de quienes depende ahora la validación de su desempeño y la confirmación de la idoneidad de su persona para esta profesión.

Las prácticas discursivas propias de los psicólogos entrevistados, vale decir la forma en que ellos narran su propia historia, su rol y desempeño dentro del marco del trabajo con víctimas de violencia, se presentan fuertemente relacionadas con su quehacer profesional, repercutiendo directamente sobre éste. Es así, como la forma en que los psicólogos conceptualizan y dan significado a su experiencia en la asistencia victimológica, desde la iniciación en el área hasta la actualidad, los conduce a una serie de transformaciones tanto a nivel del tema en cuestión, por ejemplo, en el concepto de violencia, alcances del abordaje interventivo sobre el tema, valoración de conocimientos y redes, como de las perspectivas netamente personales: creencias acerca del mundo, del ser humano, sí mismos y sus relaciones interpersonales.

La identidad profesional del Psicólogo que trabaja en violencia emerge como la de un profesional altamente comprometido con las políticas sociales de la institución en la cual trabaja, con una particular ideología basada en creencias y valores personales generadas a partir de sus propias historias de vida, pero que cuya piedra angular radica en la atención integral a quienes han sido víctimas de violencia. Tales ideologías resultan coherentes a la forma en la que abordan el fenómeno, es así como un psicólogo que piensa que la víctima tiene cierto grado de responsabilidad en el acto violento junto con reparar daños, su intervención apuntará a modificar comportamientos.

Los psicólogos refirieron ser profesionales que validan y valoran el trabajo multidisciplinario y a los profesionales de otras áreas, lo cual les permite entregar apoyo y apoyarse en el grupo de trabajo, saber convivir laboralmente con dicho equipo, siendo capaces de pedir ayuda con humildad, pues comprenden que su rol en éste es complementario al de otros profesionales. Además tienen claridad sobre la necesidad de un abordaje integral de la problemática, considerando como objetivo último y primordial la atención a la víctima, lo cual les conduce a desempeñar un trabajo que no se centra en la competencia con sus colegas, sino por el contrario son flexibles, tolerantes y capaces de adaptarse a epistemologías y a metodologías de abordaje propias de dichas disciplinas. A la luz de lo investigado, estos resultados permiten aseverar que esta forma de posesionarse frente al trabajo otorgan un sentimiento de comodidad y respaldo a los psicólogos que, finalmente, disminuiría las posibilidades de que éstos presenten el síndrome del burnout.

El trabajo en asistencia victimológica impone al psicólogo una serie de exigencias, pudiendo identificarse un extenso perfil ideal, que incluye como características deseadas y validadas para éste el ser un profesional intelectualmente hábil, autoexigente, sensible, con alta necesidad de logro, reflexivo, autocrítico, tolerante ante la frustración, perseverante, previsor de contingencias, eficiente, empático, emocionalmente estable, asertivo, atento y conciente de sus procesos emocionales, socialmente hábil, capaz de involucrarse con la víctima sin hacer propios los problemas de ésta, sin sobreinvolucrarse y sin inundarse emocionalmente. Dicho perfil, difícil de alcanzar en su totalidad, lejos de ser una exigencia externa es una demanda interna y autoimpuesta, siendo una característica fundamental y compartida de los psicólogos entrevistados la autoexigencia. Esta autoexigencia emerge de la experiencia en el trabajo con víctimas en un contexto laboral que les exige a los psicólogos

responder de forma rápida, concreta y práctica en un entorno emocionalmente demandante, y no necesariamente de una característica personal.

Lo que la labor del psicólogo le demanda es ser “neutral”, este ser neutral en algunas ocasiones es mal entendido como la necesidad de escindir el ser profesional del ser persona. De tal forma el profesional margina su rol de psicólogo desde el momento en que la jornada laboral ha finalizado, y se niega a reconocer cuan relacionado se encuentra dicho rol con su vida personal. Esta escisión artificial es excesivamente costosa para el profesional, tanto en términos psíquicos como físicos, pues le obliga a oscilar constantemente entre lo profesional y lo personal. Dicha separación es conceptualizada y llevada a cabo por el individuo a modo de resguardo de su integridad psíquica, sin llegar a percatarse de la inexistente separación de “los yoes”. Así, un error cometido en el ámbito profesional implica un severo castigo a la dimensión profesional, no a la dimensión personal; no obstante, como tal separación resulta ficticia, lo personal también se ve seriamente afectado, siendo víctima de somatizaciones y dolencias físicas varias que para los psicólogos no resultan atribuibles a su labor profesional; estas afecciones tienen directa implicancia en su quehacer, disminuyendo su percepción de efectividad, lo cual resultaría incompatible con el perfil ideal que ellos mismos identifican como necesario para la asistencia victimológica, llevándolos a conceptualizarse como malos profesionales. Cuando estos fenómenos descritos por los entrevistados se transforman en un patrón constante, casi como un círculo vicioso, aparecen una serie de transformaciones, un cúmulo de reflexiones e implicancias a nivel de la identidad, un desgaste emocional y físico, lo que podríamos denominar Burnout. En nuestra investigación, aquellos psicólogos que han desarrollado el síndrome de Burnout se significan a sí mismos como comprometidos excesivamente con el trabajo en violencia, indispensables en la labor que realizan,

autoexigentes, neutrales y demasiado involucrados con quienes acceden a su atención., conceptualizaciones que como ya se dijo, favorecería el desarrollo del síndrome.

De igual forma se evidencian una serie de implicancias en torno al propio estado del psicólogo, relacionadas principal y particularmente con las características de la temática de la violencia, con las condiciones institucionales en las que se desenvuelve su trabajo y con un particular fenómeno social actual propio de la temática abordada: a saber, la enorme cantidad de personas víctimas de violencia, y por ello el exceso de demanda de atención. Por lo tanto el psicólogo inserto en este campo laboral, pese a considerar su campo específico de proceder como complejo y en extremo amplio, no significa como único factor precursor del proceso de desaliento la atención directa a víctimas de violencia, sino además el entorno y las condiciones en las cuales se desempeña.

Como consecuencia de la interacción de todos los factores mencionados los Psicólogos significan una transformación en su propio estado psicológico y físico; hoy se vivencian agotados, cansados y faltos de energía, relatan incluso padecer con mayor frecuencia enfermedades del tipo psicosomáticas, lo cual les hace presente dicho estado.

Consideramos que la mayoría los psicólogos entrevistados han desarrollado algunas de las características propias del síndrome de desaliento profesional. La intensidad y particularidad de tales características se evidencia de forma diferenciada en cada uno de ellos, esto debido a que dicho síndrome dista de ser un proceso lineal, sino más bien es un proceso oscilante, que puede variar de intensidad en el mismo sujeto a lo largo del tiempo, pudiéndose así identificar para cada psicólogo distintas etapas de progreso del síndrome. Los relatos obtenidos de dos de los psicólogos entrevistados, permiten identificar características propias de la primera etapa del síndrome de desaliento profesional, a saber, la progresiva pérdida de energía, irritabilidad, quejas constantes y una disminución de la capacidad de disfrutar las

tareas. Así mismo, el relato de uno de los entrevistados sugiere cualidades de la segunda fase de desarrollo del síndrome, esto es, sentimientos implícitos de impotencia, indefensión y desesperanza personal, lo cual es enmascarado por una conducta hiperactiva. La narración de otro profesional entrevistado refleja indicios de la tercera fase del síndrome, como son, creciente desvinculación de actividades familiares y recreativas, y una pérdida progresiva de ideales. Por último, el relato de uno de nuestros entrevistados no hace alusión a características del síndrome de desaliento profesional, lo que asociamos a las mediadas de autocuidado sistematizadas referidas por éste, como la disminución del horario de la jornada de trabajo en atención directa a víctimas, capacitaciones permanentes y la conciencia de la importancia del apoyo por parte del equipo de trabajo.

Cabe destacar que los procesos anteriormente mencionados han sido facilitados, mantenidos o dificultados por las diversas características contextuales y laborales en los que los entrevistados se han encontrado y/o encuentran insertos. Dentro de este marco es importante destacar las expectativas sociales derivadas de los relatos, las cuales consisten en exigencias de coherencia y estabilidad construidas socialmente, que demandan el esfuerzo del psicólogo por mantener una concordancia entre la vida personal y laboral.

Se suma a ello características personales de estos profesionales, que son socialmente aceptadas y deseadas y que propician el inicio del proceso de Desgaste Profesional, estas son entusiasmo, idealismo y gran implicación personal con el quehacer profesional, que inducen al psicólogo a establecer expectativas excesivamente elevadas en torno a su desempeño, lo que en definitiva favorecerá su desgaste.

Así se puede aseverar que la interacción de dichas características, enmarcada en una temática de trabajo con víctimas de violencia les permite, ya sea el desarrollo personal y profesional, o bien el desaliento. El camino que siga este proceso, ya sea hacia el desaliento o

hacia el desarrollo va a depender, en parte, de las condiciones laborales de los profesionales que asisten a la víctima, así como del trabajo personal de dicho profesional. Por un lado, el profesional debe tomar conciencia de la responsabilidad que le cabe en su propio cuidado. Al mismo tiempo, la institución debe proveer el espacio y la oportunidad para que este trabajo personal tome lugar. Si bien, las condiciones institucionales no son del todo indispensables para promover el desarrollo, la conjugación del trabajo personal y la facilitación institucional, incrementa las posibilidades de que el desaliento no se presente.

En conclusión, al hablar del Síndrome de Desgaste Profesional se debe tener presente que, el sólo hecho de ser testigo del sufrimiento ajeno implica una serie de resonancias emocionales subjetivas en quien presta apoyo al que sufre, a lo que se agrega el recibir los relatos violentos de boca de quien los vivencia. Todo esto remueve la subjetividad de los profesionales provocando cierto grado de conflicto; no sólo por la vivencia de exponerse a los relatos de las víctimas, sino además, porque esa escucha y las imágenes de sufrimientos y ataques que la acompañan, movilizan en el profesional toda su historia, vale decir, los mitos y las creencias acerca de la violencia, las propias violencias temidas, imaginadas, ejercidas y o padecidas, movilizándose además las creencias que sostienen ideales personales.

Es por ello que la institución encargada de la atención a víctimas de violencia, debe prestar un soporte emocional a sus profesionales, puesto que, un grupo o institución que no provee de capacitación y actualización permanente, que no incluye la supervisión del trabajo ni grupos de reflexión para que los profesionales puedan elaborar las ansiedades que provoca la tarea, no sólo ejerce violencia sobre los miembros del equipo, sino que, también, propicia la frustración, la decepción y el desgaste profesional.

CAPÍTULO 9

SUGERENCIAS

Basándonos en los resultados obtenidos y las conclusiones que en la presente investigación se han realizado en torno al trabajo de Psicólogos con relatos de víctimas de violencia, se sugiere:

Para el psicólogo cuyo interés de trabajo o cuya labor actual radica en la atención a víctimas de violencia:

- Debido a la gran carga emocional de los relatos que habrán de recibir y las demandas emocionales que ello les trae, se sugiere la reflexión constante y la previa comprensión cabal del fenómeno de la violencia, de su magnitud y la implicancia que conlleva para el psicólogo y la persona del terapeuta; advirtiendo de antemano las probables transformaciones a nivel profesional y personal que el adentramiento en el tema puede traer consigo.
- Reflexión continua acerca de la estrecha relación entre el ser profesional y el ser persona, comprendiendo que, todo aquello que ocurre y es significado de cierto modo en alguno de éstos, sin lugar a duda aportará e influirá en la significación del otro.
- Evitar escindir o separar arbitrariamente el ámbito personal de lo profesional, pues de acuerdo a los resultados de la presente investigación, el esfuerzo por dicha escisión constituiría un gasto de energía emocional y física, que actuaría como facilitador del desarrollo del Síndrome de Desaliento Profesional.

- Revisión constante de las expectativas respecto de los alcances de la intervención, planteando objetivos realistas acordes al fenómeno abordado; así como también una revisión de sus ideales y valores en busca de su coherencia con las transformaciones vividas con el trabajo en violencia
- Respetar horarios de trabajo favoreciendo la realización de actividades extralaborales, como practicar deportes, actividades de relajación y tiempo de ocio y actividades recreativas, entre otras; con el fin de potenciar el desarrollo de intereses distintos a los laborales y disminuir el desgaste producto de la sobrecarga horaria.
- Mantener y potenciar una red de apoyo externa –familia, amigos, pareja- con la finalidad de contar con un soporte distinto al que pueda brindar el contexto laboral.

Para las Instituciones Educativas formadoras de Psicoterapeutas:

- Preparar al futuro psicólogo, durante el curso de su carrera, acerca de aquello con lo que se encontrará en el campo laboral a partir de su iniciación, los sentimientos, emociones y pensamientos de los que con probabilidad puede inundarse y de las esperadas transformaciones en las que podría verse envuelto, haciendo especial énfasis en la unicidad del individuo, permitiéndosele así enfrentarse a su labor en pleno conocimiento y preparación respecto de las vivencias que ello traiga consigo, tanto a nivel profesional como personal.

Para las Instituciones u Organizaciones cuya misión consiste en la atención a personas víctimas de violencia:

- Esfuerzo por contar con una jefatura capaz de filtrar de manera eficiente y efectiva los conflictos e inconvenientes administrativos, de modo que éstos no deriven ni afecten a quienes dentro de la organización cumplen otros roles, evitando así la sobrecarga laboral y por ello el agotamiento de sus trabajadores y, en definitiva, el desarrollo del síndrome de desaliento profesional.
- Velar por una jefatura capaz de detectar el estado emocional de sus trabajadores, advertir al personal no sobreidentificarse con el trabajo, proporcionando información en torno al Síndrome del Desgaste Profesional, siendo a la vez eficiente en el soporte de los conflictos identificados, de modo de favorecer el óptimo estado psicológico de quienes en la institución laboran, facilitando con ello su desempeño.
- Plantear metas en concordancia no sólo con la demanda de atención, sino también a los recursos económicos, materiales, y humanos, junto con considerar los recursos personales de sus trabajadores.
- Formalizar, en la medida de lo posible, la forma de proceder y metodologías de intervención ante sus beneficiarios y según su tipo de demandas, con la finalidad de reducir lo mayor posible el agotamiento de sus trabajadores debido al uso de sus recursos y energías en la elaboración de estrategias para cada contingencia.
- Implementar medidas de autocuidado formales dentro del horario de trabajo, con el objetivo de favorecer la disminución del desgaste emocional propio del trabajo en el tema de violencia, protegiendo en definitiva la integridad psíquica y física de los trabajadores.

- Planificar estrategias de intervención en equipo, favoreciendo las relaciones interpersonales, la comunicación y con ello el apoyo entre los profesionales.
- Realizar reuniones técnicas periódicas en las que se valide el sentir y pensar de los profesionales respecto de las víctimas y el impacto de su trabajo en sus vidas.
- Implementar un espacio de trabajo iluminado, ventilado, espacioso, con los insumos necesarios –teléfono, computador, entre otros-,y que resguarde la privacidad con la finalidad de disminuir estresores ambientales y así aumentar la sensación de bienestar del profesional, mejorando su eficiencia en el trabajo.

Para futuras investigaciones en el tema:

- Profundizar las significaciones y transformaciones sufridas por los psicólogos que trabajan en el tema en base a diferencias de género con la finalidad de establecer si existen diferencias significativas entre hombres o mujeres a la hora de desarrollar el síndrome del Burnout
- Realizar investigaciones que contemplen los años de experiencia del Psicólogo trabajando en el tema y el proceso de evolución del profesional, con el fin de establecer posibles relaciones entre el desarrollo del síndrome de desaliento profesional y las distintas etapas de la vida del psicólogo, si éstas favorecen o no la aparición de los síntomas, o si actúan como factor protector.
- Llevar a cabo un estudio acerca de las medidas de autocuidado con mayor eficacia para la salud del Psicólogo, proponiendo un programa de aplicación de dichas medidas, con el objetivo de que éstas puedan ser utilizadas como mediadas de protección

externas y sistematizadas para los psicólogos insertos en esta área de trabajo, resguardados finalmente su integridad y óptimo desempeño en el mismo.

- Para la complementación de este estudio, a otras metodologías de investigación: aislar los factores identificados como precipitantes del desarrollo del Síndrome del Burnout, a saber, factores sociales, contextuales y personales, estableciendo su relevancia, con la finalidad de que tanto el psicólogo como la institución les presten una especial atención.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ❖ Antony, Carmen. (2001). "Los Movimientos Victimológicos y su Influencia en las Reformas Legales Chilenas". Revista de Estudios Criminológicos y Penitenciarios. Santiago, Chile.
- ❖ Arribas, J., Carreño, R. (2000) "Lengua Castellana y Comunicación. 4º Medio. Texto del Estudiante". Gobierno de Chile.
- ❖ Cabruja, T., Iñiguez, L., Vásquez, F. (2000). "Cómo construimos el mundo: Relativismo, espacios de relación y narratividad". Revista Análisis Contemporáneo. N° 25
- ❖ Crespo, E. y Soldevilla, C. (2001). (Compilación). "La Constitución Social de la Subjetividad". Editorial Catarata, Madrid.
- ❖ Ema, J., García, S., Sandoval, J. (2003). "Fijaciones Políticas y Trasfondo de la acción: Movimientos dentro/fuera del Socioconstruccionismo". Revista Política y Sociedad, Vol. 40, N° 1. Barcelona, España
- ❖ Gergen, K. (1996). "Realidades y Relaciones. Aproximaciones a la Construcción social". Editorial Paidós, Barcelona.
- ❖ Kleinke, L. (1998). "Principios Comunes en Psicoterapia". Editorial Desclée De Brouwer, España.
- ❖ Marchiori, H. (1999). "Criminología: Introducción". Editorial Córdoba, Argentina.
- ❖ Revilla, J. (2003). Athenea Digital: Los Anclajes de la Identidad Personal, cap. 4.
- ❖ Rodríguez, L. (2003). "Victimología: Los Procesos de Victimización desde un Enfoque Criminológico". Lerner Editora, Córdoba.
- ❖ Sampieri, R., Collado, C., y Lucio, P. (1998). "Metodología de la Investigación". Ed. McGraw Hill, México.
- ❖ Sandoval, J. (2004). "Representación, Discursividad y Acción Situada". Valparaíso, Chile.
- ❖ White, M. (2002). "El enfoque Narrativo en la Experiencia de los Terapeutas". Editorial Gedisa, Barcelona.
- ❖ Araya, C., Peralta, T. (2002). "Posiciones que articulan identidad en un grupo de mujeres pobladoras de la toma de terreno Manuel Bustos". Tesis para obtener el grado de Licenciado en Psicología y el Título de Psicólogo, Universidad de Valparaíso.

- ❖ Bustos, I., García, R., Yañez, M., (2003). “Percepción de los derechos de auto determinación sexual y reproductiva de un grupo de mujeres adolescentes de enseñanza media de la V región”. Tesis para obtener el grado de Licenciado en Psicología y el Título de Psicólogo, Universidad de Valparaíso.
- ❖ Larrondo, V., Monteverde, M., Pérez, M., Sivori, P. (2000). “Análisis de los Discursos sobre la Calidad de la Educación Universitaria de Distintos Estamentos Involucrados en la Educación Universitaria en la V Región”. Tesis para optar al Título de Psicólogo y al Grado de Licenciado en Psicología, Pontificia Universidad Católica de Valparaíso.
- ❖ Giberti, E., 2000. “Alerta y Cuidado de la Salud de los Operadores ante los Efectos Traumáticos de la Atención a las Víctimas. Un Análisis del Burnout”. www.evagiberti.com/articulos/violencia03.shtml
- ❖ Báez, G., “El Síndrome del Burnout en Mujeres que Trabajan en el Campo de la Violencia Familiar” www.cosmovisiones.com/habitacionpropia/cont/s_sindrome.html
- ❖ Almendro, C., 2001. “Síndrome de Burnout ¿Cuál es la Etiología del Burnout?” www.diezminutos.org/documentos/burnout/etipologia.html
- ❖ Giberti, E., 2001. “Malos tratos y Violencia Contra Niños y Niñas”. www.evagiberti.com/articulos/ddhh08.shtml
- ❖ Giberti, E., 2000. “La Víctima. Generalidades Introdutorias”. www.evagiberti.com/articulos/violencia01.shtml

ANEXOS

ENTREVISTA N°1 Psicólogo, Director Organización Pública

P: Me gustaría saber cómo llegó acá donde actualmente trabaja...

R: A ver, mira...este es un proyecto que pertenece a la Corporación X y que recibe financiamiento del Servicio Nacional de Menores...es el Centro X, que es un centro especializado en la atención reparatoria de niños, niñas y adolescentes que han sido víctimas de explotación sexual comercial....ehhh... yo llego como director, después de trabajar desde el año 96 en la Corporación X como psicólogo de los programas de atención reparatoria en maltrato infantil grave. En ese sentido, por lo tanto, llego acá después de casi ocho años de trabajo en el área de vulneración grave de derechos y, este proyecto yo te diría, es la materialización de toda una nueva conceptualización sobre las situaciones de explotación sexual que constituyen, desde el punto de vista de la política pública, una temática emergente, pero que todos sabemos que es un tema que tiene una larga data en nuestra sociedad. Las situaciones tales como el caso Spiniak, la red Paidos, ciertos convenios que ha establecido el Gobierno de Chile con la Organización Internacional del Trabajo, con la ONU, han hecho que obviamente se tenga una mayor visibilidad sobre el problema y que comience a desarrollarse una política pública específica en el área. Este proyecto es parte de esa política pública... esa es la razón fundamentalmente por la que estamos acá.

P: ¿Desde cuándo que está trabajando en el tema de maltrato infantil o maltrato sexual?

R: Mira, a ver, para que puedas hacerte como una especie de marco cronológico, yo el año 95 hice mi práctica profesional en la Oficina Municipal de Atención a Víctimas de Violencia Intrafamiliar y paralelamente comencé a desarrollar mi tesis de pregrado en la temática de VIF y maltrato infantil. De alguna manera la práctica profesional y la tesis me pusieron en contacto con la temática de la violencia al interior de las familias y con el maltrato infantil en específico. Justo en ese momento, la Dirección Regional del Servicio Nacional de Menores tomó la decisión de establecer un proyecto piloto para la intervención del maltrato infantil. Existiendo esta posibilidad, yo, otra compañera de curso más una asistente social elaboramos un proyecto para el SERNAM y nos lo adjudicamos. Eso de desarrolló durante el año 95, y el año 96 comenzó a ejecutarse. Por lo tanto, básicamente yo te diría hacia el final de mi formación de pregrado, comienzo a tener una vinculación más directa con la temática de VIF que se traduce posteriormente en un proyecto concreto de intervenciones en maltrato infantil y a partir de ese año me he mantenido vinculado a la intervención reparatoria en el área.

P: ¿Usted llegó a este tema porque le gustaba y eligió trabajar en esto o por una casualidad?

R: Yo te diría que tuvo un poco de ambas cosas, te mentiría si te dijera que antes de quinto yo tuve una vinculación con el tema de violencia o con el tema del maltrato. La verdad es que de alguna manera me vi en una situación sin una vinculación con un tema de práctica concreto ni con un tema de tesis concreto, y lo primero que se concertó fue la práctica y en realidad me pareció interesante, fui adentrándome en el tema, fui conociendo más acerca del tema, y la verdad es que fue una temática que más bien llegó a mí que yo a ella, y en esas circunstancias, la verdad es que tiene un poquito de las dos cosas que nombraste tú, o sea es tanto algo que con el tiempo, reconozco, me fue cada vez más interesando y motivando y que fui conociendo gradualmente, no era un tema que tuviera muy claro desde un principio.

P: ¿Cuánto duró el trabajo en el proyecto?

R: La verdad es que ese proyecto todavía sigue ejecutándose, porque es un proyecto que tiene renovación, ha tenido renovación trianual, bianual y hoy en día es anual, pero se ha ido renovando desde el año 96. Ese proyecto es lo que hoy día constituyó la Corporación y que a fin de estos cambios institucionales que hemos ido viviendo, funciona hoy día como el Proyecto X en Viña del Mar, pero esto ha tenido continuidad en el trabajo desde el año 96, o sea nosotros llevamos ininterrumpidamente desarrollando esos proyectos desde el año 96.

P: Entonces Ud. ha trabajado dentro de la misma corporación durante todos estos años...

R: Exacto...lo que pasa es que X es un organismo colaborador del SENAME. Ejecuta proyectos en las comunas de Valparaíso, de Viña y la ciudad de La Serena, proyectos en la cuarta y en la quinta región. Pero eso ha sido parte de un crecimiento institucional que ha ido un poco a la par de la experiencia que hemos ido teniendo, entonces eso es un tema un poco paralelo, a medida que hemos teniendo más experiencias, hemos logrado ir ganando más proyectos, lo que nos ha permitido ir creciendo institucionalmente.

P: ¿Qué es lo que más le gusta del trabajo con el tema de violencia y maltrato?

R: Lo que pasa es que de alguna manera es un poco contradictorio cuando uno lo plantea desde es perspectiva: "¿qué es lo que le gusta a Ud. de la violencia?". Yo creo que fundamentalmente el tema central de este trabajo tiene que ver fundamentalmente con que lo que a uno le gusta es precisamente lo contrario y es un área muy concreta en donde tú puedes hacer un trabajo con una temática que es bien compleja, que es bien difícil, pero que una vez que intervienes sobre ella puedes obtener logros que son muy significativos para el cambio de una situación de vida de una persona. La violencia quizás constituye uno de los fenómenos que mayor efecto tiene sobre las personas y puede generar impacto más significativo desde el punto de vista de su deterioro de salud mental y física. A nosotros nos parece fundamentalmente que este tipo de institución y este tipo de intervenciones lo que hace fundamentalmente es restablecer una situación de vulneración de derechos. El hecho que trabajemos con el maltrato infantil es una cara visible, es una expresión de una preocupación fundamental por el derecho inalienable que tiene toda persona siendo niño o siendo adulto a tener una situación de vida en paz. Por lo tanto, en ese sentido, trabajamos en violencia fundamentalmente porque creemos que toda persona tiene derecho a vivir sin violencia y eso es fundamentalmente el sentido más profundo que tiene el trabajo que yo creo que nosotros realizamos...la verdad es que creemos que nosotros trabajamos con la violencia, pero no por el tema de la violencia, trabajamos con la violencia, porque creemos que podemos obtener cambios significativos en la situación de vida de los niños y de las personas ayudándolos a superar las situaciones de violencia en que se encuentran. Ese es el sentido fundamental...

P: ¿Cuál es el rol que Ud. cumple dentro del Centro?

R: Mira, yo actualmente me desempeño como Director del proyecto, lo que significa que fundamentalmente yo tengo la responsabilidad de la supervisión administrativa y técnica de la marcha del proyecto. Desde lo administrativo yo tengo que velar porque obviamente se haga un adecuado uso de los recursos que el SENAME provee a la Corporación para la implementación del mismo...ver que todo funcione, que los informes se entreguen, que se cumpla con los objetivos, que las platas se gasten en lo que tienen que gastarse y no en otra cosa. Y desde el punto de vista técnico superviso al equipo y apoyo al equipo en la intervención tratando de establecer formas y metodologías más adecuadas para poder ser eficiente en el trabajo que realizamos...

P:....esto de ser más eficiente en el trabajo, ¿cómo lo logran? ¿qué estrategias utilizan?

R: A ver, lo que pasa es que yo creo que si tú te fijas yo creo que hay que asumir que nosotros estamos trabajando en una temática que es más bien nueva desde el punto de vista de una institucionalidad como la política pública, como los programas y proyectos específicos. Desde ese punto de vista, este proyecto tiene un carácter piloto; eso significa que no sabemos mucho de la explotación sexual comercial, ni sabemos mucho sobre las metodologías de intervención en explotación sexual, pero en la medida que comenzamos a trabajar y ponemos en práctica ciertos métodos y ciertos lineamientos, podemos ir distinguiendo cuáles de esos métodos, cuáles de esas estrategias, cuáles de esas técnicas tienen un impacto más positivo con la recuperación de chiquillos con los que trabajamos, y en ese contexto, obviamente es una puesta en práctica que permita retroalimentar la política pública, que permita retroalimentar las metodologías de intervención para permitir que éstas se ajusten cada vez más, con certeza, con claridad, a las características del problema con el que estamos trabajando.

P: Y en términos de equipo, ¿cómo ha sido todo este proceso de adaptación?

R: Mira, yo creo que este primer año ha sido un año de consolidación del proyecto, o sea tú lo que ves acá lo estás viendo producto de un esfuerzo colectivo por obviamente levantar algo más que lo que conceptualmente llamamos un proyecto, o sea dotar de un equipo que no existía, que hubo que armarlo, definir un espacio, elegir una infraestructura, determinar instrumentos, acordar criterios, lo que ha sido un esfuerzo muy grande, o sea, la

verdad es que sobre todo los primeros años de funcionamiento de un proyecto son un desgaste colectivo muy importante, porque requiere definir una serie de criterios, tomar una serie de decisiones respecto de las cuales no hay un parámetro muy externos como para poder hacerlo, y desde ese punto de vista yo creo que ha sido un esfuerzo bien importante de los profesionales que conforman este proyecto así como de la corporación en tratar de ir definiendo y acotando cada vez más un modelo de trabajo y un funcionamiento idóneo.

P: ¿Quiénes son los que conforman el equipo?

R: Bueno, desde hace algún tiempo ya el SENAME ha ido clarificando que el trabajo con las situaciones de grave vulneración de derecho, requieren una aproximación por un lado integral que es una vinculación importante con el tema de lo multidisciplinario. Desde ese punto de vista, la conformación de los equipos responde a la participación de distintas disciplinas, en la cual podemos encontrar psicólogos, abogados, asistentes sociales y educadores. También contamos con un auxiliar y con una secretaria que apoya obviamente las funciones de desarrollo y funcionamiento del proyecto.

P: ¿Este es un trabajo de jornada completa?

R: El centro funciona todo el día de lunes a viernes y funciona el día sábado en la mañana. La verdad es que los horarios dependen un poco de cómo uno organice internamente el equipo, siempre hay una relación de qué equipo tienes en relación a los recursos que te asignan. La verdad es que sólo la secretaria y yo somos los únicos que estamos jornada completa, el resto del equipo tiene o tres cuartos o media jornada que es más bien la distribución que se realiza.

P: ¿Los psicólogos acá hacen terapia?

R: El psicólogo en un proyecto como este está fundamentalmente inscrito en el rol desde lo que llamamos una terapia de reparación, pero eso no implica que no apoye otro tipo de trabajo como acompañamiento, como el desarrollo de talleres, como el acompañamiento a los chiquillos, como el desarrollo de evaluaciones diagnósticas. De alguna manera yo diría, es un proyecto psico-socio-jurídico por la dimensión que tiene la problemática, en donde el psicólogo fundamentalmente se inscribe en el rol de la evaluación y del tratamiento reparatorio como su función más relevante...ese es como el elemento más central.

P: ¿Como equipo ustedes hacen reuniones clínicas?

R: De hecho, nosotros tenemos una instancia que llamamos reunión técnica, en la cual todo el equipo técnico se reúne a fin de discutir materias relativas al funcionamiento del proyecto, a acordar criterios para la toma de decisiones y a revisar la marcha de la intervención en cada uno de los casos, de cada uno de los chiquillos con los que trabajamos.

P: Y en relación con el autocuidado del equipo ¿tienen instancias formales?

R: Mira, yo te diría que el autocuidado desde el proyecto tiene dos niveles o dos dimensiones. Una tiene que ver con que el SENAME solicita a las instituciones que desarrollan proyectos en esta área, formular programas de autocuidado para sus profesionales. O sea, nosotros hemos formulado un proyecto de autocuidado en el cual hay objetivos, hay actividades y hay una cierta planificación de las mismas. Por lo tanto, a lo largo del año lo que vamos haciendo es ir cumpliendo esos objetivos y esas actividades. Y por otro lado, el tema del autocuidado es un tema que ha venido siendo trabajado y reflexionado por la Corporación en la medida en que nosotros trabajamos fundamentalmente con puras situaciones que son bastante complejas y difíciles, nosotros sólo trabajamos con situaciones de grave vulneración, porque habitualmente son situaciones o de maltrato físico grave o de delitos sexuales, etc., entonces esto requiere aprender a matizar un clima de organización de trabajo que logre contener y compensar de alguna manera las dificultades y las demandas del trabajo. Entonces el tema del autocuidado para nosotros tiene mucha relación con cómo pensamos del trabajo, de manera tal que las decisiones sean colectivas, de manera tal que haya un apoyo, una contención entre los miembros del equipo para enfrentar las dificultades de la intervención, y un clima social que yo creo que necesariamente debe ser en lo posible un clima cálido, un clima agradable para el desarrollo del trabajo y condiciones laborales que requieran cumplir con los criterios de rigurosidad, de profesionalismo, de calidad de la intervención, pero también con compañerismo,

con afectividad, con una construcción de sentido colectivo que permita entender cómo todos unimos nuestros esfuerzos en términos de un objetivo. Entonces, yo creo que el autocuidado en este tipo de instancias tiene como este doble nivel, esta doble lectura, una que es claramente institucional, y otra que dice relación fundamentalmente con cómo el SENAME va entregando algunas orientaciones técnicas respecto a la conformación del equipo y al desarrollo del trabajo.

P: ¿Cuáles diría Ud. que son las principales demandas de este trabajo?

R: A ver, lo que pasa es que yo te diría es que nosotros somos un proyecto que está situado en una temática en particular, por lo tanto las demandas si bien son complejas y son variadas, están acotadas a las características del fenómeno que es el de explotación sexual. En ese concierto, te diría que las demandas principales tienen que ver respecto de cuáles son los objetivos que tú estableces con la intervención, qué es lo que estás buscando y a partir de eso definir entonces que estamos trabajando con una temática particularmente compleja, por las aristas, por las dimensiones que participan...ehh...muy estresante desde el punto de vista de las exigencias que se le hacen al equipo profesional para poder intervenir, tú estás trabajando con situaciones que en un porcentaje muy importante son emergencias, o sea tú estás trabajando con casos graves, con casos complejos y con casos urgentes, y eso como un tema relativamente constante, no como un elemento excepcional, sino con un elemento que tiene un cierto carácter...o sea, tú sabes que cuando salga un chiquillo de conversar contigo va a llegar otro que va a tener la misma o más grave situación que la que recién viste, entonces esto te da un carácter particular a la situación de intervención que nosotros estamos señalando. Por lo tanto, hay tres grandes demandas que tienen que ver con esto que te digo yo, o sea una demanda que se deriva de la complejidad, una demanda que se deriva de la gravedad y una demanda que se deriva de la urgencia. Eso hace fundamentalmente que nosotros tengamos que formalizar una propuesta de objetivos y una metodología de intervención para hacer frente a estos grandes desafíos. Desde ese punto de vista, los objetivos que persigue el proyecto son fundamentalmente cuatro. En primer lugar, contribuir a la interrupción de la situación de explotación comercial; en segundo lugar, favorecer el desarrollo de vínculos protectores que posibiliten que el chiquillo pueda desarrollar una situación de vida sin el riesgo de la vulneración asociada a la explotación; en tercer lugar, reparar, colaborar en la reparación de las graves secuelas físicas, emocionales, psicológicas, sociales y legales que están vinculadas a la victimización en la explotación sexual y, por último, fundamentalmente colaborar en lo que se refiere a la integración social y de salud del niño o niña o adolescente, y sus familias, afectados por este tipo de problemáticas. Son como las cuatro grandes orientaciones a las cuales se apunta o se dirige la intervención del equipo.

P: ¿Cuánta gente atienden aproximadamente ustedes?

R: Nosotros tenemos una cobertura, de carácter anual, simultánea de 46 casos. Eso significa que nosotros podemos trabajar con 46 niñas, niños, adolescentes y sus familias, en forma simultánea...esa es la capacidad máxima del proyecto, aunque eventualmente podamos tener uno más o dos más digamos, el tema es que a lo que se compromete el proyecto es a una atención máxima de 46 casos simultáneamente.

P: Si Ud. pudiera describir el perfil ideal del psicólogo que trabaja en esta organización ¿Cómo sería?

R: Bueno, yo creo que es un perfil de un psicólogo que tiene que cumplir ciertas características desde el punto de vista de su conocimiento, desde el punto de vista de su formación y desde el punto de vista de su práctica. Desde el punto de vista del conocimiento, obviamente vas a trabajar fundamentalmente con población infanto-juvenil, lo que hace que sea necesario tener una sólida formación desde el punto de vista de la intervención clínica, desde el punto de vista de la formación en psicología evolutiva y del desarrollo...esos son dos grandes tópicos...y, obviamente deseable, conocimientos sobre el proceso de victimización sexual. Son como tres grandes áreas. Por otro lado, también es un psicólogo que requiere tener formación en derecho. Esto, la explotación sexual comercial, es un delito y en muchas ocasiones el psicólogo va a tener que interactuar con los tribunales de justicia, ya sea a través de informes o ya sea a través de testificar en un proceso judicial directo, lo que implica que el profesional tenga formación y conocimiento acerca de la regulación de los delitos sexuales por ejemplo, del funcionamiento del marco institucional de lo jurídico, cómo opera, su lenguaje, su formalidad, cómo decir las cosas para que el otro me entienda y cómo no quedarnos sólo en el lenguaje disciplinario que no le facilita al juez la comprensión de los antecedentes que estamos señalando. Y por otro lado también, yo creo que difícilmente es un área de trabajo, en la cual un psicólogo "comienza a hacer carrera", o sea yo creo que efectivamente es un área en la cual se requiere una persona que tenga experiencia de trabajo con niños y adolescentes y también altamente

recomendable que tenga alguna experiencia con chiquillos que están en situaciones de vulneraciones graves, ya sean situaciones de extrema pobreza, situaciones de niños de la calle o situaciones de niños afectados gravemente por situaciones de maltrato y abuso. Entonces yo creo que ahí, si tú te fijas, el tema central es fundamentalmente tener un compromiso personal y profesional con una capacidad de respuesta a la complejidad del tema, porque te insisto, no es un tema para partir profesionalmente, es un tema en el cual uno integra y recoge ciertas experiencias y las pone al servicio de situaciones que, vuelvo a reiterar, son claramente complejas, claramente más bien de carácter severo.

P: Ud. me habló acerca del conocimiento y de la formación académica del profesional. En cuánto a las habilidades personales, a los recursos personales ¿cuáles serían los ideales para que esta persona se desempeñara óptimamente?

R: A ver, yo creo que desde el punto de vista personal, yo básicamente creo que... es un poco contradictoria, paradójica, la combinatoria que te voy a dar, pero es un psicólogo que es muy sensible, muy empático al dolor y las experiencias de sufrimiento que han tenido los chiquillos, pero al mismo tiempo tiene que ser muy tolerante a la frustración, tiene que tener la capacidad de responder racionalmente en el contexto de demandas emocionales muy poderosa, saber establecer un plan de acción en un contexto en el cual obviamente tú vas a estar sobrepasado por la dificultad y la complejidad de la situación. Yo creo que ese es un perfil más bien como socio-afectivo por decirlo de alguna manera. También tiene que ser una persona fuertemente comprometida con las situaciones de no-violencia. No puede trabajar en un proyecto de violencia, quien tiene ciertas creencias o actitudes que lo predisponen a comprender como justificable las situaciones de violencia al interior del grupo familiar o, en particular, contra niños, niñas y adolescentes...este es un elemento muy particular... Y desde el punto de vista de la complejidad, un profesional que tenga la capacidad para operar interdisciplinariamente y habilidades para el trabajo en equipo.

P:...y Ud. ha vivido todo este proceso, este desarrollo profesional como psicólogo clínico...

R: La verdad es que mira, hoy en día el tema de qué eres es una situación que está un poquitito más difusa, los límites previos son más complejos...yo hablaría de una especie como de clínico social o una especie de sociólogo clínico para darle una especie como de matiz. Yo siento que, quizás le podríamos llamar a eso psicología jurídica, desde el punto de vista de que fundamentalmente uno tiene que poder integrar conocimientos que provienen de áreas de especialización complementaria. Efectivamente si tú trabajas en un tema de reparación, de atención terapéutica, tienes que tener formación clínica, pero no basta sólo la formación en clínica, porque esa formación en clínica tiene que estar contextualizada a una determinada temática y desde ese punto de vista, yo creo que es sumamente importante que aquí haya un clínico que pueda integrar un enfoque de comprensión del problema más amplio. Y por eso te hablo un poco de esta lógica como de la clínica social o de la sociología clínica, sobre todo en su vinculación con las problemáticas que son judiciales. Lamentablemente, muchos psicólogos clínicos, siendo excelentes psicólogos clínicos, cuando participan de este tipo de situaciones, o cometen errores o no logran dar a entenderse bien, porque no comprenden un poco la dinámica de una situación que ya no es sólo clínica, y que por lo tanto uno tiene que saber manejarse con un abogado, con un asistente social, con un actuario, tiene que saber informarle al juez para que pueda tomar una decisión adecuada y para eso tengo que entregarle las herramientas que a él le sirvan, no sólo que a mí me parezcan pertinentes, y ahí es donde uno tiene que aprender a trabajar con otros que no necesariamente piensan como uno, ven las cosas como uno o fundamentan las cosas como uno.

P: y eso fundamentalmente se va aprendiendo acá en la práctica, no?

R: Obviamente, yo te diría que la situación cuando yo salí a la situación en que hoy está la situación en formación en psicología, yo creo que se ha dado un avance bastante significativo en términos de, por ejemplo, el tratamiento de las situaciones de violencia. Hoy en día es mucho más difícil egresar sin haber visto al menos en algún minuto, alguna situación vinculada con las temáticas de violencia. Por otro lado, hoy en día la psicología jurídica está mucho más desarrollada, hay mucho más claridad acerca de los aportes, de las contribuciones y de los elementos que pueda realizar la psicología jurídica. En ese sentido yo creo que estamos en una condición más favorable, aunque no por eso siguen existiendo todavía falencias muy significativas en la formación del psicólogo para el trabajo en este tipo de área.

P: Usted lleva casi 10 años en el tema ¿cómo ha sido el proceso de interiorizarse con el tema de maltrato, de violencia?

R: Yo creo que, de alguna manera, el tema central tiene que ver con ciertas características individuales, pero que están fuertemente potencializadas por un determinado grupo de trabajo. Yo creo que en el caso nuestro ha sido particularmente relevante el hecho de contar con un equipo de trabajo que ha logrado generar una reflexión conjunta, que ha logrado apoyarse desde el punto de vista de lo técnico, de lo profesional, pero también un poco desde el tema de lo afectivo, de amistad y de compromiso...yo creo que ambos elementos son necesariamente complementarios para poder llegar a tener la experiencia con que contamos hoy. Obviamente mucho de eso ha sido práctica y experiencia, pero a esa práctica y a esa experiencia yo creo que ha sido fundamental incorporar procesos de reflexión, o sea lo que ha ocurrido quizás con nuestra institución es que nosotros le hemos dedicado una atención particular a la reflexión, al compartir experiencias, a intercambiar opiniones, a generar un diálogo que enriquezca el trabajo multidisciplinario. Y esa ha sido una característica muy fuerte en esta institución, o sea hay mucho debate, hay mucho diálogo, pero no un debate de discusión, sino que sobre todo un debate que permita hacer dialogar a los distintos actores que participan para poder reflexionar acerca de la pertinencia o inadecuación de algunos enfoques, metodologías o estrategias de trabajo.

P: Si Ud. pudiera hacer una metáfora del trabajo del psicólogo en violencia en esta institución ¿cómo sería?

R: Uy!! Es super difícil, porque eso en realidad es una síntesis sobre una imagen que...claro, trata de sintetizar todos estos elementos que de alguna manera estamos señalando y que tienen el carácter de ser complejos...ahhh...esto es como, je, je, je....lo que pasa es que puede ser como.... como difícil. Yo creo que...ehhh...este es un trabajo que requiere necesariamente un fuerte compromiso con una visión de la violencia, yo diría, más que desde la violencia, desde el enfoque de los derechos humanos. Yo soy un convencido, y nuestra institución lo es, de que nosotros no trabajamos con violencia, no trabajamos con maltrato, nosotros trabajamos fundamentalmente con la defensa y promoción de los derechos humanos. Yo creo que eso te permite tener un encuadre, te permite tener una mirada distinta a que si tú trabajas con violencia. El tema de la violencia es una situación que vulnera derechos y nuestro trabajo consiste fundamentalmente en restituir derechos que han sido vulnerados. Y por lo tanto, yo creo que esta es una dimensión muy importante del trabajo, cómo miras y conceptualizas y le das un sentido a lo que tú estás haciendo...

P: ...¿cuál sería el sentido que Ud. le da a su trabajo?

R: Ehh... profundizar un poco lo que yo te he señalado, o sea el comprender, el asumir que cuando tú estás trabajando con una familia, con un chico que ha experimentado, que se siente atrapado por situaciones de violencia, es fundamentalmente intervenir apuntando a cómo esas situaciones ejemplifican o se traducen en situaciones e interacciones que han transgredido, que han violado, que han traspasado un derecho fundamental en la vida de una persona, que por lo tanto está atacando su dignidad como ser humano y, la intervención lo que busca es reestablecer el contexto de vida que asuma esa dignidad y que reestablezca el cumplimiento de esos derechos fundamentales. Y esa yo te diría es quizás la imagen más central...o quizás yo te podría dar imágenes que son como más.... esto es comocorrer a través de huevos, por ejemplo, porque tienes que atravesar algo muy difícil, pero también lo tienes que hacer rápido por el carácter de la urgencia, entonces no está esta cosa como metódica, como gradual, tienes que aprender a responder con rapidez, con la conciencia de que son situaciones bien complicadas. Yo creo que lo central no está ahí, yo creo que eso es como lo operativo, es como una destreza que tú vas adquiriendo con la práctica de poder tener que tomar decisiones rápidas, en problemas complejos y que tienen el carácter de urgencia. Pero la principal metáfora, en mi opinión, está en el sentido que tiene el trabajo, en el sentido de que tú trabajas con defensa y promoción de derechos fundamentalmente, y que por lo tanto estás trabajando un poco con la cara visible de la transgresión, pero que por eso no pierde el sentido de reestablecer los derechos.

P: ¿cuál cree Ud. que ha sido su mayor apoyo en términos personales?

R: Mira, yo honestamente creo que el apoyo ha estado dado fundamentalmente por la relación que hemos logrado construir entre las personas que trabajamos acá. Yo creo que lejos ese ha sido el principal fundamento, el principal apoyo y la principal posibilidad de poder llegar a tener la experiencia que tenemos hoy día. Yo creo que

ahí han contribuido muchas características individuales distintas, pero esas características individuales se perderían si no hubiéramos logrado establecer una cierta forma, un cierto grupo que efectivamente permite potenciar y desarrollar esas capacidades individuales, y por eso vuelvo a señalarte que yo creo que ehhh...la experiencia de esta organización en eso, se ha potenciado fundamentalmente por su interés de dar una respuesta técnica fundada a lo que trabaja, pero en un contexto en que el grupo apoya fuertemente el desarrollo de las habilidades individuales.

P: Y un recurso personal que Ud. pudiera describir como aporte a este trabajo en equipo...

R: A ver, en mi caso, yo creo que personalmente me caracterizo por ser una persona muy inquieta en términos intelectuales y en términos de reflexión, entonces soy una persona que tiende a no quedarse con explicaciones simplistas sobre las cosas, y que por lo tanto siempre trato de estar buscando nuevas formas de comprender las cosas y nuevas formas de explicarlas. Yo soy un psicólogo poco tradicional en términos de su formación y en términos de las áreas de su desempeño...eehh... y en qué sentido te lo digo, yo soy un psicólogo que ha trabajado prácticamente en todas las áreas de la psicología, he hecho trabajos en educacional, he hecho trabajos en organizacional, he hecho trabajos en clínica y he hecho trabajos en social, pero no ha sido eso yo diría la característica central, si no que eso ha permitido potenciar ciertos elementos quizás de una intervención más integral. Por otro lado, también he sido un profesional que tiene desempeño en el área de la práctica, de la realidad, sobre un proyecto que trabaja con casos concretos, y por otro lado, soy docente y académico, lo que me permite estar en contacto con la academia, con la docencia, con la formación universitaria, con la rigurosidad y el análisis científico, con la sistematización de la metodología. Yo creo que quizás uno de los elementos de mi formación como psicólogo que es más particular o que yo rescataría, es el hecho de que he tenido una experiencia muy diversa de trabajo que creo se han integrado más bien en forma positiva a definir un cierto perfil más particular. Yo te diría lo organizacional ha sido fundamental, por ejemplo, para poder estar trabajando en el proyecto, para poder trabajar con personas, para poder conducir equipos, para poder abordar temáticas que tienen que ver con equipos de trabajo y nos ha puesto en contacto con la lógica de los proyectos también... es una experiencia importante. Hoy en día, nosotros llevamos muchos años ya presentando proyectos, evaluando proyectos, ubicando proyectos, ejecutándolos. Ese es un elemento que te facilita el diálogo con la política pública, te facilita el diálogo con el SENAME, te facilita el diálogo con otras instituciones.

P: ..o sea, ya deja de ser como individual el trabajo... como el del psicólogo que atiende en la consulta...

R: Absolutamente, absolutamente...el psicólogo tiene reuniones con instituciones, prepara capacitación, o sea son elementos muy muy variados... uno de los aspectos tiene que ver con eso. Lo clínico, obviamente, ha sido un ámbito de experiencia muy importante para poder trabajar concretamente con la gente. Y yo te diría que el marco de lo social y lo jurídico ha sido fundamental también desde el punto de vista de la organización institucional y de la adecuación temática. Yo creo que aquí tú no puedes trabajar sólo desde una característica generalista, tienes que manejarte en las situaciones específicas que tienen las temáticas con las que estamos trabajando. Yo te diría que no es muy común, yo en ese sentido, a lo mejor al contrario de lo que de alguna manera se plantea hoy en día...claro, yo tengo ámbitos de especialización, pero tengo ámbitos super generalistas también. Yo hoy día soy capaz de ir a un establecimiento educacional y tener una conversación racional con un actor educacional. Puedo insertarme en una empresa productiva y poder tener un diálogo relevante respecto de procesos que tienen que ver con procesos propios de las organizaciones privadas y laborales. Y puedo insertarme en un proyecto social y hablar de los modelos de intervención psicosocial, de la lógica de la psicología comunitaria, de la intervención desde el punto de vista de un modelo de competencia, etc. Yo creo que la formación que he tenido, y la experiencia que he tenido sobre todo, me permite ser bastante versátil, me permite de alguna manera ser un actor que puede dialogar con muchos referentes de la psicología y de otras áreas que no son de la psicología, y eso creo que no es tan simple, no es tan fácil, pero que de alguna manera se ha potenciado fundamentalmente en un grupo humano de profesionales que te permiten ir desarrollando esas características y que permite ordenar el trabajo y desarrollar el trabajo para potenciar esas habilidades. Ahora, obviamente tú cada vez vas a ir especializando algunos otros elementos mayores, sin duda, y esto requiere de la especialización. Pero también yo creo que es una primera parte importante tener harta experiencia en distintos lados, en distintos ámbitos.

P: ¿Cuáles han sido las principales dificultades que se han presentado en el camino hacia una especialización en torno al tema?

R: Bueno, el tema central es que yo creo que efectivamente tiene que ver con lo poco que sabemos...

P: ...lo nuevo del tema...

R: ...lo nuevo del tema... a lo mejor, yo te diría, yo pasé de ser "un especialista" en la intervención de maltrato infantil grave a ser un neófito en la intervención de explotación sexual. Pero con un sentido que tiene toda una trayectoria, todo un... por lo tanto, lo que yo digo, ni tan experto en maltrato, ni tan neófito en explotación, que es un poco la situación que yo creo que lo encarna. Y yo creo que ese es un cierto nivel de obstáculos en el tema que particularmente estamos hoy día, un tema nuevo desde la óptica de la política pública, es un tema nuevo desde la perspectiva de la intervención profesional y obviamente desde el punto de vista de la respuesta que la psicología puede darle a esta problemática, por lo tanto estamos absolutamente abiertos a una etapa de experiencia, de investigación, de reflexión, para precisamente poder responder adecuadamente a eso.

P: ...¿hay como una sensación de cierta incertidumbre de repente?

R: Yo creo que hoy día podemos hablar efectivamente, a pesar de que ya hemos tomado algunas decisiones, ya hemos definido algunos criterios, ya hemos establecido algunos marcos de acción y algunos lineamientos, yo creo que podemos ocupar perfectamente las palabras de incertidumbre, de ambigüedad, de falta de claridad, porque efectivamente hoy día estamos recién teniendo la experiencia que nos va a permitir poder tener claro de qué estamos hablando. Entonces yo creo que en eso uno tiene que ser humilde, y si bien yo te digo que llevo unos años trabajando en violencia, algunos años trabajando en maltrato, yo tengo super claro que respecto a explotación sexual sabemos muy poco y que este es un proyecto a través del cual una de las cosas que hacemos es conocerlo.

P: Y para terminar, una pregunta como más informal... ¿le gusta este trabajo?

R: Yo te diría fundamentalmente que yo tengo dos cosas a estas alturas relativamente claras, uno puede pasar por crisis más o menos, pero yo tengo muy claro que el tema de la psicología es lo mío, tengo cero crisis vocacional al respecto, así era o no era, era lo que me interesaba o no me interesaba...o sea prácticamente desde la psicología tú puedes hacer casi cualquier cosa, entonces es un tema muy interesante desde esa versatilidad. Y yo te diría que cada vez me convengo de que el tema de la intervención en violencia es un área en la que yo quiero profundizar y con la que estoy profundamente comprometido desde el punto de vista profesional y desde el punto de vista ético. O sea yo te diría a estas alturas tengo más claro que me interesa seguir profundizando en esta temática. Y por eso te digo, yo creo que una persona que este trabajo no lo llame, honestamente no dura...no te metas a esta área si estás solo por la pega, no te metas en esta área sólo por la situación económica, yo creo que esto tiene la característica de botar rápidamente a la gente que no tiene efectivamente un interés por el tema.

P: ¿tiene relación con las demandas del trabajo?

R: Exacto... y por las condiciones, porque aquí la verdad no te vas a hacer rico. La verdad es que aquí trabajas siempre más de lo que tienes que trabajar, tampoco no es que no ganes nada, pero obviamente no te vas a hacer rico en este trabajo, a lo mejor puedes tener una situación de vida mejor en un plazo bastante más desarrollado de tiempo, y por lo tanto, yo creo que es importante asumir eso, que es un trabajo que tiene mucha demanda y que las retribuciones muchas veces están más bien a la luz del impacto que tiene el trabajo que tú haces.

P: ...como gratificación personal...

R: ...como gratificación personal, o hay cosas que te entrega en términos de que nosotros hemos creado una institución que me ha permitido publicar, que me ha permitido estar en el área de formación y capacitación de otros profesionales, que me ha permitido conocer experiencias de otros países, que me ha permitido conocer experiencias de otros profesionales, de tener un diálogo y de tener un cierto nivel de reconocimiento, mira claramente a nivel regional, y en cierto nivel yo te diría no menos a nivel nacional, acotado, no vamos a ser como vanidosos de eso, pero en la medida que uno quiere lo que hace, que está comprometido con lo que hace, habitualmente lo que se hace es bueno y desde ese punto de vista yo creo que se empiezan a dar resultados, no es casual que esta organización vaya a cumplir diez años, no es casual que durante casi diez años yo esté trabajando en este proyecto, lo que sí te puedo decir es que después de trabajar ocho años en el tema clínico, yo sí sentí que

era el momento de hacer un pequeño cambio de rol, o sea sí te señalo que estaba un poco cansado del trabajo de atención directa...

P: ¿En qué sentido?

R: ...en el sentido de que efectivamente yo creo que una de las características que tiene este trabajo es la necesidad de ir generando, de alguna manera, que tú puedas ir cumpliendo roles y funciones distintas, porque aunque estés comprometido, porque aunque te guste mucho lo que haces y aunque estén todos esos elementos, igual tienes un desgaste.... ¿te fijas? Y es sano para ti, es sano para la institución y es sano para el proyecto también, permitir oxigenar esos elementos, entonces yo por ejemplo, tuve ocho años de trabajo de caso y estás tan adentro que en un momento yo digo...a mí me pareció excelente poder cooperar ahora como director del proyecto, porque ahora lo que yo hago es tomar un poco de distancia, poder tomar la experiencia y poder reflexionar sobre ella y retroalimentar a lo mejor de manera mucho más interesante a quienes están ahora en el campo de batalla...me entiendes? Entonces, en este minuto, por ejemplo, yo te podría decir después de ocho años, que podría ser mejor entrenador que jugador en este minuto y a lo mejor en un tiempo más volver a centrarme en el trabajo de atención directa, porque eso te va permitiendo tener distintos ángulos para mirar el tema y yo creo que una de las cosas que complejiza el tema de trabajar acá, es que si te quedas en un solo ángulo, las cosas gradualmente se te empiezan a transformar en una cosa estandarizada, lineal, rígida o mucho más focal...yo creo que así te permite tener distintos ángulos, distintos elementos de aproximación.

P: Y este desgaste del que me hablaba ¿cómo uno lo puede notar o cómo lo notó Ud.?

R: Bueno, yo creo que hay un tema de desgaste natural que tiene que ver con cansancio...ehhh... con un determinado momento, empezar a tener la imagen de que ya ha sido mucho tiempo en lo mismo...por ejemplo, qué pasó, yo hace dos años partí un magíster y partí un magíster porque ya tenía la sensación de que había estado mucho en la práctica y de que ahora requería retroalimentar esa práctica con otros enfoques, con otras teorías, con otros modelos, compartir lo que tú sabes, ponerlo un poco en juego. Si tú te fijas acá, la función del psicólogo es una función de choque, o sea estás en el trabajo directo con las familias y con el caso, desde ese punto de vista, yo creo que es necesario cada cierto tiempo poder tener una cierta distancia mayor. Y para el que está en la distancia poder tener un contacto más directo...

P: ...cercanía...

R: Exacto, porque si no de repente como director te transformas en un administrador burocrático que no tiene contacto con la situación y pierdes comprensión de lo que a tus compañeros les pasa cuando están haciendo las cosas, o sea hoy en día las personas que trabajan aquí, los psicólogos que trabajan acá, yo sé muchas de las cosas que les están pasando y sé muchas de las cosas que les pueden pasar, y porque sé eso es que puedo tal vez darle una orientación o darles un apoyo que efectivamente les sirva y que sea útil. Pero para eso, alguien en un momento tiene que estar en esta función y alguien en otro momento tiene que estar en la otra. Yo creo que ocho años es un tiempo bueno, suficiente para hacer el primer ciclo de conocimiento del tema.

P: ...es como darle vuelta al problema para ver todos los ángulos...

R: Claro, ese es como el tema ¿te fijas?

2º ENTREVISTA

P: Nosotros habíamos hablado de la trayectoria que Ud. ha tenido dentro del trabajo como psicólogo, y ahora me gustaría saber ¿cómo ha sido todo este proceso? ¿qué ha significado para usted trabajar con este tipo de temática?

R: Mira, la verdad es que cuando uno habla como de los significados, necesariamente te obliga esa pregunta a tener que "ordenar" y a tener que mirar un poco la trayectoria que yo he venido desarrollando en el tema y tratar de darle algún elemento como organizador. Entonces cuando pienso en eso, pienso como en varias situaciones,

yo podría decir estoy en torno al primer tercio de mi carrera profesional por decirlo de alguna manera. Y en ese contexto también, yo creo que cuando veo el sentido que ha tenido este trabajo en mi carrera profesional, lo primero que digo es que ha sido un tema que ha estado a largo de toda mi vida profesional, entonces yo diría que parte de mi identidad como profesional parte de lo que yo sé y de lo que yo hago como psicólogo está fuertemente teñido por lo que ha sido el trabajo en violencia. Entonces, claramente, yo creo que ahí hay un polo bien importante en el sentido de que el trabajo con violencia ha marcado lo que es en el fondo mi identidad como psicólogo. Yo creo que ese es un primer elemento que por lo menos yo quisiera destacar como bastante, porque cuando yo hablo de lo que hago, necesariamente este es un elemento que aparece. No podría hablar de lo que yo hago y de lo que yo soy profesionalmente sin referirme a esta área. Por lo tanto, yo creo que muy concretamente hay un tema claramente de identidad. Después efectivamente yo creo que hay un elemento como de desarrollo, o sea efectivamente yo no sólo he estado en esto, sino que he crecido profesionalmente en esto y cuando digo crecido profesionalmente, es que rescato con todo sus términos y su profundidad el concepto de desarrollo profesional, o sea yo me he ido especializando en el tiempo en esta área, he ido adquiriendo competencias y dominios profesionales entorno a la conceptualización de las situaciones de violencia, a su evaluación y diagnóstico, al diseño de procesos de intervención, a la ejecución de intervención y a la reflexión entorno al área. Entonces definitivamente también, yo puedo establecer ahí con claridad que el trabajo con violencia ha sido de alguna manera también un motor de desarrollo profesional, porque de alguna manera no sólo es en lo que he estado, como definir una especie de campo, "ahí he estado", describo en qué es lo que he estado, las articulaciones, los cuadrantes, las características de ese territorio, si no que el estar allí ha teñido y ha movilizad también mi crecimiento como profesional. O sea, no me cabe duda, por ejemplo, que es una vida de trabajo super estimulante pero también super compleja y super demandante, entonces en ese contexto, yo creo que, honestamente, trabajar en esta área, requiere estar permanentemente estudiando, sistematizando, reflexionando, y yo creo que en ese sentido, claramente, vislumbro el trabajar en esta área como un fuerte motor para el desarrollo profesional de cualquier profesional que esté vinculado con esta área. Entonces yo creo que ahí tienes un elemento muy importante desde la identidad y un elemento muy importante desde el desarrollo, como de desafío. Yo creo que hay otra área que yo creo que es bien importante, que tiene que ver con el tema de lo personal. Indudablemente, cuando uno habla de identidad, en cierta forma uno puede hablar como de identidad profesional, pero yo creo que es como arbitrario separar esos elementos también de cierto tema como personal. Yo creo que trabajar en violencia también implica de alguna manera, y quizás esto lo podríamos ver más bien desde el tema de los efectos... hay un compañero mío, de acá de la corporación, que habla que trabajar en violencia, y en maltrato específicamente, es un tema que en el fondo implica y complica. El tema de la implicancia yo creo que tiene que ver con ciertas dimensiones del trabajo que implican de alguna manera un compromiso ideológico, ético y en algunos casos hasta político, para trabajar entorno a una dimensión de cambio social que tiene que ver fundamentalmente con la prevención y con la erradicación de las situaciones de violencia y cómo efectivamente la sociedad responde cada vez en forma más adecuada, más integral, más completa frente a las situaciones de violencia que experimentan sus ciudadanos y las personas en concreto. Y eso es implicancia, porque implica un cierto compromiso, implica un meterte que implica de alguna manera la necesidad de ir definiendo algunos límites en términos de hasta dónde esta lo profesional, hasta dónde esta el compromiso ideológico-político, hasta dónde está, de alguna manera, un intento de desarrollar una institución que va más allá de una intervención concreta. Y complica, porque también si tú te fijas, el trabajar con la violencia, de alguna manera, es mirar las relaciones humanas desde una particular óptica y mirar el abordaje de los conflictos entre las personas de una manera también particular. Indudablemente, yo creo que la vida está llena de situaciones en la que los conflictos podrían emerger y ser abordados desde una perspectiva un poco más violenta. Entonces trabajar en violencia y en maltrato te implica la atención por la coherencia y por la consistencia de cómo tú vas a enfrentar tus conflictos, ya no en términos de los niños que atiendes, ya no en términos de las familias que atiendes, sino cómo, por ejemplo, tú vas a enfrentar la relación con tus propios hijos, de cómo vas a aplicar el tema de las medidas disciplinarias en relación a ellos, de cómo te vas a relacionar con tu pareja y de cómo vas a abordar conflictos con ella, en términos de que efectivamente tú puedas decir que haya alguna distinción en relación a ella. Lo complicado tiene que ver con que yo creo que este no es un tipo de pega en el que tú puedas disociarte tan claramente entre los contenidos de tu trabajo y tu actitud y tu conducta en tus relaciones sociales, personales concretas. Yo creo que efectivamente es un tipo de trabajo que tiene una cierta obligación de consistencia y coherencia con tu vida personal y eso es un desafío de un trabajo muy muy importante...

P: ...o sea, hay un trabajo personal además asociado al tema...

R: Sin duda, sin duda, yo creo que hay toda una temática y una dinámica de la vida personal que es un requisito para trabajar en violencia, no cualquier persona puede trabajar en violencia, y con esto no digo que uno sea un super hombre, una super persona, sino que efectivamente hay ciertas dimensiones de su vida profesional que tienen que ser consistentes con el desarrollo de su trabajo, o sea si una persona está trabajando con jóvenes que tienen problemas con las normas no puede tener un procesamiento judicial por un delito, si una persona está trabajando en una institución que en el fondo vela porque no se produzcan situaciones de corrupción, debe ser intachable en su vida interna y privada con el manejo de sus recursos. Desde ese punto, creo que no es el único ámbito, por eso no quiero decir con esto, que la violencia sea el único ámbito de trabajo en donde haya esta presión de consistencia entre lo que uno trabaja y lo que uno realiza, sólo quizás que esto tiene una amplitud mayor en cuanto implica tener una cierta actitud hacia las relaciones sociales concretas que sea consistente. Yo no podría estar como director de este proyecto, si estoy sancionado por ley de VIF, si hay una denuncia de maltrato o con cuestiones que tiene que ver con lo que hemos llamado la moralidad pública y la moralidad privada. Yo no puedo ser director de un centro de explotación sexual comercial y ser consumidor de prostitución. Hay un elemento de coherencia que necesariamente te implica, y eso es un elemento... yo creo que esa frase, que la acuñó un colega, es tremendamente sabia desde ese punto, o sea si uno quiere trabajar en esto, tiene que pensar además en los efectos que tiene más allá de la lógica de la intervención en el centro, implica abordar una perspectiva entorno a la noción del conflicto social, de cómo se aborda, de cómo se trabaja en el campo de lo personal, no sólo en el campo de lo social, no sólo en el campo del discurso. Ese yo creo es un elemento bastante importante.

P: ¿Cómo o cuándo se dio cuenta de esta implicancia en su vida?

R: Yo creo que eso ocurre fundamentalmente cuando tú comienzas a intercalar reflexión sobre la acción, porque efectivamente yo te diría que la corporación a la que yo pertenezco y participo, tiene la característica de muy tempranamente siempre estar muy interesada en el desarrollo de cómo reflexionamos acerca de lo que hacemos, de cómo teorizamos lo que hacemos, de cuál es nuestro marco epistemológico y teórico para abordar y trabajar en lo que nosotros de alguna manera hacemos. Yo creo que fundamentalmente esta es una conclusión que es una conclusión de todo ese proceso, yo diría... el campo de la violencia es un campo que a lo mejor tiene pocas certezas en términos de decir las cosas son así, así deben operar y así se deben desarrollar, pero una de las cosas que sí opera como seguridad y como certeza es un poco lo que te estoy diciendo, que trabajar en violencia requiere de trabajo personal, que no cualquier persona puede trabajar en violencia y que intervenir sobre violencia implica también una exigencia de cómo tú vives la situación de relación con los integrantes de tu grupo familiar y de la coherencia con la que tú participas en los conflictos sociales. Yo creo que ese es un tema de alguna manera que se va haciendo cada vez más patente cuando además la reflexión que uno realiza no se concentra sólo en tu paciente, en tu cliente, en tu beneficiario, en tu usuario, sino en qué ocurre con las personas que trabajamos en violencia... toda la reflexión sobre el síndrome del burn-out, toda la reflexión sobre el tema de la dimensión del trabajo en equipo en violencia, sobre los efectos que tiene sobre las personas trabajar en violencia desde el punto de vista de "quemarse", de tener una especie de victimización bicaria, apunta sobre eso... tú tienes un trabajo sobre el cual tienes que además tener la responsabilidad de cuidarte y de protegerte en la medida en que lo quieres hacer bien.

P: ¿Usted vivió alguna de estas etapas, como por ejemplo, de "quemarse"?

R: ¿Sabes lo que pasa? Yo creo que de alguna manera cuando yo comencé a trabajar en esta área, uno lo que veía eran equipos tremendamente grises en el tema de la violencia, o sea eran equipos tremendamente graves, todo era tremendamente hiperresponsable, cada decisión requería un enorme debate, porque los alcances que tenían eran... entonces, yo diría que eran equipos muy "grises", equipos que estaban hiperconcientes de los temores, los daños, las dificultades del tema, entonces creo que se genera un tema como de pesimismo, se genera como un tema de frustración, y la verdad es que, cuando yo partí trabajando, la mayoría de los equipos tenían altos niveles de rotación al interior de sus equipos y los funcionarios no duraban más de dos años trabajando en los equipos. Yo creo que eso tiene que ver fuertemente con esto que te explico, como de una visión de una hipercomplejidad del tema, de una hiperconciencia crítica del tema de la violencia y una especie de gravedad particular de los profesionales para abordar esto... tú no te podías reír de nada si hay violencia en la vida, hay violencia en el mundo, los niños sufren, las mujeres sufren, entonces cómo puedes estar tranquilo cuando eso ocurre... cuando uno se mete en ese rollo tan heavy, tan grave, la verdad es que termina contaminando la propia vida personal de los profesionales y lo que ocurre es que ese trabajo te quema. Por eso es que trabajar en violencia también

requiere otras cosas: “cuero de chanco”, te requiere ser sensible y al mismo tiempo duro, te requiere ser sensible a lo que ocurre, pero además claro y ordenador, te requiere efectivamente que por una situación de dolor y sufrimiento no te quiebres, sino que te concentres en cómo las aboradas y cómo las enfrentas. Entonces, ahí hay toda otra dimensión de las demandas que tiene el trabajo sobre cómo tú puedes ser sensible y empático frente al sufrimiento del otro, pero no te concentras en ser simpático con el dolor y sufrimiento, sino que te concentras efectivamente en cómo puedes ayudar a generar una situación de diferencias. Entonces, ese es un tema muy importante... ¿por qué te digo esto? Porque yo creo que lo que nosotros hemos concluido desde nuestro esquema de trabajar con violencia se acerca a alguna de las dimensiones que han destacado fundamentalmente autores sobre el tema de la resiliencia. Yo te diría que en términos generales, los profesionales que trabajamos en X tenemos bastante resiliencia para el tema del trabajo con violencia, pero eso se caracteriza por ciertas condiciones también, lo que te decía, mucha reflexividad. Pero también un clima social muy grato de trabajar, yo te diría que si uno entra a nuestra Institución, lo que ocurre es un tema absolutamente o diametralmente distinto de lo que te describía en un comienzo de los primeros equipos de intervención en violencia. Yo te diría que el equipo de profesionales acá, en general, hablo en términos generales, tienen un clima social de trabajo muy positivo, hay vínculos laborales y de contacto personal muy bueno, un clima social de trabajo muy agradable, habitualmente, si tú te fijas, la gente está relativamente relajada y ocupa sus espacios para apoyarse, para compartir, se ríe mucho, se tira mucha talla... la dimensión del humor, por ejemplo, en el modelo de la resiliencia es tremendamente significativa para trabajar en violencia. Yo creo que definitivamente es muy difícil intervenir en violencia si uno no tiene una perspectiva esperanzadora sobre la vida, porque si no engancharías rápidamente con todo el dolor, el pesimismo, el sufrimiento, lo que ha ocurrido con la historia de desastres con la que tienes contacto permanentemente... si tú no tienes una perspectiva positiva para enfrentar eso, honestamente te come, porque tienes muchas razones por las cuales darte cuenta que el mundo está peludo, tienes muchas razones por las cuales, en realidad, darte cuenta que tú sufres mucho, y si te quedas en eso, obviamente, emocionalmente te destruye.

P: ...Entonces, el límite entre lo personal y lo profesional es difuso...

R: Lo que pasa es que yo creo que... a ver, yo creo que en muchas áreas el límite entre lo personal y lo profesional no te lo entrega el fenómeno. Yo ahí quizás diría una cosa distinta, el problema central es que en una temática como la violencia, si tú no defines límites, si tú no trabajas sobre esos elementos, la violencia se va a encargar, el fenómeno se va a encargar de hacerte tomar conciencia de lo que eso implica, pero no es que esto venga como una especie de “contrabando” por parte del fenómeno de la violencia o del maltrato, tú tienes que estructurar, o sea tú tienes que decir hasta dónde llega mi trabajo, hasta dónde llega mi vida personal, qué aspectos de mi vida personal efectivamente son necesarios para desarrollar un buen trabajo en estos elementos, pero tienes que estructurarlo tú, eso no te lo va a dar el fenómeno, te lo va a dar, por eso decimos, el tema de reflexionar lo que requieres y lo que son las habilidades, conocimientos y capacidades que el profesional tiene que tener para trabajar con violencia.

P: ¿Cómo ha definido Ud. sus propios límites?

R: ¿Sabes lo que pasa? Es que yo creo que, de alguna manera, como en todas las cosas, yo creo que uno lo va definiendo en la medida de que ciertas cosas que te parecen obvias, dejan de ser obvias. No es obvia la forma en que tú trabajas, no es obvia la forma en que tú tomas decisiones, no es obvia la forma, por ejemplo, en que tú te vinculas con una persona afectada con este tipo de problemas. Entonces, en la medida en que de repente tú te das cuenta de que nada de eso resulta obvio, necesariamente tienes que empezar a decidir desde dónde te vas a parar para hacerlo, y como no es sólo una parada individual, porque no es sólo un tema tuyo como profesional, no sólo tienes que definir una posición, sino que tienes que socializarla con los otros integrantes de tu equipo y además debatirla, porque hay que fundamentarla, porque en algún momento tiene que ser un argumento para decir por qué tomamos esta decisión y por qué tomamos esta otra. Porque, por ejemplo, llegar a decidir cuando hay que tomar una decisión que no la tome una sola persona, sino que las decisiones se toman de a dos, ¿por qué? Porque efectivamente nosotros tenemos que tomar decisiones que tienen que ver con situaciones de vida de personas y eso es una enorme responsabilidad, si en algunos ámbitos no lo haces bien, puede significar que una persona tenga riesgo vital y eso es una responsabilidad enorme que creemos nosotros no debe radicar nunca en una sola persona... ¿por qué? Porque cuando se conversa, la responsabilidad también se diluye y tienes la posibilidad de mirar entonces el tema desde otra arista, por eso es tan importante el trabajo en equipo en violencia, por eso es tan importante el trabajo multidisciplinario, porque lo que tú puedes ver en un determinado momento no es

suficiente o no basta para poder abordarlo desde las otras perspectivas. Entonces, cómo me doy cuenta, bueno efectivamente equivocándote, efectivamente dándote cuenta de que te equivocaste y efectivamente planteando a un equipo, cuáles fueron tus errores y a partir de eso tratar de definir que procedimiento empleamos para corregir esas situaciones. Yo creo que efectivamente este es un elemento que te lo da el campo de la experiencia, o sea yo creo que hoy en día tenemos una madurez disciplinaria mucho mayor como para ir integrando esto a los procesos formativos, pero cuando yo salí, efectivamente no tenías elementos que te indicaran estos aspectos. La práctica profesional fue muy importante en ese sentido, me ayudó a integrar y a trabajar en esos elementos. Y por otro lado, el seguir efectivamente un proceso de reflexión permanente sobre lo que uno hace, yo creo que eso es vital... personas que trabajan en violencia aislados, sin posibilidad de trabajar en equipo y con un equipo, que no es lo mismo, porque yo puedo trabajar con varias personas y nunca tener un proceso de conversación, es absolutamente inviable, y si tú te fijas cuáles son las instituciones que han posibilitado crear equipos estables en el tiempo en intervención y que han crecido entorno a este ámbito, se ha debido fundamentalmente a que han logrado establecer acciones que van más allá de la mera atención. Han logrado construir equipos, han logrado definir climas sociales de trabajo adecuados, han logrado generar procedimientos y criterios de decisión que efectivamente posibilitan el trabajo. Y eso es super claro, super claro.

P: Ud. habla de efectos y de identidad...

R: Ahá...

P: ¿Cuáles son los efectos que podríamos decir este tema de la violencia trae a la identidad profesional del psicólogo?

R: Lo que pasa es que yo creo que esto va desde una respuesta muy simple, muy simple, como decir, bueno yo soy psicólogo que trabajo en, yo soy psicólogo que hago a, yo soy psicólogo que estoy en un área.. yo creo que hay elementos que son como bastante simples en ese sentido de poder responder y que te dan, de alguna manera, un cierto sentido de pertenencia, te ayudan a construir en términos de decir bueno, este es un territorio en el que yo participo, esta es una disciplina en la que yo estoy, este es un enfoque teórico en el que yo estoy, esta es una temática en la cual yo estoy participando. Yo creo que contribuye a dar algunas respuestas a la pregunta de, bueno quién soy en términos profesionales o qué hago en términos profesionales. Entonces, esos efectos yo diría, en términos generales, tienen que ver con que la identidad profesional deja de ser un elemento genérico como es el de "soy psicólogo" que es la identidad profesional, sino que yo soy psicólogo que trabajo en esta área y en la medida que trabajo en esta área he ido abordando estos elementos y entonces, si tú te fijas, lo que va ocurriendo es que el concepto de identidad comienza cada vez a hacerse más complejo y más especializado, va adquiriendo cada vez más detalles, más aristas, más diferenciaciones, y eso es indudablemente es un proceso muy similar al que sigue la identidad personal, la estructura de la identidad se va cada vez más complejizando, se va cada vez estableciendo más detalles, y yo creo que... eso, obviamente, no creo que tampoco sea una particularidad de esta área, yo creo que lo que hace esta área es definir los matices, determinar los detalles, pero yo creo que cualquier psicólogo que se inserta en un área de trabajo va a tener un impacto sobre su identidad y va a ir generando detalles, especialización y particularidades que dependen efectivamente de esos detalles. Creo que en el caso de la violencia hay un efecto significativo importante, creo que es un territorio que marca mucho, pero tampoco creo que sea algo que ocurre sólo con los psicólogos que trabajan e intervienen en violencia, para nada.

P: Y estos cambios ¿Cómo han sido para usted?

R: Mira, yo creo que lo central es que yo he sentido estos cambios, podríamos decir, son como... vamos a usar un término clínico, son como egosintónicos, son cambios y efectos que de alguna manera si yo los miro en términos de un transcurrir profesional, me siento satisfecho, me gusta lo que veo, creo que de alguna manera como profesional he contribuido, por ejemplo, a desarrollar una institucionalidad. Yo creo que hay cosas muy concretas que ha tenido este trabajo, te fijas, crear una institución, desarrollar proyectos, atender a personas, son cosas muy concretas que no existían. Cuando partimos no había proyecto, cuando partimos no había institución, cuando partimos no había todo este cúmulo de experiencias, entonces yo creo que los efectos, en mi caso por lo menos, han sido enormemente positivos y yo creo que sin duda pensando en una evaluación de lo que ha sido mi desarrollo profesional, yo estoy muy satisfecho con lo que he alcanzado y hemos alcanzado como grupo en esto, que nos faltan cosas, nos faltan muchas cosas, ahora surgen nuevos desafíos, surgen intereses de empezar a ver otras cosas, a explorar otras áreas, a vislumbrar otras dimensiones, pero que sólo las podemos vislumbrar porque

hemos hecho un camino, porque hoy día, de alguna manera, alguien dice X y alguien reconoce la institución o tiene una idea. Pongo un ejemplo, yo ayer fui a hacer un curso al SENAME en X y cuando me presento en X y digo que pertenezco a la Corporación X, hay gente que dice "¡Ah, X! Ah, sí, ustedes tienen mucha experiencia en este otro ámbito.." son cosas que de alguna manera te preguntas, qué hace alguien conociendo en X algo que tú estás haciendo acá por ejemplo. Entonces, hay un elemento que yo diría que para mí por lo menos ha sido particularmente positivo. Yo creo que violencia partió siendo para mí una de las áreas en las cuales yo comencé a explorar en términos profesionales y hoy violencia para mí es un ámbito respecto del cual yo me identifico efectivamente como quizás la dimensión más importante en mi desarrollo profesional. Entonces, hay un tema de centralidad muy distinto desde cuando partí hasta hoy...

P: ¿Ud. se ve en esto mucho tiempo más? ¿o cree que en algún momento extrañará esos ocho años de práctica clínica?

R: Lo que pasa es que si tú me preguntas si me veo en esto, sí, yo te digo que todavía me veo en esto. Yo creo que la pregunta más de fondo no es tanto si me veo o no me veo en esto, yo creo que definitivamente, como te decía, tengo claridad que esto es un tema y un área que me interesa. La pregunta más importante ahora es en qué me veo...

P: ...de aquí en adelante...

R: Claro, porque de alguna manera, te fijas, yo creo que en este minuto pasé desde un elemento más de atención directa, más de trabajo clínico, a un elemento un poco más bien de orden institucional, un nivel que tiene que ver fundamentalmente ya con la coordinación, con el apoyo técnico, con la gestión, con la sistematización de información. Ehhh... no sé qué es lo que viene después, te fijas, pero yo sí creo que hemos acumulado una experiencia importante, por ejemplo, de dar a conocer, y cuando estoy pensando en dar a conocer, estoy pensando en el ámbito de la formación de profesionales, estoy pensando en el ámbito de la publicación, estoy pensando en el ámbito de la investigación. Yo siento que un elemento que se viene como desafío es sistematizar, comunicar, intercambiar experiencias entorno a lo que estamos haciendo. A lo mejor en unos años más voy a volver al campo clínico para retroalimentarme, para volver a establecer... para contrastar modelos, pero hoy yo diría que me siento muy cómodo en este cambio a un nivel más bien de gestión de proyectos, de construcción institucional y de trabajo en el área de generación de conocimientos. Entonces yo creo que, por lo menos, me veo fácilmente quizás todavía el mismo tiempo de años que he invertido aquí en términos de construir hacia esa área.

P: Como un proceso de evolución...

R: Claro, y yo creo que en ese sentido yo no soy una persona que tiene un proyecto de vida en que te digo a los 32 voy a estar aquí, a los 35 acá, a los 40 en esto y a los 50 entonces voy a estar, no sé po, haciendo esto acá. Y no lo he hecho así, porque honestamente, a pesar de que yo soy una persona muy planificada y ordenada, las grandes decisiones de mi vida personal no han tenido que ver con planificación. O sea, yo entré a estudiar psicología, porque en la última charla vocacional a la que fui, se abrió psicología en la región. Ehhh... entré a esta área por un elemento bastante casual, después el tema de la tesis tuvo que ver con un elemento de que si estaba haciendo la práctica en esto, bueno, tiene sentido que haga la tesis en lo mismo para profundizar y de ahí sucesivamente. Entonces, yo creo que en ese sentido, no puede ser todo tan planificado ni presentarlo todo tan ordenado, yo creo que la vida se pone más interesante cuando efectivamente tú no sabes qué es lo que te depara, puedes decir qué cosas te gustaría, claro, y yo te digo que me gustaría tener un par de publicaciones en el área, me gustaría formalizar algunos procesos formativos, me gustaría estar mucho más en el intercambio de experiencias en el tema de la intervención en violencia, sin duda eso lo puedo decir, lo puedo ver, pero dónde voy a estar en un año, en dos años o en tres años, no lo sé y me interesa que no lo sepa todavía...¿sí? ¿te fijas? Entonces yo creo que voy a ir intencionando cierto elementos, definiendo algunos de ellos, pero no como esta imagen de que cuándo voy a hacer esto, ni que cuándo...etc.

P: Me refería un poco a si Ud. echa de menos ahora la clínica...

R: Lo que pasa es que yo creo que uno matiza ciertas cosas, y yo creo que, por ejemplo, yo mantengo consulta privada, mantengo todavía la atención clínica, quizás en un nivel de dedicación horaria mucho menor a la que yo tenía antes, pero en este minuto debo decirte que no lo echo de menos y por lo que te digo, yo creo que el

cambio... o sea, porque yo podría haber dicho no, yo podría haber dicho quiero seguir vinculado al tema de la atención directa, o sea esos cambios no se producen por imposición, se producen porque uno también siente que quiere buscar otras cosas, que necesita integrar otros elementos, que quiere desarrollar aspectos nuevos. Honestamente, yo creo que el tiempo en que me desarrollé esos ocho años de atención directa, de casos, es un tiempo prudente respecto de poder hacer algunas innovaciones, porque por mucho que trabaje en conjunto, por mucho que reflexiones mucho, yo creo que el nivel de la atención clínica en este tipo de temática requiere de espacios de diferencia, o sea yo creo que mantenerse 30 años trabajando sólo en la atención clínica, sólo en ese nivel, yo lo veo complicado... lo veo complicado, porque efectivamente esta es una pega que desgasta, que cansa, que te requiere mucho, no es una pega en la cual tú te puedes sentar y estar ahí trabajando al 50%, o sea uno siempre lo puede hacer, pero eso tiene efectos concretos...¿te fijas? Entonces, yo lo que evaluo ahí, es que yo creo que empecé a sentir la necesidad de poder abordar otras dimensiones, pero dentro de la misma áreas, dentro del mismo trabajo. Por lo tanto, la situación de cambio yo la sentí muy adecuada, muy pertinente en este minuto, no sé más adelante qué va a pasar, pero en este minuto yo estoy muy tranquilo, muy contento con la decisión que tomé de salir del tema de la atención clínica directa.

P: Me gustaría conocer más acerca de lo que nombró hace un rato en relación con el manejo de la coherencia... uno tiene que ser coherente si es profesional en esta área y ser también coherente en la vida privada ¿cómo ha manejado esto?

R: Bueno, yo te puse algunas ejemplificaciones de eso, yo creo que hay un tema o ciertos ámbitos del desarrollo laboral que tienen implicancias más relevantes para la vida personal que otras dimensiones del trabajo, eh... este es un trabajo que necesariamente te plantea que si tú vas a trabajar con situaciones y con personas que han enfrentado estrategias y formas violentas de resolver los conflictos y tú pretendes trabajar con esas personas y decirles que no es la única alternativa de poder abordar las cosas, de que hay una posibilidad de cambio, de que no están necesariamente atrapados en esa situación, eh... con qué cara yo doy ese discurso, si yo en la situación de mis propias relaciones personales estoy atrapado en término de las mismas dificultades. Esto es como ¿puede un terapeuta con dependencia al alcohol y las drogas trabajar con drogadictos? Una cosa es tener experiencia en el área, otra cosa es haber pasado por una crisis personal, salir del asunto, y después reflexionar, sistematizar, pero salir.. te fijas? Entonces, una cosa es que haya un monitor que haya tenido experiencia en drogas, por ejemplo, un terapeuta que haya tenido experiencia en drogas, pero haya salido y eso le permite trabajar y abordar, pero otra cosa muy distinta es una persona que trabaja con el tema de drogas, teniendo problemas de drogas. Yo creo que tú necesitas ser consistente y coherente en todos los aspectos de tu vida para todos los aspectos de tu intervención laboral. Pero yo creo que una persona que cree efectivamente que la violencia es aceptable, que cree que hay situaciones en que efectivamente la violencia es adecuada y pertinente y que sirve para resolver los conflictos al interior de las familias, no puede trabajar en VIF, porque si no tu intervención no sólo no va a producir cambios, sino que va a fortalecer los sistemas de creencias, va a favorecer las actitudes y los sistemas ideológicos que actúan a la base de las situaciones de violencia, entonces tu intervención no sólo no va a producir cambios, sino que va a cristalizar aún más la situación general. Yo creo que hay ámbitos de coherencia y consistencia, porque además, por ejemplo, hay una dimensión profesional, pero también hay una dimensión institucional. Si yo como director, además como director, ni siquiera como profesional, como director de una institución, tienes problemas en ese ámbito, no es consistente que tú seas director de una institución...¿te fijas? Insisto, no todos los ámbitos de la vida profesional requieren esa consistencia o esa obligatoriedad, pero yo siento que en esta área sí, tú no puedes tener problemas de violencia al interior de tu familia y estar coordinando un proyecto de violencia. O puedes haberlos tenido y puedes haberlos abordado, puedes haberlos trabajado, si yo estuviera en esa situación, efectivamente tendría que solicitar dejar la dirección, mantener un perfil más bajo, mientras trabajo ese tipo de situaciones. Por eso te digo que esta es un área de trabajo que tiene mucha presión para los profesionales, porque, de alguna manera, debe haber una concepción ideológica, política sobre el fenómeno de la violencia, pero yo creo que es un tema de partida más simple, uno lo puede ir complejizando a través de la reflexión, pero de partida es más simple y está en que vas a trabajar con personas que tienen el problema, si tú vas a trabajar con esas personas se supone que tienes algo distinto que decirles, algo distinto que comunicarles y algo distinto al ayudarlos en términos de creer que es posible superar esa situación, si no ¡andate pa' la casa! Si crees que no se puede superar, si crees que... esto es como trabajar con violencia teniendo la idea que la violencia es parte de la naturaleza, intrínsecamente parte de la naturaleza humana. Si es parte intrínseca de la naturaleza humana y está en nuestro calendario genético, entonces ¡vámonos pa' la casa! ¡¿qué hacemos trabajando en un proyecto de violencia?! Me hago entonces genetista o bioquímico y planteo entonces la alternativa de la modificación genética y eso sería coherente, pero no trabajar en un proyecto psicosocial sobre

violencia. Entonces, no es lo mismo, la posibilidad que tú tengas de obtener el cambio tiene una estrecha relación con la forma en que tú concibes el problema de la violencia, el modelo teórico que te sustenta, el modelo epistemológico con el que trabajas, los elementos del quehacer, además personal, porque yo creo que es una pega que además ehh... nosotros trabajamos con niños que han tenido relaciones con adultos en las cuales efectivamente han sido fuertemente vulnerados en sus derechos, fuertemente vulnerados... entonces, yo no puedo decir que la relación y el vínculo que yo establezca con ese niño no tiene nada que ver con el problema que está trabajando, o sea un elemento de reparación para un niño que ha experimentado violencia es poder tener un contacto con un adulto que evidencie que existen alternativas a las formas de relación. Entonces, una persona que trabaja en violencia tiene que tener la capacidad de ser tremendamente amoroso, tremendamente tolerante del otro, tremendamente respetuoso, ser tremendamente afectivo en términos de poder comunicar el valor del otro y que no es la única alternativa, de que no es natural que le saquen la cresta, que no es natural ni obvio que le puedan dar con palos, porque también existen otras posibilidades y otras alternativas. Entonces, nosotros sostenemos que un elemento central de la intervención en violencia es el tipo de relación que construye el profesional con la persona que trabaja y con la familia que trabaja. Si un profesional es abusivo en su relación con la familia que trabaja, es abusivo en su relación con el niño que trabaja, entonces cuál es la diferencia entre la intervención del profesional y la vivencia que tiene el niño. Entonces, lo mismo ocurre... porque si no significa que tú efectivamente puedes ser radicalmente distinto aquí y allá, y yo creo que hay personas que pueden serlo, porque los ámbitos de la vida personal y los ámbitos del campo laboral son tan distintos, tan disímiles, que en realidad pueden efectivamente haber discrepancias, haber diferencias o no requieres con tanta rigurosidad el tema de la consistencia, pero al menos yo sostengo que en esta área es muy importante.

P: ¿Cuáles han sido los efectos, concretamente, en el ámbito de la familia?

R: Sabes, por ejemplo, yo creo que uno de los temas tiene que ver con... cuando yo empiezo a trabajar sobre el maltrato, empiezo a conceptualizar y a reflexionar sobre las relaciones entre los adultos y los niños, cómo se construyen las relaciones sociales, cómo se entienden los elementos, cómo se define el tema de la disciplina. Si nosotros sostenemos, por ejemplo, que la violencia contra los niños tiene que ver fundamentalmente con comprender que los niños son propiedad de los adultos y en cuanto propiedad pueden disponer libremente de ellos. Entonces, si yo soy consistente con eso, no puedo concebir a mis hijos como mi propiedad y no puedo establecer una relación a partir de simplemente "tú eres mi hijo y punto". Se complejiza mucho la noción de autoridad, se complejiza mucho el modelo de crianza, se complejizan mucho los procesos de disciplina y se complejiza mucho el proceso de formación de los niños también...

P: ... ha sido complicado...

R: Claro que es complicado, porque efectivamente hay minutos en que efectivamente te dan ganas de pegarle el cachuchazo y punto ¿me entiendes? Si fijate, si yo creo que una de las cosas importantes que me ha ocurrido a mí es que a partir de mi vivencia concreta con los chicos, yo he logrado entender por qué hay tantas familias que maltratan a sus hijos, porque efectivamente criar a un niño es un proceso de largo aliento, complejo, difícil, con muchas satisfacciones, pero muy difícil también y efectivamente tienes ganas de decir "¡cállate!", que tienes ganas de decir "...porque soy tu papá", "porque a mí se me ocurrió" y ¡punto!... ¿cachai? Y ahí es donde viene el tema, entonces tú dices, a ver...qué estoy diciendo, qué es lo que necesitan los niños...por ejemplo, este tema de que no, de que los padres tienen que ser amigos de los hijos...¡las pinzas! Si los hijos quieren amigos ¡que tengan amigos! Lo que necesitan es un padre y un padre no es un amigo, por lo tanto tiene que cumplir otras funciones ¿te fijas? Entonces, yo creo que todas esas cosas van produciendo un tema en el cual hay una... o sea, yo creo que el tema de las relaciones familiares siempre son un tema, por anga o por manga, de elementos de problematización. Y uno tiene que problematizar mucho más sobre el tema, o sea si tú estás vinculado al tema de violencia intrafamiliar, la relación con tu pareja no puede reproducir el modelo machista ¿me entiendes? Y eso entonces te implica tener que establecer otras cosas...

P: ...o sea es una presión...

R: Absolutamente, pero ¿sabes lo que pasa? Es que yo creo que es un tema de ida y vuelta, porque no es que haya una especie de, en la nomenclatura del otro social significativo, que yo sienta que me están presionando y que si no soy coherente entonces me va a retar, no lo veo tanto en un sentido así como de la presión social externa, lo veo efectivamente, por lo menos en mi caso, desde un punto de vista de optar por un elemento de consistencia, o

sea eso tiene que ver porque eso es lo que yo creo, no es porque alguien me demanda desde afuera eso. Si yo creo que el maltrato infantil explicita las peores formas de concebir las relaciones sociales entre adultos y niños, en donde objetivar al cabro chico te permite someterlo a una serie de torturas, entonces yo no puedo sostener que la relación con mi hijo va a tener que estar en el marco de que él es un objeto a disposición mía. Y pucha que es cómodo cuando lo ves así... porque él tiene que hacer lo que yo quiero, porque él tiene que portarse como yo designo, ¿por qué? Porque soy su papá y punto y soy su autoridad... ¿cachai? Y a lo mejor hay momentos en que uno tiene que plantear esos elementos de autoridad, pero no puede ser un estilo exclusivamente autoritario... y eso tensiona y tensiona porque le da a las relaciones con tu pareja, a las relaciones con tu hijo la pérdida de un carácter obvio, la pérdida de un carácter natural, la pérdida de "así son las cosas"...

P: ...es un proceso de construcción permanente...

R: Exacto, exacto... y yo creo que uno va revisando esos elementos y los va enfrentando y yo creo que todas esas cosas efectivamente sólo se resuelven cuando las has tenido que enfrentar, o sea hasta antes hay una percepción ideológica, valórica, pero sólo hasta después de que has tenido que enfrentar muchas de esas cosas, efectivamente tú puedes decir no, espérate, esto requiere de una consistencia y cuando lo enfrentaste, efectivamente te puedes dar cuenta de que lo abordaste desde ahí...

P: Es como estar todo el tiempo sabiendo cuáles son los efectos de la violencia y...

R: ...¿Sabes lo que pasa? Es que no, y ¿sabes por qué no? Porque tú no puedes construir las relaciones sociales desde la violencia, tú tienes que construir las relaciones sociales desde la no violencia...

P: ...yo me refería al trabajo acá...

R: ¡Ah! Claro, pero lo que pasa es que esto tiene dos patas y por eso la violencia es sólo una de las patas, es sólo una de las patas posibles, porque tú no puedes decir sólo "no a la violencia", tienes que poder decir sí a qué... y entonces, es super importante tener una construcción optimista, positiva y que plantee una alternativa. Si tú dices no al modelo patriarcal en la relación con tu mujer, entonces tienes que decir bueno, entonces esta es otra forma de relación si es posible. Entonces cuando tú te metes en la relación con tus cabros, no lo estás haciendo desde que no tienes que pegarles no más, sino bueno ya, no les pego ¿y? ¿cachai? Esa opción yo creo que es particularmente triste, cuando tú te metes en una temática que tiene hartos componentes ideológicos, valóricos, pero eso actúa como una camisa de fuerza, como un freno, porque la violencia te puede decir todas las cosas que no hay que hacer, pero no te dice ninguna de las que tienes que hacer. Entonces, si estamos hablando de un tema de construcción, por eso, por ejemplo, nosotros enfrentamos la violencia porque creemos en el tema de la promoción de los derechos ¿te fijas? Y la violencia es uno de los campos en que se expresa más claramente cómo los derechos son vulnerados, pero no trabajamos porque los derechos se vulneran no más, sino porque creemos que los derechos tienen que ser respetados, tienen que ser protegidos... entonces, yo creo que es necesario tener esas dos dimensiones, yo creo que uno no puede construir una coherencia importante en términos del trabajo, si sólo se concentra en el tema de la violencia, tiene que necesariamente poder imaginar o vislumbrar formas de relación distinta, siendo la violencia la expresión más terrible, probablemente, de las visiones sociales que marcan la diferencia, la desigualdad, el no respeto a los derechos... se puede hacer una construcción de una relación social en la que el derecho del otro, la tolerancia a las perspectivas, la aceptación del otro sean elementos de trabajo y eso es super difícil, en la práctica cotidiana el sentimiento más común que de repente nos da por los otros es mandarlos a freír monos, entonces es muy fácil, es muy fácil el tema de la violencia, es muy simple caer en el tema de la violencia... y por eso hay que hacer todo un trabajo paralelo y simultáneo de construir una forma de ver las cosas en el que tú digas es un fenómeno multipresente en la historia del ser humano, pero no es necesariamente connatural al ser humano y por lo tanto, puedes trabajar, al menos en su disminución, suena muy utópico la erradicación, pero... Yo creo que es difícil, si un profesional trabaja en el tema de la violencia desde la violencia, yo creo que es tremendamente... yo creo que un profesional trabaja con la violencia situándose particularmente desde la no-violencia. Eso es muy importante, yo te diría que si hay algo que define un poco una estrategia de aproximación al tema es ese, no es trabajar con la violencia desde la violencia, sino que es trabajar con la violencia desde la no-violencia, desde situar límites, desde marcar posibilidades, desde marcar alternativas, desde evidenciar que hay otras posibilidades, no estamos condenados a resolver nuestras situaciones a partir de la violencia.

P: Como cerrando un poco, como haciendo una especie de resumen ¿cuáles serían las principales demandas internas y externas de este trabajo?

R: A ver, yo creo que hay demandas internas que tienen que ver fundamentalmente con formación, con estilo personal, con consistencia y coherencia desde el punto de vista de cómo te conduces en tu intervención y de cómo participas, digamos, en tu vida social, no sólo es una consistencia en la estructura de personalidad por decirlo así, sino más bien es cómo tú vives eso que declaras y trabajas en tus relaciones sociales. Yo creo que esas son las dimensiones más centrales, ahora, sin duda hay una dimensión de coherencia social también en que la gente que te ve en un determinado puesto espera que también tengas una situación, y yo creo que eso también está, sólo que señalo que creo, en mi caso no sé si en todos, pero creo que en mi caso, eso es un elemento que está, pero no es el elemento que marca el aspecto más relevante. Si yo siento que hay un elemento de consistencia, es porque yo siento que hay una apreciación personal de la consistencia y porque además si yo digo esto que estoy diciendo es porque lo creo, no lo digo porque sea estratégicamente correcto, no lo digo porque sea políticamente adecuado, no lo digo porque institucionalmente me deja en una posición más adecuada. Lo digo porque yo lo creo, pero como todo lo que nosotros creemos, hay una diferencia entre lo que nosotros sostenemos debiera ser y creemos, es lo que estamos viviendo, y esa diferencia, ese vacío hay que trabajarla desde la relación profesional y desde el trabajo personal. Ese es el tema central, entonces yo creo que las demandas tienen que ver con experiencia, tienen que ver con formación, tienen que ver con reflexión permanente, tienen que ver con visiones en las cuales el trabajo debe desarrollarse, trabajo multidisciplinario, trabajo en equipo abierto a la experiencia, tratando de identificar tempranamente los problemas para generar criterios de decisión que te ayuden a arreglarlos rápidamente. Esos son, yo diría, los tópicos más relevantes en términos como de las tensiones o de las exigencias que de alguna manera hay al trabajar en esta área.

P: ¿Y las demandas externas como, por ejemplo, la eficiencia?

R: Yo creo que en términos de las demandas externas, claro, hay un tema que tiene que ver con que, por ejemplo, muchas de nuestras instituciones trabajamos con recursos del Estado y eso implica que el Estado obviamente va a controlar cómo se gastan esos recursos, cuántas personas atendiste y viene todo el tema de la estadística, viene todo el tema de los logros, viene todo el tema de fundamentar y explicitar los resultados esperados. Desde la dimensión externa, yo creo que la demanda más relevante tiene que ver con la calidad de la atención y con la eficiencia en el logro de resultados. Ese yo diría es un punto importante, y otro, la presión de atención...

P: ...mucho gente...

R: Mucha gente y por lo tanto listas de espera, evaluar las gravedades para determinar quién ingresa, necesidades de respuesta, necesidades de orientación, entonces hay demandas externas que tienen que ver fundamentalmente con un tema de la calidad, con la eficiencia, con la evidencia de los resultados y con justificar los recursos que se designan.

P: ¿Cómo controlan esto de las demandas de resultados?

R: Bueno, efectivamente yo creo que ahí hay una relación que tiene que ser clara entre los términos internos... ehh... yo podría irme en la más directa y decir bueno, tengo que justificarle al Estado, porque el Estado me pide y tengo que responder..esa es una manera de mirar la cosa, pero yo creo efectivamente la mejor manera de uno poder tener sustentabilidad en el tiempo es hacer un trabajo de calidad y eso es un tema interno, no es un tema externo, o sea yo no voy a hacer un trabajo de calidad porque con eso me van a seguir dando plata, yo hago un trabajo de calidad porque esa es la mejor condición en la cual puedo asegurarme una sustentabilidad en el tiempo y por lo tanto, la primera obligación que debiéramos tener nosotros en este tipo de proyectos es ser buenos, ser técnicamente buenos, hacer las cosas que hacemos y hacerlas bien...

P: ...y ¿si no es así?

R: Es que... ¿sabes lo que pasa? Es que yo creo que puede no ser así, pero puede ser un elemento que implica entonces... por eso la evaluación es tan importante, porque si no soy bueno así, porque me falta conocimiento, entonces está la capacitación, porque si me falta experiencia, entonces acudo a otro, porque si no he protocolizado y no he formalizado mis procedimientos y mi toma de decisiones, entonces me pongo a trabajar

con el equipo en términos de generar criterios, generar protocolos, generar elementos, o sea no va a venir el Estado a decirme cómo puedo mejorar las cosas, si tú no te preocupas de cómo mejoras las cosas, lo único que te va a decir el Estado es que no te entrega más plata...no te va a decir cómo mejorar las cosas, por lo tanto yo entiendo eso más como una responsabilidad interna que externa, o sea tú tienes que tener la presión por hacer las cosas bien, porque si las haces bien vas a poder justificar, fundamentar y vas a poder pedir más, vas a poder exigir más y vas a poder de alguna manera ser un referente. Si nosotros hemos trabajado en esta área, es porque de alguna manera nos hemos ido convirtiendo en un referente para la intervención en violencia familiar, en un referente para la intervención en maltrato. Hoy día cuando la gente piensa en maltrato, piensa en intervención en maltrato, de alguna manera, una de las cinco primeras cosas que piensa es en X, entonces eso es un tema, eso es un sello, es un algo que te dice ahí hay calidad, ahí hay presencia... y eso no es porque el Estado nos diga que tenemos que ser buenos, eso es porque... yo entiendo que la única manera de hacer algo es hacerlo bien, sino mejor no lo hagas, o por último mantén ciertos correlatos de calidad que tienen que estar siempre presentes, porque si no sobrepresionas y sobreexiges al equipo y lo fundes también, hay que tener un tema racional también, no ser tan obsesivo... pero el tema de la calidad tiene que ser un elemento presente permanentemente en cualquiera de estos proyectos, y por eso hay un desafío también interno, cómo efectivamente vas trabajando las cosas para que den resultado, para que estén bien, para que funcionen, para que las personas que vienen acá se sientan mejor no se sientan peor...

P: y ¿no les ha pasado que estas exigencias fundan a algunos profesionales del equipo?

R: Sabes lo que pasa es que sin duda es una presión, es una presión... pero yo creo que ahí es vital las formas de organización internas en el trabajo. O sea, cómo tú diferencias las responsabilidades. El trabajo es presionante por sí mismo, o sea tú no requieres al Estado para que esté encima pidiéndote cosas, pidiéndote resultados, pidiéndote eficiencia para que el trabajo sea complicado. Si tú sólo basaras la organización interna desde el punto de vista de dar cuenta de, lo más probable es que pierdas el principal sentido que le permite a un equipo estabilidad, que es el sentido del trabajo, el sentido de la pega, que yo creo que soy partidario de no ponerlo afuera. Si tú a un equipo le das como motivo central el trabajar, rendirle por ejemplo al SENAME, yo creo que indudablemente ese equipo va en el mediano plazo al descabro, porque en el momento en que el SENAME no te pide nada, en el momento en que pasan tres meses y no te exigen algo, el trabajo en esos tres meses se diluye, la principal posibilidad que tú tienes acá de un buen trabajo es que cada uno de los profesionales sienta que lo que hace contribuye al logro de un objetivo y que tienes que estar de acuerdo con ese objetivo, entonces es super importante que todo el equipo profesional conozca los objetivos del proyecto y los comparta y se comprometa con ellos, porque así va a entender que lo que hace aporta y ayuda concretamente a eso, con independencia de si el SENAME te pide o no te pide. Si yo quiero mostrar que la metodología resulta no es para que solamente nos asignen la plata el otro año, es importante que la asignen sin duda, pero se lo quiero mostrar porque además entonces este modelo puede ser replicado y te permite una serie de otros elementos. No te voy a decir que en algún minuto las relaciones no se hacen complicadas, estás saturado de pega y te exigen y te llaman para pedirte cabezas de pescado y te las piden altiro y para el otro segundo y eso te tensa, te estresa, te complica, pero por eso de alguna manera el equipo también tiene que ser capaz de contener esos estrés, orientarlos, decir "oye, sabís que tú estai muy cansado, sale para allá, nosotros te apoyamos ahora" y en otro momento es al revés. Pero eso es un tema de organización interna, desde el trabajo y desde el equipo. Que es presionante, es presionante, que es estresante, es estresante, que hay momentos en que terminas muerto de cansado, sobrepasado con el tema, sí, si eso es parte de lo que trabajamos, no es un tema de excepcionalidad, es en eso o entorno a eso que hacemos nuestro trabajo, pero yo entiendo que no lo debemos hacer exclusivamente por si me lo van a pedir o no me lo van a pedir. Yo, en mi opinión, en ese sentido si uno construye un proyecto y un equipo para trabajar en violencia para responderle al Estado por los recursos que me entregaron, ese equipo va a durar poco. En cambio un equipo que tiene un sentido de su trabajo muy claro y preciso, conoce los objetivos y los comparte y se compromete con ellos, es mucho más probable que podamos tener mejores resultados y es mucho más probable además que la cuenta que demos sea mucho mejor. Yo creo que hay que partir al revés. Ese es el sentido como básico del trabajo.

P: Y en una palabra para terminar ¿qué cree Ud. que le ha entregado este trabajo?

R: Mira, honestamente, y quizás puede sonar super cursi, como a lo mejor... las cosas siempre cuando uno las pone ahí quedan como... pero yo creo que, honestamente, soy mejor persona y mejor profesional con lo vivido hasta hoy... y creo que con eso basta, yo creo que no le podría pedir nada más a un trabajo ni a una institución ni a lo que hago. O sea yo creo que soy mucho mejor profesional ahora de lo que era antes y creo que en términos

generales, en términos si tú quieres de una contribución a la sociedad, o sea creo que tengo muchas más cosas que decirle y aportarle a la sociedad hoy a partir de la experiencia y la evolución profesional que he tenido. Creo que esas dos cosas bastan, yo no sé si se le puede pedir muchas cosas más a una persona.

P: Entonces, en términos de experiencia personal ha sido un crecimiento...

R: Sí, sí... no, sin duda, o sea yo no tendría... yo creo que, vamos a hacer la típica distinción de... no, ha sido un desarrollo, no un crecimiento, porque esto no tiene que ver simplemente con que sabemos más cosas o con que hoy día conozco más modelos teóricos que los que conocía antes, yo creo que efectivamente implica un cambio cualitativo en la forma de mirar las cosas, en la forma de relacionarte, en la forma de llevar tu trabajo...entonces, claro ha sido un desarrollo.

P: Muchas gracias por...

R: ...no, de hecho podríamos estar conversando millones de años sobre el tema...

ENTREVISTA N°2
Psicóloga, Intervención en Crisis, Organización Pública

P: Me gustaría saber acerca de tu llegada al trabajo que actualmente desempeñas...

R: Mira, yooooo... me tiraría hasta la época de la práctica, porque cuando yo tuve que hacer mi práctica profesional, yo quería hacer mi práctica en clínica, eso lo tenía super claro, y dentro del tema de clínica salió la posibilidad de trabajar en la Oficina Comunal de la Mujer en el Departamento de Violencia Intrafamiliar y el tema de violencia y de mujer me gustó mucho... eh... después de eso, bueno hice mi práctica, mi tesis cierto, y cuando me titulé, yo había hecho un diplomado en Psicología, Familia y Derecho y en ese diplomado tuve una unidad de victimología y la victimología me fascinó, el tema de la victimología me gustó mucho y seguí como informándome yo por mi cuenta, en qué consistía esto de la victimología, el trabajo con víctimas... y cuando me titulé, se había abierto el puesto para este trabajo, habían llamado a concurso para este trabajo, pero dentro de los requisitos estaban, por ejemplo, más de dos años de experiencia laboral y yo no contaba con esa experiencia... postulé y por supuesto que no quedé, porque no cumplía con ese requisito básico, y hablando con un amigo que era fiscal le dije "¿sabés qué? A mí me interesa el trabajo, sobre todo en abuso sexual ¿dónde podría trabajar en abuso sexual? porque en X va a ser imposible, porque no cumplo como con los requisitos del currículum" y él me dijo "¿sabés qué? Existe un centro en X que se llama X y que trabaja con delitos sexuales" y ahí hay como una historia bien cómica de cómo llego a trabajar en X, porque él me da el nombre de la directora de esa época que era X, y la llamo, logro que me conteste el teléfono, porque en el fondo estaba llamando una persona X, y ahí me presenté y le dije "X, tú no me conoces, yo soy X, soy psicóloga titulada..." y en definitiva, lo que le dije es que me interesaba el tema de la victimología y quiero trabajar en abuso sexual, sé que no están buscando profesionales en este momento, pero aunque sea en forma gratuita estoy dispuesta a trabajar. Y ahí, se quedó como callada, me dio una entrevista, fui a esa entrevista, en esa entrevista me comentó que probablemente en dos o tres meses más iban a requerir de uno o dos puestos de profesionales y de ser así me iba a llamar. Y me llamó, se hizo un proceso de selección donde postulamos hartas personas y finalmente quedé... y ahí tuve la experiencia de trabajar un año en atención a víctimas de abuso sexual, sobre todo en niños y adolescentes. Y ahí el trabajo consistía principalmente en realizar evaluaciones psicológicas y evaluaciones periciales, que son dos cosas distintas, y por otro lado terapia. Bueno, super buena escuela, aprendí montones, la directora del centro me capacitó en peritajes psicológicos que es una técnica, en el fondo, que a uno no le enseñan en la universidad, es algo que yo aprendí ahí, porque tiene que ver con ver veracidad del relato y ahí tuve la posibilidad de trabajar con niños y niñas víctimas de abuso sexual y la experiencia, en términos profesionales y personales, fue super enriquecedora... eh, sobre todo por esa combinación, porque además de ser víctimas de abuso, eran niños... y fue super lindo, super enriquecedor, que yo creo que ahí podríamos ahondar después con más detalle en cómo es el trabajo, cómo me impactó a mí profesionalmente, super interesante. Y después de eso, llega un momento en que yo, por razones contextuales, decido cambiarme de trabajo y justo abrieron cupos para acá. Fue una cuestión así super azarosa, que yo ya estoy decidiendo irme de X, estoy buscando donde poder trabajar, y sale la publicación en el diario de que se abre un puesto acá. Y postulé acá y quedé. Y bueno, aquí el trabajo es... a ver, además el trabajo es super amplio, pero por supuesto que yo diría que la parte central del trabajo es atención a víctimas y la atención a víctimas en un espectro mucho más amplio, porque es víctima de cualquier tipo de delito... y trabajo con un grupo etéreo mucho más amplio. Y sí aquí es un trabajo mucho más de contención, de intervención en crisis, lo otro era más terapéutico, no es que yo viera al niño cuando acababa de ser víctima de un delito sexual, si no que yo lo veía después para reparar, para hacer terapia, para evaluar cómo está.. y no po, aquí es mucho de contención, de intervención en crisis.

P: ¿Cuánto tiempo llevas acá?

R: Acá llevo... cumplí 4 meses... sí, llevo poco tiempo, llevo cuatro meses acá...

P: ¿Y te has sentido bien aquí?

R: Sí, si...

P: ...en el fondo era lo que querías desde un principio...

R: Sí, la temática, el trabajo, sí, sí, me encantan, me gusta, he aprendido ene, sobre todo contenta porque mis pegas han sido pegas que me han aportado mucho profesionalmente, donde siento que he aprendido, no ha sido esa sensación así como de "bueno, en realidad aquí no tengo mucho más que aprender..." no, por el contrario, todos los días aprendo algo nuevo y cada vez me voy acercando más como al tema de la psicología jurídica, donde está incluida por supuesto la victimología. Entonces, como soy psicóloga y no abogada... yo siempre le digo a la gente "Mire, yo soy psicóloga, no soy abogada, así que déjeme consultar, déjeme averiguar eso..." y ahí mismo voy aprendiendo po. Ehhh, así que ha sido interesante, super interesante.

P: En X trabajabas con otros profesionales también ¿no?

R: En X éramos psicólogos, asistente social, había una abogada, pero no trabajaba directamente con ella, ella atendía a la gente por su parte. Aquí uno trabaja en conjunto con los abogados, porque por ejemplo el abogado te dice "¿sabes qué? Quiero ver la posibilidad de un acuerdo reparatorio...". El acuerdo reparatorio es una figura legal, es una salida alternativa a un proceso penal. Entonces yo tengo que evaluar si existe la posibilidad de realizar un acuerdo reparatorio, cómo se realiza, y ahí uno hace una suerte de mediación... te contactai con la víctima, te contactai con el imputado, ver si es que están de acuerdo en llegar a alguna solución alternativa. Eso quizás es lo interesante de esta pega, que es una pega super amplia, donde yo siento que utilizo mis conocimientos de psicología comunitaria, de mediación que aprendí en el diplomado, de psicología clínica super hartoo...

P: ...aquí hay que hacer como de todo...

R: Claro, claro...

P: ¿En X tal vez el rol estaba como más definido?

R: Sí, mucho más definido y claro, mucho más especializado. Era pericia y evaluaciones y terapia. Aquí es mucho más amplio, incluso aquí de repente ehh.. uno como que... asesora a profesionales del ámbito judicial, de repente mandan a pedir un peritaje a un imputado y le llega un informe y no entiende nada y te dice "oye, qué significa esta cuestión y por qué sale que tiene trastorno de la personalidad con rasgos psicopáticos ¿qué significa eso?" y uno le empieza a explicar, entonces claro, es más amplio, pero lo principal, lo medular, lo que guía el trabajo es la atención a las víctimas, eso está por sobre todo. De hecho si a mí me llama un abogado porque necesita hablar conmigo, pero tengo a alguien esperándome para ser atendido o hay que acompañar a alguien a X, esa es mi prioridad.

P: Y ¿Cómo ha sido este proceso de adaptación de un trabajo a otro, que han sido bastante distintos?

R: Eeehh... difícil, difícil. Sí, yo diría que... pero tiene que ver con... eso es lo increíble, no tiene que ver con la atención a la gente. A mí lo que más me gratifica es el atender a las personas, no tengo rollos... el rollo no pasa por ahí, no pasa por la atención a la persona aunque esté muy mal... tiene que ver con aspectos más bien organizacionales ¿por qué? Porque esta pega es como... lo que te iba a decir delante, como una metáfora que yo encuentro... es como psicología de posta, de urgencia, entonces estás trabajando y estás atendiendo, atendiendo, atendiendo, atendiendo y es un desgaste eeehhh... personal muy grande, no porque no me guste o no me gratifique atender a cinco personas seguido, si que porque claramente son las 7 de la tarde y no he alcanzado a almorzar y me siento hipoglucémica y cachai que en el computador tenis cuatro mail de gente que te dice "¡urgente, por favor mándame tal cosa!" y por otro lado te suena el teléfono y te llama una persona y te llama porque está super mal y sientes que no le puedes dedicar ese tiempo que requiere esa persona y llegas a tu casa exhausta, super cansada, super cansada, entonces de repente dices "chuta, cuándo queda espacio para mi vida personal". Eso, pero ¿te fijas que es un tema más bien organizacional? Que no tiene que ver con la atención a la víctima en sí. Eso, en eso estoy tratando de regularme, de aprender a decir que no, aprender a delegar a ratos, de repente decir "sabes que en este momento no puedo", porque uno tiene límites. Eso. Yo diría que ahí es donde ha estado mi período de adaptación más importante, también aprender a hacer cosas en las cuales nunca me capacitaron, porque aquí la pega es super diversa y hay muchas cosas que uno hace que son como de asistente social, ehhh...de abogada a ratos, de relacionadora pública, de repente llamando, gestionando cosas, teniendo una

reunión con el centro de mediación y viendo la posibilidad de crear un proyecto de no sé qué cosa... entonces para esas cosas yo no estoy capacitada o no se me enseñó y son cosas que he tenido que aprender en el camino, que en términos personales y profesionales, me resultan super interesantes, pero que agregan una cuota de estrés, porque ¡no es algo que te fluya po!, no es como que te sienten a alguien adelante y te digan "haz terapia", eso me fluye, no tengo que... no me estreso para hacerlo. Entonces, yo diría que ahí ha estado el período de adaptación, pero tiene que ver con cosas más bien organizacionales de... como... claro, de eso... que de la atención a la víctima propiamente tal.

P: ¿Qué medidas crees tú que has podido tomar hasta ahora para estar bien? Porque para trabajar con personas, para hacer terapia hay que estar bien...

R: Es que ese es el tema, yo aquí no hago terapia, es como rara la definición, porque si yo veo a alguien y me doy cuenta que la persona está super afectada por la experiencia vivida, yo puedo hacer un par de sesiones de intervención en crisis que se le llama, de contención, de relajarla... que en definitiva, yo creo, que uno hace intervenciones terapéuticas e intervenciones terapéuticas super importantes, pero uno no guía un proceso de reparación de largo alcance, ahí yo derivo, derivo a la red, llamo, busco en la red donde la pueden atender y sí después superviso eso, llamo a la psicóloga, le pregunto cómo ve que va y yo le digo "¿sabes qué? Sería bueno empezar a prepararla para que, no sé po, se haga la idea de que tiene que ir a X..." y yo me puedo seguir reuniendo con la persona, le pregunto cómo está...

P: ...pero no es algo que esté definido, no es que la persona venga a control contigo ni que tenga que venir cada cierto tiempo al psicólogo...

R: No, él o ella vienen, pero por motivos de la investigación en el fondo, aunque yo creo también, que depende de cada uno, yo igual tiendo, aún cuando trato a ratos de no hacerlo, tiendo a establecer una relación como super terapéutica con la gente, entonces sí me pasa que vienen señoras y me dicen "ay, ¿puedo hablar un ratito con Ud?" y entran y después me dicen "ay, qué bueno, porque después que hablo con Ud. puedo comer, porque ando con la guata tan apretada..." en el fondo vienen a una sesión así como de terapia, pero en definitiva la definición del perfil, del rol del psicólogo en X no es ese, no es hacer terapia, es hacer contención y acompañamiento, pero no terapia. Claro, yo creo que esa es la distinción, uno hace intervenciones terapéuticas, pero no guía ni hace un proceso terapéutico completo, eso no.

P: Y cuál dirías tú ha sido tu mayor apoyo en este momento para adaptarte a este nuevo trabajo...

R: Eeehh... las relaciones interpersonales significativas. Eso, claro... y por relaciones interpersonales significativas me refiero a mi pareja y a la gente de acá que es un super buen equipo, que sé que cuento con la gente y yo creo que eso por sobre todo. Son quienes en un momento en que tú te sientes muy agobiada tú puedes decir "¿sabes que chiquillos? Estoy sobrepasada..." o también al revés. Me ha pasado que de repente, la otra vez por ejemplo, había un compañero que estaba pero así, corría para todos lados y de repente lo pesqué y le dije "A ver qué pasa, estai con muchas cosas..." y me dijo "es que estoy con... estoy con esto y con esto y con esto..." y más encima aquí pasa que contestaste el teléfono y es una urgencia y terminas tú atendiendo esa urgencia, porque es como una posta, entonces le dije "ya X, yo te hago esto y esto" y me dice "Ay, pucha un millón de gracias", "sí, ningún problema, anda a hacer lo que estás haciendo y tú tranquilo, yo atiendo a la señora, yo después voy a hablar con...".

P: Es una pega muy demandante...!!

R: Muy demandante claro...

P: Y como equipo ¿tienen alguna estrategia de autocuidado o algo que hagan en conjunto o es sólo el apoyo diario?

R: El apoyo diario, tenemos reuniones técnicas, que yo diría que en las reuniones técnicas se problematiza el trabajo, sirve como autocuidado y por otro lado también intentamos dentro de lo posible de repente de recrearnos... yo diría que es un cuidado sobre todo diario, porque por ejemplo, de repente, tenemos a alguien muy estresado y onda, no sé po "X, para, vamos a almorzar...", "No, lo que pasa es que estoy...", "Pero mujer, si no va

a pasar nada, no se va a caer el mundo, vamos a almorzar te va a hacer bien desconectarte, estoy muy estresada” ¿Cachai? Y ahí nos vamos cuidando entre todos. No hay una actividad de autocuidado estructurada, pero sí está la intención, de hecho yo con otra compañera que está en X, estamos como viendo la posibilidad de crear algún tipo de autocuidado más estructurado. La organización también contrató a dos psicólogas para que hicieran un tema de autocuidado a nivel como organizacional que se está gestionando.

P: ¿Pero eso sería como permanente? ¿o es como una intervención que vienen, hacen y se van?

R: A nivel organizacional es una cosa que vienen y hacen y dura X meses, pero yo me imagino que van a dejar como cierto programa para que se continúe en el tiempo. Eso lo desconozco, pero en relación con nuestro equipo nosotros pensamos tratar de armar algo un poquito más permanente. Pero yo diría que está el autocuidado diario que es el más importante...

P: El apoyo del equipo...

R: Sí, el apoyo del equipo y a la vez el apoyo, en mi caso personal, también de mi pareja, saber que cuento con alguien con quien hablar, que si llego en algún momento muy cansada me entiende y no es como “¡Pucha, veni cansada!”, si no que “ok relájate, te atiendo yo”.

P: ¿Y tú antes vivías con tus papás?

R: Yo antes vivía con mis papás, claro. En realidad desde que empecé mi vida laboral como que me independicé de mis papás. Claro, igual hace como ya dos años que no vivo con mis papás...

P: ...entonces ha sido como...

R: ...¡claro! marcó como el límite, hasta antes de la U vivía con... de hecho toda la universidad viví con mis papás, me titulé y me fui. Siempre mantengo un contacto super cercano con ellos, los adoro...

P: ...ellos son de acá...

R: Son de acá, exacto...

P: O sea igual es un apoyo que tienes, es como un refugio...

R: Sí, sí... sí, de hecho también hablo con ellos, de repente los fines de semana, los domingos, sobre todo con mi viejo que es médico y postero muchos años, médico de la posta, entonces con él... por eso es que se me viene esa metáfora a la cabeza, porque es de repente ver a mi viejo en cómo trabajaba él.

P: ¡Claro!... y si pudieras hacer una descripción o una definición de tu rol dentro de la organización ¿cómo sería?

R: Claro, dentro de la organización...

P: ¿O qué fue lo que te dijeron acerca de tu función cuando llegaste aquí?

R: Claro, a mí me dijeron... me anticiparon, me dijeron que... sabían que yo era una psicóloga que durante estos años me había dedicado a la psicología clínica por sobre todo y que este no era un trabajo netamente clínico, incluso que aquí no se hacía terapia y que si estaba dispuesta... me acuerdo que en esa conversación, en la entrevista, yo lo definí...claro, es como una psicología de trinchera, yo me imaginaba así como..., porque es peleando la batalla todo el rato, pero no porque tengas un enemigo ¿me entiendes? No es que estés peleando contra otro, sino que estás salvando cosas, esa es como la sensación, es como salvando para que no se hunda, porque de repente alguien, no sé po... nos pasó la otra vez que tuvimos un caso que se suicidó y es super fuerte cuando te llaman y te dicen “oye, tal caso se suicidó” es super fuerte y eso en general en terapia son variables que uno las tiene más manejadas, no sé po, si estás atendiendo a alguien y cachai que está con mucha ideación suicida, bueno no sé, uno ve la posibilidad de hospitalizarlo, hará dos, tres sesiones a la semana hasta que uno se

de cuenta que está el tema mejor, lo derivai al psiquiatra, pero aquí de repente en una conversación con la persona, en dos conversaciones, cuando estás viendo cosas tan de repente prácticas, no alcanzaste a indagar más allá o la persona no te refirió ideación suicida y ¡se suicidó!... entonces, eso es como... a eso me refiero con lo de psicología de trinchera, no es sólo esta psicología como clásica que uno está acostumbrada a hacer, entonces... es una psicología práctica, super en el hacer, mmhhh...

P: Y ¿cómo es un día diario acá para ti?

R: Es super relativo, y yo diría que incluso hay semanas, hay semanas que son extremadamente agotadoras y yo diría muy agotadoras, y otras semanas que son super llevaderas, que se trabaja hartó, pero que... pero ¿un día? yo hay días que paso todo el día fuera de la oficina...

P: Harto viaje también...

R: Sí, se viaja mucho, se viaja super hartó y eso lo hace dinámico, lo hace super entretenido, porque de repente en un día anduviste en X, después pasaste por X y terminaste las dos últimas horas del día acá en la oficina. Pero el único pero de eso es que cuando llegai a la oficina y abres el computador es como ahhhhhhh... ves los mail y, claro, porque uno se contacta con la gente de la organización mucho por mail "¿sabes qué? Te llamo pa pedirte que por favor tal cosa, que tal cosa..." y siempre son peticiones, porque no es pa saludar a la persona po, además de saludarla uno siempre viene con algo de... eh... así que es super dinámico y eso es super entretenido, si yo, así sinceramente, si el único tema es que esto con la mitad de repente de trabajo, sería una cosa, yo creo que, el trabajo de mis sueños. El tema es que es mucha carga.

P: ¿Cuántas horas haces acá tú? O no tienen horario fijo...

R: Sí, el horario es fijo...

P: Jornada completa...

R: Jornada completa, pero por supuesto que nunca me voy antes de 8:30 - 9:00. Hay algunos que probablemente manejan esto del horario mejor, pero es que... por eso te digo que es por días, porque hay días en que uno puede irse a las 7:00 de la tarde, pero hay días en que... siempre hay alguien que se queda hasta más tarde, porque algo le pasó a esa persona ese día que se le acumularon cosas y que tuvo que quedarse más tarde. El tema es no transformar ese "hasta más tarde" como en algo constante...

P: Claro, sólo cuando es necesario...

R: Exacto...

P: ¿Cuáles son tus principales tareas?

R: A ver... informes no hacemos. Hacemos, ya... atención a las víctimas y atención a las víctimas es desde la primera acogida que llamamos, que es atenderla, ver cómo está, evaluar en la primera entrevista, explicarle en qué consiste esto, cuáles son sus derechos, cuáles son los pasos que va a tener que seguir y ver si es que en algunos de esos pasos hay que acompañarla, después de esa evaluación ver cómo está para ver si la derivas a una terapia, y después mantener un contacto permanente con esa persona... uno la llama una vez a la semana o cada 15 días "Señora María, cómo está usted, se siente mejor, cómo le ha ido en las terapias...", "¿sabe qué? Me volvió a amenazar...", "Ya, sabe que venga y le vamos a brindar algún tipo de medida de protección especial" y de repente se entrega algún otro tipo de medida de protección...

P: ¿Visitas domiciliarias?

R: Claro, es que eso tiene que ver con toda la atención a las víctimas. Sí hacemos evaluaciones, la diferencia es que no hacemos el informe, pero yo si evaluo... pero no hacemos el informe, porque si nos pusiéramos a hacer informes de los ciento y tanto casos que hay, no terminaríamos nunca...

P: Y ¿qué es lo que evalúas tú principalmente? ¿qué es lo más importante para la institución?

R: Cómo está en términos emocionales después del delito, en el fondo qué tan dañada está y lo segundo, qué tanta disposición tiene a participar en el proceso... Por ejemplo, yo recibo a una persona que es víctima, por ejemplo, de un delito sexual ¿ya? Una niña de 18 años que iba caminando por la calle, la agarraron y la violaron... la recibo, lo primero que veo es cómo está, por ejemplo, si está muy afectada eehh... al tiro hago como una evaluación ya, está con estrés postraumático, está con una sintomatología super aguda, esta niña está con riesgo suicida, hay que hacer algo hoy. Entonces, ese mismo día busco atención, yo misma hago contención, no sé, incluso puedo acompañarla a su casa, puedo ir a dejarla a la casa, hablar con la mamá y decirle "por favor, ojo que ella no se encuentra bien, mañana tiene hora a tal lado, a tal lado, a tal lado...". Y por otro lado también, después voy evaluando con ella y le explico que... ponte tú que se agarró el tipo eehh... qué tan dispuesta está ella a colaborar con eso, o por ejemplo a ir al X para que la examinen, porque muchas mujeres después no quieren que las examinen ni que las vean y el examen de X es porque ellos después hacen un informe que para X sirve como un medio de prueba... ehh... entonces hay algunas que te dicen "sí señorita, yo voy a ir, porque yo que este gallo pague por lo que me hizo" y otras que no, que no quieren saber nada de nada...

P: ¿Hay algún tipo de intervención psicológica definida desde antes para todos los profesionales o cada uno utiliza sus herramientas?

R: No, por eso que... sí, cada uno...yo creo que por eso en el fondo acá, fue tan... yo creo que una de las razones por las cuales la selección de los profesionales en esta pega fue tan estricta, fue por eso, porque la idea era contratar gente que tuviera las herramientas, la capacidad y el nivel profesional como para poder hacer una intervención y que no hubiese que enseñarle a hacer una intervención y que si le dices que evalúe a un niño con graves... para ver si hay o no indicadores de abuso, tenga las herramientas y tenga la experiencia. Por eso que el proceso de selección fue super difícil, postuló mucha gente. Claro, por eso que no hay una forma organizada, formalizada de cómo hacer intervención en crisis, pero se supone que aquí todos sabemos hacer intervención en crisis... ¿cachai? Esa es como la idea.

P: Ya, o sea es un requisito de la pega...

R: Es un requisito de la pega que tú sepai hacerlo, claro, claro...

P: De verdad te agradezco un montón que me hayas recibido...

R: Encantada, encantada, y pongámonos de acuerdo para.....

2º ENTREVISTA

P: Me gustaría saber... si pudieras describir el perfil ideal para un psicólogo que desempeñara lo mismo que tú ¿cómo sería éste? ¿qué recursos tendría que tener? ¿qué conocimientos tendría que manejar?

R: Ya, ehhh... Como enfocándome en el tema del trabajo con las víctimas dentro de la pega que yo hago, porque dentro de la pega que yo hago, aún cuando tiene que ver efectivamente con el trabajo con víctimas, igual hay otras labores que son más amplias y que quizás no necesariamente tienen que ver con el perfil de un psicólogo que trabaje con víctimas, pero en relación con eso en específico, ehhh... a ver, yo creo que lo primero, lo primero tiene que ver con conocimientos en relación al tema de la victimología, creo que es fundamental si uno va a trabajar con víctimas es saber qué es lo que se ha estudiado en relación al tema de la victimología, cuáles son los distintos enfoques que hay, hacer una lectura crítica del tema de la victimología, porque la victimología parte en un principio con un enfoque muy tradicional de la psicología y después como que va planteando, haciendo aportes más novedosos. Entonces, a ver, conocimientos en relación al tema, en segundo lugar gusto por el tema, yo creo que uno tiene que estar dispuesto a trabajar con gente que necesariamente va a ser gente que está bastante dañada de algún modo en relación a experiencias estresantes que ha vivido y que por lo tanto uno tiene que estar dispuesto a tener la capacidad de hacer mucha contención y creo que eso requiere de un psicólogo que sea capaz de mantener la calma, de no inundarse de la emoción del otro sin dejar de ser empático por supuesto, teniendo la capacidad de empatizar, de ponerte en el lugar del otro, de sentir la experiencia del otro, y no de perderte en el

otro, porque lo que más necesita una víctima que está muy... que está viviendo un momento de crisis, que está en crisis, es que el que tenga al frente esté más tranquilo que ella. Yo diría que eso es fundamental. Y cuando el estrés de la pega es mucho, eso no es tan fácil como aparece así en términos teóricos.... eh... lucidez para tomar decisiones rápidas, muchas veces cuando se trabaja con víctimas uno tiene que, además de tener muchas habilidades clínicas, tener una buena capacidad de gestión y de decisión, eso también creo que es importante en el perfil del psicólogo... conocimiento, habilidades terapéuticas básicas por decirlo de algún modo...ehh... ene aguante al estrés, esa es como un poco la idea, en el fondo no... porque si uno durante el día va a atender a cuatro o cinco personas que están tremendamente desbordadas y uno no es capaz de manejarse con ese estrés, finalmente terminas más desbordado que las personas que tienes al frente. Y por eso también, ir entregando soluciones prácticas y sin dejar de ser empático y simétrico que para mí es una cuestión fundamental mientras trabajo con las personas, si a ratos utilizar un poco la posición, el rol profesional para poder de repente guiar, que eso es algo que a mí personalmente me ha resultado... que para mí ha sido un aprendizaje, porque yo era muy antes... sobre todo en terapia, de la onda de ir conociendo a las personas, super respetuosa de sus procesos, si es que de repente yo consideraba que estaba realizando ciertas prácticas que contribuían a aumentar el problema, yo prefería durante la terapia ir problematizando todo eso hasta que llegara un momento en que las personas tomaran ellos la decisión de cambiar ese estilo de afrontamiento. Sin embargo, cuando uno trabaja con víctimas y el trabajo es intervención en crisis, de repente uno tiene que ser más directivo. Eso por ejemplo en mí ha sido un proceso de aprendizaje que en un inicio, por un tema teórico y epistemológico, me costaba mucho, pero ahora me he dado cuenta que es super necesario y que en el fondo es lo que la gente espera. Por eso que yo haría la distinción entre el trabajo terapéutico con víctimas y el trabajo de intervención en crisis con víctimas que son cosas distintas ¿se entiende la diferencia?

P: Sí, en intervenciones terapéuticas hay más tiempo, se respetan un poco más los tiempos de las personas...

R: Hay más tiempo, uno puede adecuarse al ritmo del otro, claro... en la intervención en crisis no, ahí de repente uno tiene que ser más directivo y la gente lo busca, lo busca...

P: ¿Cómo es eso? ¿cómo lo busca?

R: Eh... en el sentido que una mujer que está desbordada porque el marido la acaba de tratar de matar y llega a X con cortes en el brazo, porque la trató de acuchillar, no cierto, uno no saca nada diciéndole "Pucha, sabe que señora yo la entiendo, que terrible su situación, esas cosas pasan..." y empezar a empatizar, porque se desborda más y se pone a llorar. Ahí en términos concretos es ver qué vamos a hacer para cortar este patrón de violencia, tenemos que tomar decisiones, dedicarnos más a lo concreto, a lo judicial. Bueno esa parte eh... pero, ¿me entiendes? En ese sentido y de repente y también empiezan... y ahí explicarle que ese sentimiento que tiene en relación con que la van a volver a agredir, todo tiene que ver con que le estás entregando más poder del que tiene, no se puede convencer a ningún... "no po, es que el otro día cuando fue, ponte tú, le dio derecho a las visitas", "es que no es que le haya dado derecho a las visitas, es que todo hombre tiene derecho a visita a menos que haya alguna razón que le quite las visitas" y ahí las mujeres como que van entendiendo ¿me entiendes? En ese sentido como confrontarlas un poco, aclararles las cosas, decir de repente "la cosa no es así", porque en el fondo uno tiene un conocimiento que tiene que ver con ciertas reglas que regulan nuestro orden social que ellas no conocen y ahí uno se las tiene que poner, mostrar y decir que efectivamente es así aún cuando ella tenga la percepción de que es distinto. Entonces eso para mí es algo nuevo que yo no estaba acostumbrada a hacer en el trabajo con las personas.

P: Y ¿cómo fue ese proceso de cambio de la intervención terapéutica a la intervención en crisis?

R: ¿Ese cambio?

P: Claro, para ti ¿cómo fue?

R: Eh... super interesante, super interesante, porque yo diría que en un inicio me resistí un poco, me resistía un poco a tener que ser más directiva, pero en algún momento frente a una situación en que ya estaba muy desbordada, como por ensayo y error me salió, porque sentía que era lo único y me di cuenta del efecto que tenía en el otro, tranquilizador y dije en realidad, bueno la teoría por algo dice esto y en realidad en estos casos es

necesario y sin dejar de ser cálida y sin dejar de ser empática, sin dejar que, quizás en una segunda sesión, uno pueda hacer un trabajo un poco más paulatino, sí ser un poquito más directa por decirlo de algún modo. Eso, yo diría que eso es básicamente el perfil que necesita tener una persona que trabaja con víctimas... conocimiento, capacidad de manejar el estrés...

P: ¿Cómo te ves tú en relación con este perfil?

R: Aprendiendo, aprendiendo, nunca uno deja de aprender. A ver, hoy yo creo que estoy con un manejo mucho mejor que hace un par de meses atrás, me siento mucho más tranquila, pero sí creo que todavía me falta en algunos casos, por ejemplo... yo soy de la idea de que las personas son libres de hacer lo que quieran y cuando uno trabaja dentro de un marco donde hay ciertas reglas y tener que imponerle cosas al otro a mi todavía me resulta muy difícil. Cuando tiene que hacer tal cosa porque la ley lo dice, ahí me resulta más difícil, porque necesariamente el trabajo con víctimas generalmente está en el límite entre lo legal y lo ilegal, entonces cuando uno está en ese borde, en ese límite, hay muchas veces en que uno tiene que imponer cosas po y decirle que no es así, que si hace eso tiene que asumir tales consecuencias, eso todavía me resulta un poco difícil...

P: Y ¿Cómo lo manejas?

R: ¿Cómo lo manejo? Ehhh... dándome tiempo, dándome el espacio entre un encuentro y otro. Por ejemplo, cuando me doy cuenta que no logro... a ver, aún cuando le digo a la persona "¿sabe lo que pasa? Es que el tema aquí es que usted no tiene opción, es una obligación que se le impone, porque así son las reglas legales.." y la persona "no, que yo no, es que no estoy de acuerdo". Y ahí conviene "Mire, hagamos una cosa, por favor piense si nos juntamos una vez más y ahí vamos a conversar con más calma y yo después analizo la sesión que tuve con la persona y veo ciertas estrategias de afrontamiento en relación con esa persona en particular, de acuerdo a sus características personales y contextuales y llego con más herramientas para enfrentarlo. Claro, y hay veces que he pedido ayuda a colegas. Una vez que me pasó con una persona que... ¡es que empaticé, le encontré toda la razón, entonces me resultaba imposible poder imponérselo! Eehhh.. y ahí le pedí a una colega, le dije "Sabís qué, no, no, me la ganó, no puedo, porque yo estoy de acuerdo con la señora, no puedo obligarla, así que por favor habla tú con ella, explícale que en realidad es un deber, que no tiene opción, porque yo no pude..."

P: ¿Qué te pasó? ¿Porqué no pudiste?

R: No pude, porque en el fondo yo sentía que yo en su lugar habría hecho exactamente lo mismo, también habría dicho "no, es que yo no quiero ir y nadie me puede obligar a ir y si me tienen que conducir por la fuerza, que me conduzcan por la fuerza". Porque soy de la idea que los seres humanos somos finalmente dueños de nuestras vidas, entonces que venga otro a imponértelo a mí me resulta complicado. Y ahí es el tema del manejo de la psicología jurídica, que tú estás en un... donde hay ciertas reglas que se imponen sobre la libertad y ahí yo tengo como un rollo, que todavía estoy como aprendiendo, que estoy como problematizando, que estoy pensando, porque en la medida en que uno le va encontrando sentido yo creo que es más fácil tener una actitud más enérgica y más firme. Ahí me cuesta un poco más...

P: Es complicado...

R: Sí poh...

P: Porque uno en terapia lo que hace es todo lo contrario, va por el lado, tratando de guiar, pero no obliga a hacer nada...

R: Claro, exacto, claro, claro...

P: Me hablaste de estrés ¿Cómo definirías el estrés que se vive en tu trabajo o en relación al trabajo con víctimas?

R: Ya, el estrés del profesional... claro, yo creo es difícil, porque el profesional tiene que ver básicamente con que hay momentos en que se lo sobredemanda, en que tiene que hacer muchas actividades a la vez y todas las actividades tienen carácter de urgente y uno tiene que tener ahí la capacidad de poner y decir "¿Sabes qué? Estoy

haciendo cuatro cosas, la quinta no la puedo hacer en este minuto". Si es urgente hay que saber delegar "¿sabes? necesito que alguien haga esto por mí" y ahí es donde el trabajo en equipo, de un equipo que trabaja con víctimas, es super importante y de hecho, lo hacemos entre nosotros, yo de repente... porque hay momentos en que tú ves al otro que está pero sobrepasado, entonces tú te acercas y le dices "Compañero, ¿qué pasa? ¿tienes muchas cosas?", "la verdad es que sí, tengo esto y esto y esto y esto", "ya, ok, yo te hago estas tres cosas, tú haces las otras cuatro", "Ok, pucha, gracias". Entonces ahí yo creo que ese es el manejo, el trabajar en un equipo cohesionado yo diría que es el mejor colchón de soporte frente al estrés y el saber también delegar y pedir ayuda, no creer que uno tiene que hacerlas todas, porque ni siquiera es que uno crea que las puede todas, sino que uno siente que es tu obligación hacerlo, pero hay un límite, por algo somos un equipo de varias personas y de repente estamos todos super cargados de pega... entonces eso, yo diría que el aprender a delegar, el aprender a comunicar al otro cuáles son tus necesidades en ese momento, capacidad de organización, ser eficiente, en el sentido de que de repente no irse en la volá de que es tan amorosa la señora que me quedo conversando dos horas si sé que tengo que hacer cuatro cosas más, porque, y en el fondo en mí ha sido un ejercicio de entender que lo que estoy haciendo no es terapia, que pueden ser intervenciones terapéuticas, pero no es una sesión terapéutica, a menos que pueda, hay veces en que me programo.

P: Pero tienes que hacerte el espacio, porque en la organización eso no...

R: En la organización está contemplado que uno pueda hacer con una apersona tres o cuatro sesiones de intervención en crisis, se entiende como intervención en crisis. Lo que pasa es que en un inicio cuando recién partí tenía menos casos, uyy y me daba el lujo, por ejemplo tenía una niña en X y viajaba todas las semanas a X a atenderla a ella y hoy entiendo que ir a X a atenderla a ella es perder, imagínate el término que ocupo, perder una tarde en... más que perder una tarde es que en una tarde sólo atiendes a una persona, cuando si te organizas de otro modo podrías haber atendido cuatro o cinco y cuando uno tiene muchos casos, atender a uno en una tarde es un lujo. Y en el fondo el número de casos que tengo yo es mucho menor al que tiene el resto que lleva trabajando más tiempo. Pero lo que sí yo diría es que es super lindo el trabajo con víctimas, es el acompañar a alguien en un momento tan crítico de su vida e incluso tener la posibilidad de conocer experiencias que probablemente uno nunca va a vivir, yo espero nunca vivir que me maten a mi marido, pero el hecho de compartir con alguien esa experiencia y saber que esa persona en ese momento confía en ti y es capaz de explicarte lo que está sintiendo, lo que le está pasando, es super interesante y también ver las diferencias entre las reacciones y las formas de afrontamiento de distintas personas que viven situaciones similares también es un aprendizaje increíble y super interesante, es super enriquecedor en términos profesionales, porque uno va cachando un poco como estilos de afrontamiento y con qué tienen que ver esos estilos de afrontamiento, con historias de vida, con características personales, con red de apoyo y ahí uno va... y después va adquiriendo más práctica, empiezas a conversar con alguien y a partir de ciertos elementos que te entrega, que tienen relación con estas cosas que nombré, historia de vida, red social, habilidades personales, es decir esta persona va a andar super bien, a esta persona le puedo pedir que haga más cosas en forma individual o esta otra no, en realidad esta otra va a necesitar que esté al lado, super al lado, que la esté acompañando en todo, porque ni siquiera voy a ser capaz de decirle cuál es la dirección de X, porque no va a llegar. Entonces tener ese ojo, uno va como ejercitando el ojo...

P: Eso en términos profesionales... ¿y en términos personales qué te ha entregado el trabajo con víctimas?

R: En términos personales... una cosa tiene que ver con eso, con conocer experiencias que a mí me han enseñado, por ejemplo cuando uno atiende a alguien que ha vivido una situación, uno inevitablemente se pregunta ¿cómo habría reaccionado yo? Y en esas circunstancias uno se va conociendo, cuando uno se pregunta a ver ¿qué habría hecho yo? Y ese ponerse en el lugar a uno le permite ir conociéndose a sí mismo... yo creo que también conocer cuáles son mis límites, cuáles son mis límites en términos del manejo de la carga del trabajo, cuáles son mis límites en relación a qué tipo de personas, por ejemplo, me resulta más fácil atender y cuáles me resulta más complicado... eh... a ver... el saber que... como reforzar la idea de que la profesión que escogí es efectivamente la profesión que me hace feliz y que me gusta.

P: En términos más de tu vida personal ¿qué es lo que te ha entregado este trabajar con víctimas? Porque me imagino que estar en este tema puede influir de alguna manera en tu vida... ¿o no?

R: ¿Sabes lo que pasa? Es que en este momento estoy en un período de mi vida en que me cuesta hacer la distinción entre el trabajo con víctimas y las características de la pega, entonces creo que.. yo he tenido ene costos

personales, sobre todo en este período en que yo creo que, aún cuando llevo meses todavía estoy... yo creo que uno nunca se deja de adaptar, de hecho lo he hablado con el resto de mis compañeras y me han dicho "yo todavía me sigo adaptando", porque es una pega tan dinámica y tan cambiante que uno se tiene que adaptar día a día. Entonces, sí he tenido costos, pero yo creo que tiene que ver con las características del trabajo más que con el trabajo con la víctima ¿me entiendes?

P: Son factores más bien organizacionales...

R: Exacto, por ejemplo que es demasiada la carga de trabajo, que sí siento que llego muy agotada, que... porque por ejemplo, en mi trabajo anterior yo igual trabajaba con víctimas, trabajaba con el tema de abuso sexual, trabaja con niños víctimas de abuso sexual y donde vivía a diario...ehhh...estaba con niños que me entregaban unos relatos que desgarradores, de repente escuchabas que un niñito, bueno... desgarradores, pero pese a eso yo no soy de la onda que porque escuchaste un relato muy triste vas a quedar cargado y te vas a ir triste para la casa, no, jamás nunca, eso no me sucede porque creo que el intentar, y este quizás es un punto importante, yo creo que este cuento de tratar de no involucrarte emocionalmente para que no te afecte, yo creo que produce un efecto contrario, te terminas desensibilizando, uno termina con el famoso Síndrome del Burn-out, porque uno no puede, porque es super poco natural, por decirlo de algún modo, no sé cómo explicarlo, lo normal es que una persona que tiene una visión humanista tienda a empatizar con el que tiene al frente. Yo en mi otra pega empatizaba, jugaba con los niños, me entristecía por los relatos que me contaban, pero era tan enriquecedora esa posibilidad de estar con ellos, que yo me iba feliz a mi casa, incluso aunque hubiese escuchado un relato muy triste. Pero en esta otra pega, tiene que ver no con los relatos, no con la experiencia de haber estado con alguien que había vivido una situación dolorosa, tiene que ver con que me levanté a las 7 de la mañana, estuve todo el día trabajando, no alcancé a almorzar, me siento hipoglucémica, son las 7:30 de la tarde y cuando voy saliendo, tres urgencias. Eso, entonces por eso es que... y ha tenido costos super importantes, super importantes en mi vida personal, pero por eso, no es la atención a las víctimas, son las características de la pega...

P: Si volvemos un poco al trabajo que tú realizaste anteriormente en X...

R: Ya..

P: ¿Qué fue lo que más te llamó la atención del trabajo con víctimas cuando recién empezaste a entrar en este tema? ¿qué es lo que más te gustaba? Y que tal vez te sigue gustando...

R: Claro... a ver... que todas las personas aún cuando hayan vivido una experiencia muy dolorosa, son mucho más que eso. Yo creo que eso es lo fundamental, de hecho a mí el término víctima al comienzo tampoco me gustaba, me resultaba como super chocante, porque es como que la mirai y ella es una víctima, no, si es que es mucho más que eso. Ese niño que vivió una experiencia dolorosa o esa mujer, porque también trabajaba con adolescentes un poquito más grandes, ehhh... si uno, después de abordar el tema, empezaba a entrar en otros temas, se encontraba con una persona llena de miles de facetas con ene cosas super ricas y eso, el saber que tienes un ser humano al frente que es super complejo y que es mucho más que una experiencia de victimización. Eso, eso yo creo que me enseñó... a no perder de vista que uno está con una persona que es un todo, que no es sólo la víctima y rescatar ese otro lado que es lo que después te permite que ella misma se rescate.

P: Y si nos paramos en el ahora, en ti misma que ya conoces lo que es el trabajo con violencia ¿Cómo dirías tú que fue la evolución?

R: Menos ingenua. Eso, mucho menos ingenua, o sea en el fondo conocer que la gente te miente, que es super doloroso, que la gente te miente, que la gente a ratos sí se aprovecha, que uno sí tiene que hacer el juego de contrastar relatos y de aceptar que a veces, como decía hace un segundo, efectivamente la gente te está mintiendo y está conscientemente mintiéndote, no es que esté, desde la psicología tradicional, ocupando un mecanismo de defensa donde no es capaz de reconocer algún tema, no, la persona intencionadamente te está engrupiendo, eso, eso me costó, porque también uno trabaja con un grupo de personas po. Este cuento de que hay personas que son más susceptibles de ser víctimas que otras, también es algo que lo he aprendido. A categorizar un poco más también en términos de decir "sí, efectivamente es más fácil que esa persona sea víctima de un delito sexual que esta otra. Eso, aprender a ser menos ingenua... si, eso... ese ha sido un cambio importante, a ser más suspicaz, menos confiada..

P: Tiene que ver también un poco con la frustración, con la tolerancia a la frustración...

R: Claro, con la tolerancia a la frustración, porque sí... porque, yo más que frustrarme era que me sorprendía, no me lo podía creer, me quedaba como perpleja ¿cómo me engrupió?! Más que atribuírmelo "Oh, ¡qué terrible que no me di cuenta!" fue como "chuta, en realidad existe esto" y tengo que hacerme cargo de que existe y no seguir obviándolo... efectivamente existe la posibilidad de que la gente te he... en todo caso, no es la mayoría de los casos, son un par de casos puntuales, pero dentro de diez pueden ser dos y uno cuando está trabajando en el tema tiene que ser capaz de pesquisarlo. De repente me lo cuestiono como ese "ser adulto" que uno siempre pide, de repente uno siempre dice "ay, los adultos que tienen esa cuestión así como..." no sé es como, no sé, estoy media complicada para hablar, debe ser que estoy cansada, pero es como cuando uno piensa en el Principito y toda esa idea del Principito y uno dice "todos los adultos deberían ser como el Principito" bueno, en este mundo de repente si uno es muy Principito pa sus cosas, no puedes hacer tu trabajo como hay que hacerlo, en términos profesionales, y que tenga los resultados que se espera que tenga y que finalmente son resultados que se supone que contribuyen al bienestar del otro, no solamente... y social en general.

P: Esto último quizás tiene mucho que ver con lo que anteriormente me habías dicho en relación con considerar a la persona no como una víctima, sino que viéndola como que ella también es capaz de desplegar sus recursos para defenderse...

R: Exacto, la persona es mucho más que una víctima y si tiene un estilo anterior, no sé po, un estilo anterior en que está acostumbrado a hacer ciertas cosas lo va a seguir haciendo sea víctima o no sea víctima, en términos positivos o negativos. Se acrecientan de repente ciertos rasgos al haber procesos de victimización, pero no es que se transforme en otra persona.

P: ¿Tú recuerdas alguna experiencia que te haya marcado mucho en tu trabajo? ¿con alguna persona o en alguna situación en que te hayas visto complicada?

R: A ver, cuando me hiciste esa pregunta lo primero que se me vino a la cabeza fue la primera víctima-víctima que atendí, pero fue en un área como terapéutica, fue en ese espacio, y que fue la que me hizo decir "me gusta el trabajo con víctimas y con víctimas de abuso sexual y esto es lo que me gusta, es lo mío..." y fue un proceso terapéutico precioso, super lindo y que fue cuando hice mi práctica profesional, ella fue la primera que cabe perfectamente en la categoría de "víctima", pero para mí es la X, no es la víctima. Ella, ella me marcó ene y ella fue víctima de una historia terrible de abuso en la infancia, de un abuso sexual crónico por parte del padrastro, decía ella desde que tenía, calculábamos con ella, como tres años de edad hasta los 14 años. Es una historia heavy, muy muy impactante, pero hicimos un trabajo super lindo juntas que fue como de un año... y yo siempre le digo que si estoy trabajando en este tema es gracias a la posibilidad que tú me diste de haber conocido tu experiencia. Y en ella además hubo cambios que fueron sorprendentes que yo creo que nunca en mi vida voy a tener un proceso terapéutico tan "exitoso" como ese, porque era una mujer que cuando llegaba a terapia no dejaba a sus hijos con nadie que no fuera ella, cuando tuvo su segundo hijo, entró en una depresión posparto, porque sabía que su hija se había quedado en la casa sola con unos familiares y todo... una persona totalmente aniquilada en términos sociales, tenía que estar con sus hijos y no confiaba en su marido, todo un cuento... y al final terminamos la terapia y la X estaba trabajando, sus hijos iban al jardín, tenía una relación de pareja super rica, había vuelto a disfrutar... había vuelto, había empezado a disfrutar de su sexualidad, entonces fue super linda esa experiencia de saber que existe esa posibilidad de transformar ese tipo de cosas...

P: ¿Y por qué dices que nunca más vas a volver a vivir un caso tan "exitoso"?

R: ¡Es que ese caso fue super lindo! Y yo creo que... nunca más dentro de, o no sé si nunca más, pero... o capaz que en la experiencia... es único y es tu primer proceso y es tan lindo, ese maravillarse de esa forma con el cambio. Quizás sí, lo que pasa es que ahora no estoy en un período de hacer terapia, entonces yo creo que también tiene que ver con eso...

P: ¿Te gustaría volver a hacer terapia?

R: Sí, no, y tengo la certeza de que voy a volver a hacer terapia en algún momento...

P: Porque ahora tú no puedes hacer terapia... ¿cierto?

R: No puedo, no.. yo diría que tengo sesiones terapéuticas, pero no tengo procesos terapéuticos en mi experiencia de trabajo actual y yo sí creo que yo, personalmente, soy una persona que me inclino más por relaciones más profundas y en este trabajo en donde uno tiene muchos casos y muchas intervenciones en crisis, la profundidad que adquieren esas intervenciones y tu relación con la gente no es profunda como en terapia, sí de repente de un vínculo super estrecho, donde uno se percata que uno le ha agarrado cariño a alguien y que la persona te quiere y que cuando nace su guagüita te la viene a mostrar y todo un cuento, pero el grado de profundidad en las relaciones no es como cuando uno establece una relación terapéutica. Y sí, sí, voy a volver a la atención terapéutica...sí. Claro, yo creo que en este momento de mi vida esta es la pega ideal y yo creo que voy a aprender en esto, pero no me veo en esta pega eternamente, pero es por el ritmo de trabajo, de hecho no me veo, por ejemplo, con hijos y con esta pega, porque creo que tiene que ver con un cuento de valores. Para mí el día que sea mamá va a ser super importante poder dedicar el tiempo que yo quiero a mis hijos y en esta pega no podría, al tercer mes tendría que estar en sala cuna, y no estoy dispuesta a eso ¿me entiendes? Entonces yo creo que es para esta edad, llena de energía, con capacidad de dormir poco, de trabajar hartito, bien. Y de aprender mucho, si tiene que ver con el tema del aprendizaje. Siento que estoy aprendiendo en esta pega...

P: ¿Cuál es el significado que tú le das al trabajo con víctimas? ¿qué significa para ti?

R: Pero ¿en qué sentido?

P: ¿Cómo valorizas esta pega? ¿Qué te entrega este trabajo a ti? Tomando en cuenta toda tu evolución profesional y personal también... tal vez poniéndolo en una línea valórica...

R: Eeehhh... yo creo que..... es que, claro, es como una línea como dices tú, tiene como un sentido social hasta un sentido personal. Y en el sentido social creo que es super importante en el fondo, creo que estas personas necesitan recibir la atención y la dedicación que se les está brindando ya sea yo u otra persona, no tengo que ser yo la que lo haga, puede ser cualquier otra persona, pero creo que esas personas merecen recibir una atención oportuna desde el momento en que fueron victimizadas, esas personas necesitan que haya alguien con ellas que le ayude a enfrentar esto, que vaya viendo qué es lo que le está pasando, cuáles son sus necesidades, creo que ahí hay una responsabilidad social y me parece bien que esta sociedad se esté haciendo cargo de las víctimas y de disminuir todos los procesos de victimización secundaria que son... bueno, antiguamente y hoy todavía muchas veces, la gente además de vivir su victimización primaria tienen un tema de victimización secundaria en que tienen que contarle a Pedro, Juan y Diego cómo es que la violaron y al médico.... Desde ese punto de vista social para mí tiene un sentido, tiene un sentido social. Y también tiene un sentido profesional y personal, un poco rescatando lo que dije anteriormente, que tiene que ver con lo que yo he aprendido de mí en esto, he aprendido acerca de que efectivamente me gusta la profesión que tengo, también he aprendido a conocer mis límites en relación al manejo del dolor, del estrés, el aprender a delegar, el aprender este tema de no ser tan ingenua, entonces también ha tenido que ver con procesos personales. Yo diría que ahí está como el continuum... y en definitiva tiene ese sentido, para mí el sentido del aprendizaje y del enriquecimiento profesional que tiene que ver con que te produce felicidad el trabajo con las personas en sí, yo salgo contenta cuando trabajo con una persona, cuando estoy con alguien, pucha he tenido en regalos de parte de la gente, regalos emocionales durante mi trabajo, en este trabajo ahora nuevo y eso es super rico, es enriquecedor y uno le hace pensar que sí que esto tiene sentido. Tiene sentido cuando hablas con una mujer que tiene todo un cuento y después llega y te dice "gracias a esa conversación que tuvimos hoy mi vida está así", entonces ahí cobra sentido.

P: ¿Cómo recibes tú todos esos regalos?

R: Yo los recibo con... ahí me pongo empática "Oh, qué buena!" y las abrazo, me río y las felicito y les digo que me parece espectacular, que las felicito por eso, porque finalmente son ellas las que lo hacen, porque con muchas otras personas con las cuales uno puede tener una conversación similar, pero no se pegaron ese salto, entonces ahí las refuerzo a ellas y me siento feliz por ellas, por cachar que alguien hoy tiene una vida más feliz de lo que era hace un tiempo atrás. Eso me alegra, me energiza, me transmite buena vibra.

P: En una palabra ¿cómo es este trabajo para ti? Para ti, para tu esencia... ¿cómo es?

R: Para mí esencia... si me preguntas por el trabajo, dinámico, ese sería el término que se me viene a la cabeza...

P: Pero va más allá del trabajo que tienes ahora, en una palabra ¿cómo es para ti el trabajo con víctimas?

R: como con un cuento de sensibilidad, eso, esa es la palabra que se me viene. Tiene que ver como con sensibilidades, no sé, eso... claro, porque finalmente lo que más uno... hay ahí presente es el tema de la emoción, de la sensibilidad, de cachar lo que le pasa al otro, de cachar lo que a uno le pasa con lo que le pasa al otro, tiene que ver con el tema de la sensibilidad, así sacando como todo el cuento, eso es lo que me queda...y, y eso para mí es super importante, el tema de sentir, porque eso me hace sentir viva, el sentir que siento me hace sentir que estoy viva y que estoy en este mundo, sí...

P: Y sensibilidad, como tú dices, te hace sentir en el mundo, o sea también está en tus relaciones personales...

R: Sí, sí...

P: ...como que ¿puede decirse que te volviste más sensible?

R: Claro, pero sensible no en el sentido tradicional de más lábil emocionalmente, no... no, si no que mucho más abierta, mucho más de lograr sensibilizarse con distintas experiencias, personas, categorías de personas, estilos de persona, de legitimar al otro en su estilo, en su forma de sentir, de enfrentar, sin juzgar...sí, si...es como el tema de sensibilidad...

P: ...en general... se traspasa a tu vida personal también...

R: Sí, totalmente...

P: ¿Se puede hacer el corte entre lo personal y lo profesional?

R: Yo creo que es un corte super artificial, sí, no... yo creo que todo lo que uno aprende en un espacio lo lleva al otro y lo que yo aprendo en este espacio lo llevo a mi espacio profesional, super hartito... yo soy la misma trabajando o acá y esa distinción entre lo personal y lo profesional yo intento no hacerla y que fue lo que a mí me costó en un inicio mucho en el trabajo en este lugar, porque al comienzo sentía que me tenía que poner la chaqueta y no me acomodaba para nada ese cuento de "Yo soy X, soy psicóloga y tatatatata... y sus derechos son tatatatata..." y la verdad es que ese cuento me duró dos semanas, dos semanas hasta que dije ¡ja la cresta!! O me aceptan como yo soy con la gente o que me digan que no sirvo para la pega, porque no voy a dejar de ser yo, yo creo que eso es super fundamental, no dejar de ser uno, seguir enriqueciéndose, creciendo, uno vive procesos, va transformándose, pero sin dejar de ser uno. Por eso es que también es sensibilidad, porque es mi sensibilidad ¿cachái? Yo creo que eso es super importante, no dejar de ser uno, ser uno donde esté.

P: ...de ser auténtica con el otro además...

R: Exacto, yo soy super transparente, sí, soy yo y soy respetuosa con la gente y la puedo tratar de usted y eso no me hace dejar de ser yo, pero no en esta postura de empaquetada, puedo ser muy respetuosa, decirle "Don Juan, mire, sabe qué yo creo que usted tal cosa" y "Don Juan ¿qué le pasa a usted?" y muy respetuosa con Don Juan que tiene 60 años, pero soy sólo yo no más, no soy así como... no sé como explicártelo, porque sí he visto eso en otras personas que les queda super bien, pero a mí no me acomoda.

P: Y tampoco dejas de ser eficiente por eso...

R: No dejo de ser eficiente y por el contrario, yo creo que el efecto es que la gente finalmente cache que está con un ser humano al frente y no está con la Señorita X, está conmigo... y después te llaman y te dicen "Uy, sabe qué, yo no quería molestarla, pero es que le quería decir, se acuerda que yo el otro día..." y es una relación más cálida, mucho más cercana, ese es el tema, yo soy en esencia una persona cercana, no puedo dejar de serlo. Y esa es mi sensibilidad por decirlo de algún modo...

P: Sí, porque aunque sea un trabajo lleno de formalidades, igual la gente se da cuenta cuando el otro se pone como un disfraz en el fondo...

R: Sí, sí... yo creo que se nota. Y en un inicio, por eso también ha sido un proceso de adaptación, porque en un inicio me... tenía que empezar a tantear cómo relacionarme con la gente, porque de repente un colega que tenía 30 años te trataba de usted y bueno si el loco me trataba de usted, tendré que tratarlo de usted de vuelta... pero a mí no me acomodaba y por un tema de que somos dos jóvenes de 30 años, por qué me iba a estar tratando de usted "estimada X, le quería solicitar que por favor..."... un poco eso.

P: ¿Qué crees que podría pasar si estas cosas se dejaran pasar?

R: Yo creo que ahí se empiezan a producir todos estos efectos que describe el burn-out, te desrealizas o te despersonalizas, porque dejas de ser tú, no te ves, no te reconoces a ti en eso, yo creo que es super importante, no dejar de reconocerse uno en lo que está haciendo, cachar que estás tú ahí...

P: ¿Esa es igual una manera como de cuidarse entonces?

R: Claro, de cuidarse por supuesto... por lo menos a mí me protege eso, no dejar de ser yo. Y decirle a esa persona "sabe qué, lo entiendo, sabe qué, voy a pedirle a otra persona que hable con usted, porque yo lo entiendo, yo entiendo que usted no quiera tal cosa"... ¡qué! ¡Si lo entendía! ¿qué iba a hacer? Pero también le dije y me sentía en la obligación de decirle que él tenía la obligación de ir, y de pasadita como que me dan ganas de decirle "entonces mañana no esté en su casa" (risas...)... claro, ahí ya me mordí la lengua... (risas)...

P: ¿pero cómo te sientes en tu trabajo?

R: Estoy contenta... sí, sabís que estoy contenta, sí estoy contenta, lo que pasa es que además este último tiempo he vivido cosas personales que me han dificultado a ratos concentrarme como me gustaría, y yo creo que es para los dos lados, el cansancio también ha hecho que hayan ciertas cosas personales que me han resultado a ratos más difíciles de manejar, pero yo creo que tiene que ver con un momento puntual que estoy viviendo en mi historia de vida. Si en algún momento me cuestioné si este era el momento de dar una entrevista acerca del trabajo con víctimas y dije sí, si tiene que ver con mi experiencia con el trabajo con víctimas, no hay problema... si en definitiva, si yo cierro los ojos y pienso en mi trabajo con víctimas, lo que se me viene a la cabeza y lo que siento es alegría.

ENTREVISTA N°3
Psicóloga, Atención Reparatoria, Organización Municipal

P: ¿Cómo llegaste a trabajar acá?

R: Bueno, fue una situación bien curiosa por que tiene que ver con una historia de vida también, estaba yo en la universidad, yo estudié en X, estamos hablando de hace hartos años atrás y en segundo año nos hicieron hacer un trabajo de seminario, que se trataba de un trabajo de investigación en el tema que quisiéramos, me acuerdo que fue en psicología social y elegimos el tema de violencia, sin saber absolutamente nada. Nos sonaba la violencia intrafamiliar pero nada más, yo creo que hasta ese minuto tampoco el tema se trataba en todas partes. Nos dirigimos al SERNAM y nos dieron bastante material escrito y no nos contaron mucho la experiencia práctica. Y después el profesor jefe de nosotros nos dijo: esta es la Oficina de la Mujer de la Municipalidad de Viña, y la verdad de las cosas es que ahí se trabaja violencia y, si ustedes quieren ir a trabajar para allá o a hacer algún tipo de trabajo voluntario, pueden. Así que voluntariamente después de ese seminario, vinimos para acá, conocimos a la psicóloga X que estaba acá y a otras personas que estaban en la oficina y también nos entregaron material, y con ellos tuvimos la primera experiencia práctica de trabajo de taller en grupo en prevención en violencia, por amor al arte, en segundo año... Cuando yo vengo para acá digo: "a mi me gusta esta oficina", yo decía me encantaría trabajar ahí, que esa fuera algún día mi oficina, el tema me gusta y la forma de trabajo, y por coincidencias de la vida luego de salir de la universidad, no pase ni dos meses, afortunadamente, sin trabajo y me dicen ¿quieres trabajar en esto?, y yo digo: "sí era aquí justamente". Empecé en el año 1999 trabajando en un proyecto PROMOS, de promoción de salud en conjunto con el Servicio Viña del Mar-Quillota, hicimos un libro con varias compañeras de la oficina, que tenía que ver con relaciones saludables, era un trabajo que se hacía con los padres de kinder y primero básico de las distintas escuelas, con un sentido de compartir experiencias en la crianza; porque la violencia hay que incluirla de un modo sumamente sutil en todos los talleres y en la comunidad y resaltar las relaciones saludables en la resolución de conflictos desde la crianza, desde el colegio. Esa fue la primera aproximación. De ahí empecé a hacer trabajos como de media jornada atendiendo personas, mujeres específicamente en la oficina, desde el 2000 con media jornada y desde el año pasado con jornada completa, siempre boleteando... yo no tengo idea lo que es un contrato de trabajo, nunca lo he sabido y no sé si lo voy a saber, menos ahora que parece que nos vamos todos pa la casa, pero es parte de la inseguridad del trabajo y parte de la modernidad también.

P: ¿Qué pasó en esos años entre segundo de la universidad y el momento en que entraste a trabajar acá?

R: En esos años me desligue del tema de violencia pero, como me gustó mucho la forma de trabajar siempre me incliné por el lado comunitario y clínico, porque aquí también se mezclan estas dos áreas, porque además de hacer trabajo clínico con las mujeres también hay trabajo comunitario de prevención y promoción de relaciones saludable en la comunidad en centros de madre, en clubes deportivos, etc., donde se mezclan esas dos partes que es algo que me gusta mucho más, ese es un asunto personal, que tiene que ver con que me acomoda, más que hacer selección de personal por ejemplo, aunque uno debe estar preparado para todo.

P: Cuando saliste de la universidad ¿saliste con alguna especialización, como clínica educacional o laboral o no existían estas categorías?

R: No, nosotros salíamos como licenciados en psicología con una amplitud bastante grande, ahora para mi opinión la especialización se da a veces por suerte, porque si yo no tengo trabajo y me llaman por teléfono y me dicen: sabes que tenemos acá un hogar de menores, ¿quieres venir?, yo digo sí, y si tengo hijos que mantener yo no me puedo dar el lujo...

P: ¿Tú eres casada?

R: No, pero si los tuviera ponte tú, uno tiene sus prioridades pero a veces llegan las cosas. A veces uno dice: bueno voy a tirar currículos pa todos lados y puedes caer en la desesperación de no encontrar trabajos y meterte en áreas que nunca pensaste que te ibas a meter. Y afortunadamente, creo que tuve la fortuna de caer en lugar donde me gusta mucho el trabajo que se hace y es muy complementario también con otros profesionales.

P: ¿Y cómo te sientes trabajando acá?

R: Yo me siento super feliz, mira, contradictoriamente porque la temática es sumamente compleja, yo conozco muchos compañeros Psicólogos, Asistentes Sociales que no les gusta el tema de violencia porque es muy fuerte para ellos y en realidad creo que es una temática bastante desgastadora y que no tiene resultados tan positivos, a lo mejor como otras terapias porque esto es lento, tiene muchos factores entre medio... me siento muy cómoda trabajando acá, me siento muy cómoda trabajando con mis compañeros porque se produce también algo que no se produce en otros trabajos y que tiene que ver con el trabajo multidisciplinario, entonces nos complementamos lo más posible, con toda la modestia que tiene que tener un profesional para trabajar con un profesional de otra área. Entonces aquí no hay esas rencillas de que la asistente social se cree más o menos que yo o que tu... nada. Yo puedo decirle a la asistente social; sabes que yo no entiendo esto, no sé, tu puedes venir para acá y le hacemos una atención en duplas. Si está el abogado, él me puede decir aclaremos lo de la señora... y confió plenamente en el equipo que yo tengo también, del cual yo formo parte. Porque nos han llegado comentarios como: "¡ah! la asistente social me dijo que nos separáramos". Nosotros no juntamos ni separamos ni nada, yo confío absoluta y plenamente que jamás hacemos un trabajo directivo de ese orden, jamás, entonces, yo sé que el discurso no iba por ahí y hay interpretaciones de las personas que consultan. En ese sentido y en la libertad que te dejan en poder proponer ciertas cosas, el poder proponer actividades sobre todo fuera de acá y en comunidad y poder hacer talleres de autoapoyo de desarrollo personal de crianza y malcrianza en el colegio, hay mucho trabajo que hay que hacer en ese sentido.

P: Tú dices que el trabajo en equipo es como...

R: Es el plus...

P: ¿Es el plus para poder trabajar bien en este tema?

R: Sí, totalmente

P: Sí... Tú me dijiste también que era desgastaste este trabajo...

R: Sí, necesita un autocuidado también de equipo. Yo creo que hay que tener muy claro los temas que uno puede tocar con facilidad y otros temas que uno no es capaz de tocar a lo mejor, no todos tenemos la capacidad de tocar el tema de la muerte por ejemplo, pero hay gente que trabaja con oncología, qué sé yo..., si a mi me pones un tema de muerte yo me muero. Y a otras personas le pones un tema de violencia y no lo soporta y emocionalmente hay mucho desgaste también. Tenemos que tener mucha tolerancia a la frustración igual, porque no todos los tratamientos resultan ser exitosos, o sea, de todos los tratamientos que hacemos hay pocas altas y a veces ellos mismos se dan de alta y como hay un ciclo de violencia..., tú estas al tanto de ese ciclo y todo...

P: Sí

R: Eh, es también un rato en que creen que están bien y nosotros decimos, bueno, uno piensa te espero en dos meses más y vuelven, entonces uno también tiene que tener paciencia.

P: Y ¿cómo has vivido tú este trabajo, en el ámbito más personal?

R: Tuve que aprender varias cosas de mí misma para poder trabajaren esto también, de qué soy capaz, qué cosas me afectan a mí, de qué manera me puedo cuidar yo misma de esto, e intentado varios métodos de cambio de swish. He tenido la fortuna que mi grupo de apoyo y mi familia también me apoyan en mi genio, cuando llego a la casa digamos y no quiero hablar, o tengo a fortuna de que me ha resultado no hablar de estos temas en otros contextos, en otras partes, en mi casa; para eso tengo mi gente, mi grupo de apoyo, mis amigos Psicólogos, mis compañeros Psicólogos que si bien a veces nos juntamos, ya es una vez al mes casi, podemos hablar de ciertas cosas y ciertos temas. Me incomoda mucho por ejemplo hablar de estas cosas en una fiesta en un carrete en una cosa como descontextualizada y andar con el papel de Psicólogo todo el rato y con la violencia encima cada rato... yo creo que me muero. Entonces yo a propósito me saco un poco esa máscara.

P: Y eso ¿cómo lo logras?

R: Bueno yo lo hago con sentido del humor, a pesar de mi mal genio a veces que todos lo tenemos, con un equipo que favorece ese sentido del humor, por eso es la cohesión la que me mantiene arriba y nos mantiene arriba a todos, con la certeza de que si yo caigo va estar el otro compañero mio apoyando y con la certeza también, de que no me van a juzgar si yo digo no me la puedo con este tema, o ayúdenme que estoy empantanada con este caso. No van a juzgar, sino que nos vamos a ayudar, entonces el apoyo también de la red y de tus compañeros de trabajo, o sea, de cualquier profesión y también, más aún los psicólogos es fundamental, yo creo que hay que mostrarse tal cual como uno es, mostrarse con las debilidades, con las fortalezas e... saber que uno se puede equivocar sin ninguna vergüenza, y para eso estamos, si tampoco somos la perfección más grande, entonces un cable a tierra, el cable a tierra que te dan los pacientes, para mostrarte una realidad que a lo mejor uno no ha visto cotidianamente y el cable a tierra que uno necesita para poder aguantar todo esto también, que te lo dan tus compañeros, te lo da tomar prudencia, que en los términos prácticos, hay que aprender de pronto a..., yo siempre le digo a los alumnos en práctica acá. Uno como tiene un corazón muy grande cuando entra, pucha si el paciente o la persona o el cliente que viene, se demora media hora en llegar,... ya no importa, lo atiendo igual y qué sé yo. Hay que aprender también que hay que respetar los horarios, que hay que respetar su hora, que es su minuto, que es su tiempo, que es para ellos, que este no este metro cuadrado en que estamos encerrados es para ellos, que los 45 minutos o la hora a lo mejor que estamos es para ellos y hay que respetarla. Preocuparse de eso, de si la terapia por ejemplo, se alarga en una o una hora y media más, es mucho, o sea, uno también ponerse los límites y uno saber hasta dónde, evidentemente si estamos terminando una terapia y la persona esta llorando, no voy a cortar al tiro y voy a ser pasar ala otra persona, pero uno debe empezar a cesar en el tiempo adecuado. Porque también sucede que en un comienzo, atendemos tres horas y tenemos gente afuera y después otro más y vamos atendiendo, vamos atendiendo... y no tenemos tiempo para respirar. Se necesita un tiempo de descanso para ir a respirar, un tiempo para ir a tomarse un café, un agua darse una vuelta lo que sea, cinco minutos o diez minutos, pero esto de paciente tras paciente es agotador, entonces, por eso también respetarse uno en los tiempos, con la ayuda evidente de la secretaria, X por favor, esta persona está hasta las 10:30, así que a esa hora tu me haces un telefonazo, así ella me hace un ring y yo digo ¡ah se acabó!. Entonces hay que tener también estrategias y eso tiene que ver con un autocuidado, con cuidarse y respetarse los tiempos. A mí lo que me a resultado tiene que ver con esto con limitarme y saber hasta donde me da el cuero, en el fondo, en lo justo en lo preciso, porque si no, no hay nadie que me cuide, si el cuerpo es mio, si no lo cuido yo, las úlceras y todas las cosas.

P: Esto que me estás contando ¿lo aprendiste en la práctica, en el transcurso del tiempo que llevas trabajando o es algo que tenías incorporado desde antes?

R: Oh, yo salí en pañales, que terrible, la primera vez fue horrible, la primera vez que yo vine a tender... porque claro, uno atiende un poquito no más en la U hace algunos diagnósticos en la U, unos tratamientos pocos, pero el tema de violencia ya es un temazo que uno tiene que estudiar, ya es una especificidad dentro del ámbito de la psicología o de lo social también. Primero hay que estudiar, de qué estamos hablando, estamos hablando de violencia, del ciclo, de esto o de lo otro. De un curso en ese tiempo de mujer víctima, pero bueno, hay que ver primero cual es el tema. Entonces, yo venía con una ficha que me habían dado en psicología, en sistémica, de como preguntar las cosas... ¡ah! yo venía toda estructurada con todas las preguntas y empecé así muy estructurada a hacer las entrevistas y cuando se me acabaron las preguntas, ¡hay que nervios y qué más!, con muchos temores, cuales son los temas que se pueden tocar, cuales serán los más delicados, también tenía yo un rollo con la apariencia física mía, de representar a lo mejor alas clientas como una hija o como una bisnieta, o "oh viene a hacer la práctica", y yo "no señora, si ya me titulé", que plancha..., entonces de a poquito, después uno hace entrevistas sin necesidad de ninguna estructura concreta, sino que la estructura está en ti no más y además que uno va comprobando que esas entrevistas tan estructuradas nunca sirven el cien por ciento, porque además el relato te lleva por la parte que te quiere llevar, tu puedes volver a ciertos temas y acotar ciertas cosas, pero el discurso le pega una pata, en el fondo a la entrevista, si está tan estructurada por supuesto, para eso mejor le pasamos una encuesta... ya conteste... pero no es el asunto, el asunto es escuchar de donde vienen lo que les importa trabajar, lo que les importa tratar y eso. La primera vez que yo atendí a una persona fue una mujer agresora y yo venía con todo el discurso de mujer víctima de violencia, entonces fue horrible porque en una devolución que yo le hice me dijo: "bueno, yo le pego a mi marido, yo soy super enojona y le pego a todo el mundo", entonces yo le digo: "bueno por lo que tú me dices en algunas relaciones que tu tienes con tu gente cercana tienes algunos comportamientos agresivos", y se me ha pardo en la mesa y me dice: "yooo no sooooy agresivaaaa". Y ahí yo casi me hundí en la silla, y casi me quería remorir, entonces dije, no sirvo pa na, eh... qué

pasa, después resultó muy bien al final la terapia con ella. Ella también me preguntaba, bueno y tú que vienes saliendo recién de la universidad

P: Y ¿que te pasó en esa situación?

R: Fíjate que afortunadamente, nunca me encontré poco competente para esto, o sea, que para mí el equivocarme no significa no ser competente, sino que el equivocarme significa que tengo que cambiar ciertas cosas y, por lo tanto, aprender ciertas técnicas nuevas y ciertas fórmulas nuevas para poder generar una empatía o para poder trabajar el tema mejor con ese tipo de personas etc., para mí es un aprendizaje. Y también, el asunto acá de venir es voluntario, bueno si ella me encuentra chica, me encuentra tontona o lo que sea, bueno, ese es problema suyo la puerta esta abierta y se puede ir y de hecho una vez, me tiro el título encima y todo,... debe estar haciendo la practica que se yo... dije bueno no acostumbro andar con el titulo debajo del brazo, pero hay bastante gente en la lista de espera y ahí esta la puerta si tu quieres te vas y ahí bajó al tiro el nivel de agresividad de ella, y resultó todo bien afortunadamente. Así que para mí el equivocarse y eso, tiene que ver como con aprendizaje, yo creo que la modestia ante nada, absolutamente y la amplitud de criterio en los asuntos, epistemológicos o teóricos a lo mejor podríamos decir mhhhh, yo creo que no voy por el eclecticismo, de que todos dicen ¡aay que es tan ecléctico! , y qué se yo. Sino que hay que ser bastante sabio como para saber que técnica ocupar en que minuto, y hay que saberlo también, ¿verdad?, hay que saber lo que hay que hacer, y sino aprender, y si estoy topando con una persona que ha venido 50 años para acá, porque tenemos gente que es de muchos años, y no pasa na, y hay que ver bueno, que pasa con nosotros, que no estamos haciendo algo bien, algo está pasando, yaaaa que pasa, y cuestionarse también es bueno.

P: Claro, y no pensar que siempre es una resistencia del paciente...

R: Exacto, claro y además mira, afortunadamente, no sé, creo yo que esta instancia municipal digamos, es una instancia voluntaria, es gratuita que también genera una cierta disposición de las personas a decir: "bueno es gratuita, no voy, voy", aquí nadie viene obligado, aquí nadie pierde la plata por no venir y el que no quiere venir simplemente no viene, y el que no quiere venir, yo digo pucha a veces no será por mí, por que yo lo veo mucho en la gente que hace las prácticas también, " oh que no viene, qué habrá pasado, seré yo" y finalmente resulta ser que puede ser que la persona diga: "oye ya, eso seria todo, lo único que quería era desahogarme ya, o no me sirvió, o soy capaz de resolverlo solo, o está bueno ya ", yo creo que tienen también su responsabilidad en el asunto, o sea yo tampoco voy a hacer un circo para entretenerlos acá, y acá, con los hombres es mas difícil porque ellos vienen castigados al psicólogo.

P: ¿Cómo se trabaja en estos casos, cuando vienes obligado a?

R: Oye es complicado porque yo no trabajo con los hombres (risas) así que no sabría decirte como se trabaja en el caso del vengo obligado, eeh yo de partida no trabajo con gente que viene obligada me entiendes afortunadamente, las mujeres que atiendo yo vienen de forma voluntaria, todas y el día que no quieran seguir viniendo simplemente no vienen, o sea, nadie los obliga a nada ni mucho menos.

P: Me quedé pensando en lo que me comentabas acerca de los mecanismos de autocuidado, de lo que tú conversabas con tu grupo de psicólogos, de que tocaban algunos temas que no tocabas con tu familia, ¿podrías profundizar un poquito más en eso?

R: Bueno, yo creo que es lo ideal como te decía juntarse con psicólogos a conversar de ciertas cosas... la vida nos separa de pronto y hay amigos que están colonizando en Aysén, Calama, que se yo, allá donde hay trabajo no. Y se hace más difícil también juntarse, entonces, cada vez que tenemos la oportunidad y no es siempre, si tampoco es una cosa de una vez al mes juntémonos, eso no es siempre, pero cada vez que nos juntamos nos sentimos con la libertad de tocar ciertos temas y hablar un lenguaje técnico que tampoco podemos hablar, o sea, no es que no podamos hablar, yo lo puedo hacer yo puedo hablar con otras personas, pero yo prefiero comunicarme con otras personas a través de la comprensión, yo no te quiero hablarte en chino ni que tú me hables en ingeniero po, ah yo quiero conversar bien y si hay un momento en que estamos en una situación distendida yo quiero que hablemos de otras cosas. Sin embargo uno también puede hacerse el tiempo de hablar de ciertas cosas y ahí preguntar y lo que hacemos es conversar de ciertos caasos...

Oye tengo esta persona o me pasó una cuestión super curiosa o de reírnos de ciertas cosas o decir, mira estoy topando acá, qué opinas tú... mira yo creo tal y tal... entonces, son reuniones como clínicas en el fondo, que sería muy bueno mantenerlas, porque a veces uno se entrapa.

P: Y en esas reuniones clínicas como tú las llamas, también hablan un poco más, quizás, acerca de cómo les llegan estas cosas a ustedes, qué les hace sentido.

R: Sí de todas maneras admitiendo por ejemplo la falta de empatía con algunos clientes, admitiendo por ejemplo: me da rabia esta cosa, le habría pegado a esta persona, así como super visceral todo, o esta otra persona me enterneció tanto o casi lloro con esta otra cosa o de repente me pille volando en las nubes y no escuchando nada y durmiendo con los ojos abiertos, entonces eso quiere decir que algo pasa, entonces cuidado con eso o me cuesta este tema o me cuesta este otro. Y de eso también por supuesto, humanizando un poco también la profesión, yo creo que es parte de eso.

P: Con tu familia por lo que me dices no se toca mucho el tema del trabajo...

R: No, no... yo me preocupo por mantenerlo bastante al margen, por un asunto primero de privacidad, porque no cuento los casos así... bueno, a veces la verdad es que cuento algunas tallas, cosas que me dan risa cosas o que son curiosas, pero sin nombre sin nada y trato de mantener a mi gente alejados un poco del tema también y además me sirve a mí porque es un espacio distinto donde hablamos de las noticias o hablamos de los tíos, de lo que hizo el gato, de las ropas y de esa otra parte de la cotidianidad que es sumamente importante, y a mí me importa mucho y también la cuido, o sea, yo soy super profesional donde tengo que serlo y soy super de la calle cuando tengo que serlo también, o sea, eso me ha ayudado a mí hartito, en ese sentido... y también mi familia me ha aguantado, o sea, yo puedo llegar a la casa, me encierro en mi pieza y digo hola, hola y saben que no me tienen que molestar, por un ratito hasta que yo salga de la cueva... y es un respeto super grande por el mecanismo que tengo... y descubrirse también los síntomas cuando uno los está haciendo, que eso es super importante porque a veces uno cree que lo está haciendo el descueve, con un mecanismo de defensa super bueno y estamos super bien y a mí me empieza, no sé po, síntomas físicos, que nunca había tenido antes, como que por ejemplo, las alergias que nunca tuve, de repente me puse delicada y la alergia a todo, porque, yo te voy a contar que en la universidad, cuando yo tenía que dar exámenes, yo me resfriaba... somatizaba de histérica más que nada, fue horrible.... ja, ja ... Cada vez que yo tenía que dar un examen, yo estaba estudiando y el examen era mañana, y ahora estoy bien y en dos minutos más estoy con un resfrío que no puedo respirar, no se escucha las voz, nada, así era. Oye, controlé el asunto, fantástico, después, colon irritable, listo, mal po... el cuerpo te habla, te guste o no, o sea, por mucho que uno pueda hacer algún mecanismo de escape, a lo mejor de éstas situaciones, el cuerpo habla y cuando el cuerpo habla no hay caso. Después me vinieron las alergias, y evidentemente, menos mal que no me ha venido por fumar más de lo normal, al contrario... ahora tengo trastornos del sueño, pero por otras razones también, no solamente por la parte profesional y ansiedad, y de todas esas cosas también, pero principalmente me ha sorprendido bastante el asunto de las alergias, ponte tú.

P: Tú me decías recién, que en tu casa ya saben cuando tú estas así como irritable, ¿esto es también es parte de la carga del trabajo, que te hace poner así?

R: Como tema en general, como tema de violencia no fijate, yo creo que lo que más me incomoda un poco y me puede irritar son algunas condiciones externas, que tiene relación con el hacinamiento en que vivimos acá, con el no tener una sala adecuada a lo mejor para tender, con que en una oficina podemos ser siete personas, con que tenemos que ir a hacer un taller no sé donde y no tenemos movilización, con que todavía estamos con papelógrafos debajo del brazo, en vez de ir con data a otras partes, con que tenemos que construir cosas con nuestras propias manitas más o menos para poder repartir así, artesanalmente todo, entonces, también la falta de recurso, la incomodidad física en el trabajo, no tener lugares adecuados, de no tener un setting adecuado, a veces podría resultar peligroso atender a una persona violenta en extremo, y yo estoy aquí y la puerta está allá, o sea, si tu te fijas, que hago, me escondo debajo de la mesa, como si fuera un terremoto, entonces, también es necesario complementarse con todas estas otras partes, que a lo mejor uno dice son detalles, pero cuando se van sumando también de pronto incomodan un poco más... más que el tema fijate... el tema no me desgasta tanto como las condiciones, pero es un tema pesado, o sea, yo no digo que es un tema... es que tiene muchas aristas, en ese sentido digo que es fuerte, entonces a veces uno se siente impotente de poder solucionarlo todo... pero tenemos el

equipo donde a lo mejor alguien puede dar luces de media agua, de alimentos para los niños, de una beca por allá y vamos solucionado de a poquito, y vamos juntando, y vamos armando y haciendo un todo.

P: De las expectativas que uno se forma respecto de lo que puede lograr con los pacientes, ¿éstas cambiaron en ti en el transcurso del tiempo que has estado trabajando, aumentan, disminuyen, hay que hacer una reestructuración en ese aspecto o...

R: Siempre se va haciendo una reestructuración..., al principio puede haber muchas frustraciones, entre que faltan, que no das nunca de alta, o que se dan de alta solos, porque se van, que se yo, entonces igual al principio puede ser un poco frustrante, pero ha cambiado, yo creo que he verbalizado más el asunto de siempre dejar en claro a todos y dejarme en claro a mi también, que cada caso es un caso particular, que cada persona tiene su ritmo, que cada persona tiene sus prioridades, sus intereses, su visión de mundo, sus construcciones de vida, por lo tanto, siempre manejarse dentro de la historia de vital del otro, y también dentro de los tiempos del otro. Entonces yo puedo estar muy contenta porque logre resultados impecables con una persona en tres sesiones y resulta que llevo con otra seis sesiones y todavía estamos en lo mismo, pero no tiene que ver conmigo, pero yo así lo tomo al menos.

P: ¿Eso se aprende?, porque yo tengo la concepción de que a veces, uno sale de la universidad y sale con una idea de lo que es ser psicólogo y las cosas que uno debe cumplir o hacer, como un perfil, de cual es el rol que uno tiene

R: Se aprende, por que el cable a tierra de tratar con gente que viene con historias de vida de este tamaño, digamos... te obliga a aprenderlo todo. También se aprende tu ritmo, se aprende, porque qué pasa... que uno sale muy estructurado de la universidad también, como con esa entrevista que te contaba yo, que la tenía escrita en un papel, entonces uno tiene esos parámetros no mas, y después taaan se te acabó la entrevista, y se te acabó el mundo y no sabís que más hacer, entonces todo eso se va aprendiendo, así como te vas relajando en la entrevista, también vas aprendiendo a ser tolerante con el otro, a saber que de repente hay caídas, recaídas, que el ciclo de violencia se va a denotar mientras estas haciendo la terapia, que la escalada también te va a aparece así, de pronto, que vamos a intentar ciertas cosas y no van a resultar, y después vamos a intentar otras alternativas, y tú vas aprendiendo. Tú vas aprendiendo a tolerar al otro, a tolerarte a ti, a conocer al otro y a conocerte a ti también, se aprende, al principio uno es muy muy estructurado, y eso lo da también la experiencia laboral.

P: Tú antes mencionabas que como que te sacas así (gesto) esas caretas, ¿en qué minuto te sacas esa careta?

R: La verdad, la verdad de la oficina pa fuera, de esta oficina, porque yo con mis compañeras allá, olvidate... nadie piensa que soy psicóloga, cosa que está muy mal mirado por mis colegas también, pero... por algunos..., es que hay muchas personas que me han encontrado que..., que tienen el psicólogo puesto encima por sobre todas las cosas, es una opción, bueno cada uno sabe como toma su profesión, yo no ando con el cartón debajo del brazo a cada rato, a mi me carga que me digan "pero si tu eres psicóloga, tienes que saberlo todo". ¡ay que rabia!, la gente esta super predispuesta a que uno lo sepa todo, que lo haga todo, o que sea una seda, que sea un amor, que todo lo aguante, que responda correctamente, la sonrisa perfecta, aaahhaha, sabís que, es desgastador y si uno se cree eso, también te desgastas un kilo porque vas a tratar de demostrar que eres todo prudencia... Y yo también me enojo, y yo también amanezco mal, y amanezco bien y también me río y lloro y también tengo problemas, y también se me corta el agua y millones de cosas... entonces, aceptándose uno mismo puedes proyectarte de la forma más limpia y más adecuada, este es mi trabajo y me encanta y aquí en estas cuatro paredes yo hago o que me gusta y soy tremendamente profesional en eso y pongo además todo mi corazón en eso. Y de la puerta de aquí pa fuera, chacota... cuando hay que trabajar, trabajamos no hay ningún problema, pero le pongo corazón a todo y eso me tiene muy conforme con lo que hago también, a pesar de que estadísticamente las altas no sean millones pero en fin...

P: Si tuvieses que hacer como un perfil del profesional más apto para este trabajo, ¿cómo sería ese psicólogo?, ¿qué tendría que tener?, ¿hay un perfil o no?

R: Yo creo que definitivamente hay un perfil... haber te hablo de lo visceral primero, o sea, de lo que yo he visto, he hay una persona a cargo de violencia, a cargo así pero la gran jefa y le carga el tema de violencia, no lo

soporta, entonces yo me pregunto, pucha que lata estar trabajando, teniendo un puesto tan importante con un tema que a uno no le gusta, es como si a mí me pusieran en oncología, me muero. Entonces debe ser complejo y he visto también, otras personas que dicen el tema de violencia no, es mucho para mí, ... por lo tanto, sé que hay personas que le interesa más el tema, que lo pueden tomar con más facilidad, que no les repercute tanto en su emocionalidad a lo mejor, aunque teóricamente en realidad todos podemos estar preparados, podemos leer podemos conversar con otra gente nos pueden enseñar como se trabaja, pero puede que, por un asunto también personal no nos guste... o no sepamos cómo o... no sea lo nuestro. Ahora para trabajar en violencia... Bueno para trabajar en todo en general, actualizarse en todas las teorías, en todas las técnicas siempre, yo creo que es fundamental en todos los ámbitos; tener una capacidad de tolerancia a la frustración, yo creo... eh... también una cierta fortaleza para escuchar ciertos testimonios que pueden ser sumamente chocantes, como por ejemplo cuando a mí me empezaron a llegar los casos de incesto... yo lo leía en los libros, si lo sabía, pero ver aquí una mujer que me hablaba del hijo suyo con su papá y el niño estaba afuera, entonces hay que tener cojones para poder de pronto abstraerse de la situación de horror, porque yo pensaba que se me caía la mandíbula cada vez que me hablaban de una atrocidad así, yo creo que se me desfiguraba la cara y hay que aprender a controlar eso también ah... porque yo pensaba en mi interior, al principio cuando empecé a hacer terapia ooh... que atroc que atroc, las cosas que me están contando y que no sabía si yo misma lo iba a poder soportar, contener..., entonces, creo que hay que tener coraje pa poder contener y aguantar que la realidad de pronto te venga a golpear y te venga a dar un cachetazo. Esas ya no son cosas de libro, son personas que están sufriendo, que existen, que es una cosa real, son personas que evidentemente fueron, por ejemplo abusadas por sus padres o que fueron violentadas de tal y tal forma o que las aberraciones de la violencia fueron de tal magnitud que, uno se puede sorprender, entonces por eso, no debe tener temor este psicólogo al cable a tierra, a saber que en el mundo hay concretamente tantos comportamientos que a lo mejor, lo leíamos solamente pero que existen de verdad.

P: ¿Cómo lo hiciste cuando te pasó eso? Frente a esto, cuando decías “qué terrible”...

R: Ah.. se me mezcló la parte ética profesional de no comentar los casos, porque son una de las consignas principales también, porque en un tema tal delicado, como todos, bueno y uno les dice a las personas de aquí no va a salir evidentemente, lo haces explícitamente privado y por otro lado con ganas de contarle algo a alguien, por que la verdad de las cosas, que me sorprendía tanto, que tenía como la necesidad de compartir la experiencia con alguien y afortunadamente estaba el equipo..., afortunadamente estaba el equipo pa escuchar, estaba el equipo pa, o por último pa decirme o si lo encuentro fuerte también yo, pero por lo menos pa compartir eso, entonces ahí pude compatibilizar un poco la parte ética, con esa otra parte que me obligaba a verbalizar ciertas cosas y a decir y a sacar, que sabía yo que no era bueno quedarme con eso adentro también, si me sorprendía po, si yo también soy humano.

P: Me imagino que además te producía otras cosas también ¿o no?

R: Mira el tema en sí, el que más me produjo..., bueno no tenía mucho que ver con violencia pero llegó por este programa, fue una niña que tenía treinta años y se estaba muriendo, una enfermedad de como una degeneración muscular que de a poco se iba muriendo, iba perdiendo motricidad, hasta que al final no podía respirar..., para mí fue super complicado, y ahí salía yo descompuesta, es que yo ya lloraba en las sesiones, ya lloraba, si me tenía que aguantar y la veía a ella con una fortaleza, porque ella tenía dos chiquitos también, dos hijos, y yo aprendí tanto de ella,... parecía más la paciente yo que ella, porque con unas fuerzas y unas ganas de seguir adelante, y una claridad en ciertas cosas y claridad ante su enfermedad y,... yo salía de acá y me fumaba como veinte cigarros, o sea, descompuesta absolutamente, o sea, ya era clarísimo, todos me miraban y decían qué pasó con esto, qué pasó que fue tan “heavy” el caso, y sobre todo por que el tema de la muerte, a mí personalmente, me llega muchísimo, no lo sé trabajar, se me paran los pelos y, lo siento físicamente incómodo también y no sé nada y me retraigo de toda esa temática también. Pero por otro lado tampoco la podía dejar sola, y por nada decirle, ¡ah!, sabes que te voy a derivar, si no había tiempo, se estaba muriendo. Entonces esa fue una de las pruebas más grandes para mí, igual no era un tema específicamente de violencia, sino que era un tema de... de su muerte.

P: Y dentro del tema de violencia ¿hay algún caso en que te haya pasado algo similar?

R: No, fíjate, afortunadamente no. Hay días en que evidentemente estoy más sensible, como todas nosotras, pero no, no me ha pasado y, si me pasara... yo me empiezo a asustar. Yo digo algo está pasando que no lo sé tolerar, algo está pasando conmigo, pero me siento cómoda en el tema, tanto así que no me ha pasado afortunadamente.

Y me a ayudado mucho compañeros que son super resolutivos, yo puedo ser muy bla bla, más terapia, más conversa, más verbalizar ciertas cosas, pero me falta toda la parte resolutiva concreta, que es el complemento que tengo con las otras personas, con las redes y todo, que sé yo... yo soy re pava pa llamar por teléfono, conseguir una mediaagua, me carga, así que ahí tengo mi equipo, le gritamos y afortunadamente viene sin ningún problema.

P: Bueno para ir terminando la entrevista de hoy, te quería hacer una última pregunta ¿Has visto tú alguna transformación en tu vida desde que trabajas con víctimas? ¿en algún aspecto de tu vida?

R: Claro, me queda mucho más claro que el tango se baila de a dos, por ejemplo, y que la visión de víctima sea hombre o mujer, es hasta por ahí no más, por lo tanto también, en las situaciones personales me hago responsable de lo que me corresponde, y trato, trato de no mirar la otra parte, porque es tan fácil mira la otra parte y decir ahhh... mira el otro tuvo la culpa, entonces, trato de mirarme también un poco a mí, y creo que eso es grande, en el sentido de poder mantener relaciones saludables, en ese sentido sí.

P: ¿Hay algunas otras cosas?

R: Para mí ese es como el aprendizaje más importante, las otras cosas tienen que ver con este cable a tierra que te contaba y te he repetido varias veces... con saber que en el mundo pasan cosas, que son de importancia, que son graves, que son complejas, que existen de verdad. Es un golpe a la realidad... y de pronto no cualquiera lo tiene también, entonces enfrentarse a lo mejor a temas complejos, donde se pueden sumar, porque en este programa específicamente se ve la gente de escasos recursos, porque es gratuito todo lo demás, entonces, además del tema de violencia se suman otros problemas y otras dificultades, y eso lo hace más complejo aún de resolver, y eso es un golpe a la realidad absolutamente, te llega como cachetazo... y tú puedes vivir tranquilita en tu cama en paz, almorzando todo el día con tu gente, no te falta el agua, no te falta nada, y tu ves a las otras personas y ves el coraje que tienen para poder resolver ciertas cosas, y las ganas que sacan para poder seguir adelante, a pesar de miles de cosas. A mí me duele un dedo y yo me voy llorando a mi casa más o menos, entonces, aprendo yo del otro muchísimo también... cuando yo me pillo bajada digo ¡ohh por dios, que pasa!, y una vez una compañera también... yo tenía un rollo ah, super mínimo, entonces me dijo "bueno, y tú que le dirías a un paciente tuyo", y ahí me cambió toda la percepción del asunto, porque yo no estaba aplicando nada, pero nada de lo que yo decía, y claro... ¡ahh! dice uno, pero conmigo es diferente. Así que eso y muchas otras cosas más. Las voy a pensar ah, porque me has pillado, porque yo no me he puesto a reflexionar entorno a eso.

P: Lo podríamos hablar la próxima entrevista, ¿te parece?

R: Listo super bien, perfecto.

2º ENTREVISTA

P: Bueno, lo último que hablamos fue acerca de las transformaciones que has tenido en tu vida al trabajar con víctimas.

R: Mira, básicamente yo creo que tiene que ver con la flexibilidad dentro de la terapia, con enfrentarte también a tus propios prejuicios, con enfrentarte a temas tabú que a lo mejor jamás has hablado, te acuerdas que hablábamos un poco del incesto también y que habían muchas de esas cosas que uno leía y no sabía, y finalmente la realidad se te presentaba al frente como una cachetada. Bueno es también luchar contra tu prejuicio, contra los tabú, verbalizar ciertas cosas, ser flexible también en algunos aspectos, en el sentido por ejemplo de ser empático, pero también, se tiene que llegar algún momento a confrontar por confrontar igual, no creerse el salvador del mundo, no creerse el super terapeuta ni que aquí yo me la juego con todo, sino que también saber sus limitaciones. Yo creo que una de las cosas que aprendí también de saber cuales son sus limitaciones, es hacerse también responsable por algunas cosas y no por todas, yo creo que en el fondo es un poco eso. Es también saber escuchar, pero también saber poner el pie en el freno y saber confrontar cuando es necesario, de todas maneras, así que yo creo que por ahí va el asunto de los aprendizajes de qué te pasa a ti con esto, y por que es diferente a lo mejor de otras terapias, y además como es multifactorial también, hay muchas aristas dentro de esto. Tienes que

ser con una amplitud de criterio, saber de leyes para informar bien, saber de algunos apoyos legales, saber de algunos apoyos sociales, y de todas las cosas que te puedan venir con un caso que son múltiples también. Recordándonos siempre que cada caso es un caso particular, por lo tanto, las reglas no se rigen por una sola pauta y de ahí la flexibilidad también, para abordar los temas terapéuticos

P: O sea, que igual tuviste que aprender esas cosas que nunca pensaste que ibas a...

R: Claro, la teoría es una parte pero como te explicaba también la otra vez, tiene que ver con que uno tiene que estar preparado teóricamente, saber que existe un ciclo de violencia, saber la escalada de violencia, saber los tipos de violencia, saber de todas las formas que se expresa la violencia que no necesariamente son las físicas, y de ahí empezar a escuchar de una forma distinta, sin prejuiciar la historia del otro, verdad, y escuchándola como su historia vital, el discurso ahí es super importante, está contando la historia desde su punto de vista, aunque yo venga con valores totalmente distintos, con historias de familia distintas, con formas de ver familias y de resolución de conflictos absolutamente distinto, yo tengo que ser capaz de ser lo suficientemente neutra, como para no espantarme con ciertas cosas, para no horrorizarme con ciertas cosas, y poder encausar el asunto y poder hacer una devolución, para que la otra persona no vea como normal el proceso de la resolución de conflictos de la violencia, sino que se dé cuenta y se percate de que el asunto es nocivo, pero sin que influyan mis prejuicios.

P: Y como estos discursos que tú dices, de que uno viene con ciertos prejuicios y también con ciertos valores ¿cómo te afecta este discurso?

R: A ver, uno trata de hacer una escucha más o menos imparcial, entonces al menos, si uno se sorprende por ciertas cosas que te cuentan los demás... o de puntos de vista, por ejemplo super machistas o de que los hombres son así, o de que a lo mejor me merecía que me pegara y qué sé yo, o sea, fuera de espantarse uno en la intimidad, no puedes demostrar tampoco, si es que te parece mal o no puedes entrar a discursar tampoco, en la misma terapia decirle, oye mira, esto no puede ser así, no puede ser, no puedes aguantarlo. O sea, la terapia no es directiva, y por último qué le importa a la otra persona lo que tú opines. No puedes dejarte llevar por tu visión de mundo, ni por tus valores ni por tu crianza, sino que por lo menos mostrarte de una forma más o menos imparcial, no horrorizarse. Yo me acuerdo que al principio se me caía la cara, porque literalmente se me caía así como la mandíbula más o menos, en ciertas ocasiones y trataba de controlar la expresión física de ciertos horrores que yo escuchaba al principio y realmente, empecé a captar que mi cuerpo respondía a ciertas cosas, sin yo quererlo, seguramente se me caían los ojos, se me caía la boca, qué sé yo, pero uno de a poco empieza a controlar eso.

P: Y ¿cómo haces tú para controlar eso?

R: Dándome cuenta de las formas que yo tengo de expresar, ver bien la postura corporal mía, también fijándome en lo mío, en mi postura corporal, en mis sensaciones y si me voy y, de repente salgo, yo te decía la otra vez que cambiaba de swish y que afuera era otra persona más o menos, así casi esquizofrénica, y si algo me queda dando vuelta, entonces yo me cuestiono, bueno es por algo, que pasó ahí, que me pasó a mí o de pronto cuando de repente me pillo diciendo ¡ohh que terrible!, en mi interior, y eso no puede ser, entonces yo tengo también que estudiar muchísimo lo que a mí me pasa con eso y darme cuenta de si estoy reaccionando de cierta forma que no debo reaccionar, y ver lo que pasa conmigo y de ahí ser algunas modificaciones.

P: ¿Cuáles serían esas formas que dices tú, de las cuales no deberías reaccionar?

R: Como por ejemplo, emocionarme con el relato, y que me dé mucha pena ciertos aspectos, ciertos pasajes de la historia... evidentemente también distorsiona el asunto, porque también en cierta medida uno se cree después el salvador del mundo o te pones como muy de parte de la persona que te está relatando su historia, que puede tener mucho de trágico y de mucha pena, pero como yo te decía la otra vez el tango se baila de a dos también, entonces, uno a veces tampoco puede como ser el super héroe de la persona y tratar de salvarlos a ellos. Es perjudicial por ejemplo, cuando me salta la emoción, y cuando de repente me conmueven los relatos, me conmueve el llanto, me da pena, o cuando me dan las rabias también, ésta mujer ha venido diecisiete veces, que se ha separado diecisiete veces, y ha pasado por todas las personas, que no hay ninguna modificación, que le hemos enseñado de todo, que según nosotros le hemos pasado todas las herramientas, a través de todas las terapias, a través de todos los talleres, a través de nivelaciones de estudio o que sé yo y miles de cosas, y siguen en lo mismo... a mí me da rabia, y yo me noto que de repente el discurso mío es mucho más duro también, y ahí

es donde te hablo de confrontar, por ejemplo, uno puede ser empático, yo puedo ser empática, yo puedo escuchar, pero también llega un momento en que uno quiere confrontar, y dice bueno ya ¡basta!, yo después le digo a mi compañera, oye por favor, va a pasar contigo, pero las aterrizar tú también, para que sea un discurso más o menos coherente de la oficina en total y del grupo en total.

Pillarte con rabia, pillarte con pena, con que no hay empatía, por ejemplo, y no hay muchas veces la posibilidad de derivar por que las redes son pocas... y eso básicamente, rabia y pena me ha pasado en algunos casos

P: Y ¿cómo incorporas eso después?

R: Bueno yo también me acepto con esas rabias y con esas penas, o sea en el mismo cambio a tierra del que hablábamos la otra vez, yo digo, bueno, de todas maneras uno también tiene que aceptarse con sus debilidades y con sus errores, con sus falencias, con los temas que no quiere tratar, con personas que no le agradan y yo me acepto así también, o sea, yo tampoco creo que estoy plantada en este mundo como para bancarme a todas, no emocionarme con absolutamente nada, al contrario, yo creo que me humanizo mucho más cuando me pillo en esas reacciones, además que podrá afectar parte de la sesión, pero no afecta a la terapia en su conjunto. Eso es lo que me fijado por lo menos, o sea, la he sacado adelante igual, de todas maneras.

P: ¿Y tú cómo incorporas estos relatos y todas estas cosas en tu vida?

R: Como un aprendizaje más, ni como que me he equivocado, ni como que no sé, no pá ná, yo creo que es un aprendizaje más. No tiene que ver con unos errores de ¡ay! No soy buena terapeuta, no pá ná, sino que tiene que ver con que yo puedo aprender y aprender de mis reacciones, y lo más maravilloso de todo es que, yo me puedo ver a mí misma también reaccionando de ciertas formas y que yo tampoco sea tan predecible en todo... que es horror..., entonces, también hay que darle vueltas un poco al asunto como para poder sacar de la experiencia lo mejor, de sorprenderte con tus propias emociones, tratar de sacarle provecho a eso y decir, oye, estoy sintiendo y estoy aprendiendo también a que a veces me emociono, a que a veces tengo rabia, a que a veces no soy empática, y no me achaca, fíjate, me achacaría más si eso influyera la terapia completa... Y ahí uno tiene que ser capaz de decir: no me la puedo, derivó. Aunque se demoren 20 años en atender a la persona también, pero es una responsabilidad mía decir yo no me la puedo y estoy haciendo una mala terapia.

P: Te quería preguntar ahora cómo estos relatos y estas experiencias de trabajar con víctimas afectan o no afectan a la identidad profesional, cómo te percibes tú como psicóloga y lo que los demás esperan de ti.

R: A ver, yo creo que sin querer uno pasa a ser parte de una especialidad, te especializas en un tema que no a todas les gusta tratar, es un tema que es difícil de solucionar, que no hay muchas altas tampoco, que no hay muchos parámetros que uno pueda decir también, hay bueno está todo bien, te damos de alta y ya está, sino que como la violencia es parte de un ciclo también, entonces es mucho más difícil todo eso. No sé, en la experiencia como psicólogo, yo te digo que como cualquier otra persona que está especializado en un ámbito, cada uno tendrá bajo el piano, en la medida que se sienta cómo, tiene que ver también con tus gustos. ¿qué más?...

P: En la identidad profesional ¿que ha pasado?

R: Bueno es que siempre he trabajado con violencia, es lo que he hecho siempre, antes cuando trabajaba con niños, también en hogares y en colegios, pero eso es como otra parte no más, siempre estoy viendo la violencia, y fíjate que no me ha afectado mucho, porque ha sido un proceso tan natural la incorporación mía al tema, que es mi identidad y es lo que soy. Y si tú me dices que trabajo te gustaría tener después, yo quiero seguir en lo mismo todavía porque yo siento que hay mucho que hacer en comunidad, hay mucho que hacer de prevención, de tratamiento, ha que darle una mirada distinta a esto de la victimización de las mujeres, y lo que sí creo que somos una parte de personas, que somos super poquitos y estamos como tratando de correr casi contra la corriente. El tema de violencia es super importante, hay que tomarlo, hay que abodarlo, no hay que hacerse los ciegos ante el tema. Y finalmente los que trabajan en violencia efectivamente son super pocos, entonces, ese es el punto. Creo que ojalá que se amplíe un poco este asunto, porque si yo quiero derivar un tema de violencia ¿dónde lo derivó?, si ni siquiera hay unos psicólogos o profesionales de los consultorios que están en un programa de violencia y ni siquiera han tenido una capacitación de orientación en violencia, y no tienen idea. El otro día me preguntaban, “y ustedes juntan a la gente o la separan”, oye, nosotros no tenemos porque hacer eso, o sea, por favor, “¡y trabajan

con hombres!”, ¡pero qué horror!, ¡pero por supuesto que sí!, por qué no, entonces, creo que queda mucho por hacer, o sea, para mí ha sido como un proceso normalito digamos, por que he estado siempre en esto.

P: Sí, porque tú me dices que desde la universidad que has estado trabajando en el tema...

R: Sí, estábamos trabajando el tema voluntariamente y todo. Y tiene que ver con resolución de conflictos sin violencia, con temas de salud también, con formas alternativas de resolución de conflictos que no sea a través de la violencia, con relaciones saludables desde la crianza, desde el colegio, en los jardines, desde primero básico, o entre compañeros de trabajo, yo creo que esto abarca muchísimo, todos los ámbitos, y evidentemente nadie está exento de caer en un ciclo de violencia o en reacciones violentas, tengamos título debajo del brazo o no tengamos. Yo tengo colegas, compañeras mías, psicólogas y todo el cuento que viven una violencia horrible, y ahí están, ahí la impotencia mía de no poder hacer nada, y ahí es donde a mí se me mezclan los sentimientos y me dan ganas de pegarle al hombre también, me dan ganas porque es gente cercana a mí y es mi tema y no puedo hacer nada.

P: ¿Podrías decir que te has puesto más sensible a ver todo lo que es el tema de la violencia en el entorno?

R: En el entorno absolutamente y en uno mismo, en las relaciones que uno mismo tiene dentro de su grupo, dentro de su casa, dentro de su gente, a veces reacciona uno de forma violenta, no necesariamente a golpes, pero también hay una violencia psicológica, de pronto de la que uno no se da cuenta, la violencia económica también, la sexual también y hay que ir identificándose de todas formas y claro, evidentemente uno va afinando un poco el ojo a las relaciones que tienes tú cerca y en los otros...

P: Es como lo que mencionabas, de que bailar el tango es de a dos.

R: Sí, de todas maneras y uno anda viendo un poco más eso, que la cosa individual y la culpa de uno solo y la responsabilidad, pero a veces, cuando ya el sentimiento te embarga y se trata de un amigo o de alguien cercano a mí, yo creo que la teoría y todo se va a las pailas, a mí me ha pasado al menos yo he tendido a reaccionar violentamente también ante situaciones, violentamente en el sentido de descalificar y todas esas cosas.

P: Bueno, finalmente te quería preguntar... ¿cómo ha sido para ti y que has sentido al trabajar con estas personas?

R: Yo, pongo todo el corazón en esto, todo el corazón en hacer un trabajo bien hecho, en el sentido de poder entregarle ciertas herramientas a las personas independiente de si vienen una vez o dos veces o tres veces, o sea, es que en estos casos casi, yo lo veo como, que todas las veces que veo a esa persona es la última vez, porque no sé si irá a volver, lo digo, porque ellos como se dan de alta solos..., claro de repente dicen: ¡ay! Ya pasó. Y como generalmente uno interviene en crisis, cuando se sienten más o menos bien ya no vienen más, entonces, es importantísimo entregar como todas las herramientas en esas sesiones. Yo creo que siempre es la última y trato de entregarle todo y de devolverle muchas cosas, hacerle devoluciones, de aclararle ciertos puntos, de empezar a ver alternativas de solución, y evidentemente siempre pensando que cada uno es agente de su propio cambio y que no soy yo quién va a llevar al otro a cambiar, y si hay algún cambio no va a ser por mí, ni super Alejandra ni mucho menos, sino que va a ser porque hay una persona, que está consciente de su cambio, que está consciente de su problema, que está viendo alternativas distintas, que está mirando con otras ópticas sus dificultades y que está viendo caminos por donde antes no los veía. Eso a mí me hace sentir como super satisfecha, cuando entrego todo, aunque a veces quedo con la sensación de ¡ay que lata, no entregué muchas herramientas!. Lo que me gratifica a mí es ver a las personas y escucharlas después, y me digan “yo tengo las riendas de mi vida, yo sé lo que hacer, que cosas me hacen bien o mal, ahora yo soy feliz, ahora estoy más tranquilo, a pesar de todo, a pesar de que sufro”, la aceptación de ellos mismos con las tristezas, alegrías y penas, eso para mí es maravilloso, bueno fuera de los regalos que te hacen. Eso de que te digan; me sirvió muchísimo, y ahora yo me miro para atrás y digo que bueno que tengo estos elementos, que bueno que me escucharon, y que yo aprendí ciertas cosas, y que estoy bien a pesar de todos los costos. Porque en todas las sesiones hay costos, si yo me quedo en la relación violenta hay costos si me voy de ella también, por eso que me digan ahora tengo una mejor calidad de vida para mí eso es lo mejor.

P: ¿Y qué es lo que más te frustra?

R: Lo que más frustra son las personas que son iconos acá, y que vienen como cincuenta mil años, que han pasado por todos los profesionales, que han pasado por todas partes, que se le han entregado todas las herramientas y que yo veo que no quieren ser agentes de su propio cambio, eso me da como mucha rabia también, entonces uno se frustra en esas cosas, porque se esfuerza muchísimo, pero evidentemente más del sesenta o setenta por ciento lo tiene la persona que viene y si no hay ganas... eso me frustra mucho.

P: ¿Y qué haces con esos sentimientos?

R: Se los manifiesto absolutamente a ellos, y les explico lo mismo que te he explicado a ti, y les aclaramos también que no están en nuestras manos toda su felicidad. Me da mucha rabia es que te comentaba, pero lo hablamos con el equipo acá, así que no me voy mucho con eso para la casa.

P: Para finalizar, me gustaría retomar el tema acerca de las transformaciones que habías visto en tu vida desde que trabajas con víctimas de violencia...

R: Como te decía, la flexibilidad, la empatía, ser capaz de ver los límites propios, de ver el asunto de los juicios, los prejuicios, los tabú, de uno mismo más que nada y de recibir ese golpe de la realidad, que es super duro en algunas ocasiones y ser capaz de ver qué le pasa a uno mismo. Ver si uno es capaz de tirar el prejuicio para el lado, de ver cuales son las necesidades del otro, eso en general.

Bien, muchas gracias...

ENTREVISTA N°4
Psicólogo, Atención Privada

P: ¿Cuánto tiempo estuviste trabajando en el tema de violencia?

R: A ver, directamente y a full, tres años, pero yo, desde mi tesis... mi tesis fue en maltrato infantil... y trabajé en un par de proyectos, SENAME... en consultorios, en estos programas de depresión donde la mitad de las mamás tienen historia de delitos sexuales o violencia conyugal, entonces... pero a full y ya precisamente en un tema, dedicado 100 % del tiempo, y en un lugar donde se podía trabajar bien, 3 años. Trabajé 3 años en el X, acá en la 5ª región.

P: ¿Cómo fue?

R: Harta pega, trabajamos 44 hrs., y..., pero lo entretenido es que había un equipo como bueno y el sistema de trabajo ya venía, de alguna manera, probado. O sea, el X en Santiago llevaba 17 años funcionando y, de alguna manera, se replicó la fórmula acá; y nosotros, sobre eso pudimos construir algo como distintivo, entonces veíamos... teníamos un límite de 30 pacientes simultáneos, y 22 hrs. de atención clínica, más el trabajo pericial... y diagnóstico. Esa era la pega. Y además, supuestamente, teníamos que hacer el trabajo de investigación, que realmente...no... al menos, yo nunca alcancé a hacer nada (risas).

P: Claro, con ese horario...

R: Había gente que sí, que era más estructurada y más rígida pa' ponerse a investigar. Eso fue el trabajo en X... hubo hartas circunstancias pa' que yo saliera de ahí...pero finalmente fue porque yo estaba cansado. Y ahora estoy de vuelta en las pistas, en el Hospital X vamos a hacer una unidad de atención a delitos sexuales infantiles, más pequeñita, eso sí, con menos horas, proporcionalmente más casos, pero menos horas. Yo creo que es sano no dedicarse una jornada completa al tema de la violencia. Esto en teoría empieza en enero.

P: ¡Qué bueno! Porque ahí hace falta una cosa así.

R: O sea, es que la red está saturada. Yo creo que uno de los estrés de trabajar en violencia es que la red está absolutamente saturada. Entonces, ponte tú... en el X no teníamos ese problema, porque había una jefatura súper sólida, que filtraba todo el atado con la red, lo filtraba ella. Ella se encargaba de mantener a la policía de investigaciones, que eran los dueños de casa, a ralla, a que no huevearan. Los conflictos con la red los generaba y los resolvía ella (risas). Entonces, pa' nosotros era súper cómodo eso. Pero de alguna manera tú veí, que hay como "n" envidia, hay... yo creo que hay un perfil del trabajador en violencia, que es como particular, que, de alguna manera, se asocia a la cultura del "aperraje": en la red tú tenís que aperrar; tenís que trabajar más horas de las que tú tenís; tu compromiso social tiene que verse en la piel y en las ojeras, si no, no hay compromiso social. Y yo creo que ese es un vicio del sistema, porque eso genera lealtades cruzadas... de alguna manera tu... claro, yo me estoy quemando, estoy siendo súper buena gente acá, estoy siendo una persona súper bonita, pero... qué viene a cambio. Siempre hay tranzas, y la tranza, en este caso, yo lo veo como un acaudillarse, un sentir que los espacios donde tú estay trabajando son tuyos, que este espacio que tú creaste alguna vez, es tuyo... el casarse mucho con las metodologías, el sentir que tú lo hacís bien y nadie más lo hace bien... y eso es súper común en gente que trabaja con niños en violencia, que es lo que yo conozco. En vez de darse una especie de sociedad en donde trabajemos juntos, hay "n" competencia. ¡Y la competencia no es por plata, está claro! Los sueldos en esta especialidad son siempre reducidos y siempre lo van a ser. Pero, justamente, por eso, yo creo que hay un tema de sobre-identificarse con el cuento y olvidarse del trabajo, y pa' que uno haga bien el trabajo, tenís que tener claro qué trabajo. Yo creo que tu compromiso social lo hacís ahí, pero es pega, no es de bueno. ¡Uno tendrá la necesidad de trabajar en el tema social, pero eso no es una gracia pa' nadie! Es la necesidad que tiene uno... y ahí es donde se crean conflictos. Yo creo que se pierde la posibilidad de hacer más cosas... como decía la Isabel, que era mi jefa, "las víctimas alcanzan pa' todos", alcanzan pa' todos.

Ahora está la tendalá en la red porque el X cerró las puertas pa' atención. Después de este terremoto no hay, bueno, tú cachaste que renunció toda la gente... no hay mucha confianza de la red en el centro. Esperemos que se la ganen, porque, en realidad, es una cosa necesaria, pero, imagínate, nosotros atendíamos 300 víctimas al año, y que ahora no tiene dónde atenderse. Entonces, todos esos problemas, yo creo que, hay que... el drama de las personas que trabajan en el tema es que 1. son gente muy joven y con poca experiencia . 2. son especialistas que

se especializan trabajando, es decir, son especialistas no especializados. Entonces, tú tirai un proyecto pa' trabajar con, qué sé yo, con inculpados... bueno ¿cuál es tu experiencia trabajando con inculpados? ¡En realidad ninguna! (risas) y eso genera un daño en la gente que trabaja directo con las personas, pero por último, es un daño que uno elige, el problema es que, cuando un profesional se daña, se quema, empezai a hacer mal la pega. y, en el tema de violencia, hacer mal la pega, muchas veces, tiene consecuencias funestas. Puede significar que una vieja vaya y se tire al tren, con los cabros chicos; porque tú estay quemado, porque el lindo está quemado. Entonces, ahí hay un atao', un atao' que tiene que ver con la estructura sociopolítica de asignación de fondos pal' trabajo en víctimas, la falta de formación... a ver, yo pienso: yo estaba trabajando 44 horas, con un sueldo que no me alcanzaba para cubrir los gastos de mi familia, pero feliz, yo lo elegí, yo callado, y aprendiendo mucho. Pero, además, necesitaba hacer otras cosas, tenía mi consulta, yo canto los fines de semana... ¿a qué hora estudio? No queda tiempo pa' estudiar, no queda cuero. Entonces, hay un problema sociopolítico de cómo se estructura este cuento, que hace como complicado que surjan profesionales decentes. Eso.

P: ¿Terrible?

R: ¡No, no es terrible! ¡es lo que hay!... bueno, creo que el vicio segundo es ese. Es como "que terrible, que terrible es esto, pero es lo que hay". Si no podís solucionarlo, no podís no más, y tenís que trabajar. Pero pa' eso necesitai jefaturas que soporten eso; es la jefatura la que tiene que lidiar con eso, no el psicólogo que está trabajando con el niño, o con las mujeres, o con los hombres abusadores... el psicólogo tiene que dedicarse a hacer clínica... pero eso también tiene que ver con las estructuraciones de jefaturas y que hayan expertos al poder, gente que tenga experiencia no sólo en manejo clínico, sino también, en manejo político. Necesitai un líder carismático.

Yo creo que los equipos tiene que estar bien conformados, tiene que haber una jefatura que sea carismática, que sepa del tema, que sepa lidiar con el tema de la red, que te soporte emocionalmente en los momentos en los que uno se tiende como a desestructurar. Ahora, si eso se da, tú podís saber que esos problemas están ahí, pero, del momento en que tú sabís que no van a influir cuando estís con tu paciente, trabajai tranquilo; y el tema del estrés disminuye... ahora claro, una vez que salís del cuento y lo mirai de afuera, cachai que es terrible. Ahora, más que terrible, hay mucha cosa que hacer, y no sólo en el ejercicio de uno, sino, cosas como la que están haciendo ustedes, que me parece súper interesante. O sea, el cuento tiene que mejorar, pero lo bueno es que se puede hacer. Pa' mí, lo más importante de haber trabajado en el X durante 3 años, fue sentir que se pueden hacer las cosas bien. Cosa que no me ha pasado en todos los lugares donde he trabajado. En el X es "uy, mira, sabís que se puede; oye, mira, es más exigente de lo que tú creís..." y cuando tenís este cuento de que se puede, bueno ya, y ahora qué, y ahí viene la exigencia profesional, y el desarrollo profesional, el cachar la necesidad de uno, profesional, medianamente joven, de formarse, de trabajar en "la línea de batalla", de trabajar en un consultorio, en un hospital, de ver gente... aprender.

Pero yo encuentro que me cansé. Ahora pasaron un par de meses y ya estamos de vuelta. Tampoco se trata de quemarse.

P: Claro.

R: Yo creo que el tema del auto-cuidado parte de uno. Está absolutamente mal entendido. El auto-cuidado es importante, pero no es salir a tomarse un copete el fin de semana ni juntarse a jugar una pichanga. El auto-cuidado es un proceso que tiene que ver con cómo se maneja la autoridad, qué instancia de supervisión tu tenís, qué nivel de relación tenís con la gente con que trabajai, y cómo vai manejando el estrés cotidianamente; más que hacer una salida una vez a las 500. Entonces, todo el mundo habla de auto-cuidado, porque está cansado, porque está estresado, pero eso era antes de estresarse (risas). Justamente pa' evitar llegar ahí, porque una vez que te estay quemando... ya no tenís que hacer auto-cuidado, tenís que reparar; y una vez que te day cuenta que estay quemado, ya te mandaste un montón de condoros con tus pacientes. Entonces, es una obligación súper personal, el auto-revisarse, el cachar cómo uno está, el decir "sabís qué, hasta acá". Yo recuerdo un par de veces que me sentí como saturado... y... mi jefa me dijo "tú no hacís pericias por 2 meses"; y, o sea, ¡que rico! Eso ya te quita la mitad del estrés; el saber que, en algún momento, si tú no estay, van a haber 10 personas más ahí, apoyándote. El favorecer climas laborales... y eso tiene que ver con la selección. Si tu hacís una selección pa' un equipo tenís que hacer un equipo que se lleve bien, y eso es súper complicado, por qué; porque tú salís de la consulta, a veces, no sé, te tocó un intento de suicidio, y por muy profesional que tú seai, por muy "clever" que seai, igual esas cosas tocan, entonces, salí' y necesitai hablar con alguien, o tenís una sesión muy buena y querís contárselo a alguien, o tuviste una sesión muy mala y te mandaste un condoro y tenís que contárselo a alguien, y tiene que

haber alguien del equipo dispuesto a escucharte y vice-versa; y esos espacios, yo creo, que son más bien informales que formales. Ahora, el cuento es generar un espacio donde eso se de. Yo creo que al X le faltó un poco eso, pero tenía hartito. Ahora, el contraste yo lo hago en los otros programas donde he trabajado. Me acuerdo que una vez trabajé en el centro de los Perales, a cargo de un supuesto programa de prevención en maltrato infantil... chucha, no prevení nada (risas), pa' serte franco... ¡y además hacía trabajos de auto-cuidado! Entonces, había una suerte de desorganización, y llevaban "n" tiempo ahí, y había unas dinámicas como más lentas... entonces pa' mi fue súper heavy darme cuenta que hiciera algo o no hiciera algo, el sueldo igual llegaba a fin de mes, y además auto-cuidado ¡no!

Las mismas capacitaciones. Ahora me salió un pitito y estoy haciendo capacitaciones en salud, en el servicio de salud, el tema del manejo del estrés, y es un chiste, porque la gente operacionaliza estas cosas cuando ya se está quemando. Entonces, primera... "cuánto tiempo lleva cada uno trabajando acá... 14 años, 15 años, 20 años... qué les voy a enseñar a prevenir el estrés, si ya están tan mecanizados con la forma de trabajo; probablemente ya no se estresen mucho.

Entonces, yo creo que es duro el trabajo con víctimas, pero es sumamente reconfortante, y si uno lo hace bien, creo que es una instancia de aprendizaje súper importante. Uno aprende mucho del ser humano. Cuando cachai que todo el mundo se golpea, que todo el mundo... y que los delitos sexuales son situaciones cotidianas, en vez de entrar en paranoia, entramos en un cuento como... todo lo contrario, o sea yo, de esta chiquitita (su hija quien en esos momentos está presente) me siento súper seguro. Yo sé que los delitos sexuales son prevenibles. Con mi hija, en vez de que te entre la paranoia de verdeltos sexuales por todas partes, porque los andai viendo ¡pero porque están en todas partes!... uno aprende a relacionarse con estas temáticas como algo cotidiano, como parte de lo que somos, como parte de la cultura; y nosotros somos parte de la cultura y, por lo tanto, somos parte de la violencia... entonces cachai que es controlable, que es manejable; y en los pocos caso en que no es controlable, es absoluta y, totalmente, reparable. Entonces te relacionai con naturalidad con esto ¡porque es natural!... y empezai a ver los prejuicios de tus colegas y de la gente que, en teoría, debería estar preparada y te dai cuenta de que es un tema cultural, que va mucho más allá de la educación y que, probablemente, tú también tengai tus puntos ciegos ahí. No sé, por ejemplo, la otra vez vino un primo. A mi primo yo lo adoro, nos criamos juntos, pero el loco tienes sus rollos, yo lo conozco, le conozco la historia... entonces, cuando viene mi primo, mi hija duerme conmigo. Y así evito perder un primo y que a mi hija le pase algo. Y no es la paranoia, es todo lo contrario, es el control. Entonces, el énfasis ya no está en el susto que le pase algo, que es lo que puede pasa al principio, cuando empezai a ver este cuento, cuando cachai que el peligro está adentro y no está afuera... y después te relajai. Al menos a mí me pasó eso. Tuve una relación mucho más natural con la violencia. Una atención, siempre, en tus propias situaciones de violencia, en el control de la violencia hacia los otros... como una necesidad de atención activa. Yo creo que trabajar en esto es una apuesta pa' toda la vida.

P: ¿Cómo así?

R: Porque... mira, a modo de talla. La otra vez, mi señora me decía "¿oye, porqué no te dedicaste al área organizacional? Ganarai más plata, trabajarai menos"... y es súper buena pregunta. Yo, en es tiempo era flaquito, tenía cara d chico bueno, hablo bien en público... pero yo siento que es acá donde tengo que estar. Sin desmerecer a quién trabaje en otras áreas. Yo tengo que estar acá, es en lo que yo decidí trabajar, con los niños como primera decisión, y después de ver a los niños, cachar que algunos están súper bien, y que no hay mucha distancia, que las distancias sociales son ineficientes, y que la única manera que, generalmente, se ocupa ahí, es meterse en la intimidad de la familia que ocupa la interacción agresiva. Entonces, creo que, como psicólogos, es un enclave súper interesante pa' poder hacer labores de prevención, pa' poder empoderar un poco a los cabros chicos.

Yo creo que trabajar con niños ya es un compromiso, porque es súper difícil, es súper frustrante, porque los resultados, por lo general, no los veis inmediatamente, tú trabajai pa 5 años más; porque, además, tenís que trabajar con adultos y con niños. Pero cuando veis los resultados, cachai el sentido que tiene. Casualmente, la encontré recién, recién, mientras estaba armando el computador... encontré... esto es de un chiquillo con el que trabajamos 1 mes y medio juntos (ha sacado de uno de los cajones de su escritorio, una hoja de papel escrita a mano), era un niño súper dañado. En la primera sesión, me trató de tirar una corchetera, y el manejo de la sesión fue súper difícil; me agredió durante 3 o 4 sesiones; generalmente me aparecen cabros chicos medio agresivos, a mí me han escupido, me han puteado, pero generalmente, eso no pasa de 1 sesión.

P: ¿Qué edad tenía?

R: Tenía 12; absolutamente adultizado, un chico de la calle; historia de abandono, agresiones múltiples, trastorno de la identidad sexual... y después de 1 mes y medio trabajando, cuando cerramos, que fue súper triste, él me escribió esto, cuando se iba yendo me pasó un papelito doblado... "hoy es el último día que nos toca, y lo voy a echar de menos, nunca lo olvidaré jamás, te quiero como amigo; estoy triste porque no me voy al lado tuyo, y los voy a echar de menos a las tías y tíos"... ¡con esto basta! ¡Con esto me pagaron 3 años de terapia! (risas). Entonces, esas son cosas que te satisfacen y cachai que estay haciendo algo, y que este cabro chico, a lo mejor no le cambiaste la vida, porque no es tu pega cambiarle la vida, pero modelaste algo, estuviste ahí; en algún momento, el quizás, va a poder elegir, y va a tener un par de alternativas más de maneras de relacionarse con el mundo, a las que tenía antes. Creo que ese es el tema. Eso es lo que paga. Ahora, el revés de eso, del beneficio afectivo y del alimento al ego, que es sano, está el tema de la omnipotencia, que es súper común en los profesionales que trabajan en el tema de violencia. A modo de ejemplo, recuerdo una vez, que llegó un cabro, que era un inculpado, estaba en el CTD, en ese tiempo yo no... cuando uno empieza a cachar, empezai a cachar las dinámicas y a poder anticipar con gran precisión, conductas, al principio, no te la jugai. Entonces, me acuerdo que me pidieron un informe de tribunales, yo yo les pongo ahí, porque lo iban a cambiar a otro centro, más lejos, pero había que estar atendándolo, porque podía descompensarse; entonces me llega... perfecto, así, al clavo, lo cambian de hogar y hace un intento de suicidio el día antes de que lo manden al otro lado. Este era un inculpado de un delito sexual, tenía 14, 15 años. Había sido victimizado también cuando chico y todo el cuento. Y yo me iba de vacaciones, a la semana siguiente yo me iba de vacaciones ¡y las necesitaba! Entonces, voy donde mi jefe y le digo "estoy en un atado, pasó esto y esto"- y le digo "mira, sabís lo que podemos hacer, por último, que yo no lo vea una semana no lo va a matar, lo veo hoy día, lo veo el viernes antes de irme, y de ahí lo veo el lunes de la subsiguiente semana, vengo entremedio de mis vacaciones, no voy a ir a ninguna parte, no me cuesta nada y lo vengo a ver, eso no me va a interrumpir mis vacaciones. Mi jefe me dice "¿estay huevón? Te voy a tener que quitar el caso"- "¿por qué?" -"porque son tus vacaciones. ¿Me estay diciendo que si tú no estay él se muere?" ¡ta, me cachó! Y ese yo ceo que es otro peligro de los trabajadores en violencia, sobre todo de los que trabajan con víctimas, quizás con los victimarios no es tanto, porque, de alguna manera, ellos eligieron un cuento más activo, una propuesta más activa ante la vida, y eso... pero cuando tú vei a la gente como víctima y te sentís tú como salvador de estas víctimas, chucha, atado, atado.

P: Depende de mí.

R: Pero claro. Y no sería tan grave sentirlo así, si lo grave son las consecuencias pa' tu ejercicio. Por ejemplo acá. Si él se quiere morir, es una decisión, un a decisión posible; si él se quiere matar, no lo va a evitar nadie; y no es tu responsabilidad hacerlo. Y hay otras vías, porque tampoco se trata que no tengai responsabilidad sobre el caso -"sabís que, el ingreso lo hicimos con la X; la X lo evaluó, ya pu, durante las semanas que yo no esté, la Isabel lo evalúa una vez a la semana" y punto. Entonces eso, en vez de ser un "no somos tan importantes" es todo lo contrario, que rico.

P: Qué alivio.

R: Qué alivio. Y ligando eso al auto-cuidado, yo creo que una de las grandes fuentes de estrés en esta pega, es que la gente dice "no pasa na', siento que trabajo y no pasa na', la gente no cambia, a la chica la siguen violando". Entonces, ojo, al auto-cuidado es poder hacer un buen diagnóstico y cachar cuáles son los límites de una intervención. Y cachar que no te las estay viendo solo, tenís asistentes sociales, tenís al sistema judicial, tenís un colegio... y que cada uno tiene su cuota, y que tú aportas con tu cuota, pero no soy el delantero de la selección; o no siempre. Puede que alguna vez te toque ser el delantero y, hasta meter un gol. Pero, a veces, estay armando no más. Ahora, cuando uno cacha eso podís trabajar tranquilo; porque no vai a salvar a nadie, porque no soy un superhéroe, porque ya cachai tus propios límites. Ahora, si uno abstrae un poco más el cuento, yo creo que son exigencias de todo clínico. Todo clínico debe, necesariamente, conocerse y cachar sus propios límites, diagnosticar correctamente, cachar cuando uno esta mal.

Yo creo eso es como una síntesis de mi trabajo en violencia. Ahora, sí hay momentos en los que te sentís quemado, en que ya no podís más, pero creo que es tanto como en cualquier otra pega. Yo creo que la clínica es una labor súper agotadora y riesgosa pal' terapeuta. Lo importante es no centrarse en el riesgo del terapeuta, sino en los riesgos que acarrea pa' los otros el que el terapeuta esté quemado.

2º ENTREVISTA

P: Ayer conversábamos de lo que había sido tu experiencia de haber trabajado en el tema de violencia, pero me gustaría que hoy día ahondáramos un poco más en lo que ha sido para ti el haber trabajado en el X.

R: Me parece. Aver, fue... mmm... son como varias cosas, medias encontradas. En primer lugar, porque el X pertenecía a la policía de investigaciones... y complicado, súper complicado. Me acuerdo que, el día que postulé, nos encontramos con dos amigos, yo venía saliendo de un período súper desordenado de mi vida, y nos paramos frente al edificio, ahí en X –“vamos a tomarnos un café” (risas), pero después de entrar, cuando cachamos que la selección fue sumamente seria, te explico, entramos, prueba escrita, al otro día nos llamaron, postulamos 50 personas pa’ 4 cargos. Y al otro día ya tenían corregidas las pruebas escritas, y venía entrevista personal, en ese momento, ese mismo día, que yo tenía la entrevista personal... me entero de que voy a ser papá, una hora antes... y yo llego a la entrevista y –“sabís que, sorry, pero si me preguntai te voy a hablar de que voy a ser papá” (risas). Todo el tiempo ha sido súper loco eso porque seleccionaron 2 personas: la X y el X, y ambos tienen perfiles súper distintos. Él es un caballero de corbata. Yo disto mucho de ser un caballero de corbata. Probablemente si me hubiera entrevistado él, yo no hubiera estado en el X. Pero me entrevistó la X y bien. Entonces, eso ya fue un buen augurio, porque fue una entrevista súper seria; a ver, te explico, fue esa cuestión, al otro día, entrevista personal y al día siguiente, tenían seleccionado a 16 personas, que dividieron en 2 grupos, para entrevista grupal. Entonces, había una seriedad que se olía en el aire y que me parecía súper... seria, porque nunca antes había participado en una selección, o en una selección seria. O sea, las pegas anteriores había dejado el currículum y me habían llamado o... me habían hecho una entrevista vacuna y había quedado. Entonces, desde ahí fue importante. En segundo lugar, porque... un poco lo que te decía ayer, es una pega súper exigente, que implicó que yo, por primera vez en mi vida, a nivel personal, empezara a necesitar de valores. Yo soy un tipo muy desordenado y... por primera vez me sentí, intelectualmente, exigido por un trabajo. Recuerdo las primeras reuniones, porque teníamos muchas reuniones que eran educativas... yo terminaba agotado, haciendo un esfuerzo por seguirle el ritmo a la X. En segundo lugar... fue... estuve 3 años trabajando en un tema con gente que sabía mucho, y eso fue, pa’ mí, importante tener profesionales... como, adquirir un cierto nivel de especialización en un área. Eso, por un lado, fue súper bueno. Por otro lado, siento que es de lo único que sé; y, de repente trabajai en otras cosas y me complico. Cosa que no ocurría antes. Profesionalmente siento que crecí un montón. O sea, caché que... en qué quería trabajar, sentí’ cuales son tus vulnerabilidades en el tema... yo todo eso, indudablemente, acarrea un desarrollo personal. Y el poder delimitar cuál es el espacio del trabajo en tu vida personal; o sea, adonde termina esto; es la manera de “colgar el sombrero llegando a la casa”, y generar mecanismos más eficientes pa’ eso. El definir cosas como esto es en lo que quiero trabajar, pero nunca más quiero trabajar una jornada completa en eso, a menos que me ofrezcan un puesto de director, que son otras las exigencias. Pero trabajando en clínica, todas las semanas, no, nunca más. Porque es mucho, muy desgastador.

Yo me acuerdo, cuando hicimos la tesis, yo te conté que la había hecho en maltrato infantil... definimos el objeto de la tesis como “maltrato físico”, y excluimos el tema de los delitos sexuales, porque, en realidad, yo no me sentía en condiciones de enfrentarme a ese tema... trabajar en X significó entender el concepto del continuo víctima-victimario, y trabajar con victimarios fue lo que más me... me enseñó; trabajar con adolescentes que están imputados en delitos sexuales. Eso fue sumamente enriquecedor, como, entender u comprender vivencialmente quién es el otro, y que ya no te patee, que ya no te de asco, que ya no te de rabia, y verlo como persona no más, como que es una alternativa de vida... y eso te abre la visión y te flexibiliza, y te hace más tolerante a, en general, las cosas... el hecho de leer entre líneas siempre, de formación profesional... el desarrollo del humor negro... ¡que es súper importante! Pa’ mantenerte sano tú.

P: ¿Cómo así?

R: Porque vanalisai cosas que son vistas por todo el mundo como terribles. Ejemplo, nosotros hablábamos de los padres “biológicos” y “viológicos”.

P: Ya

R: Con b y con v. Y era buena talla (risas), es bueno el chiste, y reírse de eso te permitía tenerlo en las manos sin que fuera una papa caliente. Que es lo que comúnmente pasa cuando empezai a trabajar –“¡qué voy a hacer, qué

voy a hacer! ¡ayúdenme, ayudenme!”... es parte de la naturaleza humana y... eso fue súper bueno. Pero el aspecto negativo es el momento del agotamiento, el sentir que tus errores generaban... igual, efectos heavy en vidas de personas. Yo creo que en este tema la diferencia entre un error, a ver, si bien uno no es el que mete el gol, como te decía ayer... los errores, creo que pesan más que en otras áreas. Estoy pensando en el tema de delitos sexuales en particular... por las consecuencias que trae pa’ los otros. Te voy a dar un ejemplo: tenía un paciente que llegó como víctima, era un cabro chico de la calle, súper dañado, medio psicótico y todo el cuento... y se fue de alta, y a los tres meses vuelve... como inculgado. Entonces yo agarro mi carpeta, empiezo a revisar, y estaba ahí, y no lo viste. Y eso es súper heavy. Efectivamente, no soy el responsable de que eso haya pasado... pero podía haber hecho algo pa’ prevenirlo. Entonces, los errores acá, pesan. Ahora, efectivamente tenís un análisis, después, más frío, y decí “claro, estaba internado en un hogar, la vivencia de la sexualidad en los hogares es muy extraña, de partida estay entre puros hombres, por lo tanto, con quién más podís satisfacer tus necesidades sexuales si no es con hombres, no hay mujeres, no podís ir afuera, no tenís el living de tu papá cuando él no está, pa’ tener encuentros sexuales. Entonces, el desarrollo sexual es otro. Pero eso lo podís ver después, fríamente; pero, en el fondo, igual hay un error tuyo que generó consecuencias en vidas de otras personas y... eso, a la larga, es súper doloroso... y difícil de manejar, es difícil no velarse con el tema de la omnipotencia; es difícil marcar cuál es el límite: cuál es el límite de al omnipotencia y la responsabilidad. Esos límites se tienden a desdibujar, y es difícil poder volver a remarcarlos.

P: ¿Y cómo lo logras?

R: Yo creo que es súper personal. De hecho, creo que se dibuja porque no está claro. Ahora, creo que lo choro es poder prevenir el estar en ese límite. Entonces, supervisar tus casos en los que estay complicado, cuando cachai que estay complicado... hacer siempre diagnósticos, anticipar la conducta. Yo creo que, nosotros, como profesionales, podemos anticipar la conducta de nuestros pacientes con bastante anterioridad. Creo que nosotros somos una disciplina mucho más certera de lo que parece, y creo que la labor de nosotros los psicólogos, es hacerla mucho más certera. Lo que no significa ser matemáticos, ni aplicar test, no. Hacerlo más certera es lo que nosotros hacemos: predecir el comportamiento, esa es nuestra pega. y al predecirlo, poder, un poco, torcerlo, generar instancias pa’ que las personas decidan sobre este tema y puedan divergir. Esa es nuestra pega. Entonces, creo que ocupar esa herramienta es importante; cuando estay en una entrevista y cachai lo que te va a decir, ahí hay síntomas diagnósticos, y atreverse a predecir; y predecir con rangos de error; o sea, no usamos bolas de cristal. A modo de ejemplo, a veces yo juego con mis pacientes a eso, de repente cacho un patrón... entonces – “ya, voy a sacar mi bola de cristal”. Entonces con los papás, lo hago ironizando la situación – “voy a sacar mi bola de cristal, cuanto le apuesto que ta, ta, ta”. Con los cabros chicos lo hago más como un tema más de enganche – “cuanto te apuesto que tu mamá... tal cosa”. Entonces, esas son herramientas que sí te sirven, y te sirven para tu vida personal también, y cachar que las consecuencias de tus actos en tu vida tampoco son tan... o sea, son importantes, pero no tanto. Eso.

Y en términos negativos fue... una experiencia difícil de decantar fue el final del X... después de una serie de trabajos, a los cuales yo renuncié porque, en realidad, sentía que no, que mi trabajo no tenía sentido, no me hacía sentido personal... tiene un montón de cosas negativas el X, pero sí se podían hacer las cosas, y se pueden ver los resultados. Me acuerdo que, una vez, X me decía: “yo sé que soy bruja y que les exijo, pero yo sé que ustedes, también en sus casas, sienten que son las personas más eficientes que hay” y eso es súper reconfortante. Ahora, cuando el X desaparece y renuncia X, y pusieron a la persona que está ahora, que ya no está, es súper heavy, porque, nadie está ahí por plata, estábamos por un sentido personal que te hace, por la sensación de pertenecer a un proyecto, de ver forjado ese proyecto... el X de la 5ª región lo hicimos nosotros, terminamos trabajando, de hecho, con metodologías distintas a como se trabaja en Santiago, no radicalmente distintas, pero sí había un sello distintivo, y que lo habíamos puesto nosotros. Entonces, de repente llega alguien, y te baje los pantalones y te culée... sin ni siquiera decirte “te quiero” (risas) es como, chucha, heavy. Y eso fue, súper, súper fuerte, y nos mandamos las sesiones de llanto comunitario espantosas, y eso fue súper heavy, onda: te demostraron que se puede, pero chao. Ahora con el tiempo cachai que si se pudo, se puede hacer de nuevo, y eso es bueno. Ahora, el tema era que, yo decidí renunciar antes de que quedara toda esta crisis... y fue... pero yo renuncié sabiendo que eso iba a estar ahí. En el momento en que esto desaparece, porque lo que había ya no está... fue súper heavy. Entonces, había un compromiso personal muy fuerte, por eso tanto desarrollo personal asociado a lo laboral. Eso yo creo.

P: ¿Qué te lleva a renunciar a X?

R: Estaba cansado, estaba cansado. Creo que se mezclan 2 cosas: X tenía un liderazgo súper fuerte, súper, súper fuerte, que era necesario, pa' armar en 3 años lo que se armó, pero... la sensación mía, era que, si yo rendía 15, ella me exigía 20, si yo hacía 20, ella me pedía 25... pero llega un momento en que mi rendimiento descendió, y yo lo sentí y... que eso tenía que ver, por un lado con eso, por otro lado, que tenía que trabajar con otras, en otras cosas, pa' poder solventar los gastos de mi familia, estaba mi hija, mi señora se quedó sin trabajo, o sea, tuve que hacer de macho proveedor, cosa que nunca había sido en mi vida, así que fue difícil hacerlo, me exigió trabajar mucho. Cuando yo entré a X hablamos sobre las platas con la X, entonces yo le dije –“sabís que, yo sé que el sueldo es bajo, pero no importa, en 2 años más conversaremos” y llegó el momento, y los pro y los contra... había otras oportunidades laborales de seguir trabajando en... el tema de la fiscalía, y eso me llevó a decir –“mira, sabís que, enough, por esto, yo quiero trabajar como persona normal, probablemente de 8 a 6 y recibir un sueldo que, a final de mes yo diga pagué esto, y me quedó, y el domingo me como una pizza tranquilo” y eso no se está dando. Ahora, cuando pasó esto, no había nada, no había dudas, ni siquiera sufrimiento, era lo que había que hacer, irse de ahí... y una firma mía no podía ir al lado de la firma de la persona que iba a estar como jefe, porque, en algún momento me iba a llegar una contradenuncia, porque a él lo iban a denunciar, se iban a querellar contra él, entonces yo no podía permitir eso, por un tema ético, no podía estar trabajando bajo su metodología con mis pacientes, no lo iba a permitir, y eso, finalmente me llevó a renunciar –“¡ya, me voy!”. Pero fue doloroso, fue súper heavy, pero por lo que te digo, porque en el momento no había posibilidad de volver. Y este último semestre ha sido duro por lo mismo... porque no creo que hayan muchas personas con la experiencia que yo tengo en esta región, y por eso ha sido súper difícil encontrar trabajo... y eso te tira pa' abajo. Porque cachai que la pega aquí es importante, que no se hace, que no se está haciendo. No sé pu, a la gente de X nos derivan casos pa' pericias y atención, de la fiscalía, entonces, si la fiscalía está pagando es porque se necesita, y eso es una lata, porque significa que hay gente que necesita atención y se está quedando fuera, y eso no puede pasar.

P: ¿Tú sientes que fue desgastadora la experiencia en X?

R: Absolutamente. Pero ahí hay que hacer una distinción, entre cansancio y estrés: yo creo que estaba cansado, súper cansado; y en algún momento, entre los factores económicos e interpersonales, el tema ya dejó de ser cansancio y pasó a ser estrés, porque el estrés tiene un factor emocional a la base, la sensación de que te sacai la cresta y, finalmente, bueno –“¿y dónde está mi hora?”. Y además sentís que no estoy rindiendo en la pega, por eso mismo, estoy cansado. Pero yo creo que eso hubiera pasado en cualquier trabajo, porque pa' nosotros los psicólogos, el mercado está difícil, pa' los psicólogos clínicos. Entonces no sé, si uno piensa en las pegas de la Fiscalía, que están bien pagadas... no están bien pagadas, pagan lo que corresponde, y si tú tirria líneas también te vai a dar cuenta de que pagan lo que corresponde. El resto es lo que está mal pagado. Ahora, eso es una realidad, el tema es si puedo sacarme un poco menos la cresta, y estar un poco más con mi familia y ganar lo mismo...mmm, creo que esa no es opción. Porque si no, te empezai a estresar, no porque estís cansado. Entonces, ahí hay que hacer una distinción importante. Yo creo que en algún momento me empecé a estresar, eso me desgastó, no el cansancio. Y eso tiene que ver con poder diferenciar cuando estoy cansado y cuando estoy estresado.

Ahora quiero dedicarme al tema docente... sería entretenido, a mí me gusta, yo lo paso bien. El tema es bajo qué figura. Yo tengo un problema curricular, porque no tengo magíster ni postítulos, yo, lo que he aprendido lo he aprendido haciendo, que a mi gusto es la mejor escuela, pero no podís tener en un magíster a un profesor que no tiene magíster, y ahí, yo creo, hay algunos problemas, pero que son soslayables; y si no sale eso, tirar algún proyecto pa' la católica... el tema es estar vinculado con la universidad, porque no cacho qué está pasando, en el mundo teórico no sé lo que está pasando, y hay que estar vinculado a la u pa' cachar. A parte, siento que la u es un lugar donde se pueden hacer hartas cosas... yo podría estar trabajando, pero yo no quiero trabajar en cualquier cuestión, ni por cualquier plata, y ahí cachai que es difícil. Ese es el salto que es difícil, empezar a necesitar por un tema de que estoy más viejo, y que el tema económico empieza a ser más importante, al menos en mí empezé a ser importante desde que supe que iba a ser papá.

P: Si tuviera que hacer el perfil del psicólogo que trabaja en X, ¿cómo lo definirías?

R: Ya... tendría que hacer un perfil del equipo, porque es un equipo sumamente heterogéneo. Yo creo que habían 2 razas en el X: estaba X y estaba yo, que éramos más desordenados, más dispersos... pero por lo mismo, aprendemos súper rápido, el tema de acomodarse uno a los demás, a modelos de intervención, de pensamiento. Y por el otro lado, estaba la X y el X, que eran más concretos, más metódicos, pero cognitivamente rígidos. Entonces, había una mezcla súper interesante de estos 2 tipos de personas. Ahora, en términos emocionales,

Yo me definiría como un victimólogo. No me llama mucho la atención el tema de generar conocimiento y la investigación... yo soy un obrero: me dicen has esto y yo lo hago súper bien, pero eso de inventa qué hacer, ahí me empiezo a complicar, aunque se me ocurren cosas, pero pequeñitas... yo creo que tengo mucho que entregar, en términos de conocimiento, en términos experienciales, pero no siento que sea el momento de hacerlo; creo que pa' eso falta, y que me queda mucho por aprender todavía. Eso. Y yo creo que soy buena gente, creo que eso me protege y protege a mis pacientes. Y un tipo, éticamente súper sólido, que pa' mí es importante en la clínica, el tema ético súper claro. El tema de las posturas éticas en psicoterapia es importante. Eso como clínico. Es que es difícil encontrar elementos... uno se lo pide a los pacientes, pero cuando lo hace uno... (Toma un cigarrillo) esto es una de las cosas producto del trabajo con víctimas.

P: ¿Lo adquiriste ahí?

R: Fumaba de antes, pero no era nicotínmano... ahora sí lo soy. Y de hecho mi cantidad de... de hecho, estoy fumando mucho menos ahora que antes. O sea, puedo decir –“no quiero fumar esta semana” y no fumo esta semana, pero antes no era sí, y eso es producto del trabajo con víctimas... burnout le llaman (risas). Demás que la vida saludable es un tema que hay que controlar, pero yo nunca lo he hecho, no soy deportista, no voy al doctor... entonces, esas son cuestiones que son recomendables, porque es un trabajo que desgasta, si estay todo el día, no tenís ganas de hacer nada, porque estay mentalmente cansado. Entonces, es importante el mantenerse físicamente, preocuparse.

P: El autocuidado.

R: Eso, es que yo creo que es un tema súper personal; uno no puede estar esperando que los demás se preocupen de uno. Si no soy proactivo, si estay esperando que te pongan un programa, te vai a quemar... si lo que uno le enseña a las víctimas... es que no sean víctimas, que el ser víctima o no ser víctima es algo que ellos pueden controlar, y si no lo pueden controlar, ya no hay atados, y por eso hay que ser proactivo. Entonces, si tu soy pasivo, no podís entregar eso, si te da tanta pena ver una víctima, y decís “pobrecito”, cagaste, no podís. Eso.

ENTREVISTA N°5
Psicóloga, Atención Psicoterapéutica, Organización Pública

P: ¿Qué te llevó a trabajar en este tema?

R: Más que nada, no sé, el destino (risas) yo estaba todavía estudiando en la escuela, en quinto, me parece, y a partir de un ramo de psicología comunitaria, por un trabajo en particular, fuimos al SERNAM a observar un grupo, en esa época fuimos a observar un grupo de mujeres temporeras, y estábamos desarrollando ese trabajo en Calera, pero la que estaba a cargo de ese tema me avisa a mí de que, se abre un cargo en SERNAM para el seguimiento de la Ley de Violencia; y que podían ser profesionales del área psicológica, social o de derecho. No estaba claro el perfil, y pese a que yo no tenía título, postulé, y me dejaron ahí. Y ahí yo estuve a cargo de ese tema desde el 96 hasta que se terminó, que fue como el 2000 o el 2001, y en ese período, además, la psicóloga que estaba, que es de este mismo cargo, en la Oficina de Violencia de los Juzgados Civiles de Valparaíso solicitaba al SERNAM que se le recomendara a alguien para hacer su suplencia, y en ese tiempo empecé yo a hacerle la suplencia a ella. Eso fue como el 2001. Entonces yo empecé a hacerle las suplencias a esta psicóloga en sus vacaciones y cuando se enfermaba. El año pasado, estando yo haciendo una suplencia, este cargo es a contrata, y a las dos psicólogas, la que estaba acá en Viña y a Valparaíso, les cortan las contrataciones por malas evaluaciones de ellas, y ahí me dejan a mí. O sea, nunca fue una elección personal del tema, de hecho no era un tema que me llamara la atención cuando estaba en la universidad, pero me entusiasmó el tema a partir de las carencias que yo me fui dando cuenta que había en el trabajo mismo de la VIF, sobre todo desde el punto de vista jurídico, que desde ahí yo empecé a mirar el tema, entré inmediatamente a ver como funcionaba la Ley, ese fue mi primer trabajo, así es que, la carencia que hay, donde yo lograba ver que no funcionaba nada de lo que había, porque llegaba al final el seguimiento y tenía que hacer la evaluación final de las situaciones y no funcionaba nada, no había donde la gente, por mucha gana, en esa época, de querer hacerle las terapias, a veces por sentencia, no había dónde hacérselas, o no se las hacían y no pasaba nada, la situación se mantenía, entonces, a partir de eso yo me fui interesando en este tema de verdad. Pero partí por ese lado.

P: ¿Y eso fue hace cuanto?

R: El 96. Ahí estaba sin título, pero ya estaba en quinto. El año 96 fue el año que empezó a funcionar la Ley.

P: Desde ese tiempo hasta esta fecha ¿cómo ha sido tu experiencia trabajado con víctimas de violencia?

R: A ver, ha habido de todo. Al principio, como te decía yo, marcado con mucha frustración personal y profesional de no poder hacer nada más, te pillabas la cola, muchas veces, y por más que le informara al tribunal de las cosas que estaban pasando, no pasaba nada, no había muchos servicios donde derivar gente tampoco, y de apoco yo, bueno, a partir de ir aprendiendo, además, de lo que estas personas necesitan, de tener, además, este rol acá, bastante más funcional que antes yo tenía, entonces puedo ayudar más concretamente a las personas, no solamente desde el punto de vista psicológico, sino también de lo concreto en la vida que están pasando. Así que he ido, un poco, empezando a construir también, un poco a partir de las necesidades que ellas han ido teniendo, entonces, eso me ha ido dando también, una gratificación más ... personal en el tema. Pasé de eso, de la frustración de ver que uno, hiciera lo que hiciera, nada resultaba, hasta ahora que hay muchos canales abiertos, y el trabajo mismo con las víctimas, también es desgastador, porque tú sientes, de repente, como que te chupan, y tú tenés que darle 15 minutos y terminaste agotada como de una semana; y al principio no entendís ni qué pasó. Pero, a veces pasa eso, y es desgastador sí, porque te absorben, te absorben. Muchas de ellas son súper dependientes por naturaleza, están acostumbradas a que alguien les diga qué tienen que hacer, entonces esperan que yo se los diga: "pero es que Ud. me dijo que hiciera esto" y yo ya, a veces, no me acuerdo lo que les dije hace tres meses atrás. Hoy día llegó una señora "¿se acuerda...?" y yo, ya no, no sé. Porque, claro, es súper importante lo que les dices a ellas, eres figura de autoridad, y ellas están acostumbradas a moverse con la autoridad, entonces, hay que ser súper sutil y tener mucho cuidado en cómo se dan las instrucciones y se dicen las cosas. Porque aquí no solamente ves el tema psicológico, sino también el procedimiento legal...entonces es bien matizado y muy desgastador este trabajo en violencia. Es muy sacrificado. Hay que estar muy abierta y muy pendiente de los niveles de riesgo en los que está la persona, hacer la intervención precisa ya; siempre este tema es pa' ayer. Siempre es una situación en la que están pero... es siempre pa' ayer.

P: ¿Cómo es esa sensación de que “te chupan”?

R: A ver, es bien física, de quedarse sin ganas de moverme, y, a veces, sin ganas de dormir, me quedo así, ahí mismo. Y, a veces, con esto, yo tengo que salir a despejarme, a sacarme la vivencia de ella, a ver, y quedar agotada, es como un agotamiento, que cuesta, a veces... ya hay ciertas personas que, porque, bueno, a estas alturas, la verdad es que a mí no me pasa siempre ni con todas, pero hay algunas que sí, especialmente, me generan esa sensación de que ellas se llevaron la energía que yo tenía, y me quedé con lo que ellas no tenían, y eso es una sensación muy física, de sueño, de cansancio... que tengo que hacer algo siempre: darme una vuelta, voy al tribunal, me tomo un café; algo tengo que hacer, despejarme, conversar con alguien. Ese tema como de catarsis, siempre es liberador. Y después, volver a retomar para poder seguir. Porque si sigo así con la próxima persona, no la voy a poder escuchar, voy a estar pensando “que se vaya luego”. Pero eso es, muy físico, más que el tema mental.

P: ¿Cansador?

R: Sí, súper cansador.

P: A nivel personal... tú decías que primero partiste como con una frustración de ver cómo funcionaba esto y ahora...

R: Sí, ahora no, es que ahora también tiene que ver con los roles que va teniendo en este tipo de trabajo. Este rol, acá, me permite hacer muchas cosas, entonces, tengo posibilidades de conversar con el juez y de intervenir directamente en una decisión de él, por ejemplo, y eso ha logrado... una sensación de que yo sé en qué cosas precisas estoy ayudando, y hace de ese puente... ha sido un muy buen trabajo en cuanto a mi educación, por el tema del tribunal, de que tuve que aprender cómo es el tema y cómo funciona, la gravedad, de que no puedes tener tanto tiempo para pensar tanto... es una cosa más rápida. Y lo otro es que a mí me gusta mucho el trabajo comunitario en el área. Entonces, también, empezar a generar redes alrededor de esta oficina del tribunal, o sea, ya es un ente aislado, y es imposible funcionar aisladamente. Hacer otro tipo de trabajos. Entonces, a mí, eso de tener más protagonismo, de que existan cosas que sí dependen de mí, ya no tengo esa sensación de primera de que nada dependía de mí, o sea, yo informaba y no pasaba nada tampoco. En cambio, ahora sí. Y eso, la verdad, es que me tiene bastante contenta. Yo sé que la ley es súper restringida en las posibilidades que da, pero el proceso legal sí puede dejarle mucho a las personas, y en eso, nosotras tratamos de ser súper activas y estar muy alertas... no le va a servir a nadie, pero sí, a veces, el pasar por todo esto tiene que generar algún cambio. En eso estamos muy cambiados. Me gusta el tema, vienen una serie de modificaciones en el trabajo en violencia a partir de los Tribunales de Familia, de la ley misma trae modificaciones, y de nuestro rol también. Así que es esperanzador. Me gusta mucho la combinación de lo psicológico y lo legal, trabajar en esa coyuntura. Así que me acomoda el cambio.

P: ¿Y a nivel personal... sientes que todo esto repercute de alguna manera en ti?

R: Mmm... sí. Yo hago una comparación entre antes de que trabajara acá y ahora. Yo, antes trabajaba, en términos de tiempo, mucho más que ahora. Ahora tengo un trabajo, por primera vez, definido, de 8:00 a 4:00 de la tarde y yo... ¡me voy a las 4:00! Y antes yo podía estar trabajando hasta las 6:00 de la tarde, de las 8:00 igual, porque trabajaba en dos lados a la vez y, a veces, tres o cuatro, pero ahora esto me agota mucho más y no hago más; incluso... Eso te digo yo, había pensado que lo que el horario me permite hacer... iba a poder utilizar de las 4:00 en adelante en hacer muchas más cosas, pero, a veces, salgo de aquí y lo único que quiero es puro irme a mi casa... y no desarrollar otras cosas que sí las condiciones de trabajo, ahora, me permitirían y que yo deseaba hacer y que no tenía tiempo. Ahora tengo el tiempo, tengo los recursos y no lo hago. Me voy mucho más cansada. No sales con la gente pegada en la cabeza, no es que me voy con la señora Juanita pa' la casa y sigo pensando. No, a veces me encuentro con la gente afuera, y me cuesta, fuera de este contexto, recordarme qué les pasó, quienes son... como que, inconscientemente cierro la puerta, bajo la cortina, ya. Pero el cansancio sí es mayor. Ahora, mi vida personal, familiar, la verdad es que no, no. Yo creo que, a lo mejor, pa' mi hija, por ejemplo, podrá ser más grato porque yo me voy a la casa casi siempre... y como que allá he hecho mi nido de protección. Y vivo en Villa Alemana, además; entonces, el hecho como de viajar, como de salir de Viña, de saber que voy a Villa Alemana y no hay nadie relacionado con este tema, no me voy encontrara con una señora en la calle... y ahí yo descanso, de verdad. Pero, a lo mejor es eso, en mi vida no familiar... pa' ná. Yo creo que ha sido una mejora.

Pero sí el tema de mi desarrollo personal, que antes era... tenía muchas más aristas, ahora no, está mucho más concentrado en lo laboral y lo familiar. Eso lo distingo.

P: Y...si pudieras ponerlo en una balanza, lo que era antes y lo que es ahora... ¿qué ha sido más importante para ti?

R: No, ahora, ahora, yo, a ver... yo soy bien orientada como al... más entre las metas y el proceso, pero yo, cuando empecé a hacer la primera suplencia... sin tener ganas de aserruchar piso, yo dije ¡esto es lo que yo quiero hacer!, ya. Yo quería llegar aquí, si o si. Entonces, pa' mí es como un logro personal, digamos, que yo me lo había trazado. Esto es un cargo, además, que es cotizado dentro de la profesión; entonces, yo tenía fijo llegar, llegar y llegar, y, apenas se produjo la posibilidad lo hice, entonces, pa' mí es un logro, que llegó antes de lo que esperaba, incluso. Pero, no, de todas maneras me gusta más cómo estoy ahora. El otro tema de que he dejado cosas, yo lo he ido preguntando, porque yo dije: "bueno, hay que prevenir mi cansancio mental" "tengo que hacer esto y esto otro"... y no lo hago (risas). Entonces no lo he hecho, ni siquiera un gimnasio, y eso que los he cotizado todos, los he ido a ver y no. Y por qué... no sé. Yo creo que es el cansancio ese de no mover un dedo más allá de la cuenta, no leer una letra más allá...no, no más, lo único que quiero es irme a la casa.

P: ¿Igual pasa la cuenta?

R: ¡Sí! Pasa la cuenta, de todas maneras; y ahí, yo creo, está el deterioro que tuvo el personal de X que estaba en Valparaíso, las condiciones que se forman da susto o sea... cómo generar un escudo protector pa' no rayarte, al final. La última suplencia que yo hice era por una evaluación psiquiátrica, y fue muy mal evaluada, terminó haciendo nada funcional a lo que hacía, a lo de acá. Que es preciso lo que ellos esperan. Entonces, de eso hay que estar prevenida. Ahora, lo bueno pa' mí es que cambia toda la situación el próximo año: los recursos, hay pocos recursos pa' trabajar, van a ser mayores y distintos, mejores. Entonces, también ese cambio ya va a significar una nueva parada en mí.

P: ¿Qué medidas has tomado para evitar ese...?

R: ¿Qué medidas? A ver, yo creo que tengo facilidad para desconectarme, yo creo que ha sido por la cantidad de años que llevo en el tema, me desconecto fácilmente del trabajo, no me llevo nada para la casa, nunca, nada, ni una hoja. Y, yo creo que eso ha sido lo más importante... y haciendo cosas distintas. La función del rol acá era puramente terapéutico, pura terapia, y yo modifiqué el rol, no hago terapia casi, ¡uf! Uno que ya no me lo puedo sacar porque yo creo que si derivó a la señora va a ser un daño más que otra cosa, no puedo, ya lo asumo. Pero la gran mayoría no lo hago, entonces, me permite hacer otras cosas: salir, hacer trabajo en terreno, hacer trabajo comunitario, con la asistente social. Pa' mí es bastante saludable, además trabajamos muy bien juntas, descansamos la una en la otra; que esté X acá en su práctica también es una medida sensata que, cuando la solicitó, bien me pareció; hay gente que está haciendo trabajo comunitario, entonces, de alguna manera hemos ido diversificando el tipo de trabajo. Yo no siempre trabajé en violencia. En educación trabajé, con niños. Entonces esa diversidad me gusta, nunca me cansé, terminé haciendo mucho más en términos de tiempo y cantidad, pero no me ha cansado. Pero, entonces, he ido diversificando, aquí adentro mismo, distinto tipo de cosas, entonces, de repente tengo que ir a las comisarías, de repente hago salidas a terreno, también es algo que a mí me descansa, pero lo principal es poder bajar la cortina, la bajo aquí y me olvido, no tengo idea, me desconecto. Y lo otro, a lo mejor, fue ir potenciando mi vida familiar, más que nada eso; teniendo más claro, a lo mejor, que necesito hacer cosas distintas, pero no mucho más que eso.

P: ¿Cómo qué cosas distintas?

R: Ah, yo había pensado, por ejemplo meterme en una cosa de reiki o yoga. Eso quería yo, algo como por esas líneas. Cosas no pa' otros, sino que pa' mí. Pero no he hecho na'. Esa es un área que yo dejé absolutamente de lado. Eso es fundamentalmente lo que extraño.

P: ¿Te gustaría retomar esa parte?

R: Sí, por supuesto.

P: ¿Sientes que te hace falta?

R: Sí, sí. Piensa que hoy día es viernes y a esta altura, ya estoy con el dolor de cabeza, que las personas... tengo que tomar aire... hay semanas como pesadas, que tienes que llagar como gateando al fin de semana.

P: ¿Cómo es una semana pesada?

R: Una semana pesada, bueno, aquí es atención de público, de los procesos de denuncias, una semana pesada es que yo estoy aquí, y no tengo secretaria... una semana pesada, yo me doy cuenta, cuando yo estoy atendiendo a alguien acá y, de repente miro hacia la puerta, y está lleno. Porque yo cuando cito gente que tengo que evaluar, los cito espaciado, yo tengo claro eso, pero no puedo manejar la demanda espontánea, y es terrible, yo de repente veo y veo 6, 7 personas. El X allá, yo acá, súper concentrados en lo que estamos haciendo, pero... tienen que esperar no más, que entran, salen, que vienen del tribunal, que hay que mandarlos a no se qué, que la señora viene y se quiere desahogar... todo eso.

P: ¿Y esa sensación que te queda cuando miras hacia la puerta...?

R: Ahí me da mucha ansiedad y un poco de angustia porque nunca... me siento mal que la gente espere, yo sé que la persona espera en el consultorio y hay muchas esperas, pero no me gusta, me siento presionada por la espera de los otros.

P: Tú los estás haciendo esperar.

R: Claro, como que yo los estoy haciendo esperar. Entonces, eso es lo que yo tengo que siempre estar como pendiente pa' que el que está enfrente mío no pague el pato de mi idea de que soy yo la culpable de esa molestia.

P: ¿Y cómo lo haces?

R: Tratando de estar consciente de esas situaciones no más. Al principio de año, piensa tú, X llegó en Agosto, entonces, entre Enero y Agosto estamos solas y llenas de gente. Entonces, aquí es bastante complicado el trabajo, y no tenemos secretaria, u otra persona a veces, porque yo estoy sola, los viernes no viene X, entonces estoy con la persona, suena el teléfono, con el timbre... entonces tengo que estar manejando todo eso yo. Entonces, estando X, también ha sido un alivio, al menos eso, hay otra persona, pero así, con dos y todo es difícil. Y pasa a veces, que tengo 7 u 8 y necesitan ver lo suyo, y van entrando y yo voy viendo: "¿Ud. A qué viene? ¿Ud. A qué viene?" y, a ver si puedo adelantar algo que sea más rápido o mandarlo al tribunal si tiene que ir pa' llá, o "ahora no puedo, venga a tal hora, venga mañana"... ir ordenando. Es una posta de urgencias, llegan las personas así, con los ojos así, con cabestrillos, con cosas, recién golpeadas; una vez llegó una señora con todas sus cosas y con sus niños, no tenía dónde dormir ¡y te entregan el problema! "Hágase cargo". Todo tiene un tratamiento urgente, y ellos sienten que lo de ellos es lo peor, que no hay nada más terrible en la vida. Y llegan y llegan, y yo no los veo, como tengo esta cosita aquí en la ventana, yo siento la puerta no más, y ellos se abren.

P: ¿Qué haces tú con esto, cuando llega esta mujer con los niños chicos y te dice "no puedo volver a mi casa" y te tira el problema a tí?

R: Claro... ya a esta altura tengo bien claro que el problema no es mío, ellos me lo entregan, pero no están acostumbradas a tomar decisiones, entonces ahí tenés que evaluar con la misma persona cuáles son sus recursos, con qué cuanta, qué podemos hacer, y si no hay nada... Hogar de Cristo, está el TRAGÚN que es un poco más lento, está la hospedería, entonces algo hay... lo bueno aquí es que yo, mandando a alguien del tribunal, se me abren las puertas, siempre aparece un cupo por ahí. Eso es lo positivo de esto.

P: O sea, igual funciona el sistema.

R: Sí, uno lo hace funcionar, y llama a los carabineros, y va pal' otro lado y, hace la constancia y esto y lo otro, o sea, igual podís moverte. Y si no está el juez, que es un respaldo... yo ya tengo claro eso. Yo ya pasé por el tema de que "yo no tengo plata pa' ir pa' llá, que yo tampoco puedo"... o sea, nada es posible, no hay solución, no hay nada. Abrirlos un poquito es un trabajo.

P: Tú me contabas que el viaje de aquí a Villa Alemana es como empezar a respirar de nuevo, como pa' ir dejando el trabajo atrás ¿Cómo es el viaje para acá?

R: No, no, yo me levanto todos los días con ánimo pa' venir, me gusta venir a trabajar. Toda mi vida he andado así, al raspe de la hora, y acá, bueno, trato de levantarme más temprano de lo necesario pa' no llegar atrasada. Pero no, no es que me cueste, ni que me quiera quedar un poquito más en la cama, ni que me enferme o pida días administrativos por teléfono. Me carga faltar.

P: Responsable.

R: Súper, súper. Soy una mujer que necesito que todo funcione bien, y si no, yo me siento... o sea, estuve dos días con licencia, hace un mes atrás, debería haber sido más, en realidad, pero yo... no, yo estaba en la casa todo el día vuelta loca, claro, porque si no lo hago yo, no lo hace nadie, entonces cuando yo vuelvo, está el turro de cosas, y si no se desordena el cuento. Y yo sé que lo terrible es que no puede venir la Asistente Social sola. Eso sí, nosotras somos como re solidarias en ir cubriéndonos.

P: Eso parece ser de gran ayuda, que haya más gente.

R: Sí, igual somos súper pocos, pa' todo lo que abarcamos, nosotras vemos lo que es Viña y Con-con, además que somos las dos que nos movemos en un lenguaje que nadie más se mueve, el de los abogados; por lo tanto, la lógica de ellos es absolutamente distinta a como ve uno las cosas, o sea, nosotros hablamos de la relación de violencia y ellos hablan del hecho de violencia... así que, yo creo que el apoyo ha sido un factor protector, el ser generosos en el apoyarse.

P: ¿Puedes identificar, en tu trabajo, estrategias de autocuidado, o algún tipo de protección aparte de este apoyo mutuo?

R: Yo creo que ha sido bastante inconsciente... tenemos un rinconcito ahí, entre comillas cocina; es un espacio que yo me he ido dando cuenta, nunca nos hemos puesto de acuerdo, pero ahí nos reímos de cualquier cosa... es como el rato que nos vamos dando y... de repente, no sé, ir juntas a las visitas en terreno, pero, a ver, así como que hagamos cosas conscientes, no, nada, sino que vamos tratando de ir variando, en el transcurso no más... y ese lugarcito que se ha transformado en eso, yo creo que no ha sido un acuerdo, sí lo ha sido tácitamente... se ha convertido en un pequeño refugio.

P: Como lo otro que tú me decías: "bajar la cortina".

R: Claro, es una cosa súper simbólica.

P: El trabajo en el trabajo no más.

R: Sí, si, ni un intento de llevarme el expediente a ver si hago el informe... ¡no! Si no lo alcancé a hacer, no lo alcancé a hacer no más, prefiero quedarme hasta las cinco, hasta la seis, pero en mi casa, nada; no hay papeles del trabajo en mi casa, todo lo contrario. Todos mis papeles de estudio, de tramites legales, me los traje pa' cá, están aquí. De hecho, cuando tenía prueba estudiaba acá. Esas han sido cosas que he ido, inconscientemente, sin planificar, las he ido haciendo. Eso me ha ayudado a circunscribir el estrés aquí no más, y me voy, puedo estar súper cansada un día viernes, pero me voy y se me pasó; y, a veces llego y hay gente en mi casa, porque siempre los viernes va alguien a vernos, y el cansancio de las tres de la tarde... ya ni me acuerdo.

P: ¿Tú hablas con alguien más de tu trabajo?

R: No. A veces a la gente le llama la atención este tipo de trabajo y le gusta que tú le cuentes cosas atroces, pero no, a mí me da como lata. Ahora tengo un grupo, si... a una amiga mía, que es psicóloga, la contrataron, dentro de la ley de matrimonio civil, entonces con ella, fue a mi casa el otro sábado, y ahí estuvimos conversando del tema, no del trabajo, pero sí de lo que tú haces, del juez, de los tribunales, de ese tipo de cosas.

P: ¿Cómo te sientes en tu trabajo?

R: Bien, es lo que yo te digo, esto era lo que yo quería, entonces, aquí yo me siento como pez en el agua, me siento súper cómoda trabajando en este ambiente. Si es complicado, hay que manejar muchos términos legales, pero, pa' mí es muy cómodo, muy, muy cómodo.

P: Te gusta.

R: Sí. He trabajado en montones de lados a esta altura, y aquí es donde mejor me he sentido. Yo antes trabajaba en Con-con, trabajé en Villa Alemana, en Valparaíso, en un montón de lados. Pero esto que tú me preguntaste, la venida, por ejemplo, en mis otros trabajos, todas las últimas mañanas era "cómo lo hago pa' no ir", y acá no, me levanto y, a veces, en la mañana, como que chequeo el día, esto tengo hoy día. Y nada de ¡qué lata que tengo...! no, no me ha pasado ningún día.

P: ¿Cuánto tiempo llevas aquí?

R: Aquí, aquí, desde enero. El año pasado empecé en el tema en septiembre y, a final de año, estuve en Valparaíso, y ante había estado en el SERNAM, pero aquí, ya fijo, desde enero. Yo siento que ya es como harto tiempo, o sea, no es tanto como pa' decir qué tanto me he cansado, o que me llega a saturar. Yo hago el intento de que no sea todos los días lo mismo. Como tenemos claro que esto ya no sigue, y que se transforma en otra institución, todos nos tratan desde el tribunal como "pero si pa' qué tanto si se van, pa' que se hacen atados si el otro año no van a estar". Hay muchas cosas que las planificamos en enero, más a largo plazo y las tuvimos que botar, porque no podemos entrar en compromisos si no vamos a estar, y no sabemos hasta cuando vamos a estar, si hasta mayo o septiembre; ya en octubre, claramente, no estamos. Así es que, eso también ha ido dejando cosas en el camino, pero... no se han hecho por ese motivo, pero hay otras cosas que se han ido haciendo que permiten que uno haga cosas distintas todos los días.

P: O sea ¿esta oficina se va a cerrar después?

R: Se elimina, todos los que trabajamos en este tema y en menores nos traspasamos a Tribunal de Familia, entonces, claro, esta oficina se muere.

P: Y eso ¿sientes que te pueda afectar en algún momento?

R: No, yo hago mi trabajo de todos los días como... de la mejor manera posible; lo único es eso, que he tenido que abortar proyectos y cosas que queríamos hacer, que implicaba otros compromisos, por ejemplo, con la escuela (de psicología) firmé un compromiso de tener prácticas aquí todos los años. Eso ya no va a poder ser. Entonces... ese tipo de cosas. Acuerdo, compromisos... con carabineros... llegamos hasta acá no más con los compromisos. En términos personales seguirán estando, pero ya no sabemos qué va a pasar con nosotros el próximo año, de hecho, ni siquiera sabemos dónde vamos a estar trabajando.

P: ¿Cuál va a ser la diferencia entre lo que es ahora y lo que va a ser el próximo año?

R: Lo que va a ser el próximo año es un trabajo en que se va a juntar todos los temas de familia; se va a trabajar la familia como unidad de intervención, entonces todas las materias que tengan que ver, si es alimento, si es divorcio, violencia, que sé yo, van a ir todos juntos, por lo tanto no va a ser pura violencia, voy a tener que volver a trabajar con niños; lo cual me alegra bastante: yo trabajé con niños cuando estaba en educación... y van a haber equipos más amplios en algunas comunas y en otras no tanto, pero es mayor trabajo en equipo. El rol viene bastante más delimitado, en un tribunal que va a ser ad-hoc al cargo nuestro. Así que yo lo veo bastante positivo, la única cosa negativa que yo le veo es la incertidumbre de no saber dónde vas a estar. De a poco se han ido sabiendo algunas cosas, pero muy de a poco. En ese sentido ha sido bien desgastador, porque te llega la llamada telefónica antes que el oficio, entonces sabís siempre por la vía informal y después la formal, y te llegan de tres o cuatro versiones a la vez, te llega un mail de Santiago entonces...uy... y "parece que esto, parece que lo otro" entonces, eso ha sido, igual, desgastador. Por lo menos, ahora, las únicas incertidumbres que van quedando es dónde, y eso se va despejar en enero o febrero, entonces no vale la pena hacerse mucha idea.

P: Al ver tu trabajo, y al verte a ti misma... ¿te encontrarías cansada?

R: Mmm... es que es relativo. Hoy día viernes estoy cansada, pero el lunes voy a estar "como tuna".

P: ¿Y en términos más generales?

R: No... tengo ganas de hacer más cosas, y estaría pensando en eso, en un nuevo inicio. Claro, al tener este poco de tiempo acá... yo venía con muchas ideas, cuando hacía el trabajo, yo siento que se hicieron, sabía las deficiencias, me tocó vivir todo el proceso final de la gente que estaba aquí trabajando; entré sabiendo lo que no funcionaba, con un cierto diagnóstico de qué era lo que se estaba pidiendo. Entonces no fue así que llegué nueva a empezar de cero. Había hecho informes, había apoyado comparendos... entonces, conocía el procedimiento jurídico.

2º ENTREVISTA

P: Esta última parte de la entrevista va más orientada a lo que es la identidad profesional. O sea, cómo te defines tú como psicóloga y si es que eso ha tenido algún tipo de cambio en todo este tiempo, desde que tú empezaste a trabajar en el tema de violencia, por que finalmente ese es como el "quit" de nuestra investigación, o sea como este trabajo con violencia.

R: ¿va modificando la identidad profesional?

P: Claro...

R: A ver.. ¡uff! es que yo he trabajado en tanta cosa...he trabajado en educación, he hecho trabajo comunitario también y el tema de violencia, como yo te decía la otra vez, siempre ha sido una constante. Ahora, este año recién...no, desde la mitad del año pasado que estoy más intensamente trabajando en ese tema. Es que este trabajo en especial, trabajar con violencia en X ha significado que mi rol de psicóloga se empiece también un poco a conectar con los temas legales por ejemplo, y ser un psicólogo en el área jurídica es super distinto, bueno, en general los que trabajamos en el área de la violencia tenemos que estar muy conectados con el área jurídica por que la gran cantidad de los casos termina aquí y eso ha significado que tengo que hablar en un lenguaje jurídico ponte tú, y que sea como un mutante yo, entre....por que tengo que saber mucho de ley, en el tema de violencia se te mezclan el tema de los niños, las relaciones con los papás, las pensiones de alimentos y de todo eso yo debo saber ¿ya? Ahora toda la ley de matrimonio civil, o sea aquí llegan todos obligados...la gran mayoría llega obligado, las mujeres que llegan acá no llegan con una necesidad terapéutica, sino una necesidad de protección ¿ya? Y solucionar su problema ahora, generalmente, dejar de ser violentada, agredida, molestada...por lo tanto no vienen a mí buscando una ayuda de psicóloga, de terapia ¿ya? Esa es la gran mayoría de la gente que viene. Ahora cuando a mí se me devuelve del tribunal la persona, cuando ya pasó por el tema de la denuncia, tengo que tratar de acoger, sacarle información pertinente pa'l tema de la denuncia, saber cuál es el conflicto y solucionar, aquí hay mucha gente que lo que quiere es que le retemos al marido pa' ver si cambia ¿ya? Y tú haces que se den cuenta de que por ahí no va la cosa, por que no funciona así el tema, y hablarle de los procesos y etc., etc. Y el otro tipo de intervenciones que tengo distinta a las terapéuticas, es cuando me llegan los agresores, la evaluación principalmente. Ellos aquí no duran mucho aunque se les de terapia, en el caso de X por ejemplo, porque ver un tribunal desde ya es aversivo en el sentido de que me están controlando, por lo tanto vienen lo menos que puedan venir, por lo tanto eso yo lo sé, tiendo a aprovechar los quince minutos que los tengo y a veces soy...tiendo a desestructurarlos mucho, por ejemplo, a bajarlos de nivel en el tema del poder. Este tipo de intervenciones a mí me ha vuelto un psicólogo absolutamente estratégico ¿ya? La línea que más me viene y la que más he ido adoptando ¿ya? Aquí el trabajo en términos comunicacionales tiene que ser rápido, rápido pa' poder de alguna manera desestructurar un poco, pa' poder meternos ¿ya? Porque aquí mi primer objetivo es que ellos sientan la necesidad de intervención, el agresor, que sienta que el problema es de ellos, por que ellos sienten que la loquita los vino a denunciar, que ella está mal...pero asumir que ellos son parte del problema es mi pega ¿ya? Porque de ahí puedo hacer una derivación más efectiva, sino se pierde tiempo pa' todo, y eso es complicado y tengo que hacerlo rápido ¿Ya? Por que si tú te tomas tus días no va a venir, entonces, el mismo día que el viene acá, viene saliendo del comparendo enoja'o, viene a pedir hora, ese mismo día lo atienden ¿ya? Y mi primera pega es eso,

hacerlo pedazos más encima...si tú nos pudieras ver, bueno X nos ha visto, casi actuaciones teatrales las que tenemos que hacer pa' mover esto, por eso yo te digo, quizá me puedo ir definiendo cada vez más estratégica, yo salí de la escuela con una orientación mucho más experiencial, entonces poco resulta, por que aquí tienes que ser rápido, agarrarte de lo que viste, encerrarlos en la pregunta pa' que puedan empezar a reconocer cosas, así que, ese quizás ha sido el mayor cambio, estar siempre con todos los sentidos puestos porque no se te puede ir nada...hacia las víctimas por ejemplo, ahí quizá es un poco más experiencial el trabajo, pero hay que estar muy atento a los riesgos vitales, hay mucha mujer que llega con intento de suicidio ¿ya? Y tienes que hacer derivaciones ¡ya! Y tienes que pactarlo ¡¡ahora!! No lo pactaste en los quince minutos que tuviste con ella, al otro día se puede morir, y de hecho ha pasado, no aquí, pero tú puedes leer experiencias de un montón de partes de gente que...o ha habido homicidios por que no se dio una medida a tiempo, o sea, tú siempre ves que hay una responsabilidad detrás ¿ya? Y en eso hay que ser muy, muy, muy rápido...a ver, cual es un cambio digamos de fondo de identidad, tiene que ver con la línea que yo he ido adoptando en el trabajo con las personas, a lo mejor más experiencial en un principio, cuando yo llegué aquí en enero igual con esto que tú das tiempo, aquí no todo es rápido y hay una diferencia que yo tengo que hacer y he logrado ir haciendo desde los agresores hasta las víctimas...el resto de psicólogos que trabaja en violencia, muchos hacen una distinción y distinguen y unos se van por los hombres y otros hacia las mujeres, yo no. Por ejemplo, el X atiende generalmente o casi cien por ciento en la mentalidad agresor, tiene clara su línea terapéutica y el que llega con él es por que tiene intención de modificar sus aspectos conductuales ¿ya? Las mujeres, las mujeres psicólogas en general atienden a las víctimas, mujeres víctimas, también es una línea más acogedora, de trabajar el proyecto vital, esta necesidad de dependencia y bla, bla, bla y trabajar con eso, el mío no es así ¿ya? Entonces yo en la intervención en choque, en crisis, mucha intervención en crisis, yo me siento aquí en la posta de urgencia, llegan de la posta a veces, moreteadas, con los ojos así. Con parches...o llegan primero acá y tú las tienes que mandar a hacer...¿ya? y tú tienes que ser rápido, y yo creo que la mayor que la mayor modificación que he tenido es esto de ser estratégica, y yo soy siempre con una visión muy comunitaria y yo creo que eso lo he potenciado acá, el trabajo clínico yo lo he incluido en una línea mucho más comunitaria que es el trabajo en red. Cuando yo llegué en Enero esta oficina no estaba coordinada con prácticamente nadie en términos terapéuticos, las únicas conexiones las hacía el Adopta desde la asistente social, pero de líneas terapéuticas no tenían nada ¿ya? Era una oficina abandonada, y por lo tanto, ese ha sido un tremendo trabajo que yo me he dado, empezar a coordinar y que funcionemos todo en la misma sintonía y lo hemos ido logrando bastante bien, y pa' mí eso es un logro porque era un objetivo de trabajo bastante importante, eso es algo que ha permanecido en mí desde mi óptica de como yo veo el trabajo psicológico ¿ya? En términos de trabajo, yo nunca he percibido el trabajo clínico como algo encerrado en que tú te vas con la persona que llega y listo, más en el trabajo en que estoy, bueno, yo siempre he trabajado en servicios públicos, nunca he trabajado en el área privada en que eso puede ser así, pero acá no ¿ya? Y eso pa' mí ha sido una constante y la única cosa diferente que yo he percibido a partir de que trabajo con violencia es eso, de la mirada, como más epistemológica por que tiene que ser sistémica del tipo más que nada estratégico, el tema comunicacional aquí es lo vital, lo más importante. Eso.

P: Tú hablaste de que eres como un mutante entre lo que es ser abogado y lo que es ser psicólogo ¿cómo se siente eso?

R: A mí me gusta, me gusta ese estilo ¿ya? Porque yo tengo que hablar con el juez y él me tiene que entender porque no le voy a pedir que él se adecue a mi lenguaje. Por lo tanto, si tú lees un informe mío tiene mucho contenido legal, el lenguaje es legal y el informe tiene que estar acorde a lo que la ley exige y mis sugerencias tienen que ver con el tipo de sentencia que el juez está pensando darle a la persona o sino tiene que ver también con las medidas precautorias ¿ya? Entonces eso es legal y yo sé proveer causas, y yo ya sé que pa' ti proveer es raro, yo sé hacer eso, sé hacer el ingreso, sé cómo funcionan los receptores, sé archivar causas ¿ya? He tenido que meterme en un cuento que me era muy ajeno y ya, rápido y eso ha permitido que me acepten y de que el juez me llame pa preguntar "oye, ¿y qué sentencia puede ser pa' él, pa tal?" "sabe que acá hay un lugar que yo creo que puede ser bueno" y eso me ha permitido establecer mi legitimidad más en el cargo de no hacer un puro informe psicológico como en cualquier lado, un informe psicológico pero desde lo legal, pero no, ha sido una exigencia de en términos de conocimientos, por que no tenís idea de dónde sacar la información, pero se trata de ir preguntando no más...pero claro, soy funcionario del tribunal, entonces ellos esperan que yo baje 30 causas al mes también, de que haga archivos, de que tengo que saber que es lo contencioso, lo no contencioso; los tipos de procedimiento si son ordinarios, si son sumarios, si son especiales ¿te fijas? Y todas esas cosas tienes que aprenderlo a presión, ahí quizás un desgaste, por que pa' convencer al juez tengo que hablar el mismo idioma que él, pero no más que eso

P: por que resulta trabajar bajo presión, depende de la presión ¿no?

R: Sí, sí, rápido, no me doy ni cuenta cómo lo hago. Yo antes trabajé hartito en educación y ahí también te hablan en puras siglas y cosas, y en realidad yo creo que los psicólogos nos tenemos que adaptar, somos el personaje dentro de una masa de gente distinta, entonces ahí también tuve que aprender rápido, bajo presión por que me dijeron que me tenía que hacer cargo de un PEI, trabajar en los PEI, en los...y yo ya, ya, ya y anotaba y dije "después me las arreglaré" y así lo tuve que hacer y acá igual, tenés que hacerlo....sí, eso, yo creo que es la única diferencia que te puedo decir, por que he trabajado en equipo en todos lados, el trabajo en equipo es super bueno, yo hago también un poco como de asistente social, ponte tú cuando yo voy a domicilio también veo la casa, cuando viene la señora le tengo que preguntar por las platas que recibe, al caballero cuanto gana, tengo que estar en todo, en todo, en todo, en todo, porque mi informe tiene que decir lo que más se pueda para permitir así tomar mejores decisiones....y ahora pa' la ley de matrimonio civil ponte tú, recién le tomé la denuncia a una señora y claro, pensé, esta señora en el comparendo va a tener que pedir separación judicial, pero dije yo, por que la señora venía bien mal, si se lo digo ahora la confundo...entonces todo eso tienes que pensar en el segundo, tienes que estar con la ley en la cabeza....ver que le sirve más, delante vino una señora a hacer una denuncia por violencia y no era lo más adecuado tampoco, porque era más atingente que hiciera ciertas cosas en el juzgado de menores...entonces delimitemos ...

P: O sea, esto de verdad es una posta de urgencia....

R: ¡Es una posta de urgencia! Es que hay gente.. delante, delante yo estuve sola en la mañana, es típico, ley de Murphy... habían como 10 o 15 personas, niños, como 5 cabros chicos que corrían, comían dulce, abrían la puerta, cerraban la puerta...y eh entonces...y ¡nadie quiere esperar! Pa' todos es urgente ¡claro! Entonces...pero eso ya no me cuesta, ya lo he aprendido, ya aprendí lo que tenía que aprender....

P: Eres ideal para este cargo..

R: Ojalá, ojalá así opine el juez... si, no, pero ha estado bien....pero yo creo que los psicólogos parte de nuestro perfil es ser adaptable, tener una gran capacidad de adaptarse a los cambios, por que siempre vamos a tener que trabajar con otros profesionales, el que trabaja en salud tiene que saber de temas de salud.

P: Y eso es algo que no les enseñan...

R: No, no, pero es parte del perfil que tienes que llevar, tienes que ser como un chicle, como una masita, por que si trabajas con médicos tienes que hablar como médico pa' que te validen.

P: Si tú tuvieras que describir el perfil del psicólogo para trabajar acá..

R: A ver, primero eso, mucha adaptación al cambio, tremenda asertividad, a ver, como poder decirte, muy rápido...capacidad de integrar afectos, de integrar muchas cosas, habilidades en la valoración, tenés que ser sumamente empático además, capacidad de entender a la gente y al mismo tiempo, pa' no colisionarte con las víctimas, o sea se requiere también un equilibrio psicológico previo para trabajar.

P: Para poner los límites...

R: Sí por un lado, porque si trabajai con los dos, para no ejecutar al otro po!....el trabajo en equipo también es super importante y yo creo que eso aquí es como...un espíritu comunitario, hartas habilidades en términos de conocimientos, especialmente en psicometría....por que eso aquí es muy importante, eso es la prueba, tiene que tener además la visión sistémica....tener la habilidad de captar rápido pa' donde va la micro...la capacidad de discernimiento, no sé como llamarlo, es como el ojo clínico....pa' distinguir si la violencia es el problema, o es la plata o qué sé yo....

P: Algo más que quisieras comentar...

R: Yo pienso que el trabajo de uds. es super importante, todos los que trabajamos en el área de la violencia tenemos claro que pa' poder trabajar necesitamos el autocuidado, y es lo que menos hacemos...pero no está tampoco, institucionalmente validado el tema del autocuidado, o sea nadie va a gastar plata....como que hablamos de eso pero nadie lo hace...yo creo que es bueno que nos hagamos responsables de eso... ojalá que lo de uds. sirva para eso y para que institucionalmente se restaure el autocuidado, como que uno siempre espera que más o menos te vengán a dar un masaje, como que se ve el autocuidado como responsabilidad externa....