

M
R457g
2013.



FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL

**GESTION DE CONFLICTOS INFANTO ADOLESCENTE:
EN RESIDENCIA DE PROTECCION SIMPLE PARA
MAYORES (RPM) EMMANUEL.**

INFORME FINAL DE SEMINARIO DE TITULO PARA OPTAR AL GRADO ACADEMICO
DE LICENCIADO EN TRABAJO SOCIAL Y EL TITULO PROFESIONAL DE
ASISTENTE SOCIAL

SEMINARISTA:
EUNICE REYES TORO.

PROFESORA GUIA:
VIOLETA FLORES FLORES.

AÑO 2013, SANTIAGO.



REF.: Informa evaluación y calificación Seminario
de Título de alumna que indica.

SANTIAGO, 17 de Julio de 2013.-

SEÑOR DECANO:

En cumplimiento de las disposiciones vigentes en la Universidad, en mi calidad de Profesora Guía, cumplo con informar a Ud. la evaluación practicada y calificación que he asignado al Seminario denominado: **“GESTIÓN DE CONFLICTOS INFANTO ADOLESCENTE: EN RESIDENCIA DE PROTECCIÓN SIMPLE PARA MAYORES (RPM) EMMANUEL”**, cursado durante el II semestre 2012 y I semestre 2013 por la alumna de la Escuela de Trabajo Social – Campus Santiago, Srta. **EUNICE SCARLETTE REYES TORO**, incluyendo la sistematización de dicho seminario en el respectivo informe final.

Para efectos de la calificación se ha evaluado:

- a) Importancia, originalidad y aporte del trabajo al campo profesional;
- b) Aspectos metodológicos;
- c) Amplitud y suficiencia del desarrollo del tema y de la bibliografía utilizada;
- d) Régimen formal de citas;
- e) Carácter de la redacción y calidad del vocabulario técnico utilizado.

Por lo anteriormente expuesto vengo en calificar el presente Seminario de Título, con nota **6,0 (seis coma cero)**.


VIOLETA FLORES FLORES
PROFESORA GUÍA

AL SEÑOR
ALBERTO BALBONTÍN RETAMALES
DECANO
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS SOCIALES
PRESENTE
VFF/fpu.-

REF.: Informa evaluación y calificación Seminario
de Título de la alumna que indica.

SANTIAGO, 17 de Julio de 2013.-

SEÑOR DECANO:

En cumplimiento de las disposiciones vigentes en la Universidad, en mi calidad de Profesora Informante, cumplo con informar a Ud. la evaluación practicada y calificación que he asignado al Seminario denominado: **"GESTIÓN DE CONFLICTOS INFANTO ADOLESCENTE: EN RESIDENCIA DE PROTECCIÓN SIMPLE PARA MAYORES (RPM) EMMANUEL"**, cursado durante el II semestre 2012 y I semestre 2013 por la alumna de la Escuela de Trabajo Social – Campus Santiago, Srta. **EUNICE SCARLETTE REYES TORO**, incluyendo la sistematización de dicho seminario en el respectivo informe final.

Para efectos de la calificación se ha evaluado:

- a) Importancia, originalidad y aporte del trabajo al campo profesional;
- b) Aspectos metodológicos;
- c) Amplitud y suficiencia del desarrollo del tema y de la bibliografía utilizada;
- d) Régimen formal de citas;
- e) Carácter de la redacción y calidad del vocabulario técnico utilizado.

Por lo anteriormente expuesto vengo en calificar el presente Seminario de Título, con nota **5,5 (cinco coma cinco)**.



MARTA BUSTOS DÍAZ
PROFESORA INFORMANTE

AL SEÑOR
ALBERTO BALBONTÍN RETAMALES
DECANO
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS SOCIALES
PRESENTE
MBD/fpu.-

INDICE TEMATICO

Resumen-Abstract.....	1
Agradecimientos	2

CAPITULO I - MARCO INSTITUCIONAL

1.- Antecedentes Generales de la Institución.....	3
1.1. Identificación de la Institución.....	3
1.2. Tipo de Institución.....	3
1.3. Cobertura y radio de acción.....	4
1.4. Referentes éticos y valóricos	5
1.5. Misión y objetivos institucionales.....	7
1.6. Política de la Institución.....	7
1.6.1. Marco legal.....	9
1.6.2. Bases centros residenciales.....	10
1.7. Historia infancia institucionalizada en Chile.....	10
1.7.1. Hitos relevantes en relación a la historia de la infancia institucionalizada	11
1.8. Funciones de la Institución.....	12
2.-Trabajo Social En la Institución	15
2.1. Objetivos.....	15
2.2. Roles	15
2.3. Funciones.....	16
3.-Problemáticas Sociales más frecuentes	17
4.-Vinculación con otras instituciones o redes sociales	18

CAPITULO II – INVESTIGACION DIAGNOSTICA

PROBLEMATIZACION	21
1. Formulación del Estudio	21
2. Justificación en el ámbito de estudio	27
Mapa conceptual	30
MARCO TEORICO	31
1. Conflicto	31
1.1. El conflicto, como un fenómeno universal y natural	31
1.2. Orígenes y causas del conflicto	32
1.2.1. Definición del conflicto	34
1.3. Elementos del conflicto	36
1.4. Cuando un conflicto se torna negativo	38
1.5. Etapas del conflicto	40
2. Gestión de conflictos	41
2.1. La gestión de conflictos	41
2.2. Gestión en la resolución de conflictos	42
2.2.2. ¿Cómo abordar los conflictos?	44
2.2.3. Sistemas de resolución de conflictos	47
2.2.4. ¿Qué habilidades favorecen un proceso de resolución de conflictos?	48
2.2.4.1. Habilidades sociales	48
- Conceptualización de Habilidades Sociales	49
- Conducta Socialmente Habilitosa	50
- Conceptos afines a las Habilidades sociales	51
3. Infancia	53
3.1. Concepto de Infancia	54
3.2. Vulneración de Derechos de los niños, niñas y adolescentes	54
3.2.1. Se entiende por infancia en riesgo	55
3.2.2. Los malos tratos infantiles	55
3.2.3. Reflexiones sobre el estado de Infancia en Chile	55
3.3. Infancia Institucionalizada	57
3.3.1. Perfil de los niños, niñas y adolescentes institucionalizados	59
3.3.2. Algunas problemáticas de la infancia institucionalizada	61
3.3.2.1. Efectos de la institucionalización en los problemas conductuales	62

DISEÑO METODOLOGICO	64
1.- Tipo de estudio	64
1.1.- El universo y la muestra	64
2.- Propósito y cuestiones de investigación	66
2.1.- propósito de investigación	66
2.2.- Cuestiones de investigación	66
3.- Sistema de Objetivos	66
3.1.- Objetivos generales	66
- Objetivo General número uno	66
- Objetivo General número dos	67
3.2- Objetivos específicos	66
- Objetivos Específicos número uno	66
- Objetivos Específicos número dos	67
4.- Hipótesis	67
5.- Operacionalización de variables	68
6.- Estrategias de recolección de datos	69
6.1.- Fuentes de información	69
6.2.- Técnicas de investigación e instrumentos de recolección de datos	69
6.3.- instrumentos de recolección de datos	70
7.- Plan de análisis	70
7.1- Etapas de investigación	71
7.2 Metodología (recopilación, procesamiento, análisis e interpretación de la información)	72
- Matriz instrumento aplicado a NNA	73
- Matriz instrumento aplicado a ETD, equipo Directivo y técnico	75
- Instrumento aplicado a NNA	78
- Instrumento aplicado a ETD, equipo Directivo y técnico	87

RESULTADOS Y ANALISIS DE LA INVESTIGACION	79
1.- Introducción	79
2.- Resultados y análisis de los Instrumentos	79
2.a) Resultados y análisis del instrumento aplicado a ETD, equipo Directivo y Técnico	80
2.a.1. Características de la muestra.....	80
2.a.2. Describir a través de la comunidad de Residencia Emmanuel, los conflictos infanto adolescentes que se presentan	81
2.a.3. Identificar a través de la comunidad de Residencia Emmanuel, las estrategias y prácticas utilizadas en la gestión de conflictos infanto adolescente.....	84
2.a.4. Identificar a través de la opinión de la comunidad de Residencia Emmanuel, los factores y aspectos que facilitan u obstaculizan la gestión de conflictos infanto adolescente	87
2.a.5. Identificar el nivel de conocimiento que posee la comunidad de Residencia Emmanuel en relación a la gestión de conflictos infanto adolescente	90
2.a.6. Describir la experiencia personal de los actores de la comunidad en relación a la la gestión de conflictos en Residencia Emmanuel	92
2.a.7. Elaborar una propuesta en base a los aportes de los sujetos de estudio de la comunidad de Residencia Emmanuel	97
2.b) Resultados y análisis del instrumento aplicado a NNA	100
2.b.1. Características de la muestra.....	100
2.b.2. Describir a través de la comunidad de Residencia Emmanuel, los conflictos infanto adolescentes que se presentan	101
2.b.3. Identificar a través de la comunidad de Residencia Emmanuel, las estrategias y prácticas utilizadas en la gestión de conflictos infanto adolescente.....	103
2.b.4. Identificar a través de la opinión de la comunidad de Residencia Emmanuel, los factores y aspectos que facilitan u obstaculizan la gestión de conflictos infanto adolescente	104
2.b.5. Identificar el nivel de conocimiento que posee la comunidad de Residencia Emmanuel en relación a la gestión de conflictos infanto adolescente	107
2.b.6. Describir la experiencia personal de los actores de la comunidad en relación a la la gestión de conflictos en Residencia Emmanuel	108
2.b.7. Elaborar una propuesta en base a los aportes de los sujetos de estudio de la comunidad de Residencia Emmanuel	114

III - PROPUESTA PROGRAMATICA

1.- Propuesta programática.....	118
---------------------------------	-----

CONCLUSIONES GENERALES

1- Conclusiones temáticas.....	126
1.1. Conclusiones en base a los objetivos generales.....	126
- Conclusiones en relación al objetivo general número uno	126
- Conclusiones en relación al objetivo general número dos.....	126
1.2. Conclusiones en base a los objetivos específicos	127
- Conclusiones en relación a los objetivos específicos, correspondientes al objetivo general número uno	127
- Conclusiones en relación a los objetivos específicos, correspondientes al objetivo general número dos.....	135
1.3. Conclusiones en torno a la metodología usada	136
1.4. Conclusiones en relación a la temática de investigación	138
1.5. Conclusiones en relación al Trabajo Social	140

ANEXOS	141
---------------------	-----

Instrumentos	141
--------------------	-----

Matriz Operacionalización variable	158
--	-----

BIBLIOGRAFIA	160
---------------------------	-----

INDICE DE CUADROS

Cuadro N°1.	20
Cuadro N°2.	33
Cuadro N°3.	34
Cuadro N°4.	35
Cuadro N°5.	41
Cuadro N°6.	42
Cuadro N°7.	44
Cuadro N°8.	46
Cuadro N°9.	51
Cuadro N°10.	59
Cuadro N°11.	60
Cuadro N°12.	65
Cuadro N°13.	65

INDICE DE GRAFICOS

Gráfico N°1.	80
Gráfico N°2.	81
Gráfico N°3.	81
Gráfico N°4.	82
Gráfico N°5.	86
Gráfico N°6.	87
Gráfico N°7.	89
Gráfico N°8.	90
Gráfico N°9.	101
Gráfico N°10.	102
Gráfico N°11.	103
Gráfico N°12.	104
Gráfico N°13.	105
Gráfico N°14.	106
Gráfico N°15.	107
Gráfico N°16.	108
Gráfico N°17.	108
Gráfico N°18.	109

Gráfico N°19.	110
Gráfico N°20.	110
Gráfico N°21.	111
Gráfico N°22.	112
Gráfico N°23.	113
Gráfico N°24.	114
Gráfico N°25.	115
Gráfico N°26.	116

INDICE DE TABLAS DE FRECUENCIA NUMERICA

Tabla numérica N°1.	92
Tabla numérica N°2.	93
Tabla numérica N°3.	95
Tabla numérica N°4.	96
Tabla numérica N°5.	97
Tabla numérica N°6.	98
Tabla numérica N°7.	99
Tabla numérica N°8.	100
Tabla numérica N°9.	101

INDICE DE TABLAS DE DECODIFICACION DE PREGUNTAS ABIERTAS

Tabla decodificación pregunta abierta N°1.	83
Tabla decodificación pregunta abierta N°2.	84
Tabla decodificación pregunta abierta N°3.	85
Tabla decodificación pregunta abierta N°4.	87
Tabla decodificación pregunta abierta N°5.	88
Tabla decodificación pregunta abierta N°6.	88
Tabla decodificación pregunta abierta N°7.	91
Tabla decodificación pregunta abierta N°8.	92
Tabla decodificación pregunta abierta N°9.	94
Tabla decodificación pregunta abierta N°10.	95
Tabla decodificación pregunta abierta N°11.	98
Tabla decodificación pregunta abierta N°12.	98

Tabla decodificación pregunta abierta N°13.	99
Tabla decodificación pregunta abierta N°14.	100
Tabla decodificación pregunta abierta N°15.	116
Tabla decodificación pregunta abierta N°16.	117
Tabla decodificación pregunta abierta N°17.	117

INTRODUCCION

En el presente Seminario de Título, se aborda la temática de la gestión de conflictos infanto adolescente en el contexto de la institucionalización, temática que ha sido poco explorada a nivel nacional desde dicho contexto. Para ello se utiliza una metodología de investigación de carácter cuantitativo, la cual permitirá obtener una visión más exhaustiva del contexto de estudio, mediante la cual se podrá develar la gestión de conflictos infanto adolescente en la comunidad de Residencia Emmanuel, contribuyendo de esta manera al propósito de del presente estudio, que es esencialmente aportar desde la mirada del Trabajo Social conocimientos sobre la gestión de conflictos, contribuyendo de esta manera al desarrollo de un espacio de contención caracterizado por el buen trato, potenciando de esta manera las habilidades sociales y mejora de la calidad de vida de los niños, niñas y adolescentes con el objetos de que puedan integrarse y desarrollarse a esta sociedad.

ABSTRACT

The following Degree Seminar tackles the conflict management in children and adolescents in the institutionalization context, an issue which has not been explored in Chile in that context. For this purpose, a quantitative methodology is used, which will let a more thorough vision study and also can be able to reveal the conflict management in children and adolescents in Residencia Emmanuel community, contributing to this study aim. The aim is essentially to provide knowledge from the Social Work vision about conflict management, giving, at the same time a contained space immerse in the good treatments, thus promoting social skills and a better life quality for boys and girls in this study, so they can be integrated in society.

“Las mayores lecciones de la vida, si tan sólo fuésemos capaces de inclinarnos y ser humildes, las aprenderíamos no de los adultos sabios, sino de los así llamados ignorantes niños”

Mahatma Gandhi.

AGRADECIMIENTOS

Dedicado a las personas que me han acompañado de manera directa e indirecta durante este periodo inicial de preparación, que con sus diversas perspectivas e historias de vida me han proporcionado elementos esenciales para comprender y aprender diariamente, sobre lo que la vida entrega y el incalculable valor de su diversidad.

Especialmente a mi familia y amigos/as que han sido un hermoso espacio de contención y pilar fundamental de mí ser, en el cual he comprendido que parte del crecer es levantarse una y mil veces aprendiendo de los errores, el respeto a la diversidad, así como también el no dejar nunca de soñar y seguir mis ideales.

CAPITULO I

MARCO INSTITUCIONAL

Residencia Emmanuel

1.- Antecedentes Generales de la Institución.

1.1.- Identificación de la Institución.

Nombre: Residencia Emmanuel.

Nombre legal del colaborador acreditado a la red Sename: Movilización Cristiana para América Latina.

Nombre representante legal: Iván Zamorano Valenzuela.

Director Corporación: Paula Romina Pinochet Valenzuela.

Dirección: Avenida segunda transversal N°6035.

Comuna: San Miguel.

Teléfono: (56-2) 5010527

Mail: pemmanuel_07@hotmail.com

Página web: www.residenciaemmanuel.cl

1.2.- Tipo de Institución.

Este proyecto nace bajo el alero de Iglesia Movilización Cristiana para América Latina enmarcado dentro de las iniciativas de Proyectos Casas de Esperanza y comienza a funcionar en abril de 2006. En un principio se ponen en marcha dos iniciativas, una de ellas era una residencia permanente (ubicada en Tadeo Vargas N° 475 - comuna de Estación Central) y la otra un centro de tránsito y diagnóstico (ubicado en Avda. Lo Ovalle N° 1063 - comuna de La Cisterna). A fines de febrero de 2007 se fusionan estos dos proyectos y permanece como Residencia permanente Emmanuel, junto con ello se realiza un cambio de Administración de la Institución, manteniendo el domicilio de Avda. Lo Ovalle N° 1063, comuna de La Cisterna.

A partir del mes de octubre del año 2011, la institución se adjudica un proyecto piloto, que contempla el desarrollo conjunto de Programas de protección especializado de intervención residencial (PER) adosados a las residencias de protección. ¹Este Programa, producto de sistematización, evaluación y monitoreos realizados a la línea Residencial, tiene como fin contribuir a la adecuada y oportuna atención reparatoria de niños, niñas y adolescentes que se encuentran en centros residenciales. Esta propuesta responde a generar una intervención complementaria que aborde integralmente al sujeto, a través de un equipo multidisciplinario de tipo psico-socioeducativo, terapéutico y con un alto componente de intervención familiar y comunitaria, integrado en un solo plan de intervención para ambas líneas.

Ambos proyectos deben realizar un trabajo conjunto y complementario en beneficio de los niños, niñas y adolescentes, en el marco de la Convención Internacional sobre los Derechos del Niño, asegurando el derecho a la protección, a desarrollarse en medios seguros y a la participación activa.

1.3.- Cobertura y Radio de Acción.

La Residencia Emmanuel atiende a un universo de 16 niños niñas y adolescentes, los que ingresan vía tribunal de familia bajo medida de protección, cuyas edades fluctúan entre los tres y los dieciséis años. La particularidad de este proyecto es que promueve el fortalecimiento de vínculos fraternos, siendo en su mayoría los niños, niñas y adolescentes grupos de hermanos.

En relación a las causales que originan el ingreso de los niños, niñas y adolescentes a la Residencia estas dicen relación principalmente con una grave vulneración de sus derechos al interior de sus familias, entre las cuales se destacan: abandono y negligencia parental, abuso sexual, socialización callejera, maltrato físico- psicológico, violencia intrafamiliar y consumo de drogas y alcohol por partes de los padres.

En relación a su radio acción, el cual es establecido a través de un convenio con Sename, donde se atiende prioritariamente a las comunas de San Miguel, la Cisterna, la Granja, Pedro Aguirre Cerda y San Ramón. Sin embargo frente a la demanda del sistema, actualmente se da cobertura a numerosas comunas de la Región Metropolitana.

¹ Departamento de Protección de Derechos, Servicio Nacional de Menores. Bases Técnicas línea de acción Centros Residenciales: Modalidad Residencias de Protección para Mayores- REM- con Programa de Protección Especializada de Intervención Residencial- PER- Adosado REM- PER con rangos etarios diferenciados. (junio de 2012). [En línea]. Disponible en: <http://www.sename.cl/wsename/licitaciones/p3-24-02-2011/6-BASES-TECNICAS-RESID-MAYORES-REM-PER.pdf> [fecha de consulta: 20 marzo 2013]

1.4.- Referentes éticos y valóricos.

Dentro de los principios normativos y valóricos que sustentan al presente proyecto, derivan de lo establecido en la "Convención de los derechos del niño" en sus artículos N° 5 y 18 respecto de "...que el niño, para el pleno y armonioso desarrollo de su personalidad, debe crecer en el seno de la familia..."...que la familia, como grupo fundamental de la sociedad y medio natural para el crecimiento y el bienestar de todos sus miembros, y en particular de los niños, debe recibir la protección y asistencia necesarias para poder asumir plenamente sus responsabilidades dentro de la comunidad", como también de que "los Estados Partes pondrán el máximo empeño en garantizar el reconocimiento del principio de que ambos padres tienen obligaciones comunes en lo que respecta a la crianza y el desarrollo del niño. Incumbirá a los padres o, en su caso, a los representantes legales la responsabilidad primordial de la crianza y el desarrollo del niño".

Es por ello, que Residencia Emmanuel ha desarrollado una estrategia de intervención enmarcada dentro de la metodología del buen trato, la resolución adecuada de conflictos, y un trabajo participativo con los niños, niñas y adolescentes y su entorno más cercano (padres, familia extensa y otros). Se ha establecido la intervención con redes de apoyo, considerando el aporte que resulta del trabajo integral, abordando las problemáticas individuales y específicas, por lo que se utiliza la red Sename, local, comunitaria, comunal, gubernamental, en infancia y adolescencia que respondieran dichas necesidades

El marco teórico referencial que sustenta la propuesta de intervención psicosocial es el Modelo Sistémico Ecológico que permite la mirada profesional interdisciplinaria necesaria en el trabajo con familias, entendiendo al niño/a y/o adolescente como parte de un medio o sistema mayor (familia, comunidad, sociedad) que debe procurar y garantizar las condiciones necesarias para su desarrollo integral. Favorece además el desarrollo de acciones que consideran las transacciones o relaciones que se establecen al interior de las familias; entre sus miembros y de éstos con su ambiente próximo. Al mismo tiempo, visibiliza y considera para efectos del trabajo e intervención profesional como equipo colaborativo, las dificultades familiares como manifestación de problemas que se vinculan con los procesos de adaptación recíproca entre las personas y su medio ambiente, incorporando una mirada integradora de los factores sociales relevantes en las dinámicas familiares. Se cruzan y encuentran con este modelo de intervención enfoques que potencian la propuesta, los cuales se pueden identificar como:

-Un enfoque garantista de Derechos, que encuentra sustento a partir del marco regulativo de la Convención de los Derechos del Niño, ratificada por Chile en el año 1990, constituyéndose en el gran referente ético-jurídico. En tal sentido la propuesta de residencia Emanuel y al programa PER, posiciona al niño/a y/o adolescente como eje central y principio ordenador de las acciones a desarrollar y a la familia de origen, extensa y/o sustituta como institución irremplazable en el desarrollo integral de éstos, quienes además detentan la responsabilidad primordial en el respeto, garantía y protección de sus derechos.

-Un enfoque orientado a favorecer las competencias parentales, que considera los aportes teóricos de Jorge Barudy, en cuanto vinculación a las capacidades prácticas que deberían desarrollar los padres y madres para cuidar, proteger y educar a sus hijos/as asegurándoles un desarrollo suficientemente sano. Desde esta perspectiva, las competencias parentales formarían parte de la parentalidad social, diferenciada de la biológica en cuanto esta última se remite sólo a la capacidad de procrear o dar vida a otro. En este sentido, la propuesta apunta a favorecer procesos de aprendizaje a partir del propiciar experiencias de buen trato entre los adultos significativos y los niños/as o adolescentes, considerando la etapa del desarrollo evolutivo en que se encuentran.

-Un modelo psico educativo, que busca educar a las familias y a los niños/as, a través de formulas sencillas y eficaces que ayuden a la familia en el contexto de la cotidianeidad y formas de enfrentamiento de situaciones de crisis familiar.

-Un enfoque que potencia el trabajo en Redes Sociales. Íntimamente relacionado con el modelo sistémico ecológico, en cuanto búsqueda y desarrollo de un trabajo e intervención en red, entendiendo la relevancia de la misma desde su significación como capullo alrededor de una unidad familiar que sirve de almohadilla entre el sistema familiar y la sociedad, ante las dificultades o problemas de adaptación.² Desde esta perspectiva el proyecto apunta a gestionar y favorecer la vinculación o articulación de los niños/as, y adolescentes y sus familias, con un sistema amplio y diversificado de conexiones familiares, pares, amigos, vecinos, profesionales, actores comunitarios que forman parte o configuran las redes operantes a nivel primario, secundario e institucional de las cuales participan o pueden participar los sujetos de atención.

-Un enfoque basado en la Resiliencia, considerado como un aporte metodológico a residencia Emanuel y programa PER en tanto enfatiza las fortalezas y aspectos positivos presentes en los seres humanos. En este sentido, las acciones a desarrollar en el proyecto se sustentan en la posibilidad de que el niño, niña, adolescente y sus familias desarrollen la capacidad de ser activos frente a su medio, y en consecuencia, potenciar el sentido de autoconfianza y autoimagen en base a sus propios recursos, habilidades y competencias, con la finalidad de disminuir, resistir y superar situaciones adversas que se presenten.³ A partir de lo anterior, las estrategias de intervención estarán orientadas en favorecer aquellos factores y mecanismos protectores presentes en cada niño, niña, adolescente y su familia, modificando y reforzando elementos proximales que se relacionen con la capacidad de responder a las variables de riesgo y vulnerabilidad que se presenten en su interacción con el medio.

² Chadi, Mónica. (2000), *Redes Sociales en el trabajo social*.

³ Kotliarenco, Cáceres y Fontecilla. (1996), *Estado del Arte en Resiliencia*.

-Un enfoque que favorece el Trabajo en Equipo y que adquiere relevancia a partir de las atenciones e intervenciones psicosociales por desarrollar con los niños/as y/o adolescentes y sus respectivas familias, en la medida que se requiere más que un "trabajar juntos" por parte de los profesionales, sino que también compartir los objetivos, principios, fundamentos teóricos y metodológicos presentes en la propuesta, es decir, un compromiso profesional con la misma.

1.5.- Misión y objetivos institucionales⁴.

Misión.

Ser un espacio de protección de niños, niñas y/o adolescentes vulnerados en sus derechos, a través del fomento de un desarrollo sano, fortaleciendo sus vínculos, parentales, fraternales y sociales.

Visión.

Superar el estado de vulneración, del niño, niña y/o adolescente y su derecho a vivir en familia.

Objetivos Institucionales⁵.

Generales:

- Contribuir a modificar el estado de vulneración de derechos o infracción a la ley de los niños, niñas y adolescentes detectados, y responder de manera positiva a la resolución del o los problemas detectados.

Específicos:

Ofrecer atención integral a 38 niños que hayan sido vulnerados en sus derechos poniendo en riesgo su integridad física y emocional. Esto a través de un sistema residencial que otorgue cuidados, protección, educación y salud además de atención psicosocial a ellos o adultos responsables, hasta ser restituido el derecho a vivir en familia o se encuentren preparados para la vida independiente.

⁴ Residencia Emmanuel: misión y visión Institucional. [En línea]. Disponible en: <http://www.residenciaemmanuel.cl/> [20 febrero 2013]

⁵ Obtenido de: Documentación Residencia Emmanuel. (Diciembre 2012).

1.6.- Política de la Institución⁶.

La política rectora de la Residencia Emmanuel como Institución, se enmarca dentro de los requerimientos del Servicio Nacional de Menores (Sename) que es un organismo gubernamental ayudante del sistema judicial, que depende del Ministerio de Justicia. Es por ello que Residencia Emmanuel forma parte de la red de colaboradores acreditados de centros directos de la red privada.

Complementando la acción del Estado, en una política de protección de derechos destinada al mundo infante juvenil y sus familias, con riesgo y vulnerabilidad social, Sename ha establecido la distinción de tres niveles, de acuerdo a la complejidad que revisten las situaciones que afectan a este universo:

El primero corresponde a la protección universal, para quienes se encuentran en una situación de integración y con problemas de baja complejidad.

El segundo nivel contempla acciones de protección y prevención de mayor focalización. Su población objetivo está en la franja de 0 a 18 años, que presenta una situación de vulneración y riesgo equivalente a una mediana complejidad: niños y adolescentes con riesgo de deserción escolar, con consumo no problemático de drogas y alcohol, vínculos intrafamiliares con relaciones violentas. La oferta programática para estos casos implica la ejecución de programas de intervención socio educativa, con énfasis psicosocial.

En un tercer nivel, orientado a la reparación, se ubican las acciones que en virtud de su complejidad asumen un carácter de mayor especialización. Específicamente, en este tramo se encuentran: maltrato grave, explotación sexual comercial, niños/as en situación de calle, consumo habitual de drogas, explotación laboral de niños/as y adolescentes.

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

Calidad Jurídica:

La Residencia Emmanuel forma parte de un convenio originado del resultado de un concurso público de líneas de Acción de Centros Residenciales, aprobado por la Resolución Extensa de Sename N° 0172/B, de 28.02.2006, el proyecto denominado RPM Emmanuel, al colaborador acreditado Iglesia Movilización Cristiana Para América Latina. Se hace referencia en este convenio, en especial a la Ley N°20.032 y su reglamento, contenido en el DS N°841, de 2005, del Ministerio de Justicia, textos legales que constituyen el nuevo marco normativo regulador del sistema de atención a la niñez y adolescencia que se presentará a través de la red de colaboradores acreditados del Servicio, creando un sistema único de transferencia.

⁶ Obtenido de: Documentación Residencia Emmanuel. (Diciembre 2012).

1.6.1. Marco legal⁷

Protección de la Infancia.

La acción del Servicio Nacional de Menores, en materia de protección, encuentra su marco orientador en los postulados de la Convención Internacional de los Derechos del Niño, y en otros cuerpos legales, que definen institucionalmente la voluntad del Estado de otorgar vigencia y operatividad a los derechos de los niños, niñas y adolescentes. Adicionalmente y conforme a la función específica del SENAME en materia de protección, se orienta a quienes en el rango de 0 a 18 años han visto vulnerados sus derechos, se encuentran en situación de riesgo y/o vulnerabilidad y tienen comprometida la plenitud de su desarrollo.

La CDN, de fecha 20 de Noviembre de 1989, ratificada por el Estado de Chile en 1990, releva a partir del concepto "Interés superior del niño", la preocupación por la protección y el cuidado, distinguiendo las que son sus obligaciones específicas y el detalle de los derechos que atañen a la acción del Estado y que instruyen la acción del Servicio en materia de protección. La Convención constituye para el SENAME el sustento jurídico y ético de su que hacer.

La ley de Menores, y sus actualizaciones, otorgan el marco para la acción del Servicio en materia de protección. El detalle de las disposiciones se encuentra en el texto de la Ley 16.618, en lo referido a las causales de protección que conciernen a la conducta de padres y adultos responsables y en lo referido a las instancias de protección.

La Ley de Tribunales de Familia, N 19.968, del 30 de Agosto del 2004, creada como una judicatura especializada, genera un escenario para la mejor realización de las tareas de protección que conciernen al Sename, define sus competencias, la relación del quehacer del Servicio en este ámbito, e instruye respecto de las implicancias judiciales de las medidas de protección de los derechos para los niños, niñas y adolescentes.

La ley de Subvenciones para la atención de niños y niñas a través de su red privada de colaboradores, N 20.032, constituye el cuerpo legal que especifica y reglamenta la oferta del Servicio, en las modalidades de intervención, cuya implementación compete a los Organismos Colaboradores de la red privada. A ellos se transfieren, a través de procesos de licitación pública, recursos para el financiamiento de los programas.

El país ha suscrito una serie de otros acuerdos internacionales. Estos han sido recogidos en las orientaciones e instrumentos de política pública, los que tiene injerencia en la acción del Servicio en materia de protección. También se traducen en un esfuerzo por concertar acuerdos con otras instancias de la administración del Estado, de manera de incorporar su contenido.

⁷ Servicio Nacional de Menores. Marco Legal Protección de la Infancia. Recuperado el 12 de octubre de 2012. Tomado de : <http://www.sename.cl/wsename/estructuras.php?name=Content&pa=showpage&pid=11>

1.6.2. Bases Centros Residenciales⁸

Protección de la Infancia

La atención residencial corresponde a programas diseñados de acuerdo a las necesidades específicas de niños, niñas y adolescentes, que deban ser separados de su medio familiar, destinados a proporcionar de forma estable alojamiento, alimentación, abrigo, recreación, estimulación precoz, apoyo afectivo y psicológico, asegurando su acceso a la educación, a la salud y a los demás servicios que sean necesarios para su bienestar y desarrollo.

Teniendo en cuenta el interés superior del niño, la igualdad y no discriminación, y el derecho que le asiste a vivir en familia, las residencias constituyen una modalidad transitoria, en tanto se orientan a la reinserción familiar, con un régimen de participación y buen trato.

De acuerdo a esta finalidad, las condiciones de infraestructura, equipamiento y recursos de las residencias son compatibles con el propósito de asegurar al niño, niña y adolescente la satisfacción de sus derechos, otorgando espacios de privacidad en un ambiente de seguridad física y de trato afectivo de respeto y calidez.

1.7. Historia infancia institucionalizada en Chile⁹.

Históricamente las políticas sociales se han orientado a la implementación de beneficios dirigidos a los grupos más disminuidos de nuestra sociedad, entre cuyos destinatarios aparece por momentos, la infancia desvalida.

Los primeros esfuerzos oscilaban desde el tratamiento específico de temáticas de infancia (sobrevivencia de la población), hasta una postura defensiva que procuraba aislar focos negativos de la sociedad. (niñas/os abandonados y/o implicados en conductas delictivas).

⁸ Servicio Nacional de Menores. Bases Centros Residenciales Protección de la Infancia. Recuperado el 13 de octubre de 2012. Tomado de : <http://www.sename.cl/wsename/estructuras.php?name=Content&pa=showpage&pid=11>

⁹ Servicio Nacional de Menores. Institucionalización en Chile: Avances y Desafíos. (Octubre- 2006). Recuperado el 10 de marzo de 2013. Tomado de: <http://www.fundacionsanjose.cl/wpcontent/uploads/2011/03/Patricia-Carmona.pdf>

En la medida que el Estado comienza a asumir el problema de la niñez, se inicia un proceso de “especialización” mediante el desarrollo de acciones específicas hacia grupos objetivos. Actualmente el SENAME en el contexto público está realizando significativos y serios esfuerzos por constituirse en el Servicio Público defensor de los derechos de los niños y como un organismo técnico experto en temáticas de infancia, desarrollando políticas sociales en coordinación con actores públicos o privados.

1.7.1. Hitos Relevantes en relación a la historia de la Infancia Institucionalizada:

SIGLO XVIII

- 1761 Primer orfanato en Chile. Marqués de Monte – Pío.

SIGLO XIX

- Oligarquía con muchos beneficios y clase popular en condiciones de vida deplorables, situación que empeora a partir del año 1870.
- Presencia e iniciativas de Congregaciones Religiosas (misioneros europeos).
- 1885 61.965 personas nacidas, muriendo ese mismo año, 66.818, mayoritariamente niños/as (61%).
- Censo 1895: Alta tasa de defunciones de párvulos en Santiago.

SIGLO XX

- Primera medida de autodefensa: “Sociedad Tipográfica de Socorros Mutuos” fundada el 18 de septiembre de 1853.
- Surgimiento de Soc. Protectora de la Infancia, Soc. Asilo para Niños - Hermanas de Santa Cruz - Soc. San Vicente de Paul - Patronato Nacional de la Infancia.
- Primera década: 3 modalidades de atención: 1.Creches 2.Internados de Protección 3. Int.Correccionales
- 1908: “Olla infantil” inspirada por la Iglesia.
- 1912: Primer Congreso Nacional de la Infancia con el apoyo del Gobierno.
- 1912: Primera ley sobre la Infancia Desvalida N° 2675
- 1913: Creación del Consejo Superior de la Infancia.
- 1917: Primer Congreso Chileno de la Beneficencia.
- 1924: IV Congreso Interamericano del Niño.
- 1929: Ley de Protección de Menores. Estado protector y responsable directo de la infancia desvalida.
- 1939: Plan Mínimo de Educación Popular. Doble dimensión: Educativa – Sanitaria “Consejo Superior de Protección a la Maternidad, a la Infancia y a la Adolescencia”.

- 1960: Se crea la Comisión Interministerial de Protección de Menores, dependiente del Ministerio de Justicia.
- 1966: 331 establecimientos a cargo de menores en situación irregular (8.951 niños y adolescentes).
- 1967: Ley de Menores N° 16.618, crea el Consejo Nacional de Menores (CONAME).
- 1974 – 1989: Reversión del papel histórico cumplido por las políticas sociales.
- 1979: Decreto Ley N° 2.465 crea el Servicio Nacional de Menores,(SENAME),dependiente del Ministerio de Justicia.
- 1980: DFL N°1.385 da una mayor estabilidad a la relación entre SENAME e instituciones colaboradoras.
- 1980–1989: Aumento de 101 a 127 instituciones colaboradoras.
- 1990 en adelante: Nuevos principios orientadores de las políticas sociales.
- 1990 – 1999: Aumento de 135 a 256 instituciones

Colaboradoras

- 1990: SENAME implementa Programa de Adopción. A 1999 existían 6 Unidades operativas de Adopción Regionales.
- Octubre 1999: Se publica actual Ley de Adopción N° 19.620.
- 2000 - 2005: Meta de SENAME es establecer sistema de protección integral de la infancia y adolescencia reconociendo explícitamente al niño, niña y adolescente como un sujeto de derecho.
- **2003:** El SENAME focaliza y especializa la atención de lactantes y preescolares, esto es, de niños menores de 6 años de edad vulnerados en sus derechos.
- 2005: Se publica Ley N° 20.032, que establece un nuevo sistema de atención a la niñez y adolescencia a través de la red de colaboradores acreditados del SENAME y que determina un sistema de concurso de proyectos.

1.8.- Funciones de la Institución:

Dentro de los procedimientos y momentos establecidos en las funciones de la institución, se encuentran:

-Ingreso y acogida de los NNA sujetos de intervención.

Dicho proceso se lleva a cabo considerando que Residencia Emmanuel cuenta con un plan para ingresos programados, donde se consideran ingresos en situaciones de urgencia.

-Se registrara el ingreso del NNA al centro residencial, recopilación de los principales antecedentes de su situación, establecer las coordinaciones inmediatas y permanentes que se requieran.

-Generar un ambiente de aceptación del NNA, ofreciendo un espacio de acogida que contemple la entrega de cuidados, presentación del personal, reconocimiento físico del lugar, favorecer y apoyar el contacto interpersonal con pares y los adultos, hacer entrega de sus pertenencias, de algún objeto personal, informar del lugar físico que le ha sido asignado para guardar sus efectos personales, informar acerca de las normas de convivencia diaria y de funcionamiento de la residencia de acuerdo a su etapa de desarrollo etc.

- Se considera de vital importancia informarle al NNA acorde a su edad y capacidad de comprensión, las razones de su internación y posteriormente, toda información relevante respecto de su familia, padre, madre, hermana/os u otros significativos.

Como forma de asegurar la realización de acciones de acogida y contención, el centro residencial debe contar con una planificación ya sea para ingresos programados, como para ingresos en situaciones de urgencia.

-La evaluación integral del caso.

Dicho proceso se basara mediante:

-Antecedentes del niño/a: necesidades en materia de salud, necesidades especiales, educacionales, cognitivas, de lenguaje, emocionales, conductuales, capacidades de autonomía, respuesta a la situación de ingreso al centro residencial etc.

-Antecedentes familiares: evaluación de competencias parentales que contemple características de adultos potencialmente protectores, dinámica relacional al interior de la familia o con los referentes significativos del NNA, relación con padres hermanos/as, entre otros.

El plazo requerido para realizar esta evaluación será de 20 días hábiles (1 mes) a contar del día de ingreso del NNA. Un punto relevante de este período se encuentra la información de los resultados de la evaluación psicosocial al Tribunal de Familia correspondiente, dando cuenta de los hallazgos que redundan en decisiones tales como: Solicitud de audiencia para egreso con familia biológica con apoyo de programa externo, solicitud de egreso con familia extensa, con familia de acogida, inicio de proceso de susceptibilidad de adopción, o mantención de la medida. Corresponde al equipo profesional re-chequear las posibilidades de cuidado personal con adultos responsables de la familia extensa, derivación a programa de familia de acogida y necesidad de atención en programas ambulatorios una vez que se han asegurado las competencias protectoras de un adulto. En caso de lactantes y pre-escolares se espera que esta etapa del proceso y las consecuencias que de allí se derivan se realicen con la mayor celeridad posible.

Considerar además que la evaluación de competencias protectoras en caso de padrinos, madrinas o probables padres/madres sociales que van a establecer algún tipo de relación interpersonal con los NNA, es

del todo fundamental y debe realizarse cuando ha fracasado la intervención con la familia biológica o extensa, vale decir, como plan alternativo para la restituir el derecho a vivir en familia.

-Formulación y desarrollo del Plan de Intervención Individual (PII).

La formulación del Plan de Intervención Individual se inicia durante el primer mes de ingreso del NNA al centro residencial, complementándose el segundo mes con los hallazgos arrojados por la evaluación diagnóstica, y encontrarse debidamente registrado en la carpeta individual.

Éste se encuentra registrado en la carpeta individual de cada caso, considerando los resultados esperados y tiempos estimados de intervención en cada una de las áreas a abordar y es actualizado periódicamente, mediante el registro de las acciones realizadas, resultados obtenidos o esperados y los respectivos verificadores.

Además cada 3 meses debe emitirse un informe de permanencia al Tribunal de Familia, a contar de la fecha de ingreso del NNA, se consideran antecedentes relevantes sobre el proceso de intervención realizado con el NNA y la familia, focalizando en el derecho del niño a vivir en una familia y en la intervención conducente a ello. La habilitación de competencias con la familia se torna en uno de los ejes sustantivos de la intervención residencial, para devolver con prontitud el derecho del NNA a vivir en familia.

-Egreso.

Este es el proceso de cierre, en el cual se involucra a todas las instancias de apoyo con las que se ha trabajado (tales como escuelas, Cefam, organismos de capacitación, entre otros), como también a aquellas instancias de protección y familiares o adultos significativos participantes en el proceso -si los hubiere-, a los que sea posible traspasar la responsabilidad por la atención del niño, niña o adolescente.

En esta etapa se evalúa el proceso desarrollado con el niño, niña o adolescente, lo que es expresado en un informe técnico final, el que debe ser remitido al tribunal correspondiente, órgano exclusivo para adoptar la decisión administrativa de egreso.

Para efectos de monitoreo y apoyo de la reinserción, el usuario/a podrá, en algunos casos especiales, permanecer un máximo de seis (6) meses sujeto a acciones de acompañamiento de parte del centro residencial. De no haberse recepcionado dentro de ese plazo la orden de egreso emitida por el Tribunal respectivo, la residencia deberá registrar con nomenclatura A, es decir ausente 22, por haberse suspendido la atención. En el caso de que la residencia determinase la derivación a otro proyecto de la red Sename para seguimiento/intervención, no procederá la mantención del usuario/a en los registros de la residencia por el plazo de seis (6) meses al que se hace referencia en el párrafo anterior.

Sin desmedro del egreso del centro residencial, el usuario/a puede continuar la atención en programas especializados o de otro orden, por el tiempo técnicamente pertinente.

2.- Trabajo Social en la Institución.

2.1. Objetivos:

- Seguimiento de los casos interactuando de manera directa con las familias, tribunales y organismos competentes; fiscalía, centros de reparación de daño y estableciendo redes que faciliten el trabajo con las familias para acceder a un diagnóstico individualizando las problemáticas para un trabajo adecuado.
- Intervenir en la resolución de conflictos de los niños proponiendo estrategias que mejoren la convivencia con sus pares.
- Atender como dupla psicosocial las necesidades de orientación en el trabajo de las rutinas con el personal. Trabajo en terreno: visitas domiciliarias a la familia de origen y en caso de apadrinamiento a quien lo solicita.
- Actualizar información de Senainfo en relación a las planillas de nóminas.
- Mantener redes institucionales estableciendo contactos que generen recursos a la Residencia.

2.2. Roles:

- Planificador:

El trabajador social es el encargado de planificar junto al equipo técnico- interdisciplinario- las evaluaciones para determinar el ingreso de nuevos niños, niñas y adolescentes al hogar, el manejo de vacantes y las prioridades de ingreso. Así como también de organizar las salidas de los NNA y las visitas que pueden recibir

- Evaluador:

Las evaluaciones del equipo técnico –interdisciplinario- (REM-PER), se realizan periódicamente, donde se evalúan los planes de intervención individuales realizados para cada niño (PII), además todos los funcionarios de la institución (equipo técnico y ETD) realizan reuniones donde evalúan los procesos en forma oral.

- Articulador de redes:

Este rol se realiza amparado a partir de dos lineamientos técnicos de SENAME orientado a dos objetivos claros. El primero, se refiere a la activación y coordinación de redes institucionales, tales como SENAME, OPD (Oficina Protección de Derechos), CEPIJ (Programa de Protección Infante Juvenil), DAM (Programa de Diagnostico Ambulatorio), PRI (Programa de Reparación del Abandono), CENIM (Centro de intervención y Reparación al Maltrato), establecimientos educacionales (básicos y para abordar NEE), iglesias, ONG (Organización no gubernamental) y programas de atención ambulatoria. El segundo, tiene relación con las redes familiares, la cual se realiza conectando a parientes con los cuales se podría contar para el

trabajo con los NNA, así como también conectar redes con otros centros de protección donde se encuentren hermanos/as de los NNA, para mantener el vínculo fraterno entre estos.

- Educador social informal:

En el trato cotidiano y directo con los NNA y las educadoras de trato directo (ETD), entregándoles orientaciones técnicas, éticas y valóricas. También, en talleres que se realicen para potenciar en los NNA sus habilidades sociales y resolución pacífica de conflictos, así como también talleres de capacitación a las ETD.

- Asistencial:

Este rol no es muy frecuente, ya que no está dentro de los lineamientos de la institución y el costo de los recursos es muy alto para el centro, por lo cual se requiere conectar redes gubernamentales y privadas con el propósito de generar recursos para la Residencia.

2.3. Funciones¹⁰:

- Diseño de PII .
- Actualización permanente de los sistemas de registro del Proyecto en su dimensión técnica.
- Coordinación y realización de acciones conjuntas con el Educador tanto en lo referido a la posibilidad de atención psicoterapéutica a los niños, niñas y adolescentes, intervención especializada con sus familias o referentes significativos, y en la articulación de acuerdos con las redes locales correspondientes.
- Coordinación con servicios especializados de atención en aquellos casos que requieren de tratamientos complementarios a los realizados por el Proyecto.
- Coordinación de la realización periódica de reuniones clínicas y técnicas, con participación del equipo técnico del programa PER, educadores de Trato directo y Dirección del proyecto.
- Control y difusión interna de la información pertinente respecto a cada caso atendido y su evolución.
- Monitoreo de los procesos de seguimiento de los egresos.

¹⁰ Recogido de: *Documentación Residencia Emmanuel*, (Diciembre 2012).

- Apoyo en terreno a los procesos de intervención ejecutados por el equipo de tutores.
- Actualización permanente de un catastro de organismos e instituciones locales y extensas consideradas como parte de una red de apoyo.
- Coordinación permanente con Tribunales de Familia y Fiscalías en aquellos casos ingresados por vía judicial, así como aquellos en que, durante el proceso de intervención, se pesquisan situaciones de graves vulneraciones de derechos constitutivas de delito y que requieren de acciones judiciales

3.- Problemáticas sociales más frecuentes.

En relación a la problemática principal que origina el ingreso de los NNA al sistema de protección residencial, cuya vía de ingreso de acuerdo a la legislación vigente, el 100% de los casos debe ser derivado desde los tribunales de familia correspondientes¹¹. Por otra parte, de acuerdo a la Ley 20.032, las residencias podrán dispensar atenciones de urgencia, quedando obligadas a solicitar a la autoridad judicial al día siguiente hábil, que adopte una medida al respecto.

El sujeto de atención en la modalidad de centros residenciales para mayores (RPM) acoge a niños, niñas y adolescentes privados de su medio familiar, menores de 18 años, y, excepcionalmente, menores de 24 años que se encuentren en la situación prevista en el artículo 2º del D.L. N° 2.465, de 1979, o en el artículo 19 de la Ley N° 18.600,¹² que debieron ser separados de su familia de origen para su protección, debido a situaciones de grave vulneración que afectan su bienestar y desarrollo, de forma de cautelar su seguridad física y emocional. Si bien el niño, niña o adolescente se configura como el sujeto de atención directo, la familia biológica o quienes asuman el rol protector para el proceso de reinserción familiar, también constituyen sujetos de atención de esta línea programática.

El perfil de los niños, niñas y adolescentes ingresados a la línea de atención residencial combina características individuales, familiares y del entorno que desembocaron en la separación del niño/a o adolescente de su familia de origen.

Cualquiera sea la problemática surgida a raíz de la incompetencia parental no cabe duda que ésta ha resultado determinante para la vida del niño/a o adolescente.

¹¹ Ley 20.032, Art. 19: "En las residencias sólo se podrán acoger niños, niñas o adolescentes por disposición de la autoridad judicial."

¹²Excepcionalmente menores de seis años cuando sean grupos de hermanos/as u otras situaciones de excepcionalidad. (Bases técnicas de Residencias para mayores RPM.

Según el proceso que ha efectuado la residencia se podrían especificar las siguientes problemáticas como las más recurrentes¹³:

- Escasez de recursos para satisfacer las necesidades básicas (casa, alimentación y vestuario) de los niños/as y adolescentes, las cuales varían de acuerdo a su edad y etapa de desarrollo, además de proporcionar los elementos adecuados que permitan lograr desenvolverse de manera sana y proactiva en sociedad.
- Conflictos en la convivencia de los niños, niñas y adolescentes dentro de la residencia, donde las peleas y las conductas agresivas son motivo de problemáticas conductuales que perjudican la sana relación entre ellos y su entorno.
- El escaso avance en los procesos de intervención con las familias o adultos significativos, los cuales dificultan el éxito en los posibles egresos como uno de los objetivos de la residencia.

4.- Vinculación con otras instituciones o redes sociales

La principal institución con la que trabaja la Residencia es Sename, ya que es este organismo gubernamental, quien es el encargado de contribuir a la restitución de derechos de niños, niñas y adolescentes, vulnerados/as, así como a la responsabilización y reinserción social de los adolescentes infractores/as de ley, a través de prestaciones de calidad mediante una red de programas ejecutados directamente o por organismos colaboradores del Servicio a quienes subvenciona en un 60%.

Sename es quien se encarga de promover y proteger los derechos de los niños, niñas y adolescentes en nuestro país. Es SENAME quien subsidia en gran parte a la Residencia, entrega las directrices y líneas de acción tanto en sus mandatos legales como en los programas que crea de forma técnica basado siempre en el interés superior del niño. Además de esto, SENAME es quien fiscaliza que todas la Residencias de protección funcionen acorde lo estipulado en la Ley de Infancia y adolescencia que se encuentra vigente en nuestro país.

¹³ Obtenido de: Documentación Residencia Emmanuel. (Diciembre 2012).

Cabe mencionar que parte del trabajo en red realizado por la Residencia en las intervenciones realizadas en pos del proceso reparatorio de los NNA sujetos de intervención y la restitución de su derecho a vivir en familia, se encuentran las siguientes organizaciones e instituciones:

Nombre de la organización o institución con que se coordina el trabajo en red de la Residencia	Aporte a las intervenciones con los NNA
1. Dam La cisterna	Obtener colaboración en relación a la elaboración de Informes Periciales Proteccionales e Informes Periciales Penales, tanto de carácter psicológico como socio-ambiental, derivados del Sistema de Justicia (Tribunal de Familia, Fiscalía, Tribunal de Garantía).
2. CEPIJ San Miguel	Obtener Reparación de Maltrato, que se oriente a brindar una atención especializada, de carácter Psicosocial, a nuestros niños, niñas y adolescentes que han sido víctima de alguna de las formas de Maltrato constitutivas de delito.
3. OPD San Miguel	Contribuir en el área Protección de Derechos y el Área de Gestión Comunitaria.
4. Cefam Recreo	Cubrir necesidades de atención primaria en el área salud a nuestros niños, niñas y jóvenes.
5. CDT Barros Luco	Cubrir necesidades especiales e integrales de salud de nuestros niños, niñas y adolescentes.
6. Unidad de Psiquiatría Infantil Facultad de Medicina Universidad de Chile.	Cubrir necesidades de atención psicológica y psiquiátrica de nuestros niños, niñas y adolescentes, otorgar atención integral frente a NEE y, en el marco del Modelo de Psiquiatría Comunitaria que presta este servicio.
7. Establecimientos Educativos	Cubrir las necesidades educativas y NEE de nuestros niños, niñas y adolescentes.
8. Jugarteca OPD San Miguel	Cubrir necesidades socio educativas y recreativas de nuestros niños, niñas y adolescentes.
9. Ilustre Municipalidad San Miguel	Trabajar en conjunto con la red comunal de infancia, con departamentos de desarrollo comunal, a nivel local y comunal, así como también generar instancias de ayuda que contribuyan al bienestar infantil con acciones colectivas y coordinadas en el apoyo social.

10.COSAM	Coordinar apoyo psicosocial a las familias y/o adultos responsables que vivan diferentes situaciones complejas de salud mental o aquellas derivadas de problemas sociales como la violencia y el maltrato.
11. PIE	Se utilizara en conjunto con el equipo la derivación a dicho programa con el propósito de abordar las problemáticas de la familia y /o adultos significativos cuando exista acercamiento familiar o se re quiera despeje de ciertas situaciones que ameriten un monitoreo cercano.
12. PRI (Programa de Reparación del abandono)	Es una modalidad ambulatoria de atención especializada, enfocada a niños y niñas entre 3 y 9 años que se encuentren en algún programa residencial de la red SENAME de la Región Metropolitana, y que presenten situaciones de vulneración de derechos asociadas a la experiencia de abandono, sin posibilidades de reinserción familiar.
12.ESCI	Derivar en caso que se requiera de una atención integral y multidisciplinaria, especializada en la Interrupción y Reparación del Daño asociado a la Explotación Sexual Comercial Infantil.
13. Grupos de voluntarios/as (universidades, iglesias, instituciones, club de adultos mayores, Grupos Scout, grupos de talleres artísticos, corporaciones, empresas, entre otros)	Proporcionar instancias de carácter socio- educativo y recreativo, además de la obtención de recursos materiales para cubrir las necesidades básicas de nuestros niños, niñas y adolescentes.

Cuadro N°1

CAPITULO II
INVESTIGACION DIAGNOSTICA

PROBLEMATIZACION

1.- Formulación del Estudio.

A casi dos décadas de vigencia de la Convención sobre los Derechos del Niño (CDN), Chile muestra progresos significativos en las condiciones de vida y oportunidades de desarrollo de los niños y adolescentes, como la disminución de la pobreza, una cobertura prácticamente universal en educación básica y media, un incremento sostenido de la cobertura preescolar, el reconocimiento de 12 años de escolaridad obligatoria, además de indicadores de salud materno-infantil destacables y nuevas oportunidades de protección social, entre otros.

Sin embargo, existen importantes asimetrías en el cumplimiento de los derechos de la infancia expresadas, entre otros rasgos en: una alta desigualdad; la existencia de casi un millón de menores de 18 años de edad bajo la línea de pobreza, cuya incidencia es más alta en la población indígena; un sistema escolar fuertemente segmentado, con baja calidad de los aprendizajes y donde existe aún discriminación por ingresos, origen étnico, discapacidad, embarazo adolescente y nacionalidad; una alta incidencia de maltrato infantil y de violencia intrafamiliar y rezagos en el desarrollo infantil en los sectores pobres¹⁴.

En relación a las asimetrías presentes en el cumplimiento de la CDN, las cuales reflejan un contexto caracterizado por la vulneración de derechos donde se hace necesario hacer efectiva la tarea de abordar el enfoque de derechos de los niños y niñas, tanto a nivel de los diseños institucionales como de las acciones cotidianas de los agentes llamados a ejecutarlas. Frente a esto el primer gran desafío es hacer coherentes los criterios y principios que se consagran en la CDN con los criterios y principios que estructuran la oferta actual de políticas públicas para los niños y niñas de Chile.

Hoy en día contamos en Chile con tres áreas fundamentales en lo que oferta a infancia se refiere: a) Promoción, b) Prevención y c) Protección. Considerando la importancia que conlleva la protección integral de los derechos de los niño/as que han sido vulnerados, implica necesariamente que haya una mirada desde un enfoque integral. Hoy en día estamos en presencia de un cambio paradigmático en la mirada de política pública hacia la infancia que pasa desde un enfoque de necesidades, tradicionalmente utilizado, a un enfoque de derecho que contemple la necesidad orientar las ofertas a la restitución del derecho.

Acorde a los 19 años de ratificación de la CDN en Chile, las cuatro líneas de acción que se ejecutan actualmente en el Servicio Nacional de Menores, Diagnóstico, Oficinas de Protección de Derechos,

¹⁴ Larraín Soledad y Bascañán Carolina. La integralidad de la oferta pública de Protección para la infancia. *El observador*. [En línea]. N°3, enero 2009. [fecha de consulta: 20 diciembre 2012]. Disponible en: http://www.sename.cl/wsename/images/el_observador_3.pdf

Programas y Centros Residenciales, consideran la importancia de avanzar en modernizar los modelos programáticos de acuerdo a los cambios que han experimentado los servicios sociales dispuestos para los niño/as, las familias y la comunidad.

En el contexto de los Centros Residenciales de Protección destinados a aquellos niños/as y adolescentes que han debido ser separados de sus familias producto de una grave vulneración de derechos, considerando con ello las consecuencias que acarrea en su desarrollo evolutivo las experiencias de institucionalización en proyectos residenciales, particularmente cuando son de larga permanencia.

Actualmente esta línea de acción programática implementada por el Servicio Nacional de Menores concentra 13.321 plazas convenidas para niños/as entre 0 y 18 años y 322 residencias¹ dispuestas en todas las regiones del país.

Los centros residenciales de acuerdo a la legislación vigente, se definen como aquellos “destinados a la atención de niños, niñas y adolescentes de manera estable, con el propósito de brindarles alojamiento, alimentación, abrigo, recreación, estimulación precoz, apoyo afectivo y psicológico, asegurando su acceso a la educación, salud y a los demás servicios que sean necesarios para su bienestar y desarrollo”¹⁵.

El ingreso se realiza por orden de tribunal y la utilización de este programa debe ser concebida como la última medida proteccional de excepción, transitoria, mientras se restituyen los derechos vulnerados que dieron origen al ingreso.

En la actualidad el Servicio cuenta con diferentes modalidades de centros residenciales, especializados en la atención de lactantes y preescolares entre 0 y 6 años y para mayores entre 6 y 18 años, también para atender a usuarios/as con necesidades especiales o discapacitados/as, de diagnóstico mientras se efectúan las pericias psicosociales y se establecen las mejores opciones de protección y finalmente residencias especializadas en temáticas complejas tales como niños/as en situación de calle, explotación sexual infantil, e inimputables, entre otras.

A continuación se procederá a mencionar algunos indicadores que han sido causal de ingreso de los niños, niñas y adolescentes al sistema de proteccional nacional y que son atendidos por los centros residenciales de Sename¹⁶:

En la primera causal de ingreso, o causal 1, la mayoría de los niños/as, ingresaron por encontrarse en situación de negligencia de los padres o del padre/madre a cargo (40%), o por maltrato (32%). Por razones de abuso sexual es un 8%. Llama la atención que 257 niños/as (2,7%) ingresaron por razones de pobreza.

¹⁵ Reglamento. Párrafo 2º Art.28. Letra (b) Ley 20.032.

¹⁶Martínez Ravanal, V. INFORME FINAL: Caracterización del perfil de niños, niñas y adolescentes, atendidos por los centros residenciales de SENAME. (Marzo 2010) [En línea]. Disponible en: http://www.sename.cl/wsename/otros/INFORME%20FINAL_SENAME_UNICEF.pdf [20 enero 2013]

Presencia de maltrato: La variable, “presenta maltrato”, arroja un 89% de niños maltratados, pero sólo hay información para el 32% de los casos (3.042 casos de 9.508).

Tipo de maltrato: Sin embargo, cuando analizamos la variable de clasificación del “tipo de maltrato”, aparece un porcentaje mayor de niños/as (53%, 5.544 casos) en los que se presenta algún tipo de maltrato, y la distribución, es mayoritariamente de negligencia (52%, 2882 casos), violencia (35%, 1931 casos) y agresión sexual (13%, 724 casos).

Cabe mencionar que la mayoría de las variables propias de la institucionalización que ejercen efectos negativos en el desarrollo del niño, tienen que ver con la carencia de relaciones afectivas estables y continuas. Es decir, que la institucionalización constituye la condición de riesgo extremo para comprender los efectos de la separación. Es preciso considerar la evidencia existente sobre los riesgos de la falta de vínculos estables (en las condiciones de institucionalización) genera en dos aspectos del desarrollo humano: los problemas psicológicos y conductuales, y los vínculos afectivos posteriores.

En relación al perfil de los niños, niñas y adolescentes ingresados a la línea de atención residencial combina características individuales, familiares y del entorno que desembocaron en la separación del niño/a o adolescente de su familia de origen. Cualquiera sea la problemática surgida a raíz de la incompetencia parental, no cabe duda que ésta ha resultado determinante para la vida del niño/a o adolescente. Es preciso agregar en cuanto al perfil de los NNA, y a las alteraciones conductuales a nivel emocional y/o neuro-psiquiátricas que pudiesen presentar producto de las prácticas negligentes, abusivas o maltratadoras que han vivenciado, siendo la causante del ingreso a una Residencia de Protección Simple, lo cual refleja una grave vulneración en sus derechos a nivel familiar y social.

En cuanto a las prácticas negligentes, abusivas o maltratadoras se generan alteraciones que se evidencian a través de diferentes trastornos del apego, del desarrollo o del comportamiento socio-emocional del niño/a o adolescente. A modo de ejemplo es posible nombrar: pasividad, complacencia con las figuras adultas, irritabilidad, dificultad para el control de impulsos, alteraciones de la alimentación, del sueño, en el control de esfínteres, en la relación con los pares, retraso escolar, dificultades de aprendizaje, entre mencionar que también se encuentran algunos NNA que presentan trastornos neuro-psiquiátricos que requieren de intervenciones clínicas/médicas para su estabilización y manejo.¹⁷

A raíz de la magnitud que posee la problemática social de la vulneración de derechos de niños, niñas y adolescentes, es que el presente estudio ha decidido enfocarse desde la Protección de Derechos como parte de una de las áreas fundamentales en relación a la oferta a infancia con que Chile cuenta. Por lo que se situara en una Residencia de Protección Simple para mayores, desde donde se abordara el fenómeno de la Gestión de Conflictos Infanto Adolescente. Temática donde no ha sido posible recabar información acerca

¹⁷ Servicio Nacional de Menores. Bases técnicas línea de acción centros residenciales modalidad: Residencia de Protección para Mayores (RPM). (abril 2011). [En línea]. Disponible en: http://www.sename.cl/wsename/licitaciones/P8-29-04-2011/BASES_TEC_RESIDENCIAS_PARA_MAYORES_RPM.pdf [25 enero 2013]

de estudios que fuesen desarrollados en el contexto de la infancia institucionalizada, razón por la que a través de esta investigación sera posible otorgar aportes que contribuyan al buen trato y la mejora de la calidad de vida de los niños, niñas y adolescentes.

Es por ello que aun teniendo en cuenta los avances referente a políticas de infancia, es preciso considerar que el desarrollo psicosocial del niño/a y su integración, inclusión social e inserción comunitaria no dependen solamente de las intervenciones profesionales especializadas, sino que además de la estructura y funcionamiento de las comunidades que se configuran al interior de los centros residenciales¹⁸. De ello se desprende, la vital importancia de considerar desde una visión integral la totalidad de los elementos y actores que conforman el sistema de los centros residenciales, las comunidades que se configuran en su interior, esencialmente las enfocadas al área formativa y educativa, función que realizan principalmente los/as educadoras/es de trato directo, siendo necesario llegar a articularlas e integrarlas con las estrategias de intervención utilizadas.

En relación a la inclusión de dichas estrategias de intervención que contribuyan en la labor que realizan principalmente los/as educadores/as, es un área primordial en la cual trabajar a nivel organizacional en pos de los objetivos propuestos por los centros residenciales. Debido a ello, se debe considerar que en la temática de la gestión de conflictos infanto adolescente, es un rol que asumen esencialmente los/as educadores/as, basado principalmente en cuanto a la aplicación del sistema de sanciones y recompensas en la gestión comunitaria, el cual no siempre está concebido desde una perspectiva educativa, presentando problemas de coherencia y alta variabilidad de un educador a otro. Función como muchas otras que ejercen sin la capacitación adecuada, desde su experiencia propia y los aprendizajes producidos en sus comunidades de práctica con sus otros colegas¹⁹.

Otro factor esencial a considerar referente a las gestiones de intervención que realizan los centros residenciales, es la complejización del perfil de los casos, el clima afectivo emocional en las residencias no siempre es el deseable, siendo frecuentes los altos niveles de confrontación y violencia que perturban en distintos grados el flujo de la vida comunitaria. Se percibe que una de las emociones dominantes en los niños(as) en estos contextos es la rabia con la residencia y las personas que allí trabajan, explicable por "el daño emocional con que llegan a partir de sus experiencias de vida y la sensación de encierro y poco arraigo con el lugar en que se encuentran ahora..."²⁰. En dicho contexto es posible identificar diversas variables que de no ser abordadas exhaustivamente podrían contribuir a complejizar más aun el estado de vulneración de derechos de los NNA institucionalizados, con ello me refiero específicamente a intervenir en pos de la gestión pacífica de conflictos infanto adolescente, dado que posibilitaría la disminución de los niveles de

¹⁸Martínez Ravanal, V. INFORME FINAL: Caracterización del perfil de niños, niñas y adolescentes, atendidos por los centros residenciales de SENAME. (Marzo 2010) [En línea]. Disponible en: http://www.sename.cl/wsename/otros/INFORME%20FINAL_SENAME_UNICEF.pdf [20 de enero de 2013] Martínez

¹⁹ *Ibid.*, p. 79.

²⁰ *Ibid.*, p. 77.

violencia, propiciando el buen trato entre los niños, niñas y adolescentes y con ello la potenciación de sus habilidades sociales.

Cabe mencionar que en los lineamientos de las bases técnicas de las residencias de protección simple para mayores (RPM) de Sename, dentro de los criterios metodológicos de intervención es considerado fundamental que los centros residenciales constituyan ambientes emocionalmente protectores y seguros, para la población atendida, con condiciones de vida apropiadas para favorecer la personalización de la atención durante la estadía, la convivencia y el desarrollo integral del niño/a o adolescente, mientras se define su situación familiar y se restituyen sus derechos, particularmente el derecho a vivir en una familia en forma estable²¹. Para ello el equipo técnico debe comenzar por reconocer el impacto que las vulneraciones y la separación de la familia de origen han producido, considerando para la intervención las capacidades plásticas y resilientes de niños/as y adolescentes. Siendo posible revertir los obstáculos e instaurar nuevos procesos basados en experiencias psico y socio educativas y re-significativas con adultos/as protectores y afectivamente estables y sensibles, con el objeto de que ayuden a encauzar positivamente el desarrollo futuro del niño/a o adolescente²².

Es por ello que a través de los procesos de intervención que se desarrolla con los niños, niñas y adolescentes institucionalizados de Residencia Emmanuel, este estudio pretende generar un levantamiento de información que será dirigido a la temática de la gestión de conflictos infanto adolescente, mediante el cual se pretende caracterizar las estrategias utilizadas por las educadoras de trato directo y equipo técnico de la Residencia Emmanuel.

El integrar una gestión pacífica de conflictos, el cual es considerado un elemento esencial al pretender generar un impacto en la potenciación de las habilidades sociales²³ de los niños, niñas y adolescentes. Que de acuerdo a estas definiciones del concepto se tratarían de las destrezas sociales específicas emitidas por un individuo, en un contexto social, requeridas para ejecutar competentemente una tarea interpersonal. Estas conductas son aprendidas (por experiencia directa u observación (Bandura). Permiten a la persona interactuar con otros en un contexto dado de un modo específico, socialmente aceptable y valorado, y que sea mutuamente beneficioso. Otra definición de este concepto sería la planteada por (Argyle 1978), donde destaca en su modelo de Habilidades Sociales los procesos de selectividad de la información que cada persona realiza en la interacción social y la posterior interpretación (traducción) que hace de dicha

²¹Servicio Nacional de Menores. Bases técnicas línea de acción centros residenciales modalidad: Residencia de Protección para Mayores (RPM). (abril 2011). [En línea]. Disponible en: http://www.sename.cl/wsename/licitaciones/P8-29-04-2011/BASES_TEC_RESIDENCIAS_PARA_MAYORES_RPM.pdf [25 enero 2013]

Bases técnicas línea de acción centros residenciales modalidad: Residencia de Protección para Mayores (RPM), Departamento de Protección de Derechos, Servicio Nacional de Menores (SENAME) abril del 2011, página N°10.

²² Ibid., p. 9.

²³ Milic, A; Nera, A.(1993). Vivir con Otros Programa De Desarrollo De Habilidades Sociales. Santiago de Chile, Ed. Universitaria.

información. Esta definición apunta a que las personas en su interacción con otros distinguen diversos estímulos (es decir reciben y procesan información del medio) y en relación con eso realizarán su actuación.

De ahí que se desprende la importancia de dirigir estrategias asertivas enfocadas hacia la gestión pacífica de conflictos infanto adolescente, partiendo de la premisa que se entiende por conflicto "que en si es un estado normal de la sociedad y de las relaciones interpersonales. El conflicto es sano y tiene sus funciones positivas, para las personas y para las instituciones. Pero la incapacidad de asumirlo y para tratarlo puede derivar en la violencia, un proceso siempre destructivo"²⁴

Es por ello que al referirse a la gestión en la resolución pacífica de conflictos con los niños, niñas y adolescentes, es esencial considerar que ello les permite proveer de herramientas y habilidades sociales, pudiendo ampliar las oportunidades para ejercerlas en contextos contenidos- como la escuela, talleres, etc, - donde intervendrá progresivamente el mundo subjetivo en que se construyen y se aprenden a construir las relaciones sociales. La agresión y violencia son actos de aprendizaje social y como tales pueden ser desaprendidos.²⁵ De acuerdo a lo expuesto, es que a través del levantamiento de información se pretende generar un aporte en relación a las estrategias utilizadas por la comunidad de Residencia Emmanuel en la gestión de conflictos infanto adolescente y a través de ello mejorar la convivencia y calidad de vida de los niños, niñas y adolescentes.

²⁴ Vinyamata, Edward. (2001) *Conflictología: Teoría y práctica en resolución de conflictos*. Barcelona: Ed. Ariel S.A. Editorial Ariel. p.8.

²⁵ Ministerio de Educación Gobierno de Chile. (agosto 2006). *Conceptos claves para la Resolución Pacífica de Conflictos en el área Escolar (Material elaborado por Unidad de Apoyo a la Transversalidad División de Educación General Ministerio de Educación)*,p.11-13.

2.- Justificación del Ámbito de estudio.

Al considerar que estamos inmersos en un contexto globalizado, el que cuenta con acelerados cambios sociales y económicos, donde las Ciencias Sociales en su conjunto y particularmente el Trabajo Social, se ven impulsados a renovar e innovar sus saberes. En este sentido, el panorama de América latina nos muestra una serie de paradojas en lo social: a la vez que ha existido un crecimiento económico sostenido en las últimas décadas, se ha acentuado la brecha entre los sectores de la población²⁶, creándose múltiples desafíos en torno al logro de una mayor equidad social, o como se ha denominado, de los intentos por modernizar con todos. A pesar de reducirse los índices de pobreza, existe un núcleo duro, con ciclos lentos de recuperación y un enorme movimiento de heterogenización de la pobreza que constituye un dilema para las formas de medición, evaluación e intervención social²⁷.

Para adentrarnos e indagar en la naturaleza de la problemática social de este estudio, es esencial comprender, en qué medida la sociedad ha ido evolucionando en el reconocimiento de la infancia y adolescencia, como un grupo que ha de ser considerado como sujeto de derechos.

El por ello que al referirse sobre infancia, se diría que esta no siempre ha tenido el mismo significado conceptual, desde la antigüedad se caracterizó por ser concebida desde el pleno abandono, evolucionando paulatinamente hasta llegar recién a partir del siglo XX, donde aparece un nuevo concepto social, en el que los niños y especialmente a las niñas se consideran ciudadanos/as con necesidades específicas, por lo cual deberán tener una serie de derechos específicos. Asumiendo que durante este periodo de desarrollo los seres humanos son mucho más vulnerables que en la edad adulta, por lo que es necesario una mayor protección de parte de las instituciones competentes. A finales del siglo XX, los niños y niñas empiezan a contemplarse como un grupo social, con una serie de derechos reconocidos a nivel internacional, siendo sujeto de derechos y no objeto de los mismos. Lo cual se estipula a través de los Derechos de la infancia, desde su reconocimiento inicial a través de la Declaración de Ginebra, hasta llegar a la Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de la Infancia aprobada en 1989. En Chile el día 14 de agosto de 1990 fue promulgada como ley de la República mediante el decreto Supremo N° 830 del Ministerio de Relaciones Exteriores.²⁸

²⁶ Novacovsky, Jorge. (1999). *De igual a igual: Los desafíos del Estado frente a los nuevos problemas sociales*. Buenos Aires: Ed. Fondo de Cultura Económica.

²⁷ Raczynski, D. (1999). *La crisis de los viejos modelos de protección social en América Latina. Nuevas alternativas para enfrentar la pobreza*. En: *Pobreza y desigualdad en América*. Buenos Aires: Ed. Paidós.

²⁸ De Miguel Martínez, D. & Bretones Hernández, X. *CONFANCIA Con voz: 6 años de trabajo sobre participación infantil en organizaciones juveniles*. Ed. Consejo de la Juventud de España. p. 19-21. [En línea]. Disponible en: <http://pendientedemigracion.ucm.es/info/polinfan/2010/area-lectura/mod-1/confancia.pdf> [05 marzo de 2013]

A pesar de que la CDN lleva dos décadas de vigencia en Chile, aun existen niños, niñas y adolescentes que son vulnerados en sus derechos, razón por la cual se hace necesario lograr una política pública de infancia integrada, efectiva y con perspectiva de derecho, los que apuntan a repensar la institucionalidad de la infancia y fortalecer el trabajo en los programas de protección, de manera de garantizar una real restitución del derecho vulnerado y un adecuado trabajo a nivel familiar y social. Es por ello que a raíz de las diversas problemáticas sociales existentes, que a través del Trabajo Social como disciplina es preciso construir en nuevas categorías conceptuales que permitan mostrar una realidad persistente y múltiple.

A razón de lo expuesto cabe mencionar que el presente estudio abordara la gestión de conflictos infanto adolescente en una residencia de protección simple para mayores (RPM), en el cual se integrara la opinión directa de los sujetos que conforman la comunidad del sistema residencial, con ello me refiero a las educadoras de trato directo, equipo técnico y principalmente de los niños, niñas y adolescentes sujetos de intervención.

El motivo que conlleva a desarrollar este estudio, se debe a las situaciones de vulneración de derechos vivenciada por los niños, niñas y adolescentes, siendo ello un factor que propicia la generación de conflictos en la residencia, razón por la cual es de suma relevancia abordar la gestión de conflictos en el contexto de la institucionalización infanto adolescente, dado que posibilitaría la mejora en las condiciones de vida y potenciación de las habilidades y capacidades de los NNA, contribuyendo directamente a la mejora del clima de la comunidad residencial, basándose en el paradigma del buen trato, permitiendo que las educadoras/as de trato directo y equipo técnico otorguen a los niños, niñas y adolescentes herramientas que les permitan desarrollarse e integrarse adecuadamente a la sociedad.

En relación a ello, es preciso considerar que el conflicto define en buena parte el hecho de vivir, es connatural a la vida misma y a todas las manifestaciones de ésta. Todos los países, razas, grupos y clases sociales; todas las edades, hombres y mujeres, experimentarán y vivirán, consigo mismo o en sus relaciones con su entorno, situaciones de conflicto.

Los conflictos representan crecimiento y desarrollo si aprendemos a convivir positivamente con ellos, a gestionarlos y resolverlos. Si el conflicto nos supera, nos domina y no acertamos a saber qué significa y cómo manejarlo, nosotros mismos nos transformaremos en generadores de violencia y destrucción.

Otro aspecto relevante de estudiar dicha temática, se basa en generar levantamiento de información, dado que no se han evidenciado estudios anteriores que aborden la gestión de conflictos desde el área infanto adolescente institucionalizada, lo cual sería una oportunidad viable de generar aportes desde la disciplina del Trabajo Social, con el objeto de contribuir en las metodologías de intervención favoreciendo con ello las estrategias utilizadas por el equipo técnico y educadoras de trato directo en cuanto a propiciar la asertividad en la gestión de conflictos infanto adolescente. Cabe considerar que el Trabajador Social en la actualidad, independiente del área en que se desarrolle profesionalmente, interactúa cotidianamente con personas,

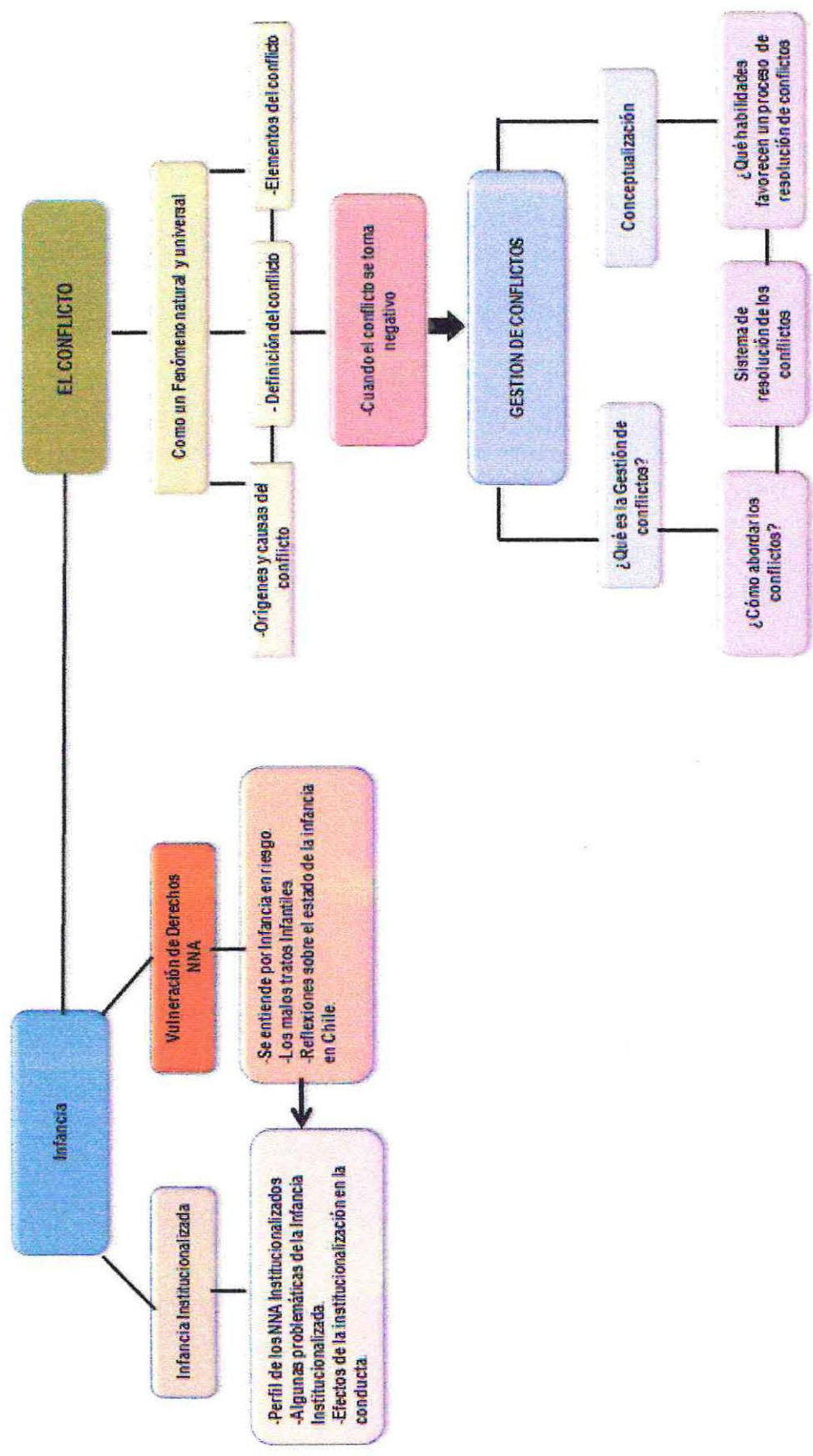
familias, grupos y comunidades, los cuales en algún momento se ven inmersos en algún conflicto determinado. Cuando se origina algún conflicto en la mayor parte de los casos se requiere de la ayuda de una tercera persona neutral con el objeto de llegar a algún acuerdo. He ahí donde el Trabajador Social al intervenir como mediador, se transforma en un instrumento idóneo hacia un acercamiento mutuo entre las partes con el propósito de que se llegue a una gestión asertiva de los conflictos.

En cuanto a la motivación personal de realizar este estudio, se debe principalmente a generar conocimientos y aportes en relación al contexto de los niños, niñas y adolescentes institucionalizados debido a que es primordial contribuir en mejora de su calidad de vida y restitución de sus derechos que han sido vulnerados. El centrarse en la temática de la gestión de conflictos se debe a la importancia de otorgarles herramientas que les permitan potenciar sus habilidades sociales, las cuales les permitirán integrarse adecuadamente a la sociedad.

A razón de dichas categorías conceptuales que se analizaran a partir del marco metodológico y posteriormente a través del levantamiento y análisis de información recabada, se pretende visualizar de manera integral el contexto en que interactúan los sujetos de estudio en torno a la temática de la gestión de conflictos infanto adolescente en Residencia Emmanuel, permitiendo con ello generar una instancia de análisis y enriquecimiento en relación a las estrategias que utilizarían las educadoras de trato directo y equipo técnico interdisciplinario al momento de intervenir con los niños, niñas y adolescentes.

Es posible mencionar a través de lo expuesto, se considera de vital importancia abordar dicha temática, considerando que es un elemento esencial dentro de las estrategias de intervención con los NNA sujetos de atención, con lo cual es posible garantizarles un buen clima residencial, basado en el paradigma del buen trato el cual debe estar presente como principio fundamental entre todos los miembros de la comunidad. Para esto las relaciones que se establecen dentro del sistema deben basarse en el respeto, en la respuesta amorosa, en el reconocimiento del otro como una persona legítima, en el desarrollo y manifestación de la empatía, buscando medios de resolución de conflictos que permitan llegar a acuerdos constructivos donde todos ganen, enfatizando un espacio de convivencia armónica y promoviendo una comunicación efectiva.

Mapa conceptual



1. Conflicto

1.1. El Conflicto, como un fenómeno universal y natural²⁹:

El conflicto define en buena parte el hecho de vivir, es connatural a la vida misma y a todas las manifestaciones de ésta. Todos los países, razas, grupos y clases sociales; todas las edades, hombres y mujeres, experimentarán y vivirán, consigo mismo o en sus relaciones con su entorno, situaciones de conflicto.

Los conflictos representan crecimiento y desarrollo si aprendemos a convivir positivamente con ellos, a gestionarlos y resolverlos. Si el conflicto nos supera, nos domina y no acertamos a saber qué significa y cómo manejarlo, nosotros mismos nos transformaremos en generadores de violencia y destrucción.

Una parte de los esfuerzos humanos son encaminados a la producción y satisfacción de las necesidades de todo tipo que la vida exige. La otra parte se orientan a la solución de problemas, de conflictos de relación y convivencia y de la propia significación. Somos agentes activos en los conflictos, creándolos y resolviéndolos, y además hemos tratado de regularlos y transformarlos. La humanidad se ha dotado de instituciones como la Religión, la Política o la Justicia para buscar solución, resolver conflictos y restaurar la normalidad cuando ésta se ha visto alterada de manera grave. En un principio, policía y ejércitos se concibieron para protegerse de los desmanes, de las agresiones y de las luchas que atentaran a la necesaria seguridad que la vida necesita para desarrollarse en plenitud.

Sin embargo, la falta de entendimiento sobre lo que acontece cuando nuestras relaciones se ven afectadas por conflictos de una cierta gravedad, ha conducido hacia la utilización incorrecta y errónea de los recursos con que pudiéramos habernos dotado; de esta manera, con demasiada frecuencia y persistencia, las religiones, la política, la misma justicia y, por supuesto, los sistemas de seguridad y defensa han acabado transformándose en sistemas de generación y desarrollo de los conflictos a través de la alienación, la represión, la confusión y la violencia de todo tipo.

²⁹Vinyamata, Edward. (2001) Conflictología: Teoría y práctica en resolución de conflictos. Barcelona: Ed. Ariel S.A. Editorial Ariel. p.7.

1.2. Orígenes y causas del conflicto:

Es el paso que da sentido a las relaciones de individuos y colectividades o, dicho de otro modo, es el paso del análisis del individuo al de la dinámica del sistema de relaciones dentro del cual tiene que actuar. La teoría del conflicto, siguiendo a Sara Cobb, establece como centro de reflexión los patrones de interacción (Cobb: 1989:32)

Es conocida la tesis del sentido gregario y social del individuo, la cual lo define como ser social, como ser que solo vive en sociedad, en cuyo seno moldea sus pulsiones entre intereses individuales e intereses colectivos. Los individuos, por instinto y tradición cultural, hacen proclamación expresa de ese sentido colectivo y tienden a organizarse en grupos por encima de lo individual, para satisfacer sus necesidades. La explicación y lógica de estos grupos varía conforme a los paradigmas teóricos que mencionemos, pues tenemos que reconocernos como habitantes de un mundo con recursos insuficientes y en donde las demandas particulares son crecientes.

Los conflictos son inevitables en la interacción social y ocurren a todos los niveles, desde el interpersonal hasta el internacional, pasando por el organizacional e inter grupal, aunque, por supuesto, difieren en grado y forma de expresión. Por lo tanto, los conflictos no se deben clasificar en buenos y malos, sino que simplemente existen.

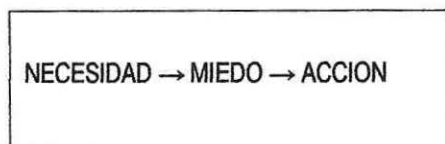
En la comprensión de estos patrones de interacción de orden conflictivo recurrimos a algunos fundamentos histórico-sociológicos que se pueden enunciar de la siguiente manera³⁰:

1. El conflicto es endémico, es una forma inevitable de la existencia social e individual.
2. El conflicto no debe ser entendido como una manifestación, en sí misma, intrínsecamente negativa.
3. La distinción entre el yo y el otro, o lo que significa lo mismo, entre el nosotros y el ellos, por efecto de la vida social es la distinción más fundamental: el reconocimiento mutuo de los actores.
4. En el conflicto existen tantas percepciones como partes estén involucradas. Por ello, cada parte "habla" desde su propia verdad.
5. La diferencia convoca a las relaciones y al conflicto la diferencia es causa necesaria, pero no suficiente para la irrupción del conflicto.

³⁰ Ruiz Restrepo, J. Elementos para una Teoría de Conflicto, Universidad de Antioquia Facultad de Ciencias Sociales y Humanas, Centro de Estudios de Opinión (CEO). [En línea]. Disponible en: <http://aprendeenlinea.udea.edu.co/revistas/index.php/ceo/article/viewFile/1692/1341> [12 marzo 2013]

Es preciso mencionar que el conflicto es algo ineludible en la vida del ser vivo, que discurre de periodos de conflicto a serenidad de forma recurrente. Esto se debe a que el instinto de supervivencia hace que el ser vivo reaccione ante las carencias de las necesidades básicas para subsistir. El instinto necesario para sobrevivir conlleva una reacción agresiva en algunos casos que a su vez implicara un conflicto.

La siguiente secuencia refleja el proceso de generación de estas agresiones que conducen a los conflictos³¹:



Cuadro N°2

Ante una necesidad fisiológica, que ha de ser satisfecha, se generan y desencadenan unos procesos psicológicos que generan la sensación de miedo a no satisfacer la necesidad. Estos procesos psicológicos desencadenan a su vez unos procesos biológicos conducentes a preparar el cuerpo del ser vivo para una acción enérgica que le permita satisfacer la necesidad. Estas acciones, enmarcadas en un entorno social, ya que los seres vivos y en concreto el ser humano solo se entiende en sociedad, genera unas actividades y reacciones que derivan en algunos casos en conflictos.

Los factores biológicos, psicológicos y sociológicos tienen una estrecha relación bidireccional. Es decir, al igual que una situación social puede generar estrés, y este a su vez afecciones físicas, una enfermedad biológica tener connotaciones psicológicas y generar problemas sociales. La sensación de necesidad de satisfacción puede generar miedo, que es un proceso psicobiológico que arranca un conjunto de reacciones físicas que llevan a la acción.

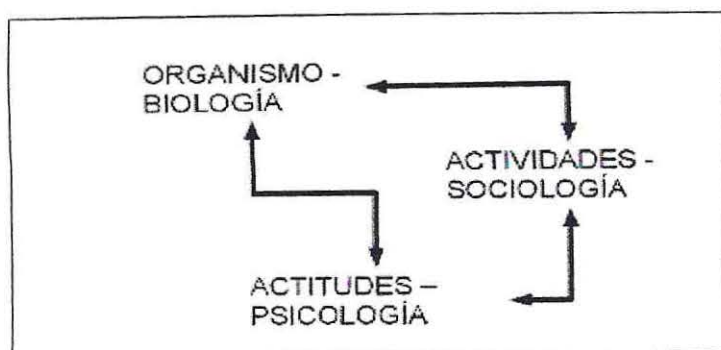
El estrés es un ejemplo: "Toda acción perturbadora provoca una acción destinada a neutralizarla" → Resistencia al Cambio.

La acción agresiva-violenta se produce cuando existe un sobre-estimulo (miedo descontrolado e irracional) que impide tomar decisiones serenas y racionales para resolver el problema o la necesidad.

La siguiente secuencia refleja los factores que propician la generación de conflictos³²:

³¹ Vinyamata, E. (2001). Conflictología: Curso de resolución de conflictos. Barcelona: Ed. Ariel.

³² Ibid.



Cuadro N°3

Es vital en la resolución de conflictos tratar la percepción de la situación, de los objetos o circunstancias. La percepción de la realidad es siempre subjetiva. En función de lo que percibimos es como reaccionamos. La percepción de la realidad está condicionada por la experiencia (individual y social). Es por tanto, que no solo la reacción vendrá dada por factores psicológicos, también las acciones pedagógicas, la asimilación de valores y principios, influirá primero en nuestra percepción y posteriormente en nuestra reacción.

1.2.1. Definición del conflicto:

En primera instancia se procederá a realizar una diferenciación conceptual entre Conflicto y Problema con el propósito de describir claramente la conceptualización de dicho concepto, posteriormente se procederá a definir el concepto desde la mirada de distintos autores.

El propósito de diferenciar el conflicto del problema³³, es que en la mayor parte del imaginario colectivo son concebidos como sinónimos, a pesar de no serlo, dado la connotación negativa que se maneja en relación al conflicto. El problema hace referencia a algo que impide la obtención de una meta u objetivo; por ello, no necesariamente involucra a otra u otras personas. El conflicto, en cambio, se refiere a la lucha de las posiciones, intereses o necesidades entre dos o más personas, grupos u organizaciones que consideran que sus intereses son incompatibles.

Para resolver un problema se requiere una acción correctiva que modifique el curso de los hechos que han originado este; la resolución de un conflicto requiere acciones tendientes a acercar a las partes encontradas una persona que intervenga como mediador para buscar alguna solución al conflicto surgido, ello mediante la mejora de la comunicación, dialogando sobre el tema, tratar de llegar a un acuerdo para dar solución al conflicto.

³³ Fernández, Marisol (febrero 2006). Consultora Nacional: Modelo de Gestión de Conflictos Escolares (MGCE Programa de Apoyo a la Gestión Pública Descentralizada y Lucha contra la Pobreza (PADEP). (febrero 2006). [En línea]. Disponible en: http://www.berghof-peacesupport.org/publications/BOL_Modelo_de_Gestion_de_Conflictos_Escolares.pdf [21 de marzo de 2013]

Problema	Conflicto
Conjunto de hechos o circunstancias que dificultan o impiden la consecución de algún fin u objetivo.	Situación en la que personas piensan que sus posiciones, intereses, necesidades, deseos o valores son incompatibles.

Cuadro N° 4

En relación a lo expuesto acerca de la diferenciación entre conflicto y problema, Herrera Duque define al conflicto como "...una construcción de las personas en la interacción que establecen en su vida cotidiana, a la que llegan como actores con intereses, una historia, un contexto cultural y unas prácticas y sentidos, ..." (2001: 8). En el conflicto existe un choque de intereses entre dos o más personas, por la creencia de que sus deseos, valores, necesidades, formas de pensar, creencias, etc., son incompatibles y que por tanto no pueden ser alcanzadas de forma simultánea lo que genera, un cúmulo de sentimientos y emociones que tiñe todo lo relacionado con el conflicto haciéndolo más complejo de tratar. Asimismo, se debe tener presente que el conflicto es un fenómeno dinámico y dialéctico, con momentos de inflexión y con momentos de escalada y desescalada. Por tanto, con base en lo señalado se puede definir al conflicto como:

"un proceso, que posee una dinámica propia y se caracteriza por el choque o cruce de los intereses entre las personas, las cuales manejan percepciones que en algunos casos son diferentes sobre el mismo conflicto, se involucran sentimientos y emociones. En el que influyen (...) el contexto social, cultural, educativo y económico..." (Zárate, 2004: 42)

"El conflicto en si es un estado normal de la sociedad y de las relaciones interpersonales. El conflicto es sano y tiene sus funciones positivas, para las personas y para las instituciones. Pero la incapacidad de asumirlo y para tratarlo puede derivar en la violencia, un proceso siempre destructivo" (Vinyamata: 2001)³⁴

"El conflicto es la discrepancia entre dos o más intereses simultáneos que algunas veces conducen a un estado de tensión emocional, responsable de estados de ansiedad y de comportamientos compulsivos" (Anna Carpena: 2003)

Otra visión desde el ámbito organizacional se refiere al conflicto como "algo necesario para la supervivencia de cualquier organización. Teniendo en cuenta que esta se concibe como un sistema en el que naturalmente se presentan interacciones y procesos internos (dentro de esa relación entre sus partes), e intercambios de información y recursos con el medio externo. En este sentido la organización puede pensarse como un sistema abierto y en consecuencia, el conflicto sería el grado de desorden que presenta dicho sistema (entropía). En los momentos en los que aparece el desorden (conflicto) se tiende a corregirlo y esa

³⁴Vinyamata, Edward. (2001) *Conflictología: Teoría y práctica en resolución de conflictos*. Barcelona: Ed. Ariel S.A. Editorial Ariel. p.8.

corrección de la entropía lleva a que se instaure un orden superior y a posteriori la organización (el sistema) se perpetúa adaptándose a las condiciones que le plantean el medio y sus propias dinámicas internas.³⁵

1.3. Elementos del conflicto:

Por lo demás, el conflicto se puede presentar de dos formas: interno, es decir, el que una persona tiene consigo mismo; y relacional, el que se da entre dos o más personas.

Sea cual sea su modalidad, se debe entender como algo positivo; el conflicto es un hecho natural que se debe aprovechar para el crecimiento individual y grupal ya que nos da la oportunidad de madurar, desarrollar recursos y competencias y poner en práctica los aprendizajes emocionales, intelectuales y sociales que tenemos.

En todos los conflictos se pueden encontrar las siguientes dimensiones³⁶:

- La personal y subjetiva: porque implica a un individuo o a varios en particular con sus propias características.
- La contextual: porque el entorno donde sucede afecta directamente al conflicto.
- La cognitiva: porque se ponen en marcha los pensamientos, las creencias, los valores...
- La pragmática: porque el conflicto conlleva una acción y comportamiento concreto.
- La interrelacional: cuando un conflicto sucede en una interrelación entre diferentes personas.

Por lo demás Lederach,³⁷ propone un enfoque de análisis de los conflictos distinguiendo tres elementos clave en este: las personas o protagonistas involucrados, el proceso seguido en el conflicto, y el problema que está de base en la discrepancia entre las partes.

1. En relación a las personas o protagonistas de un conflicto, resulta interesante distinguir:

- A las partes protagonistas del conflicto de las personas secundarias: Se entenderá por protagonistas a las personas que tienen directamente el conflicto o estén comprometidos con él y, secundarios serán los que indirectamente se sientan o se perciban vinculados a la situación que provocó la disputa.

³⁵ Mesa, P. (2001). El Conflicto laboral. [En línea]. Disponible en: <http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/rhh/conflab.htm> [05 marzo 2013]

³⁶ Quetzal Ugalde Villa, Irati. (2008-2009). Resolución de Conflictos en la Educación Infantil, (Tesis de pos grado en Intervención en Situaciones de Conflicto en la Institución educativa, Universidad de Barcelona). [En línea]. Disponible en: <http://www.buenastareas.com/ensayos/Resolucion-De-Conflictos/2982617.html> [08 marzo 2013]

³⁷ Lederach J.P. (2000). ABC de la paz y los conflictos. Madrid: Ed. Catarata.

- La relación de poder que existe entre las partes: ¿Es una relación de iguales o existe subordinación de uno respecto del otro? Este factor es importante tanto para definir y comprender qué posición se toma frente a la situación, o si se requiere ayuda de un tercero/a que colabore en el proceso de resolución.
- La percepción que cada protagonista tiene del problema: Esto formará parte del proceso de resolución.
- Las emociones y sentimientos de las partes: Pueden contribuir u obstaculizar el proceso de resolución; particularmente si no son claras, pues muchas veces no son reconocibles: ¿Cuáles son las emociones?, ¿qué sientes?, ¿qué te hago sentir? Los conflictos siempre van asociados a emociones. Muchas veces la falta de control frente a la situación, el dolor, la pena, la rabia, el miedo, la impaciencia y/o la impotencia, son emociones difíciles de administrar. Por esto se recomienda tomar un poco de distancia, lo que se escucha a veces como “cuenta hasta diez antes de...”. Si existe alguien más ayudando, este sin duda facilitará el primer paso: pacificar “cuéntame, te escucho”, o “cuéntame, ¿qué sientes?”.
- Los intereses y necesidades: Son lo que reclama cada parte en el conflicto; corresponde a lo que necesita cada protagonista para sentirse satisfecho. Son los beneficios que se desean obtener a través de la resolución del conflicto. Es responderse o responder a la pregunta ¿qué quiero?, ¿qué necesito para salir de esta situación?.
- Los valores y principios: Que toda persona posee son base en sus acciones. Es posible que no exista reflexión sobre los valores en juego, pero sabemos que sí existen a través de las creencias, costumbres o sentido común, que de una u otra forma justificará el accionar de las partes en conflicto. En el proceso de resolución se recomienda no aferrarse de forma absoluta a un valor, suelen ser ámbitos beligerantes más que de fácil acuerdo entre dos o más personas.

2. En relación al proceso o la historia que circula en torno al conflicto, se sugiere considerar en la reflexión si el conflicto es:

- Latente: Es decir, que las partes no tienen mucha conciencia de la oposición de intereses (estilo acomodaticio) más un hecho concreto puede hacer “estallar” una situación adversarial. Es como “La gota que rebasa el vaso” que hace cambiar el sentido de la relación.
- Patente: Se refiere a una situación incompatible explícita entre las partes; que se expresa a través de una evidente manifestación de desagrado, malestar, impotencia y/o dolor.
- Polarizado: Es cuando las partes se ven en posiciones antagónicas, no se perciben intereses comunes y se hace presente una fuerte tendencia a ponerse en situaciones extremas, ubicándose en posición de ganar y perder ante la disputa, existiendo baja voluntad por abordar y superar la situación.
- La relación y comunicación: El tipo de relación entre las partes afectadas influirá en el proceso de resolución. Es decir, si la relación es lejana o cercana, de amistad o familiar, de trabajo o de vecindad, de confianza o desconfianza, por mencionar algunas, determinará la posición de cada una en el proceso de resolución.

Así mismo, la forma en que se comuniquen las partes es muy importante en el proceso del conflicto: Qué, cuándo, cómo y dónde se comunica cada una de las partes, podrá ser un facilitador o u obstáculo en el

proceso. Tal vez éste es uno de los elementos más importantes en el proceso de transformación del conflicto como un hecho positivo en la vida de las personas.

- Los estilos de enfrentamiento al conflicto: Cada persona pondrá en juego un estilo, que, además, no siempre es un estilo puro. El desafío es poner en línea comunicativa los estilos de enfrentar el conflicto, en pro de la resolución y aprendizaje.

3. Finalmente, en relación al problema, el autor Lederach recomienda considerar:

- La sustancia del conflicto: Es decir, distinguir y despejar lo que está en disputa de otras posibles situaciones, ayudará al proceso de resolución. ¿Qué ha sucedido?, ¿cuál es el interés incompatible?, son preguntas básicas. Reconocer la sustancia del conflicto permitirá, a su vez, distinguir entre la "relación" y el "foco" del problema.

1.4. Cuando un conflicto se torna negativo:

El autor Edward Vinyamata plantea los elementos y características de los conflictos, algo que está a la vista y alcance de todo ser racional, pero en lo cual o no reflexionamos o no percibimos claramente.

Expone de forma clara que los conflictos no son de carácter negativo necesariamente, si no que son los procesos necesarios a seguir, los cambios a realizar para salir de una situación de crisis. Es por tanto el paso necesario hacia una mejora de la situación. No obstante, y con una elevada frecuencia, los conflictos se toman en procesos perjudiciales debido a la aparición de la violencia. Esta es el resultado de la irracionalidad, del exceso en la fuerza ejercida mediante un mecanismo instintivo. Esta implica que se lesiona a una de las partes. Es importante destacar que la violencia no requiere de contacto físico.

La agresión o la violencia el daño que se produce, es lo que transforma un conflicto en algo negativo, aunque en su inicio sea simplemente un proceso de cambio, que siempre será positivo. A continuación se procederá a realizar una descripción de los conceptos de agresión y violencia³⁸, con el propósito de tener una noción general de ambos ya que cuando se presentan dan una connotación negativa al conflicto.

³⁸ Ministerio de Educación Gobierno de Chile. (agosto 2006). Conceptos claves para la Resolución Pacífica de Conflictos en el área Escolar (Material elaborado por Unidad de Apoyo a la Transversalidad División de Educación General Ministerio de Educación).p.14.

La agresión:

Es una respuesta hostil frente a un conflicto latente, patente o crónico. También se asocia la agresión como una conducta fuera de control que tiene como propósito ganar en la relación a costa de los intereses y muchas veces de la integridad física y/o psicológica de la otra persona. La respuesta agresiva es una expresión cargada de emotividad, que suele profundizar la disputa, sin dar pasos a la resolución. También es percibida como la carencia de manejo de otras herramientas para expresar los sentimientos, necesidades e intereses en la relación con otros. Su expresión es diversa, y como tal requiere de mecanismos propios para abordarla entre las partes.

La violencia:

Es posible entender como la situación de desborde y trasgresión más allá de la agresión con que se enfrentan situaciones que generan malestar o dificultades. La violencia se acerca mucho más a un conflicto en el que no sabemos cómo regresar a una situación de orden y respeto de las normas sociales. También puede ser comprendida como un "acto imprevisible", en tanto corresponde a una conducta manifiesta de fuerza desmesurada y automática, aun cuando pueda expresar intención de daño, puede ser considerada como la consecuencia de un proceso más largo de hostilidad y/o agresión entre dos o más personas, con y sin amenaza.

Conceptualmente, no existe consenso en cuanto a las distinciones entre agresión y violencia. El límite diferenciador es un motivo de estudio.

Existe mayor concordancia teórica en aceptar que el foco de intervención debe estar en el estilo o proceso interrelacional anterior a cualquier acto de violencia, más que en el propio hecho de violencia. De lo anterior, se desprende que frente a un conflicto, agresión y violencia se actúa y se debe abordar con distintas herramientas. En relación a ello, existe la necesidad de potenciar y de proveer en los niños, niñas y adolescentes las habilidades sociales y herramientas, así como también extender las oportunidades para que las desarrollen y realicen en espacios contenidos como sería en el caso de este estudio la Residencia, además del establecimiento educacional entre otros, en ello intervendrá gradualmente el mundo subjetivo en que se construyen y se aprenden a construir las relaciones sociales. La agresión y violencia son actos de aprendizaje social y como tales pueden ser desaprendidos, de los adultos depende el trabajar en conjunto para potenciar en los niños, niñas y adolescentes una resolución pacífica de conflictos.

1.5. Etapas del Conflicto³⁹:

Conflicto objetivo: Distingue como primer elemento necesario para que haya un conflicto la existencia objetiva de intereses mutuamente incompatibles.

Conciencia: Con un segundo elemento y aspecto fundamental de los conflictos sociales se presenta la conciencia que tiene las partes de la incompatibilidad.

Proceso de escalamiento: Destaca la importancia de comprender cómo aumenta y decrece la conducta conflictiva una vez iniciado el problema. Cambios que son psicológicos y sociales, que se manifiestan en modificaciones en la participación, en la lealtad a la causa defendida, en el compromiso con las metas.

Proceso de desescalamiento: Se percibe que la conducta conflictiva no aumenta de magnitud en forma indefinida. Debe sufrir un desescalamiento, estancarse o detenerse.

Hay momentos en que los costos de alcanzar una meta resulta demasiado grande y, es bueno analizar si vale la pena continuar.

Resultados posibles: Se distinguen cuatro tipos básicos de resultado: retirada, imposición de uno de los lados, acuerdo y conversión.

Uno de los resultados posibles es que el iniciador se limite a retirar sus demandas. También puede suceder que rompan relaciones y una parte huya y ponga fin a todas las relaciones con el adversario.

Mediante la imposición, un lado triunfa y el otro pierde. Hay por lo tanto una victoria y una derrota. Sabiendo sin embargo, que estos términos son relativos a lo que realmente deseaban, y que en el conflicto las metas se van modificando. Casi todos los resultados tienen algún componente de arreglo. Los arreglos pueden referirse a concesiones mutuas ofrecidas explícitamente por los adversarios a fin de dar término a un conflicto. En cualquier caso, ninguna de las partes obtiene todo lo que desea, hay un trueque en que cada uno de los lados pierde algo de lo que desea y, no obstante, alcanza algo de lo que busca.

Por último, uno de los lados puede ponerse de acuerdo con el otro respecto a lo que busca. Puede persuadirse de que su desacuerdo era un error, entonces se convierte a la fe del otro lado. La terminación del conflicto de los lados, requiere cierta conversación, al menos para aceptar que el otro tiene derecho a disentir.

Procesos de terminación: Los conflictos se distinguen finalmente de acuerdo a como se les da término. Un factor importante es la institucionalización; si el conflicto se ha llevado de acuerdo a procedimientos institucionalizados, la terminación del conflicto será explícita. El modo en que se llega a un resultado ayuda a darle forma al acuerdo logrado. En este sentido el resultado dependerá en gran parte de la forma como se haya institucionalizado su forma de tratamiento.

³⁹ Kriesberg, Louis. (1975). Sociología de los Conflictos Sociales. Editorial Trillas. p.32. Citado por: Jiménez de Barros, M. Trabajo Social y Conflicto.

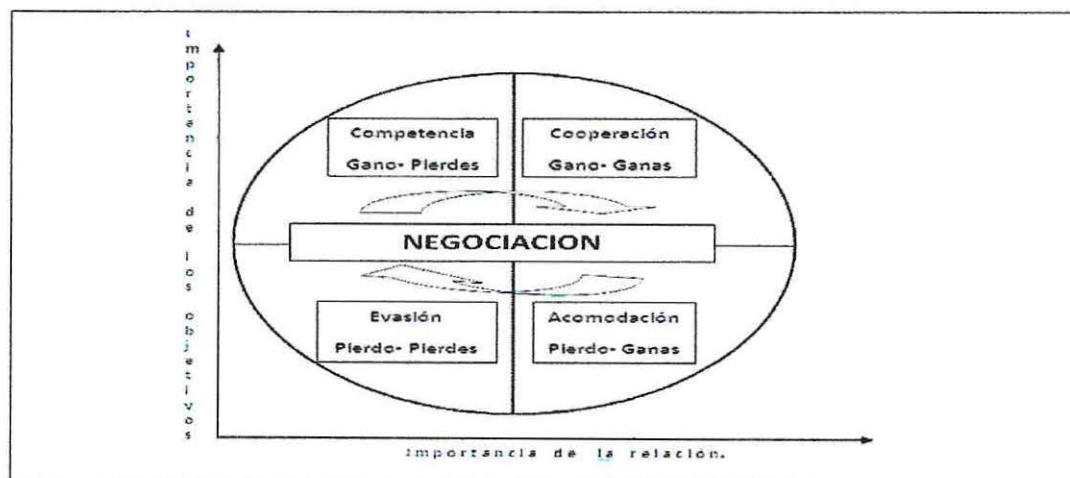
2. Gestión de conflictos

2.1.- La gestión de conflictos.

En el campo de la gestión de conflictos (conflict management) se revela como un área de conocimiento donde pueden aplicarse recursos que se estudia en lo que ya podemos ir llamando conflictología o ciencia que se ocupa del estudio de los conflictos desde una visión multidisciplinar, de alguna manera, pues, se agruparía todo el saber teórico y en la gestión de conflictos todo el saber más práctico orientado a la intervención y a resolver el caso concreto⁴⁰.

Cabe mencionar que también es entendida como la actividad orientada a prevenir o contener la escalada de un conflicto o a reducir su naturaleza destructiva, con el fin último de alcanzar una situación en la que sea posible llegar a un acuerdo o incluso a la resolución del propio conflicto. La gestión es aplicable y puede resultar exitosa en aquellas situaciones en las que las partes enfrentadas comparten al menos una serie de valores o de necesidades fundamentales. La gestión del conflicto tiene por objeto contener una situación de enfrentamiento violento y reconducirla hacia formas de interacción menos destructivas. Esto implica una transformación del conflicto, es decir, un proceso por el que éste pasa de ser intratable o de muy difícil resolución, a ser tratable o susceptible de verse resuelto a través de procesos tradicionales (judiciales) o alternativos de resolución de disputas (negociación, mediación, arbitraje)⁴¹

Esquema de gestión de conflictos el cual representa lo expuesto acerca del proceso de transformación de conflictos:

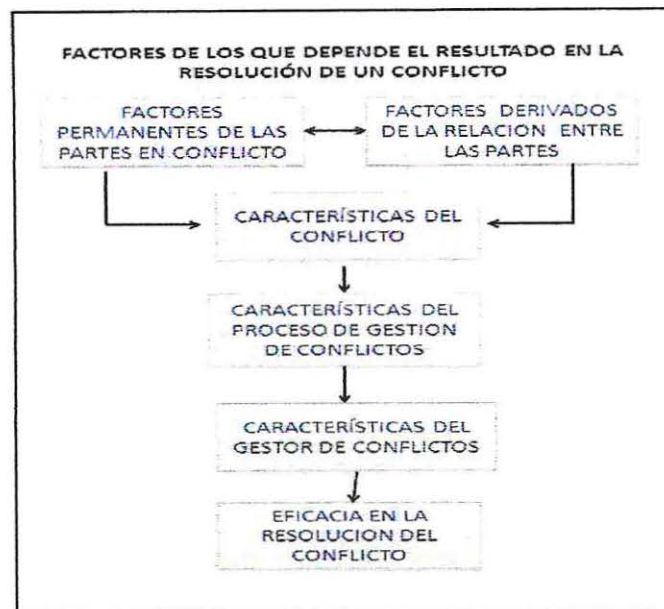


Cuadro N°5

⁴⁰ Redorta, J. (junio 2011). Gestión de conflictos lo que necesita saber. Barcelona: Editorial UOC Primera Edición lengua castellana. P.22.

⁴¹ Corporación Elite: Gestión de conflictos. [En línea]. Disponible en: http://www.corporacionelite.org/php/ch_15.php [15 de marzo 2013]

Es preciso mencionar que la eficacia en la gestión de cualquier conflicto es la capacidad de obtener resultados de acuerdo a lo que se pretende, dependiendo fundamentalmente de cinco factores que se mostraran en el siguiente esquema⁴²:



Cuadro N°6

2.2. Gestión en la resolución de conflictos:

2.2.1. Conceptualización de la gestión en la resolución de conflictos:

La "resolución de conflictos" es definida por Vinyamata (2007) como aquella disciplina innovadora que recoge los conocimientos con los que cuenta la humanidad para intentar encontrar soluciones a uno de sus problemas ancestrales: la conflictividad.

Cabe mencionar que en el presente estudio, se considerara la resolución de conflictos como un medio o técnica que permitirá abordar la gestión de conflictos. Así como también se presenta como desafío la idea de transformar el conflicto, o lo que es lo mismo, a la de aprender a manejar las diferencias (pasar de la coerción al consentimiento y de la fuerza al interés mutuo). Además, si el conflicto es parte inherente del ser

⁴² Redorta, J. (junio 2011). Gestión de conflictos lo que necesita saber. Barcelona: Editorial UOC Primera Edición lengua castellana. p.22.

humano y, por ende, de las relaciones interpersonales; entonces, el afrontamiento, el abordaje y la resolución forman parte también de la interacción social (Vinyamata, 1999).

Es preciso mencionar que la finalización de un conflicto y el balance de los beneficios y perjuicios determinan el resultado del mismo. Existen diferentes opciones de "final" de un conflicto, pero solo una de ellas representara una resolución real, la que beneficia a ambas partes. Esta resolución puede venir por dos caminos, un cambio en la relación de ambas partes, que lleva a una cooperación o colaboración, o la disolución o desaparición del mismo, por un cambio de las percepciones o planteamientos. Esta es la única que conlleva un progreso del estado anterior. Ante ello es importante considerar que es vital en la resolución de conflictos tratar la percepción de la situación, de los objetos o circunstancias. La percepción de la realidad es siempre subjetiva. En función de lo percibimos es como reaccionamos. La percepción de la realidad está condicionada por la experiencia (individual y social). Es por tanto, que no solo la reacción vendrá dada por factores psicológicos, también las acciones pedagógicas, la asimilación de valores y principios, influirá primero en nuestra percepción y posteriormente en nuestra reacción.

Desde la literatura del conflicto, Ury (2005) nos ofrece un nuevo concepto denominado "tercer lado", referido a la intervención de un tercero que posee habilidades comunicativas e impone respeto y se manifiesta contra la violencia. Así, intenta demostrar la existencia real de una alternativa a la pelea o a la falta de entendimiento. Añade que esto implica una nueva responsabilidad ante el conflicto por parte de los involucrados externos-internos para aceptar el conflicto y tratar de movilizarlo hacia procesos transformativos de la dinámica destructiva y fatalista atribuida a la naturaleza humana. Así, más allá de suprimir el conflicto, propone mantener el conflicto por debajo del umbral del conflicto destructivo y la violencia. Siguiendo a Ury (2005) menciona que a lo menos hay tres oportunidades importantes para canalizar el impulso vertical del conflicto que lleva a la destrucción, y convertirlo en un impulso horizontal, que conduce al cambio. La primera de esas oportunidades consiste en prevenir el conflicto destructivo e impedir que emerja, abordando las tensiones latentes. La prevención está muy próxima a la convivencia pues tiene que ver con la adquisición de habilidades relacionales y comunicativas para evitar el escalamiento del conflicto. La segunda consiste en resolver cualquier conflicto abierto que se desarrolle. La resolución tiene que ver con la capacidad para intervenir en el conflicto para transformarlo o eliminarlo. Y, se concibe la mediación como la vía más adecuada y efectiva. Y la tercera es contener la escalada de las luchas de poder que a través del tiempo no pueden resolverse.

2.2.2. ¿Cómo abordar los conflictos?

Por la propia naturaleza y por las diversas formas de expresarse en la vida de las personas, existen dos formas de abordar los conflictos. Una forma, desde una posición controversial, que busca satisfacer las necesidades e intereses en disputa a costa de la insatisfacción de la otra persona. En esta postura, una gran parte involucrada gana y la otra parte pierde, y por lo general no se resuelven los conflictos y eventualmente podría generar una cadena creciente de conflictos.

Otra es desde una posición colaborativa, que busca distinguir y considerar los intereses, emociones y expectativas de ambas partes en juego en la alternativa de resolución. Ambas partes ganan en el proceso de resolución.

El siguiente cuadro representa las diversas formas de afrontar abordar los conflictos⁴³:

POSICION FRENTE AL CONFLICTO	EJEMPLO DE ACTITUDES PERSONALES	RESULTADOS
CONTROVERSIAL	Competitiva	Uno gana a costa de la otra persona
	Abuso de poder	
	Autoritarismo	
COLABORATIVA	Cooperación	Ambos ganan y ceden
	Negociación	
	Reciprocidad	

Cuadro N°7

Considerando lo anterior, podemos enunciar que todas las personas adoptamos una postura frente a un conflicto:

- una postura en la que existe mayor preocupación por uno mismo en la resolución de conflictos.
- una postura de preocupación por el otro, en el proceso de resolución del conflicto.

Distinguir estas dos posiciones frente a la resolución de un conflicto no implica que una sea más correcta que otra, por el contrario, dependiendo de la intensidad y características de la situación y considerando la

⁴³ Ministerio de Educación Gobierno de Chile. (agosto 2006). *Conceptos claves para la Resolución Pacífica de Conflictos en el área Escolar* (Material elaborado por Unidad de Apoyo a la Transversalidad División de Educación General Ministerio de Educación), p.18.

relación de poder, reciprocidad y expectativas futuras de la relación entre partes, las personas se mueven entre estas dos posiciones, asumiendo algún estilo de resolución.

Teniendo como eje estas dos posturas, distinguiremos cinco estilos posibles de enfrentar una controversia: Competitividad, Evitación, Compromiso, Acomodación y Colaboración.⁴⁴

1.- Estilo competitivo:

Cuando una persona persigue sólo los objetivos personales a costa de la otra parte, centra su energía en sus propios intereses sin detenerse a pensar en el otro u otra. Decidir por este estilo es ubicarse en un enfoque controversial. Excluir, discriminar, aislar, imponer a través de la fuerza, agredir, hacer abuso de poder son actitudes y comportamientos que se asocian a este estilo de abordaje, lo que muchas veces se traduce en no abordar la disputa por tanto no se logra resolver.

2.- Estilo evitativo:

Cuando la persona actúa sin afrontar o sin querer ver el conflicto. Lo que implica no tomar en consideración a sí mismo ni a los demás. Se describiría como bajo interés por sí mismo y bajo interés por los demás. Generalmente esta actitud facilita la presencia de conflictos latentes y/o crónicos en la relación. Al no asumirlo, se arriesga que el conflicto se encadene en un problema mayor.

3.- Estilo acomodativo:

Cuando una de las partes renuncia a su punto de vista e intereses cediendo frente a la postura de la otra persona o parte.

En ocasiones esta actitud puede llevar a lograr un interés superior, como la integridad física, en el caso de amenaza desde una de las partes. Sin embargo, aquí una voz de ALERTA. Una actitud acomodaticia prolongada podría estar tapando otras de mayor agresión como: el abuso de poder, el hostigamiento, la amenaza permanente o intimidación.

4.-Estilo compromiso:

Cuando ambas partes tienen la voluntad de crear una salida al conflicto. Generalmente es a través de la negociación. Esto implica que ambas partes ceden en sus intereses y logran a su vez una satisfacción parcial de sus necesidades.

5.- Estilo cooperativo o de colaboración:

Cuando ambas partes en conflicto están dispuestas a transformar la incompatibilidad de intereses en alternativas comunes que satisfagan a ambas partes. Es decir, las partes tienen la confianza y el deseo de superar la disputa, ganando ambos en la resolución del conflicto.

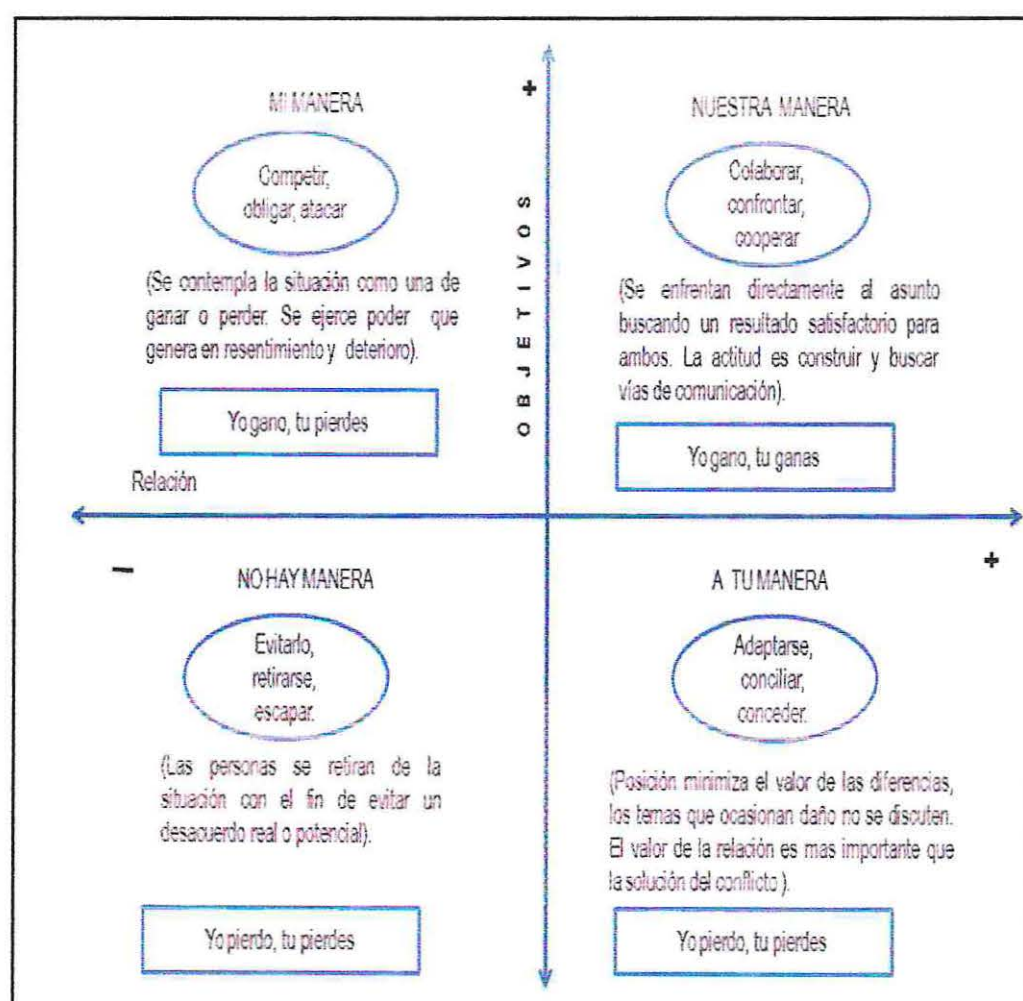
⁴⁴ Documento adaptado de: Thomas y Kilman. Estilos de conflictos. Educational and Psychological Measurement. Diagrama I. Narcea S.A ediciones. Citado Por: Ministerio de Educación Gobierno de Chile. (agosto 2006). Conceptos claves para la Resolución Pacífica de Conflictos en el área Escolar (Material elaborado por Unidad de Apoyo a la Transversalidad División de Educación General Ministerio de Educación).p.16.

En síntesis, los estilos de resolución que se adopten en una u otra situación están determinados por la posición que se tenga frente al conflicto, al deseo de explorar en el desacuerdo y en el futuro de la relación.

Al enfrentar una situación conflictiva, las personas podrán navegar en más de un estilo. Cada uno de ellos ofrece formas distintas de análisis y resultados de la experiencia vivida. Para navegar entre estas alternativas de resolución, es necesario que las personas hayan desarrollado habilidades sociales que posibilitarán la transformación de los conflictos en oportunidad de aprendizaje para la vida.

Transformar los nudos críticos en oportunidad, desarrollar la habilidad de generar alternativas múltiples a problemas, ponerse en situación de reciprocidad, dialogar y escuchar activamente, son algunas de estas habilidades, hoy presentes en el marco curricular vigente a través de los Objetivos Fundamentales Transversales.

En el siguiente esquema se representa alguna manera de abordar los conflictos considerando las variables de los objetivos propuestos en cuanto a la relación con el entorno ante un conflicto⁴⁵:



Cuadro N°8

⁴⁵ Departamento de Residencias Estudiantiles Recinto Universitario de Mayagüez (2004). Manejo de Conflictos. [En línea]. Disponible en: <http://vivienda.uprm.edu/media/docs/ManejoDeConflictos.pdf> [22 marzo 2013]

2.2.3. Sistemas de resolución de conflictos.

Existen diferentes técnicas con las cuales se pueden solucionar diferentes conflictos. A continuación mostraremos las siguientes:

Según María Munné Tomás (2002), se pueden definir cinco sistemas de resolución de conflictos:

- El juicio: lo más característico de este proceso es que no es voluntario, es decir, las partes implicadas se deben someter al juicio aunque no quieran. Se trata de que un juez tome la decisión basándose en pruebas y argumentos. Es un proceso público, formal y estructurado por unas reglas anteriormente definidas. En diferentes sociedades se ha probado que este método está en crisis y, por eso, se ha dado paso a la resolución alternativa de conflictos que está compuesto por los siguientes métodos explicados.
- El arbitraje: las partes implicadas en el conflicto pueden opinar sobre el proceso pero la decisión final la tomará un tercero (el árbitro). Este proceso es voluntario y privado; es menos formal que el juicio y las reglas las establecen las partes.
- La conciliación: este proceso se puede aplicar en un proceso judicial y se trata de que el juez permita la confrontación de puntos de vista de las partes y éstas consigan llegar a un acuerdo. El acuerdo se logra a través de las propuestas que hace el conciliador y debe ser aceptado por todas las partes implicadas. Es un proceso voluntario y privado.
- La mediación: en este proceso hay un mediador que dirige y facilita los intercambios entre las partes y ayuda a buscar una solución. El mediador no propone soluciones como el conciliador, sino que conduce a las partes de forma que ellas mismas crean las alternativas y deciden sobre ellas. La mediación es un proceso voluntario y privado.
- La negociación: en este proceso las partes dialogan y deciden sobre el proceso y sobre el resultado. No se da la intervención de un tercero.

2.2.4. ¿Qué habilidades favorecen un proceso de resolución de conflictos?⁴⁶

Frente a una situación de conflicto, son varias las habilidades que se ponen en juego. Por ejemplo: autorregulación, control, diálogo, escucha, silencio activo, reciprocidad, creatividad en la resolución de problemas, empatía, entre otras.

Las habilidades, actitudes, comportamientos y valores que se sustentan en el respeto por sí mismo y por los demás, ayudarán a mirar el conflicto como una experiencia propia de la socialización. Sin embargo, la comunicación es un elemento esencial en la resolución de conflictos. Uno de los aspectos fundamentales para lograr resolver un conflicto radica en la claridad de cómo se comunica y se escuchan las expectativas de resolución entre las partes (asertividad).

Suele ser común entre dos o más personas que están en conflicto, que una malinterpreta lo que otra ha dicho y reacciona defendiéndose ante lo que ha considerado una ofensa; por lo general, esto produce un aumento en la tensión alejando el horizonte de resolución. Por tanto, una buena comunicación contribuye a entender mejor el fondo y forma de la disputa, una mala comunicación obstruye el proceso de resolución y puede ser llegar a ser en sí misma la causa del conflicto.

2.2.4.1. Habilidades Sociales:

A continuación se procederá a realizar una descripción del concepto habilidades sociales y sus temas afines como la asertividad, autoestima y la inteligencia emocional, ello se debe a que son elementos necesarios de potenciar en los niños, niñas y adolescentes con el fin de trabajar con ellos/as la temática de la gestión de resolución de conflictos a través de la utilización de estrategias asertivas.

⁴⁶ Ministerio de Educación Gobierno de Chile. (agosto 2006). *Conceptos claves para la Resolución Pacífica de Conflictos en el área Escolar* (Material elaborado por Unidad de Apoyo a la Transversalidad División de Educación General Ministerio de Educación),p.25.

- Conceptualización de Habilidades Sociales:

El concepto de habilidades sociales⁴⁷ incluye temas afines como **la asertividad, la autoestima y la inteligencia emocional**. Destaca la importancia de los factores cognitivos (creencias, valores, formas de percibir y evaluar la realidad) y su importante influencia en la comunicación y las relaciones interpersonales. A razón de ello que se procederá a abordar en el presente estudio lineamientos de dicho concepto, con el propósito de otorgar una descripción de carácter integral en relación a cómo abordar de manera asertiva la resolución de conflictos infanto - adolescente.

Cabe mencionar que al realizar una revisión bibliografía arroja una gran dispersión terminológica. Esta falta de precisión se aprecia también en los intentos de conceptualizar, definir y describir la competencia social y las habilidades sociales, de forma que es un campo confuso que no está bien definido ni suficientemente delimitado. Considerando la definición de las habilidades sociales como «las conductas necesarias para interactuar y relacionarse con los iguales y con los adultos de forma efectiva y mutuamente satisfactoria» (Monjas, 1993, pág. 29). Las habilidades sociales son las capacidades o destrezas sociales específicas requeridas para ejecutar competentemente una tarea interpersonal. Al hablar de habilidades, se refiere a un conjunto de conductas aprendidas. Son algunos ejemplos: decir que no, hacer una petición, responder a un saludo, manejar un problema con una amiga, empatizar o ponerte en el lugar de otra persona, hacer preguntas, expresar tristeza, decir cosas agradables y positivas a los demás.

Abordado esta temática desde el área infancia, en trabajos que hoy tienen vigencia a pesar de estar hechos hace una década, Gresham (1986, 1988) señalaba que en la bibliografía se suelen encontrar tres tipos de definiciones de las habilidades sociales:

a) Definición de aceptación de los iguales:

En estas definiciones se usan índices de aceptación de los iguales o popularidad. Se consideran niños socialmente hábiles los que son aceptados o populares en la escuela o en la comunidad. El mayor fallo de estas definiciones es que no identifican los comportamientos específicos que se relacionan con la aceptación de los iguales.

b) Definición conductual:

Se definen las habilidades sociales como aquellos comportamientos específicos de la situación que maximizan la probabilidad de asegurar o mantener el reforzamiento o decrecer la probabilidad de castigo o extinción contingente sobre el comportamiento social propio. La premisa que subyace a este tipo de

⁴⁷ Coronil Domínguez, A. (Coordinadora). (2007/2008). El Desarrollo de Habilidades Sociales como Estrategia para la Integración en El Grupo-Clase en la Educación Secundaria., Centros docentes: I.E.S. "Siete Colinas", I.E.S. " Abyla", I.E.S. " Clara Campoamor". [En línea]. Disponible en: <http://www.cprceuta.es/PublicoPR/Archivos/CE07-050.pdf> [23 febrero 2013]

definiciones es la adquisición de habilidades interpersonales específicas que permiten a uno experimentar relaciones con otros que son personal o mutuamente satisfactorias. Estas definiciones tienen la ventaja de que se pueden identificar, especificar y operacionalizar los antecedentes y las consecuencias de los comportamientos sociales particulares con fines de evaluación e intervención. Sin embargo, esta definición no asegura que los comportamientos identificados para la intervención sean de hecho socialmente hábiles o socialmente importantes.

c) Definición de validación social:

Según este tipo de definiciones, las habilidades sociales son aquellos comportamientos que, en situaciones determinadas, predicen importantes resultados sociales para el niño, como por ejemplo, aceptación, popularidad o juicios de otros significativos.

Las habilidades sociales son, por tanto, un conjunto de competencias conductuales que posibilitan que el niño mantenga relaciones sociales positivas con los otros y que afronte, de modo efectivo y adaptativo, las demandas de su entorno social, aspectos que contribuyen significativamente, por una parte, a la aceptación por los compañeros y, por otra, al adecuado ajuste y adaptación social.

-Conducta Socialmente Habilidadosa⁴⁸:

Al momento de definir lo que es una conducta socialmente habilidosa, debe considerarse una serie de dificultades, ya que se han dado numerosas definiciones, no habiéndose llegado todavía a un acuerdo explícito sobre dicho concepto. Michenbaum, Butler y Grudson (1981) afirman que es imposible desarrollar una definición consistente en la competencia social puesto que esta es parcialmente dependiente del contexto cambiante. La habilidad social debe considerarse dentro de un marco cultural determinado, y de los patrones de comunicación varían ampliamente entre culturas y dentro de una misma cultura, dependiendo de factores tales como, la edad, el sexo, la educación y la clase social. Además el grado de eficacia mostrado por una persona dependerá de lo que desea lograr en la situación particular en que se encuentre.

La conducta considerada apropiada en una situación puede ser, obviamente, considerada inapropiada en otra. El individuo trae también a la situación, sus propias actitudes, valores, creencias, capacidades cognitivas y un estilo único de interacción (Wilkinson y Carter, 1982).

⁴⁸ Caballo, V. (2007). Manual de Evaluación y Entrenamiento de Las Habilidades Sociales. España: Ed. Siglo XXI. P. 3-4

-Conceptos a fines a las Habilidades Sociales⁴⁹:

a) Asertividad:

La asertividad es un concepto restringido, un área, muy importante desde luego, que se integra dentro del concepto más amplio de habilidades sociales. La conducta asertiva es un aspecto de las habilidades sociales; es el «estilo» con el que interactuamos.

Entendemos, siguiendo las clásicas conceptualizaciones, que la asertividad es la conducta interpersonal que implica la expresión directa de los propios sentimientos y la defensa de los propios derechos personales, sin negar los derechos de los otros (Fernsterheim y Baer, 1976; Smith, 1975).

ESTILO PASIVO	ESTILO ASERTIVO	ESTILO AGRESIVO
Demasiado poco, demasiado tarde Demasiado poco, nunca	Lo suficiente de las conductas apropiadas en el momento correcto	Demasiado, demasiado pronto Demasiado, demasiado tarde
>>> Conducta no verbal Ojos que miran hacia abajo; voz baja; vacilaciones; gestos desvalidos; negando importancia a la situación; postura hundi-da; puede evitar totalmente la situación; se retuerce las manos; tono vacilante o de queja; risitas falsas	>>> Conducta no verbal Contacto ocular directo; nivel de voz conversacional; habla fluida; gestos firmes; postura erecta; mensajes en primera persona; honesto/a; verbalizaciones positivas; respuestas directas a la situación; manos sueltas	>>> Conducta no verbal Mirada fija; voz alta; habla fluida/rápida; enfrentamiento; gestos de amenaza; postura intimidatoria; deshonesto/a; mensajes impersonales
>>> Conducta verbal "Quizás", "Supongo", "Me pregunto si podríamos", "Te importaría mucho", "Solamente", "No crees que", "Ehh", "Bueno", "Realmente no es importante", "No te molestes"	>>> Conducta verbal "Pienso", "Siento", "Quiero", "Hagamos", "¿Cómo podemos resolver esto?", "¿Qué piensas?", "¿Qué te parece?"	>>> Conducta verbal "Haría mejor en", "Haz", "Ten cuidado", "Debes estar bromeando", "Si no lo haces", "No sabes", "Deberías", "Mal"
>>> Efectos Conflictos interpersonales Depresión Desamparo Imagen pobre de uno mismo Se hace daño a sí mismo Pierde oportunidades Tensión Se siente sin control Soledad No se gusta a sí mismo ni gusta a los demás Se siente enfadado	>>> Efectos Resuelve los problemas Se siente a gusto con los demás Se siente satisfecho Se siente a gusto consigo mismo Relajado Se siente con control Crea y fabrica la mayoría de las oportunidades Se gusta a sí mismo y a los demás Es bueno para sí y para los demás	>>> Efectos Conflictos interpersonales Culpa Frustración Imagen pobre de sí mismo Hace daño a los demás Pierde oportunidades Tensión Se siente sin control Soledad No le gustan los demás Se siente enfadado

Cuadro N°9

Tomado de Caballo (1993). p.227, puede apreciarse la diferencia de los tres estilos señalados en lo referente a conducta no-verbal, conducta verbal y a los efectos y consecuencias que produce.

⁴⁹ Monjas Casares, M. & González Moreno, B. (octubre 1998). Las Habilidades Sociales en el Currículo. Convocatoria de Ayudas a la Investigación Educativa para 1995 del Centro de Investigación y Documentación Educativa (CIDE) Octubre 1998.p. 19-24.

b) La inteligencia emocional:

El concepto inteligencia emocional tiene sus raíces históricas en trabajos anteriores en el campo de la psicología, como por ejemplo Gardner (1995) y actualmente el autor Daniel Goleman (1996) donde destaca su libro llamado "Inteligencia emocional".

Frente a la inteligencia racional y a la cultura del «Cociente Intelectual» y resaltando la torpeza y el malestar emocional de la sociedad actual, Goleman enfatiza la importancia de la competencia emocional.

Considera que la inteligencia emocional está compuesta de un numeroso conjunto de habilidades como son: autocontrol emocional, entusiasmo, perseverancia, capacidad de automotivarse, relaciones interpersonales, recibir y comprender los sentimientos de los demás, expresión emocional, autoconocimiento, sociabilidad, empatía, arte de escuchar, resolver conflictos, colaborar con los demás, control de los impulsos, diferir las gratificaciones, autorregular nuestros estados de ánimo, manejo de la ansiedad y optimismo entre otros.

Estas habilidades pueden enseñarse, y se plantea la necesidad de llevar a cabo una educación, una alfabetización emocional que posibilite hacer a las personas emocionalmente competentes y capaces de controlar sus emociones.

El concepto de «Inteligencias múltiples» acuñado por Gardner a finales de los años ochenta. Propugna este autor la existencia de diversas variedades de la inteligencia, de las que destacamos lo que denomina «Inteligencias personales», donde incluye dos aspectos, por una parte, la inteligencia intrapersonal, relacionada con la imagen de nosotros mismos, y por otra, la inteligencia interpersonal, que considera como la capacidad de comprender a los demás y que subdivide en cuatro habilidades diferentes: 1) liderazgo; 2) aptitud de establecer relaciones y mantener amistades; 3) capacidad de solucionar conflictos, y 4) habilidad para el análisis social (Gardner, 1995).

c) Autoconcepto y Autoestima:

El autoconcepto:

«Es el conjunto de percepciones o referencias que el sujeto tiene de sí mismo; el conjunto de características, atributos, cualidades y deficiencias, capacidades y límites, valores y relaciones que el sujeto conoce como descriptivos de sí y que percibe como datos de su identidad» (Hamachek, 1981, citado por Machargo, 1991, pág. 24).

Cabe mencionar que el autoconcepto se forma a partir de las propias experiencias de éxito y fracaso, y en las relaciones con el medio de acuerdo a las opiniones de los otros respecto a nuestras características y nuestra conducta, y gracias al acceso a capacidades psicológicas crecientes (Haeussler y Milicic, 1996).

La autoestima:

«Es la evaluación que hace el individuo de sí mismo y que tiende a mantenerse; expresa una actitud de aprobación o rechazo y hasta qué punto el sujeto se considera capaz, significativo, exitoso y valioso» (Coopersmith, 1967). Es la valoración, positiva o negativa, que uno hace de sí mismo. Es la valoración que hacemos del autoconcepto. Es el aspecto afectivo, evaluativo y enjuiciador del conocimiento de sí mismo. Se entiende que es el resultado de la discrepancia entre la percepción que cada uno tiene de sí mismo y el ideal, lo que le gustaría ser.

La importancia del autoconcepto radica en su notable contribución a la formación de la personalidad. La autoestima tiene que ver con la competencia social, ya que influye sobre la persona en cómo se siente, cómo piensa, cómo aprende, cómo se valora, cómo se relaciona con los demás y, en definitiva, cómo se comporta (Clark, Clemen y Bean, 1993; Clemen y Bean, 1996).

3. Infancia.

3.1.- Concepto de Infancia.

Se entenderá infancia como una construcción sociocultural, dinámica y heterogénea, entendiendo que no existe sólo una; se hablará de infancias, en el intento de dar cuenta de la diversidad de mundos construidos por niños y niñas. “Mientras la infancia surge en un espacio teórico discursivo y constituye una institución social, “niño” hace referencia a la forma en que esta formación discursiva se concretiza en seres humanos particulares”. (Caputo, citado por Reyes, 2001).

En el presente estudio se entenderá como niño/a, a aquel sujeto particular entre 0 y 18 años, atendiendo a la categoría socio jurídico que apela a la minoría de edad. Infancia será entendida con Vergara como una “categoría que da cuenta de los significados y expectativas culturales relativas al grupo de edad que analizamos y niñez, como la condición maduracional y evolutiva que comparten niños y niñas concretas”. (2003:144).

Es preciso mencionar, que las representaciones sobre la infancia no siempre se han referido a lo mismo, estas han sido dinámicas en el tiempo, estando ligadas a los cambios sociales propios de toda sociedad.

Es a partir del siglo XX hasta la fecha, gracias a los movimientos a favor de la infancia y las investigaciones realizadas, se reconoce una nueva categoría: “el niño como sujeto social de derecho”. La “reinención” moderna de la infancia se inicia desde el siglo XVIII en las sociedades democráticas y especialmente a través de Rosseau, quien advertía las características especiales de la infancia.

3.2.- Vulneración de Derechos de los niños, niñas y adolescentes.

En todas las partes del mundo, todas las culturas han dedicado a los niños y niñas una atención especial. El largo tiempo de dependencia de los humanos genera una prolongada etapa de fragilidad que requiere cuidados extraordinarios, tanto físicos como psicológicos. Esta fragilidad se convierte en un riesgo muy real en los muchos países en los que no se respetan los derechos humanos, y en los cuales los niños, niñas y adolescentes pueden sufrir situaciones intolerables, que van desde la falta de atención, explotación y malnutrición hasta agresiones físicas reiteradas.

3.2.1. Se entiende por infancia en riesgo⁵⁰:

La expresión "infancia en riesgo" se viene utilizando en la última década para referir aquella situación en que se encuentran los niños y niñas que viven inmersos en unas condiciones de vida que obstaculizan, perjudican o pueden perjudicar a corto y mediano plazo su normal desarrollo como seres humanos especialmente vulnerables, entendido este como un todo integral y armónico que envuelve y contiene elementos físicos – biológicos, psicológicos, emotivos, socio – afectivos, etc.

Cuando la evolución del niño en cualquiera de estos aspectos se ve amenazada o se halla ya comprometida por factores asociados al entorno familiar y/o social inmediato, hablamos de "niño o niña en riesgo o en alto riesgo psico – social". Dichos factores que permiten medir el riesgo social, se les denomina indicadores de riesgo, los cuales indican en qué tipo y en qué grado se halla un niño/a en riesgo, pero no nos proporcionan una seguridad absoluta sobre su situación.

Es posible categorizar los indicadores de riesgo según sean determinantes o circunstanciales. Se llama determinantes, a aquellos que por sí mismos ya determinan una situación de riesgo, como por ejemplo cualquier tipo de maltrato. Mientras que los indicadores circunstanciales son aquellos serían aquellos que solo indican una posible situación de riesgo si se dan en determinadas circunstancias o acompañados de otros indicadores que aumentan la vulnerabilidad y fragilidad de la situación, como por ejemplo, el embarazo de una adolescente: sería un indicador de riesgo si a él se sumaran otros, como por ejemplo, la falta de apoyo o rechazo familiar, la disminución psíquica, etc.

⁵⁰ Cusó Monte. (1995). Infancia en Riesgo o Infancia Maltratada. España: Copyright CL& E ISSN: 0214-7033.

3.2.2. Los malos tratos infantiles:

Se entiende "maltrato infantil" a cualquier acción u omisión que vulnere alguno de los Derechos de la Infancia. El término maltrato o malos tratos infantiles, se aplica comúnmente a las acciones realizadas por los adultos que atentan contra la supervivencia o la integridad física de los niños, niñas y adolescentes.

En la declaración de los Derechos de la Infancia adoptada por las Naciones Unidas en el año 1959, reconocida anteriormente en la Declaración de los Derechos Humanos en año 1948, dice:

"El niño, por razón de su inmadurez mental y física, necesita atención y salvaguardas especiales, así como protección legal adecuada, tanto antes de su nacimiento, como después del mismo"

3.2.3. Reflexiones sobre el estado de la infancia en Chile:

En la Convención sobre los Derechos del Niño de la Asamblea General de las Naciones Unidas el año 1989, se acuerda el compromiso de cumplir 54 artículos con el objetivo de defender y proteger los derechos de los niños. A pesar de ello, aun nos encontramos bastante lejos de conseguir el cumplimiento de estos derechos, a pesar de haber sido firmados y ratificados por más de 150 países

La atención a la infancia en un sentido amplio se da desde distintos ámbitos (salud, educación, etc.), lo cual generalmente se refiere a la atención prestada a los niños y niñas que se hallan en situaciones más desventajosas o especialmente difíciles, que requieren una intervención directa del Estado. Los derechos son los mismos para todos los niños y niñas, pero sus necesidades varían según la vulneración de los mismos que afecte a su persona, ya sea por factores familiares, sociales, u otros.

En relación a lo expuesto, a pesar que durante estos 23 años Chile ha reducido a la mitad la pobreza y la indigencia entre los menores de 18 años, así como la proporción de hogares que no cumplen con los estándares mínimos de seguridad, salubridad o que no cuentan con los servicios básicos. Al mismo tiempo, el acceso a la educación se ha expandido significativamente, especialmente entre los niños y adolescentes de hogares más pobres, y se han mejorado los índices de salud. Aunque aún persiste una fracción significativa de niños y adolescentes excluidos de algunos de estos derechos básicos, es indudable que el país ha dado un salto cualitativo en las condiciones de vida y las oportunidades de desarrollo de su infancia⁵¹.

⁵¹ UNICEF. (2005). Situación de los Niños y Niñas en Chile, a 15 años de la Ratificación de la Convención de los Derechos del Niño 1990-2005. [En línea]. Disponible en: http://www.unicef.cl/archivos_documento/138/unicef.pdf [10 marzo 2013]

Sin embargo, para satisfacer el mandato de la Convención, no basta con superar la exclusión y garantizar un nivel mínimo de condiciones de vida para todos, es preciso avanzar hacia una sociedad de igualdad de oportunidades. Chile debe comprometerse con reducir las inmensas desigualdades que hoy, al igual que hace quince años, separan a los niños y niñas de familias más privilegiadas del resto de la población, y que convierten a Chile en uno de los 10 países con peor distribución de la riqueza del planeta.

Dado que la desigualdad está presente en todas las sociedades, algunos piensan que el estado debe limitarse a garantizar un piso mínimo para todos y despreocuparse de la desigual distribución de los beneficios. Este enfoque no es compatible con una visión basada en los derechos humanos, la no discriminación y la igualdad de oportunidades.

La pobreza y la exclusión son negativas no sólo porque dañan la dignidad personal, sino porque limitan el desarrollo intelectual, social y afectivo de los niños, lo que restringirá luego sus capacidades para beneficiarse de las oportunidades del desarrollo social. La extrema desigualdad de recursos entre las familias también reduce la igualdad de oportunidades entre los niños y niñas. Bajo estas condiciones, las nuevas generaciones se encuentran con desigualdades que tienden a consolidarse y constituir barreras a la movilidad social. La falta de movilidad social y la discriminación son los síntomas inequívocos de que la igualdad de oportunidades ha sido defraudada.

Lamentablemente existen indicios de que en Chile se está viviendo un proceso como el descrito. Los índices de desigualdad no han mejorado en los últimos quince años.

Si bien en los últimos años el Estado de Chile inició un proceso de reformas integrales al sistema de justicia y protección de los derechos de los niños, niñas y adolescentes, éste se ha desarrollado sin contar con un marco normativo, pertinente e integrado, y una institucionalidad acorde a dicho marco. Esta ley es el marco que debe regular todo lo referido a la Protección General y Especial de Derechos de este grupo social, así como todo lo relativo a la institucionalidad que ponga en funcionamiento su articulado. Si bien consideramos un avance contar actualmente con leyes como Tribunales de Familia, Subvenciones y Responsabilidad Penal Adolescente, la no existencia de una Ley de Protección impide la necesaria articulación del sistema. Se requiere de un cuerpo jurídico que dirija efectivamente la política pública y obligue a los distintos sectores a desarrollar el conjunto de programas (educación, salud, etc.) con enfoque de derechos⁵².

⁵² Del Canto, R. Una Nueva Institucionalidad Para La Protección de Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes. *observador*. [En línea]. N°6, abril 2010. [20 diciembre 2012]. Disponible en: http://www.sename.cl/wsename/OBS6/El-Observador-6_28-35.pdf

3.3.- Infancia Institucionalizada.

La institucionalización se conoce como una pérdida de identidad personal, como consecuencia de la vida masificada, a quienes deben someterse en condiciones de internamiento.⁵³ El institucionalismo es un retardo del desarrollo de la personalidad total, producido por una disminución de estímulos, sobre todo sociales (o sea, las provenientes de otros seres humanos) en el medio ambiente de la institución.

Cabe mencionar que los niños, niñas y adolescentes que viven bajo un sistema de internación, se encuentran en situación irregular, la cual se entiende "que por causas personales o ambientales, de naturaleza física o psíquica, social o mixta, se encuentre en forma persistente y progresiva en necesidad de protección o en dificultad de adaptación, que no pueda ser remediada por los medios naturales, sino a través de un proceso asistencial o de rehabilitación especial dispensado por el Estado y la comunidad." (Ruiz-Tagle, 1983).

Siendo el sistema de internación el encargado de brindar el cuidado a los NNA, a través de internados especiales, patrocinados por autoridades públicas o por ciudadanos particulares, dirigidos por personal especialmente nombrados o asignados para esta labor, a aquellos niños que por diversas razones tengan que vivir separados de sus familias (Sboccia.P, 1971).

Los establecimientos que atienden a niños y adolescentes en situación irregular se incluyen dentro de los cuales podemos mencionar los hogares de protección simple, como lo es " Residencia Emmanuel", en el cual la educación se realiza fuera de la Institución , con lo cual se produce la vinculación con otro ambiente.(Ríos y Sanhueza,2001).

Los niños y adolescentes que se encuentra Institucionalizados son aquellos que derivados por el sistema judicial deben ingresar a una institución debido a problemas de tipo social como: falta de recursos, inestabilidad familiar, desamparo, maltrato, etc. Son albergados bajo su alero, teniendo el deber de satisfacer las necesidades básicas del niño como alimentación, techo, abrigo y educación, por su parte, los internos deben acatar las normas de dicho establecimiento para lograr así una adecuada convivencia.(Ríos y Sanhueza , 2001).

El tiempo que permanecen los niños/as es variable. Hay instituciones que pueden albergarlos por períodos cortos en situaciones de emergencia, otras que los reciben por meses o por varios años conforme a un plan encaminado a satisfacer necesidades individuales, con el propósito de devolver estos niños y/o adolescentes a sus familias propias o adoptivas tan pronto como sea posible, o cuidar a los niños desde la

⁵³ Pérez, D. Pérez, A. & Schenk, N. (febrero 2010). Visibilización de niños y niñas que viven en 20 instituciones o albergues de Asunción, susceptibles de adopción. Asunción: Ed. Fundación Corazones por la infancia.

infancia hasta que puedan trabajar, se puede agregar además que el tiempo mínimo de toda medida de protección en nuestro país es de seis meses la cual puede ser extendida si la situación inicial con la cual el niño ingreso al centro no ha cambiado.

Es preciso señalar que el mejor ambiente para un niño es el que proporciona una vida normal en el seno de un hogar armónico y que se acepta la asistencia en instituciones (excepto cuando se trata de períodos cortos de observación), sólo cuando se ha agotado todas las posibilidades de mantener al niño junto a su propia familia o al colocarlo en una familia adoptiva. (Sboccia .P, 1971).

Foucault, caracteriza este tipo de instituciones donde los procedimientos habituales son la distribución, clasificación, codificación, repartición de los cuerpos de quienes allí viven. Entre las características que menciona el autor se encuentra: mantenerlos en una visibilidad sin lagunas, formar en torno a ellos todo un aparato de observación, de registro y de anotaciones, además de construir sobre ellos un saber que se acumula y centraliza (Foucault, 1989).

El proceso de institucionalización produce efectos en la subjetividad de los individuos que transitan por este tipo de organizaciones, tanto en las instituciones totales tradicionalmente conocidas (las prisiones, los neuropsiquiátricos, etc.) como en los hogares convivenciales donde llevamos a cabo esta investigación.

Se ha remarcado que en niños que por diversas razones (relacionadas con una grave vulneración) han debido ser separados de su familia de origen, permanece un trasfondo de desconfianza básica que dificulta bastante la llegada de posteriores cuidadores y profesionales (Pearce & Pezzot- Pearce, 2001). La salida de su familia de origen y el riesgo de colocaciones múltiples posiciona a estos niños en un riesgo aumentado de padecer trastornos de apego (Robinson, 2002; Pearce & Pezzot-Pearce, 2001; Timmer et al., 2006).

En este sentido, diversas investigaciones han encontrado que se observa con bastante frecuencia desórdenes de apego equivalentes a la forma "desinhibida" del trastorno reactivo vincular especificado en el DSM-IV (O'Connor & Zeanah, 2003). Por lo tanto, la reconstrucción de una confianza básica que permita avanzar hacia la selectividad en la relación de apego se constituiría en un aspecto nuclear de las intervenciones para lograr un apego seguro en niños institucionalizados, en familias de acogida o adoptados (Lieberman, 2003; Pearce & Pezzot-Pearce, 2001)

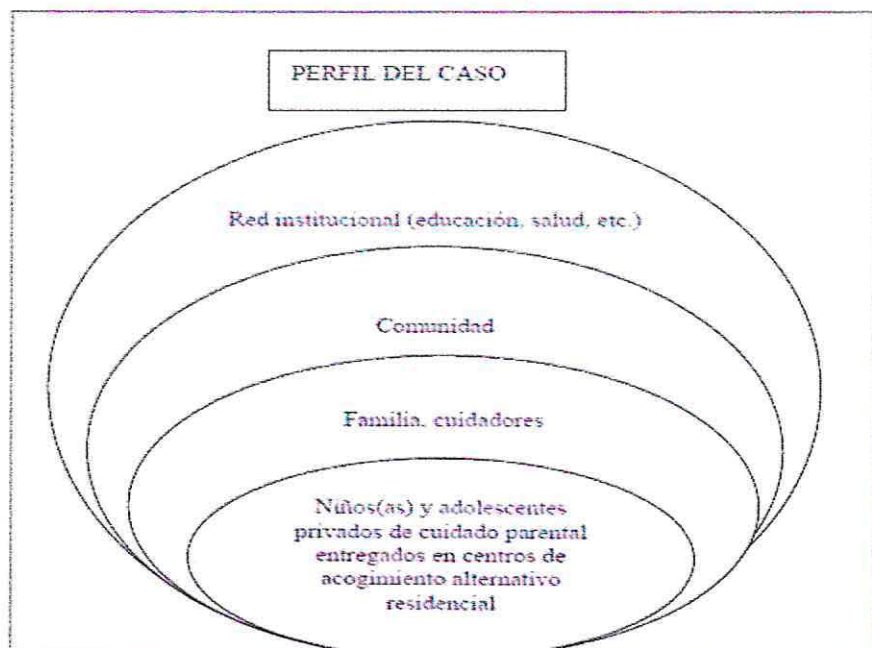
3.3.1.- Perfil de los niños, niñas y adolescentes institucionalizados.

Del análisis de la situación de los niños(as) y adolescentes sin cuidado parental atendidos en los centros de acogimiento residencial podemos postular que lo que determina el ingreso a la línea de protección residencial es un complejo escenario sistémico en el que intervienen relacionamente múltiples actores situados en posiciones estructurales diversas al interior de este sistema.

En este escenario sistémico los encargados del cuidado y crianza estarían jugando un rol decisivo en el ingreso de los niños(as) y adolescentes al sistema, al estar generando -desde sus propias situaciones de vulnerabilidad- circunstancias que contribuyen a la vulneración de sus derechos. Se podría postular entonces una vez más que -dadas estas consideraciones- la vulnerabilidad habría que posicionarla más bien a nivel de la situación sistémica que envuelve tanto a los niños(as) y adolescentes como a sus padres y tutores.

En otras palabras, son los 'escenarios sistémicos' los que se han complejizado en la actual línea de protección residencial, el 'perfil' del niño es sólo uno de los componente de este escenario. En vez del '*perfil del niño*' correspondería más bien hablar del '*perfil del caso*'. Este perfil del caso que incluye a la familia y los cuidadores, en gran medida incluye también a la comunidad y a la red institucional, especialmente las instancias educativas.

Esquema que representa el perfil del caso⁵⁴:



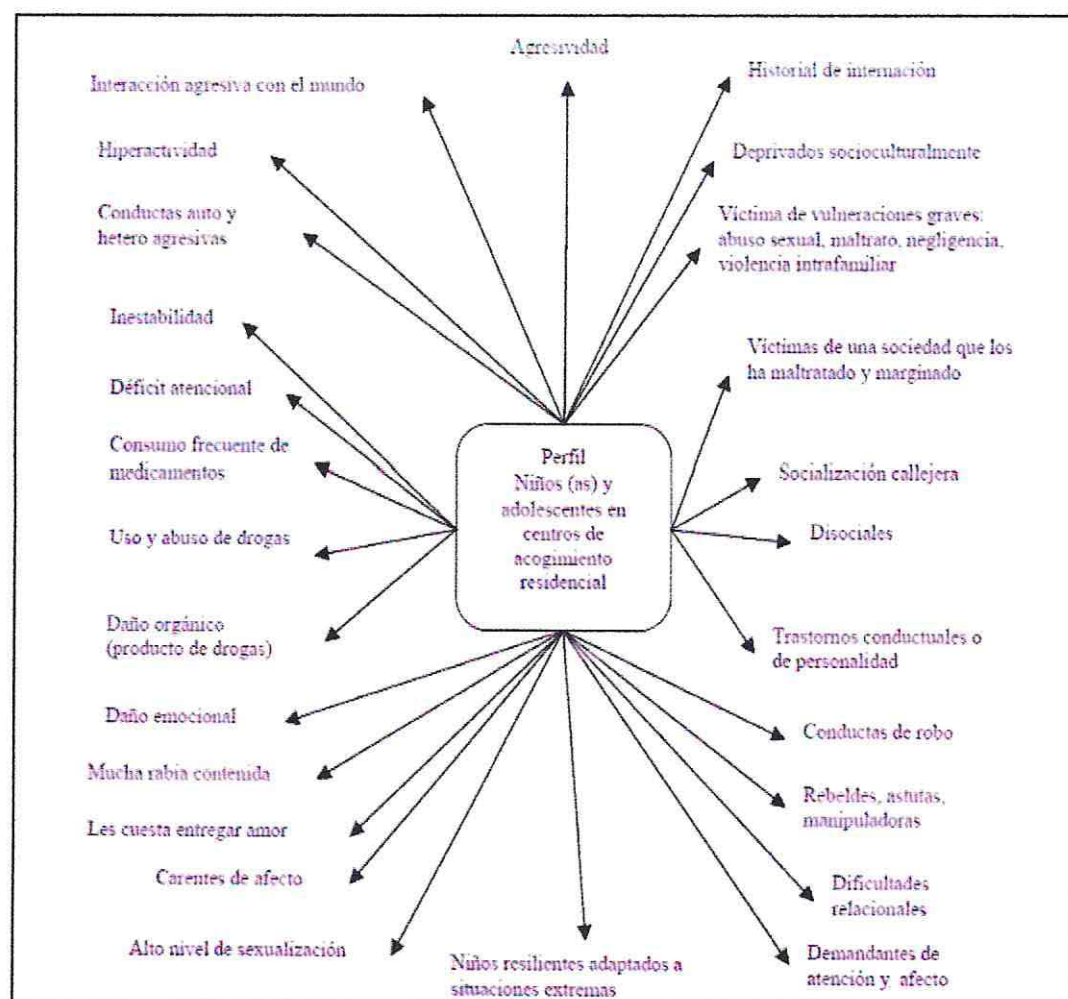
Cuadro N°10

⁵⁴ Martínez Ravanal, V. INFORME FINAL: Caracterización del perfil de niños, niñas y adolescentes, atendidos por los centros residenciales de SENAME. (Marzo 2010) [En línea]. Disponible en: http://www.sename.cl/wsename/otros/INFORME%20FINAL_SENAME_UNICEF.pdf [20 de marzo de 2013]

Se da un gran consenso en considerar que el 'perfil del caso' se ha complejizado en las últimas décadas en nuestro país. La población vigente de niños(as) y adolescentes atendidos en los centros de acogimiento residencial perfila a un niño(a) y adolescente vulnerado en sus derechos, siendo las principales causales de ingreso al sistema la negligencia de los tutores, el maltrato y el abandono de los padres.

3.3.1.- Perfil de los niños, niñas y adolescentes institucionalizados.

De acuerdo a las personas consultadas en estudio que hace referencia al perfil de los NNA institucionalizados⁵⁵, el posible determinar que el perfil de los niños(as) se ha complejizado. En el léxico o juego de lenguaje empleado para describirlo los términos más utilizados son los que se presentan en el esquema siguiente:



Cuadro N°11

⁵⁵ Martínez Ravanal, V. INFORME FINAL: Caracterización del perfil de niños, niñas y adolescentes, atendidos por los centros residenciales de SENAME. (Marzo 2010) [En línea]. Disponible en: http://www.sename.cl/wsename/otros/INFORME%20FINAL_SENAME_UNICEF.pdf [20 de marzo de 2013]

Este juego de lenguaje –predominantemente de encuadre negativo- es el que según las personas consultadas en este estudio describiría más acertadamente las características de los niños(as) y adolescentes atendidos en los centros de acogimiento.

Este perfil más complejo estaría generando problemas de ‘descontrol’ frente a los cuales no se tendrían actualmente ni los recursos ni las herramientas adecuadas para enfrentarlos. En algunos casos se piensa incluso que el sistema anterior –en que el ingreso se daba fundamentalmente por razones económicas- era más pertinente, porque al propiciarse que los niños(as) se mantuvieran en el centro hasta que sacaran una profesión o estuvieran preparados para la vida independiente era más probable obtener resultados exitosos.

Estaríamos entonces frente a un ‘cambio radical’ que tiene incluso consecuencias sobre la permanencia de los niños (as) en los centros de acogimiento, la que tendería a incrementarse.

3.3.2. -Algunas problemáticas de la infancia institucionalizada.

De las principales variables que las investigaciones han demostrado que influyen en el riesgo de la institucionalización, se encuentran (Maclean, 2003; Ames, 1997; Gunnar, 2001; Zeanah et al., 2005):

- Tiempo de institucionalización: Esta es una de las principales variables que suele aparecer como significativa a la hora de evaluar los efectos de la institucionalización en el desarrollo. Es decir, que a mayor tiempo de institucionalización, más daño, más permanente y más irreversible. Se retomará este punto posteriormente.

- Recursos físicos del centro: Esta variable se refiere a las condiciones físicas en las que viven los niños institucionalizados, en relación a espacio físico, calidad de las camas, calidad y cantidad de juguetes, disponibilidad de espacios abiertos, etc. Esta es una variable que suele tener ciertas influencias en el desarrollo cognitivo del niño.

- Calidad del apego de las cuidadoras: La calidad del vínculo que las cuidadoras desarrollan con los niños es un factor decisor a la hora de evaluar los efectos de la institucionalización. Es decir, que si las cuidadoras suelen ser muy poco o demasiado responsivas, afectivas, estimuladoras, influye sobremanera en el modo como los niños se vincularán con ellas, pero también y sobre todo, en el modo como se desarrollará el futuro vínculo con los padres adoptivos.

- Calidad del apego de los padres adoptivos: Una de las principales razones de por qué la institucionalización no condena a los niños al riesgo, es el hecho de que la relación con los padres adoptivos suele ser la otra parte del proceso. Es decir, que los efectos nocivos que se pueden observar en los niños institucionalizados

no sólo se explican por su permanencia en las instituciones, sino que también por la relación familiar de los padres con el niño.

•Razón de niños por tías: Esta es una variable que parece simple, pero implica un problema muy grave que poseen las instituciones, a saber, la inestabilidad vincular que experimentan los niños. Es decir, que a mayor razón de niños por tías, implica que estos infantes tienen diversos cuidadores que se van rotando en el cuidado, y por ende, el bebé no es capaz de desarrollar modelos de apego específicos. Por ende, "muchos cuidadores no es ningún cuidador". De lo anteriormente expuesto, se desprende que la mayoría de las variables propias de la institucionalización que ejercen efectos negativos en el desarrollo del niño, tienen que ver con la carencia de relaciones afectivas estables y continuas. Es decir, que la institucionalización constituye la condición de riesgo extremo para comprender los efectos de la separación.

3.3.2.1. - Efectos de la institucionalización en los problemas conductuales:

Los primeros estudios de institucionalización realizados, ya demostraron que los niños institucionalizados (y posteriormente adoptados) tienden a presentar problemas de conducta, incluso en aquellos ambientes que se habían criado en buenas instituciones (Tizard & Reese, 1974). Los estudios más actuales han demostrado la misma tendencia, revelando un patrón de problemas externalizantes (conductas agresivas, acting-out, impulsividad) e internalizantes (problemas afectivos, ansiedad, problemas somáticos). Nuevamente se confirma que una de las principales variables que se relacionan con la aparición y número de problemas, es el tiempo de institucionalización (Ames, 1997). El grupo de Canadá encontró que los principales problemas de conducta que suelen presentar los niños post-institucionalizados (adoptados) son (Fisher et al., 1997):

a) Problemas alimentarios: estos problemas suelen ir desde el rechazo a comer hasta la ingesta excesiva de comida, ambas dificultades relacionadas a las precarias condiciones de vida en la institución (que pueden llegar a persistir años posteriores a la adopción); b) conductas estereotipadas: las conductas más típicas son el balanceo estereotipado (rocking) y los movimientos bruscos de brazos. Estas conductas pueden representar intentos de autorregulación (distracción autónoma de experiencias negativas) y tienden a desaparecer una vez adoptados los niños, pero en algunos niños pueden persistir hasta 3 años después de la adopción (siendo la variable "tiempo de institucionalización" una de las principales causas de esta cronicidad); c) relaciones de pares: los niños institucionalizados y posteriormente adoptados suelen presentar más problemas de pares que el resto. Las principales dificultades que se observan son la evitación del contacto, el sentirse abrumado por la atención afectiva de los pares, la incapacidad de interpretar adecuadamente las claves afectivas y la pérdida de límites sociales; d) problemas atencionales: este es un problema cuasi generalizado en niños institucionalizados, presentando problemas de focalización de la atención, atención a actividades sin sentido y alta desconcentración. Relacionado con lo mismo, se han evidenciado problemas de impulsividad, falta de control y autorregulación e hiperactividad. Otros estudios

han mostrado que muchos de estos problemas persisten hasta 8 o más años después de la adopción (Le Mare & Audet, 2002, en Maclean, 2003). El equipo de Inglaterra ha encontrado problemas similares, que van desde los trastornos del apego, problemas atencionales/hiperactividad, hasta rasgos cuasi-autistas (Rutter, Kreppner, O'Connor, and the Era Study Team, 2001). Analizando las posibles variables que afectan e influyen en estos problemas, nuevamente se encuentra que el tiempo de institucionalización y la calidad del ambiente familiar adoptivo explican gran parte de la aparición y permanencia de todos estos problemas conductuales. Pueden ser muchas las explicaciones que se pueden ofrecer para dar cuenta de esta estrecha relación entre institucionalización y problemas conductuales, que consideran factores de riesgo en lo prenatal y genético, la falta de una relación de apego estable y coherente, la adaptación propia del contexto adverso de los centros, y el mantenimiento y reforzamiento de estas conductas por parte de los padres adoptivos.

1.- Tipo de Estudio

En cuanto al tipo de investigación que se utilizara para la elaboración del presente estudio, se ha determinado que será cuantitativa, de tipo No experimental⁵⁶, debido a que permite su realización sin manipular deliberadamente variables.

El diseño será Exploratorio de tipo transaccional descriptivo, ello se debe fundamentalmente a que el fenómeno de la gestión de conflictos infanto adolescente no registra estudios contextualizados en el área de la institucionalización, además se ha considerado necesario incorporar elementos del diseño de investigación descriptivo con el objeto de especificar propiedades, características y rasgos importantes de la gestión de conflictos infanto adolescente de Residencia Emmanuel.

El Universo y la Muestra

Cabe mencionar que en el presente estudio se procede a trabajar con el universo de Residencia Emmanuel, el cual está compuesto por un número de 12 niños, niñas y adolescentes, los cuales van en un rango etario entre los 6 y 16 años de edad, provenientes de distintos sectores de la región metropolitana, quienes se encuentran con una medida de protección resuelta por el Tribunal de Familia correspondiente. Así como también se incorpora a la totalidad de educadoras de trato directo y equipo técnico de la Residencia correspondiente a un número de 10 personas, cuyo grupo es compuesto por 6 educadoras de trato directo y el equipo técnico de la Residencia que consta de su Directora, una dupla psicosocial que se desempeña en ambos proyectos residenciales (REM- PER)⁵⁷ y una Educadora diferencial (PER).

El presente estudio cuenta con un margen de error de un 5%, un nivel de confianza de un 99% y un nivel de heterogeneidad de un 50%; en el cual se ha determinado trabajar con un número total de 22 personas las cuales componen el Universo de Residencia Emmanuel.

⁵⁶ Sampieri, R. (2006). Metodología de la Investigación. Ed. Cuarta, McGraw-Hill. p. 205.

⁵⁷(*) Entiéndase por (REM) Programa de Protección Especializado de Intervención Residencial y por (PER) Programa de Protección Especializado de Intervención Residencial, el cual es adosado a la Residencia de Protección como un proyecto piloto implementado por SENAME. (extraído de: SENAME. (junio 2007).Bases Técnicas Línea Centros Residenciales para Mayores con Programa Especializado - REM/PER.

Cabe mencionar que se aplicara como técnica de levantamiento de información un cuestionario semi estructurado a los NNA de la Residencia, cuyos criterios se representan en el cuadro N°12 y en el cuadro N°13 criterios a considerar que representan al equipo técnico y profesional de la Residencia que interviene directamente con los NNA, a quienes se aplicara como técnica un cuestionario semi estructurado.

Criterios a considerar en Cuestionario de los NNA

	Tamaño de la muestra	Edad	Género
Cuestionario Semi estructurado	12	Entre 6 y 16 años	-Femenino -Masculino

Cuadro N°12

Criterios a considerar en Cuestionario de ETD y Equipo Técnico.

	Tamaño de la muestra	Cargo	Género
Cuestionario (Semi estructurado)	6	Educadoras de Trato directo (ETD)	-Femenino
Cuestionario (Semi estructurado)	4	-Directora -Asistente Social (REM-PER) -Psicóloga (REM-PER) -Educadora Diferencial (PER)	-Femenino

Cuadro N°13

2- Propósito y Cuestiones de Investigación

2.1 Propósito de Investigación

Develar la gestión de conflictos infanto adolescente en la comunidad de Residencia Emmanuel.

2.2 Cuestiones de Investigación

¿Cuáles son las estrategias y prácticas utilizadas en la comunidad de Residencia Emmanuel en relación a gestión de conflictos infanto adolescente?

¿Cuál es la visión de los distintos actores de la comunidad de Residencia Emmanuel, en relación a la gestión de conflictos infanto adolescente?

¿Cuáles son los factores que identifica la comunidad de Residencia Emmanuel, como facilitadores u obstaculizadores referente a la gestión de conflictos infanto adolescente?.

3.- Sistema de objetivos.

Objetivo General n°1

Caracterizar la gestión de conflictos infanto adolescente en la comunidad de Residencia Emmanuel.

Objetivos específicos n°1

- 1.1. Describir a través de la comunidad de Residencia Emmanuel, los conflictos infanto adolescente que se presentan.
- 1.2. Identificar a través de la comunidad de Residencia Emmanuel, las estrategias y prácticas utilizadas en la gestión de conflictos infanto adolescente.
- 1.3. Identificar a través de la opinión de la comunidad de Residencia Emmanuel, factores y aspectos que facilitan u obstaculizan la gestión de conflictos infanto adolescente.

1.4. Identificar el nivel de conocimiento que posee la comunidad de Residencia Emmanuel en relación a la gestión de conflictos infanto adolescente.

1.5. Describir la experiencia personal de los actores de la comunidad en relación a la gestión de conflicto en la Residencia Emmanuel.

Objetivo general n°2

Sugerir una propuesta de trabajo basada en las características de la gestión de conflictos infanto adolescente en la comunidad de Residencia Emmanuel.

Objetivos específicos n°2

2.1. Interpretar los aportes de los sujetos de estudio de la comunidad de Residencia Emmanuel.

2.2. Elaborar una propuesta en base a los aportes de los sujetos de estudio de la comunidad de Residencia Emmanuel.

2.3. Validar participativamente la propuesta con la comunidad de Residencia Emmanuel.

4- Hipótesis.

La gestión de conflictos infanto adolescente en Residencia Emmanuel se caracteriza por técnicas y prácticas asociadas al arbitraje.

5.- Operacionalización de variables.

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Sub. Indicadores
La gestión de conflictos infante adolescente	Se entenderá por gestión de conflictos a la actividad orientada a prevenir o contener la escalada de un conflicto o a reducir su naturaleza destructiva, con el fin último de alcanzar una situación en la que sea posible llegar a un acuerdo o incluso a la resolución del propio conflicto.	Estilos, estrategias y prácticas utilizadas para abordar la resolución de conflictos.	Aspecto Estructural	Características del conflicto	-Tipología del conflicto. -Frecuencia del conflicto. -Partes del conflicto. -Origen del conflicto.
			Aspecto Funcional	Características del proceso de gestión de conflictos	- Técnicas, estilos, estrategias y prácticas utilizadas en gestión de conflictos. -Etapas del conflicto.
				Aspectos cognitivos de la gestión de conflictos	-Nivel y tipo de conocimiento sobre la gestión de conflictos de los actores. -Reconocimiento de las competencias para la gestión de conflictos.
Aspecto Contextual	Características del contexto en relación a la gestión de conflictos.	-Características socio demográficas de los NNA, sujetos de atención. -Existencia de lineamientos de la institución de la gestión de conflictos. -Si existe conciencia de mejorar la gestión de conflictos. -Reconocimiento de la existencia de factores facilitadores y obstaculizadores de la gestión de conflictos.			

6.- Estrategias de Recolección de Datos.

6.1 Fuentes de Información

Para la realización de dicho estudio, se utilizarán fuentes como documentos, sistema de información institucional y todo aquello que complemente lo necesario para sustentar y validar la investigación. Las fuentes de información utilizadas en esta investigación serán primarias y secundarias, las cuales se detallarán a continuación.

a) Fuentes Primarias:

De acuerdo a lo planteado por Buonacore (1980), define las fuentes primarias como "las que contienen información original no abreviada ni traducidas: tesis, libros, monografías, artículos de revista, manuscritos. Se les llama también a las fuentes de información de primera mano...", incluyendo además la producción electrónica de calidad⁵⁸. Es decir, son los datos recolectados/obtenidos directamente por el investigador. En esta investigación sería considerado, el cuestionario semi estructurado.

b) Fuentes Secundarias:

De acuerdo a lo planteado por Buonacore (1980), define las fuentes secundarias como "aquellas que contienen datos o informaciones reelaborados o sintetizados..." como por ejemplo serían los resúmenes, obras de referencia (diccionarios o enciclopedias), un cuadro estadístico elaborado con múltiples fuentes entre otros. Es decir, es empleada tanto en la revisión bibliográfica exploratoria, como en la recolección de información del proyecto de investigación. En la presente investigación sería considerado el material bibliográfico.

6.2 Técnicas de Investigación e Instrumentos de Recolección de Datos

Las técnicas constituyen el conjunto de mecanismos, medios o recursos dirigidos a recolectar, conservar, analizar y transmitir los datos de los fenómenos sobre los cuales se investiga.

El presente estudio es de carácter cuantitativo, por lo cual se procederá a utilizar técnicas de carácter cuantitativas siendo adecuadas para acercarse a los hechos y acceder a su conocimiento.

⁵⁸ Buonacore, Domingo. *Diccionario de Bibliotecología* (2 ed.), Buenos Aires Argentina: Maymar, 1980, pág 229.

6.2.1. Instrumentos de recolección de datos.

Cabe considerar que en esta fase del estudio, la selección del instrumento de investigación es esencial para tener una visión más expansiva de la población en estudio con el propósito de obtener la concreción de generalidades empíricas y el éxito del estudio. De acuerdo a ello es que a continuación se procederá a describir los instrumentos que se utilizan en esta investigación.

Cuestionario⁵⁹.

El cuestionario es el instrumento más utilizado para recolectar información de manera clara y precisa. Consiste en un conjunto de preguntas formuladas en base a una o más variables a medir. El contenido de estas puede ser tan variado como los aspectos que mida, básicamente se consideran dos tipos de preguntas (Abiertas y cerradas).

El cuestionario que se utilizara en este estudio será de tipo semi estructurado, el cual incluirá preguntas cerradas que se formulan para obtener respuestas confirmatorias o desestimativas ante una posición, preguntas de selección múltiple las cuales son un tipo de pregunta cerrada, las cuales posibilitan construir una serie de alternativas de respuestas internas y preguntas abiertas las cuales formulan para obtener respuestas en el propio lenguaje de la persona

7.- Plan de análisis

7.1 Etapas de Investigación

Para el desarrollo de esta investigación, se debió llevar a cabo una serie de etapas metodológicas con el propósito de otorgar respuesta a los objetivos que se plantean, así como también a las preguntas de investigación.

⁵⁹ Sampieri Roberto, *Metodología de la Investigación*, Cuarta Edición McGraw-Hill, 2006, capítulo 9, página N°346.

Etapa	Sub Etapas
<p>Etapa I: Elaboración del Marco Teórico. Aquí implica exponer y analizar las teorías, las conceptualizaciones, las perspectivas teóricas, las investigaciones y los antecedentes en general, que se consideren válidos para el correcto encuadre del estudio. (Rojas, 2002).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Revisión de literatura correspondiente. (temática e institucional) • Adopción de una teoría o desarrollo de una perspectiva teórica o de referencia.
<p>Etapa II: Definición del alcance de investigación a realizar. Aquí se determina el alcance que tendrá la investigación, el cual dependerá fundamentalmente de dos factores: el estado de conocimiento sobre el tema de investigación, así como la perspectiva que se pretende dar al estudio.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Definir si la investigación será Cuantitativa, cualitativa o mixta. • Definir si la investigación se inicia como exploratoria, descriptiva, correlacional o explicativa. • Estimar tentativamente cual será el alcance final de la investigación.
<p>Etapa III: Formulación de la hipótesis. Aquí se determina si la investigación incluirá hipótesis, las cuales son explicaciones tentativas del fenómeno investigado que se formulan como proposiciones.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Analizar la conveniencia de formular o no hipótesis que orienten el resto de la investigación. • Formular las hipótesis de investigación, si se ha considerado conveniente. • Precisar las variables de las hipótesis. • Definir conceptualmente las variables de las hipótesis. • Definir operacionalmente las variables de las hipótesis.
<p>Etapa IV: Determinación de los sujetos de estudio Aquí se determina la utilización del Universo o Muestra con que se trabajará.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Determinar el Universo y La Muestra • Definición de Criterios de Inclusión y Exclusión • Establecer contactos y acuerdos con sujetos participantes

<p>Etapa V: Levantamiento de información a través de la selección de técnicas e Instrumentos de Investigación.</p> <p>Una vez definido el tema a investigar y la muestra con que se trabajara es esencial seguir una serie de pasos, los cuales se detallan aquí.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Definición de Técnicas • Diseño y confección de Instrumentos de recolección de datos • Aplicación de Instrumentos de recolección de datos.
<p>Etapa VI: Sistematización, Análisis e Información.</p> <p>Una vez efectuadas las etapas anteriores del estudio, se procede a esta etapa en la cual se determina el resultado de la investigación, permitiendo generar conclusiones al respecto y con ello a la elaboración de una propuesta acorde al contexto estudiado.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Vaciamiento de Información en Matrices de recopilación de Información • Análisis, relación e Interpretación de los Resultados Obtenidos • Contrastación de los resultados obtenidos en investigación, con los del Marco Teórico. • Desarrollo de Conclusiones finales y Aportes.

Referente al periodo de tiempo de la investigación, desde la etapa I a la IV, se estima un periodo de tres meses, y para la etapa VI un periodo no superior de cinco meses contemplando los meses de agosto a diciembre del presente año. Esperando finalizar durante el mes de mayo en el que se procederá a analizar los últimos datos junto a la realización de la propuesta. Compaginando el informe final del Seminario de Titulo, haciendo entrega formal de este.

7.2.- Metodología (recopilación, procesamiento, análisis e interpretación de la información)

Este ámbito es esencial al momento de requerir un registro de información adecuada, el cual permita generar conclusiones, que den respuesta a las interrogantes de investigación planteadas en este estudio, a razón de ello es que se ha desarrollado la siguiente metodología.

-Recopilación de información a través del cuestionario como instrumento.

-Procesamiento de la información arrojada por el cuestionario aplicado a los niños, niñas y adolescentes, educadoras de trato directo y equipo técnico de Residencia Emmanuel , específicamente en cuanto a las preguntas cerradas donde se procederá a cuantificar los datos estadísticamente a través de Excel.

-Procesamiento del cuestionario de tipo semi estructurado aplicado a los niños, niñas y adolescentes, educadoras de trato directo y equipo técnico de Residencia Emmanuel, donde se recogerán sus aportes y percepciones en relación al fenómeno de estudio. Para ello se utilizara en las preguntas abiertas la codificación de las principales tendencias de respuestas, donde se procederá inicialmente a cerrar dichas preguntas a través del siguiente procedimiento, basado parcialmente en Rojas (2002):⁶⁰

-Seleccionar determinado número de cuestionarios mediante un método adecuado de muestreo, que asegure la representatividad de los participantes investigados.

-Observar la frecuencia con que aparece cada respuesta a determinadas preguntas.

-Elegir las respuestas que se presentan con mayor frecuencia (patrones generales de respuesta).

-Clasificar las respuestas elegidas en temas, aspectos o rubros, de acuerdo con un criterio lógico, cuidando que sean mutuamente excluyente.

-Darle un nombre o título a cada tema, aspecto o rubro (patrón general de respuesta).

-Asignarle el código a cada patrón general de respuesta.

⁶⁰ (*) "Dicho procedimiento consiste en encontrar y darles nombre a los patrones generales de respuesta (respuestas similares o comunes), listar estos patrones y después asignar un valor numérico o símbolo a cada patrón. Así, un patrón constituirá una categoría de respuesta". Sampieri Roberto. (2006). Metodología de la Investigación. Ed. Cuarta, McGraw-Hill. p.365.

Matriz sobre cuestionario de opinión de los niños, niñas y adolescentes acerca de la gestión de conflictos:

Objetivo General	Objetivos específicos	Preguntas
<p>Nº1 Caracterizar la gestión de conflictos infante adolescente en la comunidad de Residencia Emmanuel.</p>	<p>1.1. Describir a través de la comunidad de Residencia Emmanuel, los conflictos infante adolescente que se presentan.</p>	<p>8) ¿Qué tipo de conflictos (discusión o problemas), se dan en la Residencia?</p> <p>10) ¿Por qué crees tú, que se generan los conflictos en la Residencia?</p> <p>11) ¿Quiénes forman los conflictos en la Residencia?</p>
	<p>1.2. Identificar a través de la comunidad de Residencia Emmanuel, las estrategias y prácticas utilizadas en la gestión de conflictos infante adolescente.</p>	<p>12) ¿De qué manera se resuelven los conflictos en la Residencia?</p> <p>18) ¿Qué te han enseñado en la Residencia al momento de resolver los conflictos con una o más personas?</p>
	<p>1.3. Identificar a través de la opinión de la comunidad de Residencia Emmanuel, factores y aspectos que facilitan u obstaculizan la gestión de conflictos infante adolescente.</p>	<p>14) ¿Qué es lo que facilita la resolución de conflictos en la Residencia?</p> <p>15) ¿Qué es lo que obstaculiza (dificulta), la resolución de conflictos en la Residencia?</p>
	<p>1.4. Identificar el nivel de conocimiento que posee la comunidad de Residencia Emmanuel en relación a la gestión de conflictos infante adolescente.</p>	<p>1) ¿Qué es para ti un conflicto?</p> <p>17) ¿Te han enseñado en la Residencia a resolver los conflictos (discusión o problema) con las demás personas?</p>

	<p>1.5. Describir la experiencia personal de los actores de la comunidad en relación a la gestión de conflicto en la Residencia Emmanuel.</p>	<p>2) ¿Tú has tenido algún conflicto en la Residencia?</p> <p>3) ¿Cuándo has tenido un conflicto en la Residencia, cómo se resolvió?</p> <p>7) Cuando te enojas o tienes algún conflicto (discusión o problema). ¿Qué haces?</p> <p>9) ¿Qué tipo de conflictos (discusión o problemas), has tenido tú en la Residencia?</p> <p>13) De qué manera opinas tú, que los adultos resuelven los conflictos (discusión o problemas) con los niños(as) en la Residencia.</p> <p>16) Cuando has tenido algún conflicto ¿a qué persona de la Residencia recurre?</p>
<p>Nº2 Sugerir una propuesta de trabajo basada en la caracterización de la gestión de conflictos infanto adolescente en la comunidad de Residencia Emmanuel.</p>	<p>2.2. Elaborar una propuesta en base a los aportes de los sujetos de estudio de la comunidad de Residencia Emmanuel.</p>	<p>19) ¿Te gustaría que hicieran en la Residencia actividades donde enseñen a los niños(as), formas de resolver sus conflictos (discusión o problemas) con las personas?</p> <p>20) ¿Te gustaría participar en la elaboración de una propuesta, donde se lleven a cabo actividades en las cuales enseñen a los niños(as) a resolver los conflictos con las personas?</p> <p>21) ¿Qué tipo de actividades te gustaría que se realizarán en la Residencia para poder resolver los conflictos?</p>

Matriz sobre cuestionario de opinión aplicado a las ETD (Educadoras de Trato Directo), equipo directivo y técnico de la Residencia Emmanuel, en relación a la temática de la gestión de conflictos infanto adolescente:

Objetivo General	Objetivos específicos	Preguntas
<p>Nº1</p> <p>Caracterizar la gestión de conflictos infanto adolescente en la comunidad de Residencia Emmanuel.</p>	<p>1.1. Describir a través de la comunidad de Residencia Emmanuel, los conflictos infanto adolescente que se presentan.</p>	<p>4) Selecciona el conflicto más frecuente que se presente con los niños, niñas y adolescentes de la Residencia.</p> <p>5) ¿Cuál o cuáles son los conflictos más difíciles de resolver con los niños, niñas y adolescentes de la Residencia? Y ¿por qué?.</p> <p>6) ¿En qué momento se producen habitualmente los conflictos con los niños, niñas y adolescentes en la Residencia? (Especifique: cómo, cuándo, dónde y horario)</p>
	<p>1.2. Identificar a través de la comunidad de Residencia Emmanuel, las estrategias y prácticas utilizadas en la gestión de conflictos infanto adolescente.</p>	<p>8) Describe las estrategias que se utilizan en Residencia Emmanuel, al momento de abordar la gestión de conflictos con niños, niñas y adolescentes.</p> <p>15) ¿Existe en la Residencia algún tipo de protocolo o instructivo, a través del cual se den lineamientos de cómo abordar la gestión de conflictos con los niños, niñas y adolescentes de la Residencia?</p> <p>16) En caso de que exista dicho protocolo o instructivo, e incluso en el caso de que se llegue a elaborar alguno: ¿Consideras que sería posible llevar a la práctica lo estipulado en este?</p>
	<p>1.3. Identificar a través de la opinión de la comunidad de Residencia Emmanuel, factores y aspectos que facilitan u obstaculizan la gestión de conflictos infanto adolescente.</p>	<p>17) ¿Qué factores facilitan la gestión de conflictos con los niños, niñas y adolescentes de la Residencia?</p> <p>18) ¿Qué factores obstaculizan la gestión de conflictos con los niños, niñas y adolescentes de la Residencia?</p> <p>19) ¿Tú crees, que alguno de estos factores ha dificultado de alguna manera tu proceder al momento de abordar la gestión de conflictos con los niños, niñas y adolescentes de la Residencia?</p>

		<p>20) ¿Tú crees, que alguno/s de estos factores han favorecido de alguna manera tu intervención al momento de abordar la gestión de conflictos con los niños, niñas y adolescentes de la Residencia?</p>
	<p>1.4. Identificar el nivel de conocimiento que posee la comunidad de Residencia Emmanuel en relación a la gestión de conflictos infanto adolescente.</p>	<p>1) ¿Qué es para ti un conflicto?</p> <p>9) ¿Consideras que cuentas con las herramientas necesarias para abordar la gestión de conflictos que se presenta con los niños, niñas y adolescentes de la Residencia Emmanuel?</p> <p>11) ¿Consideras que se requiere habitualmente de una capacitación en torno a la gestión de conflictos infanto adolescente en la Residencia?</p>
	<p>1.5. Describir la experiencia personal de los actores de la comunidad en relación a la gestión de conflicto en la Residencia Emmanuel.</p>	<p>7) Describa las estrategias que utilizas en Residencia Emmanuel, al momento de abordar la gestión de conflictos con los niños, niñas y adolescentes.</p> <p>10) ¿Consideras que en la Residencia, alguien cuenta con habilidades para abordar la gestión de conflictos con los niños, niñas y adolescentes?</p> <p>12) ¿Has tenido alguna vez la oportunidad de participar en la gestión de conflictos infanto adolescente en la Residencia?</p> <p>13) ¿Algunas veces te has sentido sobrepasado(a) al momento de abordar la gestión de conflictos con los niños, niñas y adolescentes de la Residencia?</p> <p>14) Cuando te has sentido sobrepasado(a) al momento de gestionar algún conflicto con los niños, niñas y/o adolescentes, tú:</p> <p>21) ¿Cuál es tu rol y/o responsabilidad en cuanto a la gestión de conflictos infanto adolescente en la Residencia?</p>

<p>Nº2</p> <p>Sugerir una propuesta de trabajo basada en la caracterización de la gestión de conflictos infanto adolescente en la comunidad de Residencia Emmanuel.</p>	<p>2.2. Elaborar una propuesta en base a los aportes de los sujetos de estudio de la comunidad de Residencia Emmanuel.</p>	<p>22) ¿Consideras que es necesario realizar alguna actividad para mejorar la gestión de conflictos con los niños, niñas y adolescentes en la Residencia?</p> <p>23) ¿Participarías de las actividades de mejora en la gestión de conflictos en la Residencia?</p> <p>24) Si tuvieses que realizar algún aporte en relación a la gestión de conflictos con los niños, niñas y adolescentes de la Residencia Emmanuel. ¿Qué sería?</p>
--	--	--

RESULTADOS Y ANALISIS DE LA INVESTIGACION

1.- Introducción.

A continuación se presentan los resultados y análisis de los datos recogidos a través del instrumento utilizado, mediante la cual se dará respuesta a las preguntas de investigación procediendo a la comprobación o refutación de la hipótesis planteada.

2.- Resultados y análisis de los datos.

Los resultados que a continuación se presentan son obtenidos del instrumento cuantitativo (cuestionario de opinión semi estructurado) diseñado para el presente estudio, los cuales se detallan a continuación:

- "Cuestionario de opinión aplicado a ETD (Educadoras de Trato Directo), equipo directivo y técnico de la Residencia Emmanuel, en relación a la temática de la gestión de conflictos infanto adolescente".
- "Cuestionario de opinión aplicado a los niños, niñas y adolescentes en relación a la gestión de conflictos".

Para realizar la aplicación de dichos instrumentos, se considero a 10 personas, de las cuales son ETD, equipo directivo y técnico de Residencia Emmanuel. Así como también a 12 niños, niñas y adolescentes en un rango etario de 5 y 16 años de edad, que residen en Residencia Emmanuel.

Es importante señalar que, la utilización de los gráficos expuestos en este apartado son de elaboración propia desprendiéndose directamente de los datos recogidos de ambos cuestionarios antes mencionados, utilizando para ello el cálculo estadístico Excel, considerando el reducido universo con que se contaba. Cabe mencionar que para el análisis de las preguntas abiertas se procedió a utilizar la codificación de las principales tendencias de respuestas, cerrando inicialmente dichas preguntas a través del procedimiento, basado parcialmente en Rojas (2002), el cual consiste en encontrar y darles nombre a los patrones generales de respuesta (respuestas similares o comunes), listar estos patrones y después asignar un valor numérico o símbolo a cada patrón. Así, un patrón constituirá una categoría de respuesta.

2.a) Resultados y análisis Cuestionario de opinión aplicado a ETD (Educadoras de Trato Directo), equipo directivo y técnico de la Residencia Emmanuel:

2.a.1.- Características de la muestra.

En relación a la característica de la muestra es posible concluir que el rango etario va entre los 24 a 49 años, es en su totalidad de género femenino, la mayoría ejerce el cargo de Educadora de Trato directo, habiendo solo una profesional por especialidad (Directora, Trabajadora Social, Psicóloga y Educadora Diferencial), en cuanto al tiempo que llevan en el cargo es aproximadamente hace más de un año, siendo las ETD quienes llevan más tiempo en el cargo a diferencia del equipo Directivo y técnico de la Residencia.

▪ Edad:

El rango etario de ETD, equipo técnico y directivo de Residencia Emmanuel varía entre los 24 y 49 años de edad. Se observa en el gráfico N°1 la presencia de una representatividad heterogénea dentro de las edades.

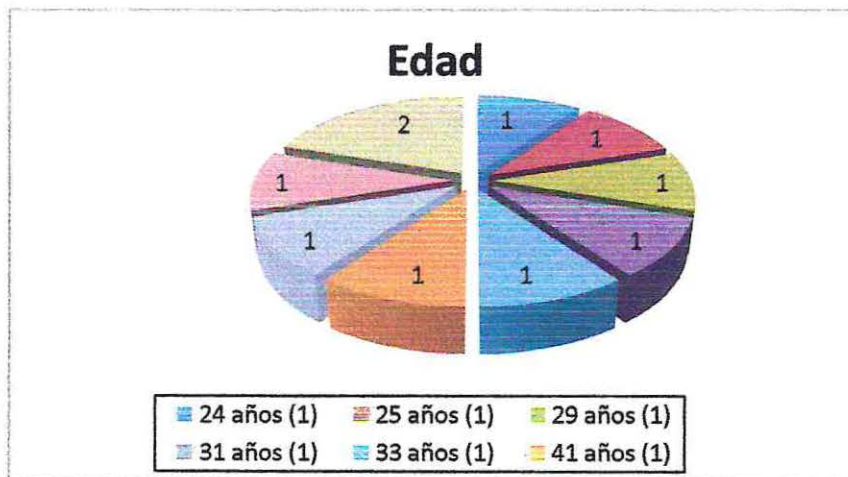


Gráfico número uno

▪ **Cargo:**

En relación al cargo de las personas que trabajan directamente con los niños, niñas y adolescentes, ETD y equipo técnico de Residencia Emmanuel, está compuesto en su mayoría por ETD debido a que su demanda es mayor debido a que son las que ejercen el cuidado directo de los NNA.

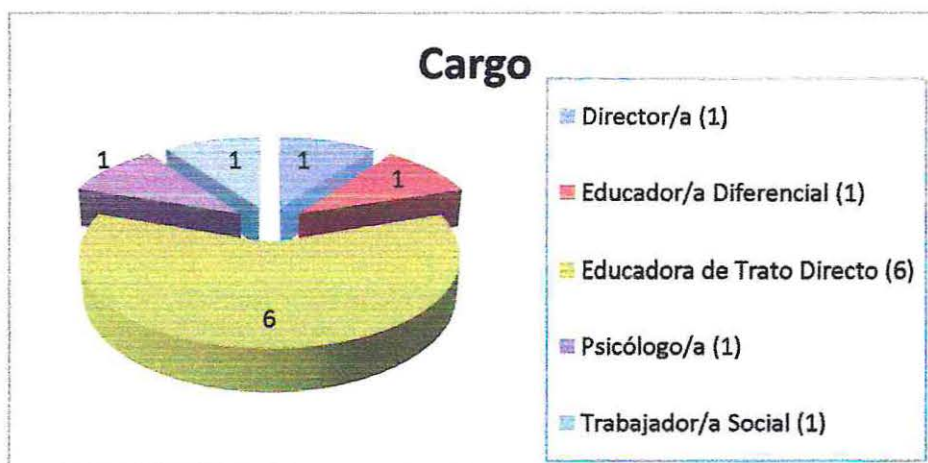


Gráfico número dos

▪ **Antigüedad laboral:**

En relación a los datos representados en el gráfico N°4, es posible inferir que de un total de 10, la frecuencia numérica de (6), lleva trabajando en la Residencia desde hace un año o más, de las cuales en su mayoría corresponde al cargo de ETD, siendo el equipo técnico y directivo relativamente nuevo en el cargo.

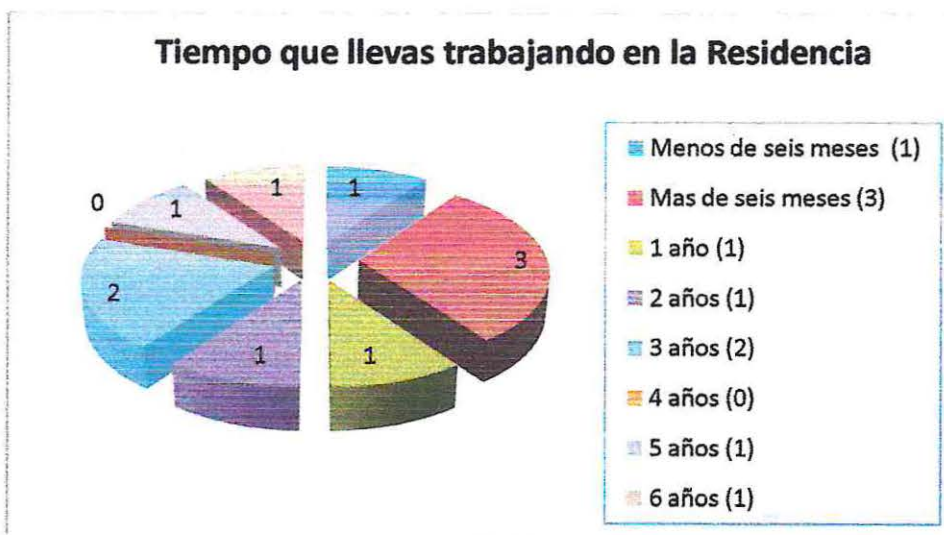


Gráfico número tres

2.a.2.- El análisis de las siguientes preguntas tiene relación con describir a través de la comunidad de Residencia Emmanuel, los conflictos infanto adolescente que se presentan:

- **Pregunta N°4:** Selecciona el conflicto más frecuente que se presente con los niños, niñas y adolescentes de la Residencia.

Es posible apreciar en el gráfico número cuatro, los conflictos más frecuentes que se presentan con los NNA, ambas alternativas con una frecuencia numérica de (3), serían "dificultad para acatar las reglas y normas de la Residencia" y "peleas entre los niños (as) en las que presentan conductas agresivas (física y psicológica)", "desbordes emocionales" y "pataletas" ambas con una frecuencia numérica de (2). En relación a los datos arrojados es posible apreciar que las respuestas se inclinan hacia una tendencia en la cual se incluyen factores propios de la complejidad del perfil que cuentan los NNA institucionalizados, considerando lo complejo que es cuando un conflicto se torna negativo, el cual se transforma en un proceso perjudicial donde aparece la violencia siendo esta resultado de la irracionalidad, exceso de fuerza ejercida mediante el mecanismo instintivo.

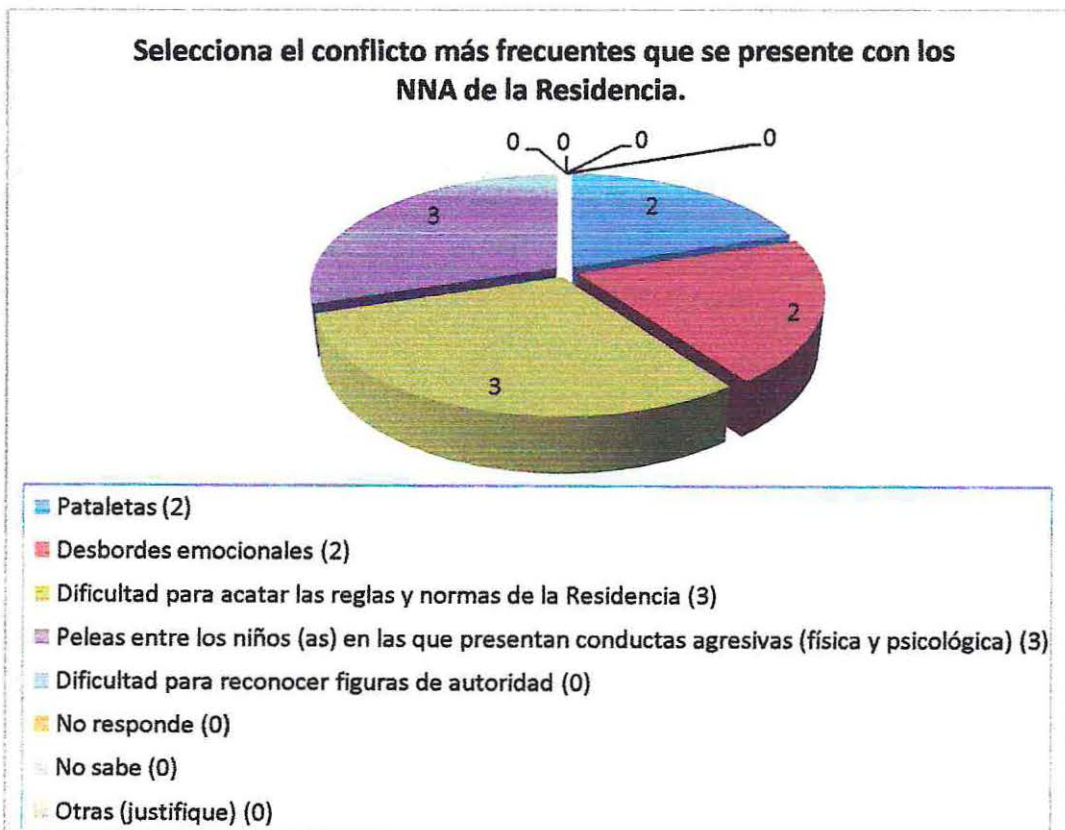


Gráfico número cuatro

- **Pregunta N5:** ¿Cuál o cuáles son los conflictos más difíciles de resolver con los niños, niñas y adolescentes de la Residencia? y ¿por qué?

En relación a los datos arrojados, es posible inferir que los conflictos considerados más difíciles de resolver serían, “acatar las normas y límites” representados con una frecuencia numérica de (5), seguido de “desbordes emocionales” con una frecuencia numérica de (3), “las pataletas” con una F.N. de (1) y “mala conducta escolar” con una F.N. de (1).

Referente a las razones del por qué se presentan dichos conflictos, quienes fundamentaron sus respuestas manifestaron lo siguiente:

En cuanto a desbordes emocionales, “que psicológicamente los NNA están afectados” con una frecuencia de mención (3), la “dificultad para acatar límites y normas”, se expresa “que ello se debería a que, no hay hábitos relacionados con esta temática” con una F.M. de (1) y “se imitaba conductas de NNA, mas grandes que habían anteriormente en Residencia” (1). “En el caso de las pataletas” que “serian difíciles de bordar” con una frecuencia de mención de (1), así como también que se imitaba conductas de NNA, mas grandes que habían anteriormente en Residencia (1).

Es preciso mencionar que quienes no fundamentan su respuesta corresponde a una frecuencia de mención (3), situación que podría indicar alguna dificultad en el diseño del instrumento o por parte del sujeto en aplicar los contenidos de la pregunta.

En relación a los datos recabados, la respuesta que obtuvo una mayor frecuencia numérica “acatar las normas y límites” (5), seguido de “desbordes emocionales” (3), lo cual refleja similitud de respuestas en relación a la pregunta número cuatro. Lo cual indicaría que dichos conflictos se harían complejos de resolver, considerando factores como la complejidad del perfil de los NNA, dada las diversas vulneraciones de derechos que han vivenciado, sumado a ello los efectos de la institucionalización.

Aspectos a medir.	Códigos	Categorías (patrones o respuestas con mayor frecuencia de mención)	Frecuencia de mención
Conflictos más difíciles de resolver con los NNA	1	Las pataletas.	1
	2	Acatar las normas y límites	5
	3	Desbordes emocionales	3
	4	Mala conducta escolar	1
Razones de por qué serian difíciles de resolver los conflictos.	1	Pataletas: complicadas de abordar.	1
	2	Dificultad en acatar límites y normas: - No hay hábitos relacionados con esta temática.	1
		-Se imitaba conductas de NNA, mas grandes que habían anteriormente en Residencia.	1
	3	Desbordes emocionales: - Psicológicamente los NNA están afectados.	3
	4	Mala conducta escolar: ETD, no están presente en contexto para abordar situación.	1
5	No Fundamenta respuesta.	3	

Tabla N°1: Decodificación de preguntas abiertas.

- **Pregunta N°6:** ¿En qué momento se producen habitualmente los conflictos con los niños, niñas y adolescentes en la Residencia? (Especifique: cómo, cuándo, dónde y horario).

En relación a los datos arrojados, la mayor parte de los conflictos “se desarrollan dentro de la Residencia” con una frecuencia de mención de (8), se incluye en dicha categoría a “la escuela” con una F.M. de (1). Referente “al horario en que se presentan los conflictos”, “es durante la tarde” con una frecuencia de mención de (3), presentando dicho aspecto de medición una omisión de respuesta con una F.M. de (3).

En cuanto al aspecto a medir relacionado con “la causalidad del conflicto” arroja lo siguiente:

Cuando “están todos/as juntos ya que hay discrepancia de opiniones y diferencias individuales”, con una mención de frecuencia de (3), seguido de “cuando no se favorece el dialogo con los NNA” con una F.M. de (2) y “cuando están profesionales, ya que NNA requieren atención de quienes cuentan con más herramientas” con una F.M. de (1), se presenta una omisión de respuesta de dicho aspecto a medir con una F.M. de (3) y una omisión de respuesta a dicha pregunta de una F.M. de (1).

En relación a lo expuesto es posible apreciar, que el hecho de que los conflictos se den principalmente durante el horario de la tarde y porque se encuentran todos en la Residencia, puede ser un indicador de que se requeriría de una rutina mas estructurada y propuesta de actividades con el propósito de que los NNA canalicen sus energías en estas, disminuyendo las probabilidades de que se generen conflictos.

Aspectos a medir.	Códigos	Categorías (patrones o respuestas con mayor frecuencia de mención)	Frecuencia de mención
Lugar donde se presentan los conflictos	1	Lugar: -Residencia	8
		- Colegio.	1
Horario donde se presentan los conflictos.	1	Horario: -Durante la tarde.	6
	2	No responde categoría de dicho aspecto a medir.	3
Causalidad del conflicto.	1	Cuando no se favorece el dialogo con los NNA	2
	2	Cuando están todos/as juntos ya que hay discrepancia de opiniones y diferencias individuales.	3
	3	Cuando están profesionales, ya que NNA requieren atención de quienes cuentan con más herramientas.	1
	4	No responde categorías de dicho aspecto a medir:	3
	1	No Responde pregunta.	1

Tabla N°2: Decodificación de preguntas abiertas.

2.a.3. El análisis de las siguientes preguntas tiene relación con identificar a través de la comunidad de Residencia Emmanuel, las estrategias y prácticas utilizadas en la gestión de conflictos infanto adolescente.

- **Pregunta N°8:** Describa las estrategias que se utilizan en Residencia Emmanuel, al momento de abordar la gestión de conflictos con niños, niñas y adolescentes.

A través de los datos recabados se refleja que como estrategia más utilizada en la Residencia para la resolución de conflictos es “el favorecimiento del diálogo” con una frecuencia de mención de (5), seguido de “aplicar sanción según corresponda” con una F.M. de (3), “se clarifican límites y responsabilidades” con una F.M. de (2), “se contiene a quien esté en crisis” con una F.M. de (2), “se calma la situación” con una F.M. de (1), “se está en la misma línea de trabajo” con un F.M de (1). Cabe mencionar que se obtiene una omisión de respuesta de una frecuencia numérica de (5), de un total de 10 sujetos a quienes se aplica el instrumento, en relación a ello es posible inferir que quizás haya habido dificultad en la comprensión del instrumento o que no aplica los contenidos de la pregunta.

A raíz de los datos arrojados es posible apreciar que las estrategias utilizadas por los sujetos de estudio en la gestión de conflictos con los NNA, se caracteriza principalmente por el favorecimiento del diálogo, indicando la presencia de lo que se denomina desde la literatura del conflicto, (Ury, 2005) “tercer lado” que se refiere a la intervención de un tercero que posee habilidades comunicativas, impone respeto y se manifiesta contra la violencia, intentado demostrar la existencia de una real alternativa al conflicto.

Aspectos a medir.	Códigos	Categorías (patrones o respuestas con mayor frecuencia de mención)	Frecuencia de mención
Estrategias utilizadas en Residencia Emmanuel para abordar la gestión de conflictos.	1	Se contiene a quien esté en crisis	2
	2	Se calma la situación	1
	3	Se favorece el diálogo	5
	5	Se clarifican límites y responsabilidades	2
	6	Se aplica sanción según corresponda.	3
	7	Se está en la misma línea de trabajo.	1
	8	No responden pregunta	5

Tabla N°3: Decodificación de preguntas abiertas.

- **Pregunta N° 15:** ¿Existe en la Residencia algún tipo de protocolo o instructivo, a través del cual se den lineamientos de cómo abordar la gestión de conflictos con los niños, niñas y adolescentes de la Residencia?

En relación a los datos arrojados, con una frecuencia numérica de (6) “afirman la existencia de algún tipo de protocolo e instructivo que otorga lineamientos para abordar la gestión de conflictos”, a diferencia de la frecuencia numérica de (4) representa a sujetos que “niega la existencia de dicho protocolo o instructivo”. Referente a ello es posible inferir que no existe una comunicación fluida en la Residencia en relación a la entrega de información estructurada referente a los lineamientos a seguir para abordar los conflictos infanto

adolescente, lo cual podría ser un factor que dificulte el proceder de las ETD, equipo Directivo y técnico en la gestión de conflictos con los NNA.



Gráfico número cinco

- **Pregunta N°16:** En caso de que exista dicho protocolo o instructivo, e incluso en el caso de que se llegue a elaborar alguno: ¿Consideras que sería posible llevar a la práctica lo estipulado en este?

De acuerdo a los datos arrojados, un número de (7) sujetos responde que sí, es posible llevar a la práctica lo estipulado en dicho protocolo o instructivo, en contraste con el número de (2) sujetos que afirma que no. Existe una omisión de respuesta a la pregunta de (2) sujetos y solo (6) fundamentan su respuesta. Las cuales se detallan en la tabla número cinco, donde quienes afirman que sí se llevaría a cabo dicho protocolo o instructivo dado que, "las instrucciones que se dan se llevan a cabo" obtiene una frecuencia de mención de (2), "si se contara con ETD comprometidas" una F.M. de (1) y "somos adultos y con criterio formado" una F.M. de (1). Con respecto a la afirmación de que no sería posible llevar a cabo dicho protocolo o instructivo una F.M de (2) expresa "que sería difícil que algo tan estructurado se lleve a cabo".

Es posible inferir que los sujetos de estudio consideran que sí es posible llevar a la práctica lo que se estipule en dicho protocolo o instructivo referente a la gestión de conflictos infanto adolescente, lo cual sería un indicador positivo que demuestra disposición al momento de pretender ejecutar algún tipo de capacitación.

En caso de que exista dicho protocolo o instructivo, e incluso en el caso de que se llegue a elaborar alguno: ¿Consideras que sería posible llevar a la práctica lo estipulado?

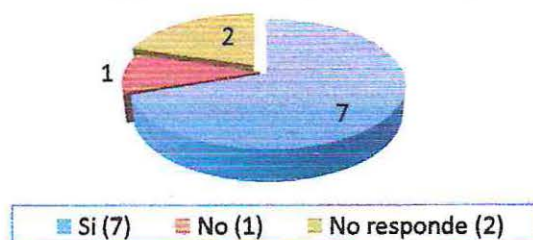


Gráfico número seis

Aspectos a medir.	Códigos	Categorías (patrones o respuestas con mayor frecuencia de mención)	Frecuencia de mención
Si sería posible llevar a la práctica dicho protocolo o instructivo.	1	Instrucciones que se dan se llevan a cabo	2
	2	Si se contara con ETD comprometidas	1
	3	Somos adultos y con criterio formado	1
No sería posible llevar a la práctica dicho protocolo o instructivo.	1	Difícil que algo tan estructurado se lleve a cabo	2
	2	No fundamentan respuestas	2

Tabla N°4: Decodificación de preguntas abiertas.

2.a.4. El análisis de las siguientes preguntas tiene relación con identificar a través de la opinión de la comunidad de Residencia Emmanuel, factores y aspectos que facilitan u obstaculizan la gestión de conflictos infanto adolescente.

- **Pregunta N°17:** ¿Qué factores facilitan la gestión de conflictos con los niños, niñas y adolescentes de la Residencia?

De acuerdo a los datos arrojados es posible inferir como factor facilitador de la gestión de conflictos infanto adolescente identificado por ETD, equipo directivo y técnico de la Residencia, sería "el mutuo acuerdo referente a normas, límites y lineamientos establecidos" con una frecuencia de mención de (5), seguido de la confianza y respeto mutuo con una F.M. de (4), así como también "La retroalimentación periódica de los casos" con una F.M. de (2). Referente a lo expuesto es posible apreciar que los sujetos de estudio identifican como esencial la cohesión de grupo y coherencia en los lineamientos de trabajo, lo que sería un factor facilitador al momento de abordar la gestión de conflictos con los NNA.

Aspectos a medir.	Códigos	Categorías (patrones o respuestas con mayor frecuencia de mención)	Frecuencia de mención
Factores que facilitan la gestión de conflictos infanto adolescente.	1	Retroalimentación periódica de los casos	2
	2	Mutuo acuerdo referente a normas, límites y lineamientos establecidos.	5
	3	Confianza y respeto mutuo	4

Tabla N°5: Decodificación de preguntas abiertas

- **Pregunta N°18:** ¿Qué factores obstaculizan la gestión de conflictos con los niños, niñas y adolescentes de la Residencia?

En relación a los factores que dificultan la gestión de conflictos infanto adolescente en Residencia Emmanuel, se identifica mayormente con una frecuencia de mención de (5) la "Falta de un mutuo acuerdo referente a normas, límites y lineamientos establecidos", seguido de el "perfil del niño, niña o adolescente" con una F.M. de (2), también se obtiene como categoría la intolerancia de los adultos con una F.M. de (1), "escaso manejo de información por parte de las ETD al intervenir" con una F.M. de (1) y "Diferencia (favoritismo) para con los NNA por parte de las ETD al intervenir" con una F.M. de (1).

En relación a los datos arrojados, es posible apreciar una contradicción entre las respuestas número 17 y 18, dado que los sujetos de estudio identifican en su mayoría "al mutuo acuerdo referente a normas y límites establecidos" como facilitador y obstaculizador, reflejando una inconsistencia en las respuestas, lo cual se podría deber a alguna dificultad presente en el instrumento o que no aplica el contenido de la pregunta. Cabe destacar que se mencionan como otros factores obstaculizadores "el perfil del niño" y el "escaso manejo de información por parte de las ETD al intervenir", siendo ello un indicador que denotaría la necesidad de generar algún tipo de capacitación en relación a la temática de la gestión de conflictos.

Aspectos a medir.	Códigos	Categorías (patrones o respuestas con mayor frecuencia de mención)	Frecuencia de mención
Factores que dificultan la gestión de conflictos infanto adolescente.	1	El perfil del niño, niña o adolescente.	2
	2	Falta de un mutuo acuerdo referente a normas, límites y lineamientos establecidos.	5
	3	Intolerancia de los adultos	1
	4	Escaso manejo e información por parte de las ETD al intervenir	1
	5	Diferencia (favoritismo) para con los NNA por parte de las ETD al intervenir.	1

Tabla N°6: Decodificación de preguntas abiertas.

- **Pregunta N°19:** ¿Tú crees, que alguno de estos factores ha dificultado de alguna manera tu proceder al momento de abordar la gestión de conflictos con los niños, niñas y adolescentes de la Residencia?

En relación a los datos recabados, es posible apreciar que los sujetos de estudio identifican mayormente a “la escasez de herramientas técnicas y teóricas que sustenten tu intervención en relación a la gestión de conflictos con los niños, niñas y adolescentes” con una frecuencia numérica de (4), así como también al perfil que presentan los NNA considerando la grave vulneración de derechos que han vivenciado. Es preciso mencionar que (5) sujetos no responden la pregunta, lo cual se debería a alguna dificultad presente en el instrumento o que no aplicarían los contenidos de la respuesta.

En relación a ello es posible inferir que el factor que dificultaría la gestión de conflictos infanto adolescente, sería la escasez de herramientas técnicas y teóricas que sustentarían la intervención de ETD, equipo directivo y técnico de Residencia Emmanuel, lo cual denota que los sujetos de estudio estarían conscientes de su falta de herramientas en relación a la temática y la importancia de adquirirlas y potenciarlas para la mejora de su proceder en relación a esta.

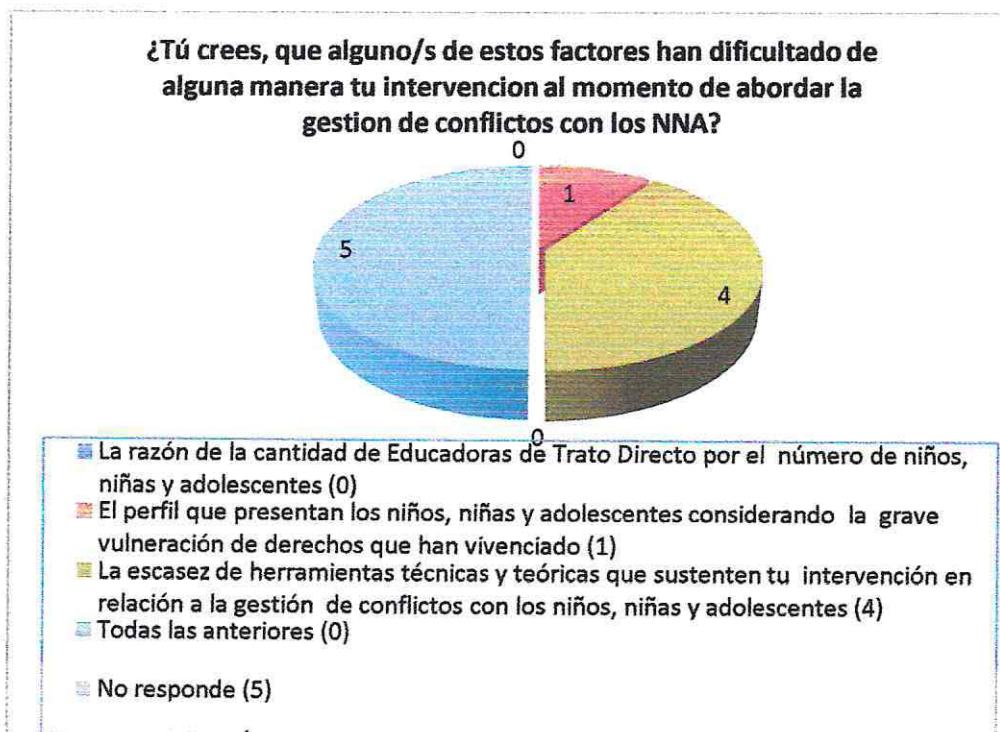


Gráfico número siete

- **Pregunta N°20:** ¿Tú crees, que alguno/s de estos factores han favorecido de alguna manera tu intervención al momento de abordar la gestión de conflictos con los niños, niñas y adolescentes de la Residencia?

En relación a los datos recabados es posible apreciar que se identifica mayormente como factor que ha favorecido la gestión de conflictos con los NNA de la Residencia "el mutuo apoyo y retroalimentación existente entre ETD y equipo técnico" con una frecuencia numérica de (5), seguido de la alternativa de "todas las anteriores" con una frecuencia numérica de (2), la cual incluye la alternativa de "la adquisición de herramientas para poder abordar la gestión de conflictos a través de capacitaciones gestionadas desde la Residencia". Cabe mencionar que una frecuencia numérica de (2), no responden la pregunta, así como también la alternativa "otras (justifique)" se ve representada por (1) en donde expresa que el factor que ha favorecido su intervención ha sido "la experiencia en el trabajo con los NNA". Cabe destacar que se reconoce mayormente como factor que ha favorecido la intervención al momento de abordar los conflictos con los NNA, "el mutuo apoyo y retroalimentación existente entre ETD y equipo técnico", lo cual indicaría mayormente que los sujetos de estudio otorgan cierto nivel de importancia a dicho factor el cual se encontraría presente en el contexto residencial, siendo de alguna manera un facilitador al momento de intervenir en dicha temática.

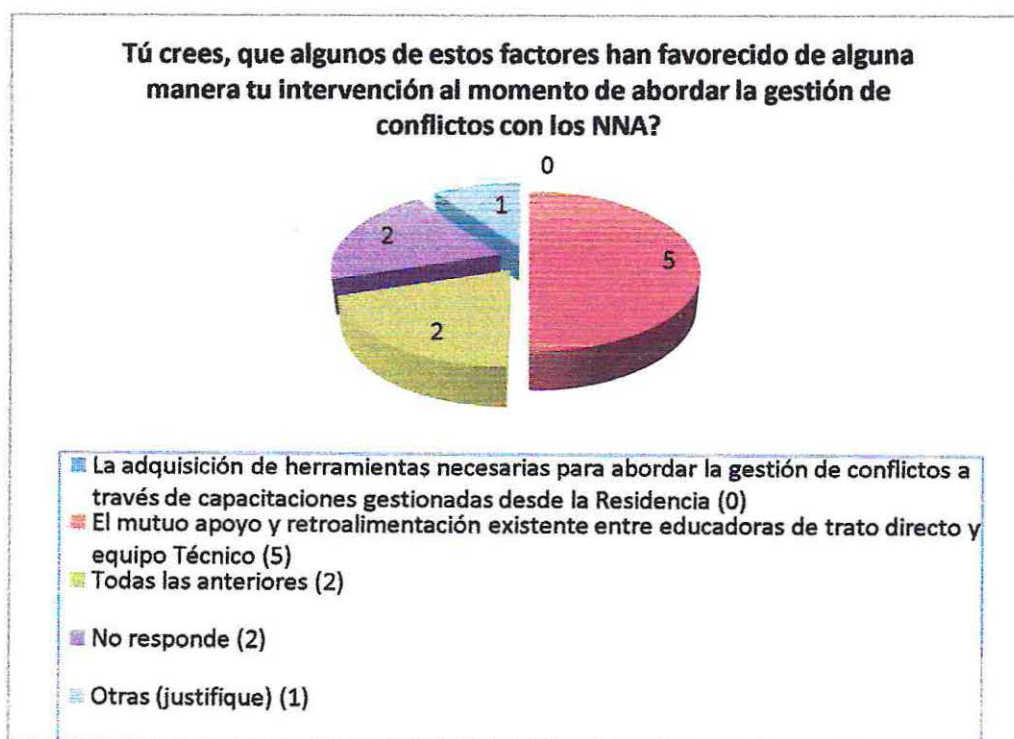


Gráfico número ocho

2.a.5.- El análisis de las siguientes preguntas tiene relación con identificar el nivel de conocimiento que posee la comunidad de Residencia Emmanuel en relación a la gestión de conflictos infante adolescente.

- **Pregunta N°1:** ¿Qué es para ti un conflicto?

En relación a los datos recabados, es posible apreciar los sujetos de estudio mayormente entienden “por conflicto”, como “una diferencia de opiniones entre una o más personas”, obteniendo una frecuencia de mención de (5), identificando otros elementos del concepto como, “situación de difícil resolución” con una F.M. de (1), situación que expone confrontación verbal o física” con una F.M. de (1),” Se promueve por la incomprensión de la diversidad de opiniones” F.M. de (1) y “variables en disputa” con una F.M. de (1).

A raíz de lo expuesto es posible inferir, que los sujetos de estudio manejan en su totalidad elementos teóricos del concepto conflicto, pero cabe destacar que se identifico en su mayoría elementos de cuando un conflicto se torna negativo, es decir, no incorporan que el conflicto es connatural a los seres humanos, que forma parte de nuestro desarrollo, y que tiene características positivas dependiendo de cómo se aborde este.

Aspectos a medir.	Códigos	Categorías (patrones o respuestas con mayor frecuencia de mención)	Frecuencia de mención
Reconocimiento del concepto conflicto.	1	Diferencia de opinión entre una o más personas.	6
	2	Situación de difícil resolución	1
	3	Situación que expone confrontación verbal o física.	1
	4	Se promueve por la incomprensión de la diversidad de opiniones.	1
	5	Variables en disputa	1

Tabla N°7: Decodificación de preguntas abiertas

- **Pregunta N°9:** ¿Consideras que cuentas con las herramientas necesarias para abordar la gestión de conflictos que se presenta con los niños, niñas y adolescentes de la Residencia Emmanuel?

En relación a los datos arrojados, es posible inferir que los sujetos de estudio manifestaron en su mayoría que “si cuenta con las herramientas necesarias para bordar los conflictos con los NNA de la Residencia” representado con una frecuencia numérica de (6), en contraste con quienes manifestaron “no contar con dichas herramientas....” Representado con una frecuencia numérica de (4).

Con respecto a la fundamentación de las respuestas, solo una frecuencia numérica de (6) lo hace, lo cual hace posible inferir que los sujetos de estudio presentaron alguna dificultad con el instrumento o que no aplican los contenidos de la pregunta. Por lo demás, quienes si fundamentan y consideran “que si cuentan con herramientas para abordar los conflictos con los NNA” describen las siguientes categorías “existe mutuo apoyo y trabajo en equipo” representado con una frecuencia de mención de (2), así como también “educar

con amor y respeto” con una F.M. (1), respecto a la alternativa “que no cuentan con herramientas para abordar los conflictos con los NNA”, aparecen las categorías de “se requiere contar con capacitaciones, ya que se borda la gestión de conflictos desde la experiencia” con una F.M. de (2), así como también “no existe especialización y muchas veces se resuelve desde la experticia de cada profesional” con una F.M. de (1)

Referente a los datos recabados, es posible apreciar que la mayoría de los sujetos de estudio respondió que “si cuenta con las herramientas necesarias para abordar los conflictos con los NNA de la Residencia” (6), fundamentado principalmente “que existe mutuo apoyo y trabajo en equipo” (2) y “educar con amor y respeto” (1), llamando la atención que no reconozcan la incorporación de conocimiento teórico y práctico en relación a la temática como parte esencial de contar herramientas, en contraste con quienes manifestaron “que no cuentan con herramientas para abordar los conflictos con los NNA”(4), los cuales si manifestaron que se requieren de capacitaciones en relación a la materia.

Respuesta	Frecuencia numérica de respuesta		
Si	6		
No	4		
Fundamenta	6	Si	3
		No	3

Tabla frecuencia numérica N°1

Aspectos a medir.	Códigos	Categorías (patrones o respuestas con mayor frecuencia de mención)	Frecuencia de mención
No cuenta con herramientas.	1	Existe mutuo apoyo y trabajo en equipo.	2
	2	Educación con amor y respeto.	1
Si cuenta con herramientas	1	No existe especialización y muchas veces se resuelve desde la experticia de cada profesional	1
	2	Se requiere contar con capacitaciones, ya que se aborda la gestión de conflictos desde la experiencia.	2

Tabla N°8: Decodificación de preguntas abiertas.

- **Pregunta N°11:** ¿Consideras que se requiere habitualmente de una capacitación en torno a la gestión de conflictos infante adolescente en la Residencia?

En relación a los datos arrojados, es posible inferir que los sujetos de estudio manifiestan mayormente que “si se requiere habitualmente de una capacitación en torno a la gestión de conflictos infante adolescente” alternativa representada por una frecuencia numérica de (8). Respecto a la alternativa de que “no se requiere habitualmente de una capacitación en torno a la gestión de conflictos infante adolescente” con una frecuencia numérica de (1), y “no responde” (1). Lo cual refleja por parte de los sujetos de estudio, un reconocimiento y disposición de incorporar herramientas que propicien la mejora de las estrategias al momento abordar la gestión de conflictos infante adolescente en la Residencia.

Respuesta	Frecuencia numérica de respuesta
Si	8
No	1
No responde	1
Total respuestas	10

Tabla frecuencia numérica N°2

2.a.6.- El análisis de las siguientes preguntas tiene relación con describir la experiencia personal de los actores de la comunidad en relación a la gestión de conflictos en la Residencia Emmanuel.

- **Pregunta N°7:** Describa las estrategias que utilizas en Residencia Emmanuel, al momento de abordar la gestión de conflictos con los niños, niñas y adolescentes.

En relación a los datos arrojados es posible inferir que la estrategia más utilizada por ETD, equipo directivo y técnico para abordar la gestión de conflictos infanto adolescente en Residencia Emmanuel sería el "diálogo" con una frecuencia de mención de (7), seguida de "aplicar sanción según corresponda" con una F.M. de (5), "se clarifican límites y responsabilidades" con una F.M. de (4), "se calma la situación" con una F.M. de (3), "se retiran a quien o quienes generen el conflicto" con una F.M. de (2), siendo mencionado el aspecto de "Si no puede resolver el conflicto la educadora solicita ayuda a un profesional" con una F.M. de (1). Referente a los datos arrojados es posible inferir que existe una relación directa con la pregunta número ocho la cual se refiere a las estrategias utilizadas en la Residencia para abordar los conflictos, donde la mayoría de los sujetos de estudio se inclina por el diálogo, siendo también posible apreciar a través de las otras respuestas que los sujetos de estudio reconocen con claridad desde su experiencia personal el procedimiento que se utiliza en la Residencia al abordar los conflictos con los NNA.

Aspectos a medir.	Códigos	Categorías (patrones o respuestas con mayor frecuencia de mención)	Frecuencia de mención
Estrategias que utilizas en Residencia Emmanuel para abordar la gestión de conflictos.	1	Se retira a quien, o quienes generen el conflicto.	2
	2	Se calma la situación	3
	3	Se favorece el diálogo	7
	4	Indagar el origen de la situación de conflicto.	2
	5	Se clarifican límites y responsabilidades	4
	6	Se aplica sanción según corresponda.	5
	7	Si no puede resolver el conflicto la educadora solicita ayuda a un profesional.	1

Tabla N°8: Decodificación de preguntas abiertas.

- **Pregunta N°10:** ¿Consideras que en la Residencia, alguien cuenta con habilidades para abordar la gestión de conflictos con los niños, niñas y adolescentes?

En relación a los datos arrojados, los sujetos de estudio mayormente afirman “considerar que en la Residencia, alguien cuenta con habilidades para abordar la gestión de conflictos con los niños, niñas y adolescentes” esto representado en una frecuencia numérica de (7), en contraste a quienes negaron que alguien contase con dichas habilidades siendo representado con una frecuencia numérica de (2). Cabe mencionar que existió una omisión de respuesta con una frecuencia numérica de (2).

En cuanto a la fundamentación de la respuesta cuya frecuencia numérica es de (7), quienes con una F.N. de (5) fundamenta que “Si” es posible apreciar la categoría “el equipo de profesionales es quienes apoyan en las intervenciones con los NNA” con una frecuencia de mención de (4), seguido de “los NNA nos respetan y quieren, demostrándolo con su buena conducta” de una F.M. de (1). Y quienes fundamentan “No” con una frecuencia numérica de (2), mencionan las categorías de “no existe especialización y muchas veces se resuelve desde la experticia de cada profesional” con una F.M. de (1), y “no se cuenta con habilidades, ni se nos han entregado herramientas necesarias a través de talleres con una F.M. de (1).

De acuerdo a lo expresado por los sujetos de estudio, quienes mayormente consideran “que en la Residencia, alguien cuenta con habilidades para abordar la gestión de conflictos con los NNA” (7), fundamentado principalmente “que el equipo de profesionales es quienes apoyan en las intervenciones con los NNA” (5), lo cual refleja que no todos los sujetos de atención reconocen contar con herramientas suficientes para abordar los conflictos ya que se considera solo a los profesionales como apoyo fundamental en las intervenciones con los NNA.

Respuesta	Frecuencia numérica de respuesta		
Si	6		
No	2		
No responde	2		
Fundamentan respuesta	7	Si	5
		No	2

Tabla frecuencia numérica N°3

Aspectos a medir.	Códigos	Categorías (patrones o respuestas con mayor frecuencia de mención)	Frecuencia de mención
Si, alguien cuenta con Habilidades.	1	El equipo de profesionales es quienes apoyan en las intervenciones con los NNA.	4
	2	Los NNA nos respetan y quieren, demostrándolo con su buena conducta	1
No, hay alguien que cuente con Habilidades.	1	No existe especialización y muchas veces se resuelve desde la experticia de cada profesional	1
	2	No se cuenta con habilidades, ni se nos han entregado herramientas necesarias a través de talleres.	1

Tabla N°9: Decodificación de preguntas abiertas.

- **Pregunta N°12:** ¿Has tenido alguna vez la oportunidad de participar en la gestión de conflictos infante adolescente en la Residencia?

De acuerdo a los datos recabados, la mayor parte de los sujetos de estudio manifestó que "sí, ha tenido alguna vez la oportunidad de participar en la gestión de conflictos" alternativa con una frecuencia numérica de (6), y quienes han manifestado "no, haber tenido alguna vez la oportunidad de participar en la gestión de conflictos" con una F.N de (3). Es preciso mencionar que en dicha pregunta se debía fundamentar solo la alternativa "no", la que ha sido representada por una F.N. de (2), en la cual se destacan las categorías de "No ha estado presente al momento de presentarse algún conflicto" con una mención de frecuencia de (1), así como también "la institución no ha entregado capacitación referente a la temática" con una F.M. de (1). Referente a los datos arrojados, es posible apreciar que la mayoría de los sujetos de estudio manifiesta que "sí, ha tenido alguna vez la oportunidad de participar en la gestión de conflictos" (6), lo cual indica que estos tienen claro su rol en cuanto a la intervención en la gestión de conflictos con los NNA, cabe señalar que llama la atención los sujetos que señalaron "no haber tenido la oportunidad de participar en la gestión de conflictos" (3), dado que en sus fundamentos señalan, no haber estado presente en dicha oportunidad y que en la Institución no le ha entregado las herramientas necesarias, lo cual podría ser un indicador que señale la necesidad de reforzar la temática de la gestión de conflictos en los sujetos de estudio.

Respuesta	Frecuencia numérica de respuesta		
Si	6		
No	3		
No responde	1		
Fundamentan respuesta	2	Si	0
		No	2

Tabla frecuencia numérica N°3

Aspectos a medir.	Códigos	Categorías (patrones o respuestas con mayor frecuencia de mención)	Frecuencia de mención
No ha tenido oportunidad de participar en la gestión de conflictos	1	No ha estado presente al momento de presentarse algún conflicto	1
	2	La institución no ha entregado capacitación referente a la temática.	1

Tabla N°10: Decodificación de preguntas abiertas.

- **Pregunta N°13:** ¿Algunas veces te has sentido sobre pasado(a) al momento de abordar la gestión de conflictos con los niños, niñas y adolescentes de la Residencia?

De acuerdo a los datos arrojados es posible inferir que la mayor parte de los sujetos de estudio, manifestó "Sí, sentirse algunas veces sobre pasado(a) al momento de abordar la gestión de conflictos con los niños, niñas y adolescentes de la Residencia? Representado en una frecuencia numérica de (6) y quienes manifestaron "No, haberse sentido alguna vez sobrepasados al momentos de abordar la gestión de conflictos..." son representados por una frecuencia numérica de (4).

Respuesta	Frecuencia numérica de respuesta
Si	6
No	4
No sabe	0
No responde	0
Total respuestas	10

Tabla frecuencia numérica N°4

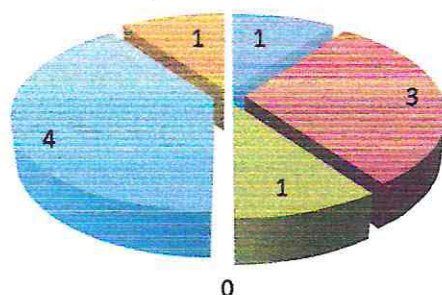
- **Pregunta 14:** Cuando te has sentido sobrepasado(a) al momento de gestionar algún conflicto con los niños, niñas y/o adolescentes, tú:

En relación a los datos recabados, cuando los sujetos de estudio se sienten sobrepasados al momento de gestionar algún conflicto con los NNA, la mayoría de quienes responden la pregunta (6), se inclinan por la alternativa "Acudes a un colega o parte del equipo técnico para que te apoye en la intervención" representada con una frecuencia numérica de (3) lo cual denota la presencia de un apoyo mutuo al momento de intervenir con los NNA, siendo fundamental dada la constante exigencia y complejidad que se presenta en el contexto de la institucionalización infanto adolescente.

Es preciso señalar que otras alternativas señaladas como "Acudes a un colega o parte del equipo técnico para derivar el caso y que este o estos procedan a intervenir" con una F.N. de (1), "de todas formas intervienes, aun teniendo presente que dicha intervención puede complejizarse" con una F.N. de (1), las cuales también se caracterizan por la realización de un trabajo en equipo.

En cuanto a quien opta por la alternativa "otras" con una F.N. de (1) menciona que "en el tiempo en que el personal era escaso en el turno día, se debía improvisar entre el aseo, cocina y los niños que era prioridad pasaban a segundo plano". Lo cual refleja parte de una necesidad que estuvo presente en el contexto, en la cual no existe una diferenciación de los roles lo que propiciaría una menor atención al rol principal de una ETD que es intervenir con los NNA. Cabe mencionar que esta pregunta tuvo una omisión de (4), lo cual indicaría la probabilidad de que se presentó alguna dificultad en el instrumento o que no aplica conceptos de la pregunta.

Cuando te has sentido sobrepasado(a) al momento de gestionar algún conflicto con los NNA, tú:



- Acudes a un colega o parte del equipo técnico para derivar el caso y que este o estos procedan a intervenir (1)
- Acudes a un colega o parte del equipo técnico para que te apoye en la intervención (3)
- De todas formas intervienes, aun teniendo presente que dicha intervención puede complejizarse (1)
- Generalmente evitas intervenir, ya que consideras que te sientes muy sobrepasado (0)
- No responde (4)
- Otras (justifique) (1)

Gráfico número nueve: (elaboración propia)

- **Pregunta N°21:** ¿Cuál es tu rol y/o responsabilidad en cuanto a la gestión de conflictos infanto adolescente en la Residencia?

En relación a los datos recabados a través de quienes respondieron la pregunta con una frecuencia numérica de (7), la categoría "abordar y contener el conflicto" obtuvo una mayor frecuencia de mención (4), así como también se presentaron las categorías de "escuchar la opinión de los NNA" con una F.M. de (1), "proporcionar las directrices de intervención con los NNA y supervisar que se cumplan" F.M. de (1), "mi rol es poco influyente" con una F.M. de (1). En relación a lo expuesto se destaca el hecho de que se tenga claro un elemento esencial al intervenir en una situación de conflicto, que es abordarlo y contenerlo.

Es preciso destacar que dichas categorías fueron expresadas por diversos cargos correspondientes a ETD, equipo directivo y técnico, lo cual pudo haber sido un factor que incidiera en la diversidad de categorías manifestadas, pero aun así los sujetos de estudio manifestaron mayormente tener claro su rol al momento de abordar la gestión de conflictos con los NNA.

Respuesta	Frecuencia numérica de respuesta
Responde	7
No responde	3
Fundamenta	7
No fundamenta	0
Total respuestas	10

Tabla frecuencia numérica N°5

Aspectos a medir.	Códigos	Categorías (patrones o respuestas con mayor frecuencia de mención)	Frecuencia de mención
Cuál es tu rol y/o responsabilidad en cuanto a la gestión de conflictos infanto adolescente	1	Abordar y contener el conflicto	4
	2	Escuchar la opinión de los NNA	1
	3	Mi rol es poco influyente	1
	4	Proporcionar las directrices de intervención con los NNA y supervisar que se cumplan	1

Tabla N°11: Decodificación de preguntas abiertas.

2.a.7.- El análisis de las siguientes preguntas tiene relación con elaborar una propuesta en base a los aportes de los sujetos de estudio de la comunidad de Residencia Emmanuel.

- **Pregunta N°22:** ¿Consideras que es necesario realizar alguna actividad para mejorar la gestión de conflictos con los niños, niñas y adolescentes en la Residencia?

En relación a los datos recabados, es posible apreciar que la mayoría de los sujetos de estudio considera que "sí, es necesario realizar alguna actividad para mejorar la gestión de conflictos con los NNA en la Residencia" representado con una frecuencia numérica de (7), fundamentando sus respuestas (6), quienes manifiestan "que es necesario para aprender referente a la temática" (3), "necesidad de dirigir capacitación a ETD"(2) y es necesaria para que los NNA se mantengan ocupados y boten energías (1). Referente a lo expuesto es posible apreciar que la mayoría de los sujetos de estudio reconoce la importancia de realizar alguna actividad para mejorar la gestión de conflictos, fundamentando principalmente que se requiere de algún tipo de capacitación para adquirir conocimientos en relación a la temática.

Cabe mencionar que quienes "no, consideran necesario alguna actividad para mejorar la gestión de conflictos con los NNA en la Residencia" son representados por una frecuencia numérica de (2).

Respuesta	Frecuencia numérica de respuesta
Si	7
No	2
No responde	1
Fundamenta respuesta	6
Total respuestas	10

Tabla frecuencia numérica N°6

Aspectos a medir.	Códigos	Categorías (patrones o respuestas con mayor frecuencia de mención)	Frecuencia de mención
Si es necesario realizar actividades para mejorar la gestión de conflictos con los NNA.	1	Es necesario para aprender referente a la temática.	3
	2	Necesidad de dirigir capacitación a ETD	2
	3	Es necesaria para que los NNA se mantengan ocupados y boten energías.	1

Tabla N°12: Decodificación de preguntas abiertas.

- **Pregunta N°23:** ¿Participarías de las actividades de mejora en la gestión de conflictos en la Residencia?

En relación a los resultados obtenidos, es posible inferir que la mayoría de los sujetos de estudio quienes respondieron la pregunta (10), expresaron interés en “sí, participar de las actividades de mejora en la gestión de conflictos en la Residencia” representado con una frecuencia numérica de (9), lo cual refleja un reconocimiento de la necesidad de desarrollar actividades en la Residencia que favorezcan la gestión de conflictos infanto adolescente. Es preciso mencionar que solo con una frecuencia numérica de (1) se manifestó “no querer participar de dichas actividades...”. Otro elemento a considerar es la fundamentación de la respuesta la cual obtuvo una frecuencia numérica de (8), cuyas categorías de respuesta se caracterizaron mayormente por “necesidad de adquirir herramientas en torno a la temática” con una frecuencia de mención de (5), seguido de “replicar conocimientos a los NNA” con una F.M. de (4), así como también “la necesidad de participación activa y efectiva” con una F.M. de (1), “toda capacitación es buena” con una F.M de (1).

Respuesta	Frecuencia numérica de respuesta
Si	9
No	1
Fundamenta respuesta	8
Total respuestas	10

Tabla frecuencia numérica N°7

Aspectos a medir.	Códigos	Categorías (patrones o respuestas con mayor frecuencia de mención)	Frecuencia de mención
Si participaría de actividades de mejora en la gestión de conflictos con los NNA.	1	Necesidad de adquirir herramientas referente a la temática	5
	2	Replicar conocimientos a los NNA	4
	3	Necesidad de participación activa y efectiva	1
	4	Toda capacitación es buena	1

Tabla N°13: Decodificación de preguntas abiertas.

- **Pregunta N°24:** Si tuvieses que realizar algún aporte en relación a la gestión de conflictos con los niños, niñas y adolescentes de la Residencia Emmanuel. ¿Qué sería?

De acuerdo a las propuestas generadas por los sujetos de estudio, es posible observar que en su mayoría van dirigidas a “Generar espacios de diálogo, donde los NNA expresen sus ideas, inquietudes y temores” con una mención de frecuencia de (5), seguida de “actividades extra programáticas dirigidas a los NNA, de carácter recreativo y artístico” con una F.M. de (2), así como también se incluye “Generar capacitaciones dirigidas al tema potenciando el buen trato y resolución de conflictos en equipo” con una F.M. de (5), y

“Actividades dirigidas a potenciar el vínculo entre los NNA” con una F.M. de (1). En relación a lo expuesto es posible apreciar que dentro de las propuestas hechas por os sujetos de estudio se destacan “Generar espacios de diálogo, donde los NNA expresen sus ideas, inquietudes y temores” con una mención de frecuencia de (5) y “Generar capacitaciones dirigidas al tema potenciando el buen trato y resolución de conflictos en equipo” (5), lo que refleja que existe una conciencia de lo importante que es generar espacios de diálogos donde los NNA expresen sus ideas y emociones lo cual contribuye a potenciar sus habilidades sociales y con ello a adquirir herramientas para la resolución de conflictos. Es preciso señalar que también es posible observar la existencia de disposición de los sujetos de estudio en adquirir herramientas que faciliten su proceder en la gestión de conflictos y propicie el buen trato dentro de la Residencia.

Respuesta	Frecuencia numérica de respuesta
Responde	9
No responde	1
Total respuestas	10

Tabla frecuencia numérica N°8

Aspectos a medir.	Códigos	Categorías (patrones o respuestas con mayor frecuencia de mención)	Frecuencia de mención
Si participaría de actividades de mejora en la gestión de conflictos con los NNA.	1	Actividades extra programáticas dirigidas a los NNA, de carácter recreativo y artístico.	2
	2	Generar capacitaciones dirigidas al tema potenciando el buen trato y resolución de conflictos en equipo.	1
	3	Generar espacios de diálogo, donde los NNA expresen sus ideas, inquietudes y temores.	5
	4	Actividades dirigidas a potenciar el vínculo entre los NNA.	1

Tabla N°14: Decodificación de preguntas abiertas.

2.b) Resultados y análisis Cuestionario de opinión aplicado a niños, niñas y adolescentes de la Residencia Emmanuel:

2.b.1.- Características de la muestra:

Niños, niñas y adolescentes que han ingresado al sistema de protección simple cuya causal de ingreso se ha debido a que han sido vulnerados en sus derechos, su rango etario va desde los 6 a 16 años, con una moda de 7 años y una mediana de 9. En relación al género es principalmente masculino con una frecuencia numérica de (8) y el femenino con una de (4).

▪ Edad:

El rango etario de los sujetos de estudio va de los 6 a 16 años, siendo posible observar la heterogeneidad de este, siendo la edad que obtiene una mayor frecuencia numérica representada por (3) la de 7 años, seguido por la edad de 8 y 10 representadas por una frecuencia numérica de (2), así como también las edades de 6, 11, 12, 13 y 16 con una F.N. de (1).

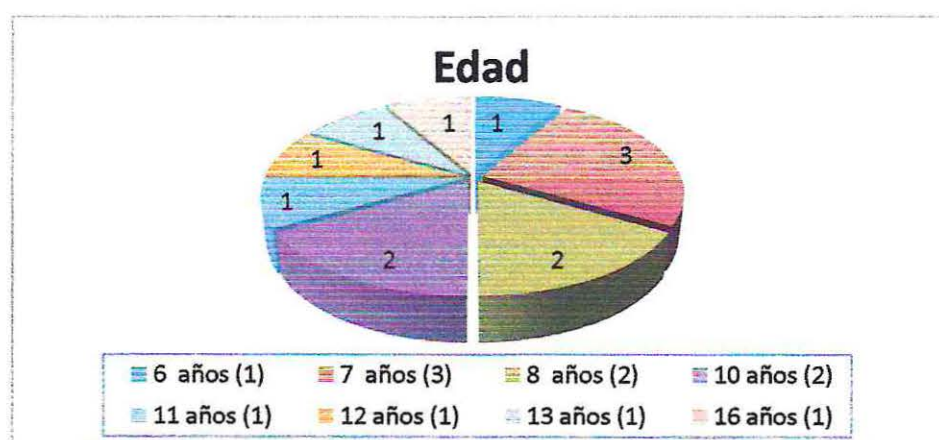


Gráfico número nueve

▪ Género:

En relación a la representatividad de género se refleja que mayormente es masculina, con una frecuencia numérica de (8), y el género femenino con una F.M. de (4).

Respuesta	Frecuencia numérica de respuesta
Femenino	4
Masculino	8
Total respuestas	12

Tabla frecuencia numérica N°9

2.b.2.- El análisis de las siguientes preguntas tiene relación con describir a través de la comunidad de Residencia Emmanuel, los conflictos infanto adolescente que se presentan.

- **Pregunta N°8:** ¿Qué tipo de conflictos (discusión o problemas), se dan en la Residencia?

En relación a los datos arrojados, el tipo de conflicto que más se da en la Residencia representado con una frecuencia numérica de (5) sería "los niños(as) no les hacen caso a las tías", seguido de "los niños(as) pelean mucho entre ellos(as)" con una frecuencia numérica de (3), así como también "las tías o adultos no escuchan a los niños(as) cuando necesitan algo o les quieren decir alguna cosa" con una frecuencia numérica de (2), y "los adultos no entienden a los niños" (1) y "no responde" con una F.M. de (1). Referente a lo expuesto, es preciso destacar que los NNA mayormente reconocen como uno de los conflictos que más se presentan en la Residencia "los niños(as) no les hacen caso a las tías" (5) y "los niños(as) pelean mucho entre ellos(as)"(3), situación que refleja que los sujetos de atención son capaces de reconocer a los adultos como figura de autoridad dado que dimensionan que se están transgrediendo las normas establecidas en la Residencia.

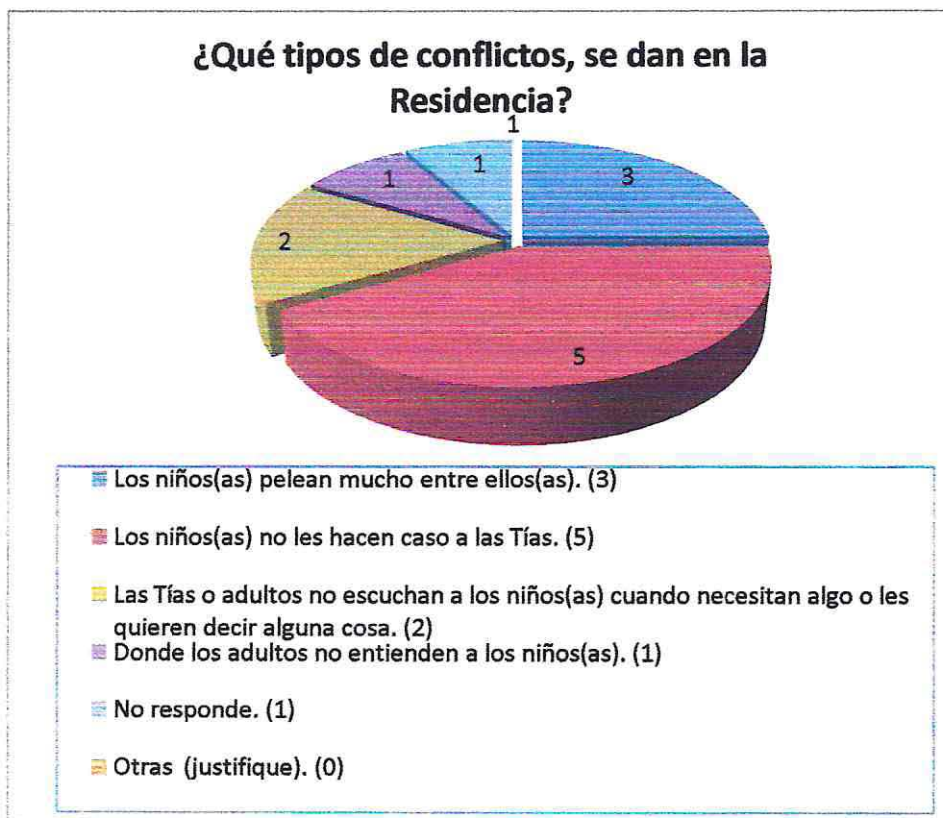


Gráfico número diez

- **Pregunta N°10:** ¿Por qué crees tú, que se generan los conflictos en la Residencia?

En cuanto a los datos arrojados, es posible apreciar que los NNA creen que el motivo por el cual se generan los conflictos en la Residencia es porque, "los niños(as) pelean" con una frecuencia numérica de (9), así como también "adultos no escuchan" con una F.N. de (1) y la opción "otras (justifique)" con una frecuencia numérica de (1) en la cual se expresa "los niños pelean". Es preciso destacar que los NNA mayormente identifican como causa de que se generen los conflictos el hecho de que "los niños(as) pelean" (9), lo cual indicaría una relación con la pregunta número ocho y que los NNA reconocieran el hecho de que "pelear entre ellos" es un factor que sería la causal de conflictos.

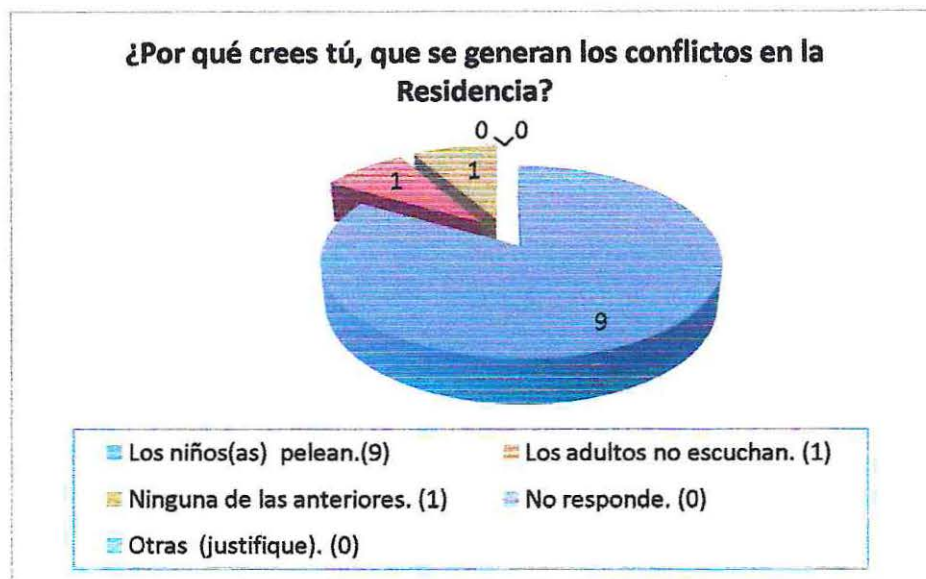


Gráfico número once

- **Pregunta N°11:** ¿Quiénes forman los conflictos en la Residencia?

De acuerdo a los datos arrojados es posible apreciar que mayormente quienes formarían los conflictos en la Residencia serían los "niños" representado con una frecuencia numérica de (11), así también la alternativa "adultos" representada con una F.N. de (1). En relación a los resultados obtenidos se destaca que los NNA mayormente se identifiquen a ellos mismos como generadores de conflictos lo cual tiene relación directa con lo expresado en las preguntas número ocho y diez, lo cual indicaría que los NNA reconocen a los adultos como figuras de autoridad y a la vez que ellos transgreden las reglas y normas de la Residencia referente al buen trato entre ellos mismos.

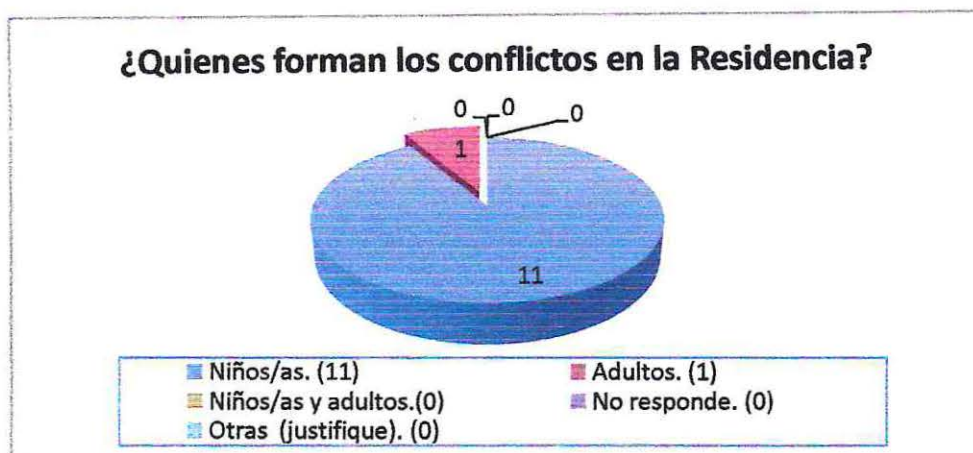


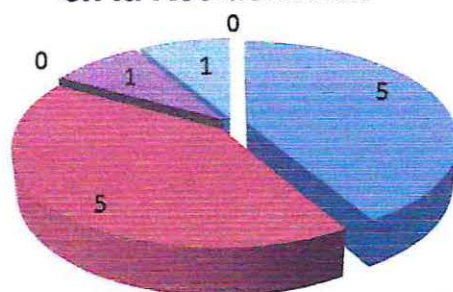
Gráfico número doce

2.b.3.- El análisis de las siguientes preguntas tiene relación con identificar a través de la comunidad de Residencia Emmanuel, las estrategias y prácticas utilizadas en la gestión de conflictos infanto adolescente.

- **Pregunta N°12:** ¿De qué manera se resuelven los conflictos en la Residencia?

En relación a los datos recabados es posible inferir que los NNA señalaron mayormente que los conflictos en la Residencia se resuelven a través de que “nos enseñan a que se debe conversar antes de pelear” y “cuando los niños(as) tenemos algún conflicto, debemos avisar primero a un adulto” ambas representadas con una frecuencia numérica de (5), así como también “si hay un conflicto, nos castigan” con una frecuencia numérica de (1). Se presenta una omisión a la respuesta con una frecuencia numérica de (1). Referente a lo expuesto es posible destacar que los NNA identifican principalmente “al diálogo y recurrir a un tercero (adulto)” como elementos esenciales para resolver los conflictos, lo cual indicaría que los NNA tienen internalizada la estructura de como se resuelven los conflictos en la Residencia la cual se caracterizaría por un estilo arbitrario, donde las partes manifiestan su opinión pero un tercero toma la decisión.

¿De qué manera se resuelven los conflictos en la Residencia?



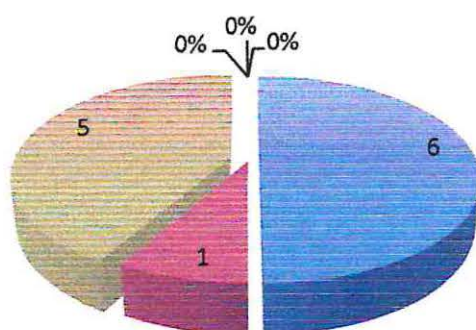
- Cuando los niños/as tenemos algún conflicto, debemos avisar primero a algún adulto. (5)
- Nos enseñan a que se debe conversar antes de pelear. (5)
- Uno(a) se debe defender... (0)
- Si hay un conflicto, nos castigan. (1)
- No responde. (1)
- Otras (justifique). (0)

Gráfico número trece

- **Pregunta N°18:** ¿Qué te han enseñado en la Residencia al momento de resolver los conflictos con una o más personas?

En relación a los datos recabados, es posible señalar que las alternativas representadas por una mayor frecuencia numérica han sido "que no se debe pelear, antes se debe conversar" (6) y "que primero debo calmarme para después conversar sobre lo sucedido y así solucionar el conflicto, pero de una manera amistosa" (5) y la alternativa "en que primero debo buscar a un adulto para resolver el conflicto" (1). De acuerdo a lo expresado, cabe señalar que se destaca lo expresado por la mayoría de los NNA, donde el diálogo es identificado como un elemento esencial enseñado en Residencia, y utilizado al momento de resolver los conflictos, teniendo relación directa con la pregunta número doce que hace referencia a cómo se resuelven los conflictos en dicho contexto.

¿Qué te ha enseñado en la Residencia al momento de resolver los conflictos con una o más personas?



- Que no se debe pelear, antes se debe conversar. (6)
- En que primero debo buscar a un adulto para que me ayude a resolver el conflicto. (1)
- Que primero debo calmarme para después conversar sobre lo sucedido y así solucionar el conflicto, pero de una manera amistosa. (5)
- Que debo resolverlo solo(a) el conflicto. (0)
- No responde. (0)
- Otras (justifique). (0)

Gráfico número catorce.

2.b.4.- El análisis de las siguientes preguntas tiene relación con identificar a través de la opinión de la comunidad de Residencia Emmanuel, factores y aspectos que facilitan u obstaculizan la gestión de conflictos infanto adolescente.

- **Pregunta N°14:** ¿Qué es lo que facilita la resolución de conflictos en la Residencia?

En relación a los datos recabados es posible apreciar que lo identificado por los sujetos de estudio como facilitador de la gestión de conflictos sería principalmente "cuando los adultos nos enseñan a resolver los conflictos" con una frecuencia numérica de (10), así como también "cuando se conversa sobre lo sucedido en el conflicto" con una F.N. de (2). Referente a lo expuesto, es posible identificar que los NNA reconocen mayormente como un elemento facilitador el hecho de que los adultos les enseñen a resolver los conflictos, evidenciando a través de ello la importancia que le otorgan al proceso educativo como un facilitador para comprender y aprender a reaccionar referente a ciertas temáticas presentes en su entorno.

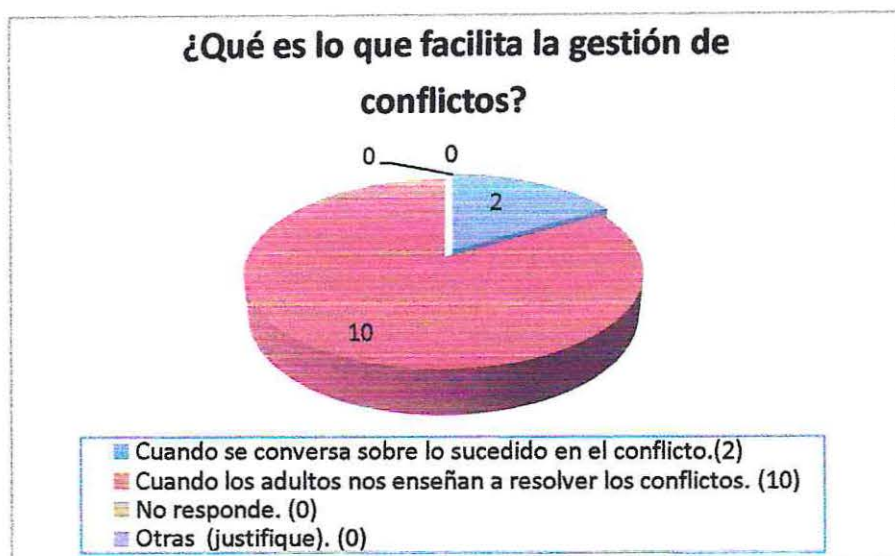
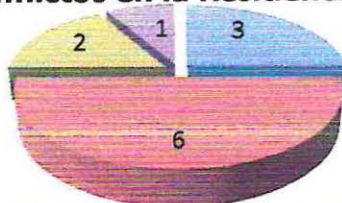


Gráfico número quince.

- **Pregunta N°15:** ¿Qué es lo que obstaculiza (dificulta), la resolución de conflictos en la Residencia?

En relación a los datos arrojados es posible apreciar que los sujetos de estudio identifican principalmente como obstaculizador de la gestión de conflictos, inclinándose por la alternativa "cuando los adultos no, nos han enseñado a resolver los conflictos" con una frecuencia numérica de (6), seguido de "cuando no se conversa sobre lo sucedido en el conflicto" con una frecuencia numérica de (3), así como también la alternativa "otras (justifique)" con una F.N. de (1) en la cual se expresa "Que si tenemos problemas que los resolvamos nosotros mismos. Eso nos dicen las tías". Referente a lo expuesto es posible destacar que los NNA mayormente se inclinan por las alternativas "cuando los adultos no, nos han enseñado a resolver los conflictos" (6), otorgando con ello importancia a los procesos educativos presentes en su entorno, así como también mediante la alternativa "cuando no se conversa sobre lo sucedido en el conflicto"(3), los NNA reconocen en el diálogo un elemento esencial para resolver los conflictos.

¿Qué es lo que obstaculiza la resolución de conflictos en la Residencia?



- Cuando no se conversa sobre lo sucedido en el conflicto. (3)
- Cuando los adultos no, nos han enseñado a resolver los conflictos. (6)
- No responde. (2)
- Otras (justifique). (1)

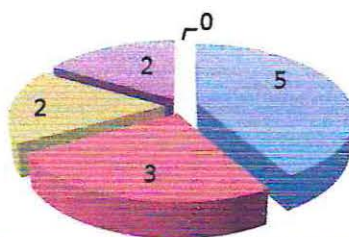
Gráfico número dieciséis

2.b.5.- El análisis de las siguientes preguntas tiene relación con identificar el nivel de conocimiento que posee la comunidad de Residencia Emmanuel en relación a la gestión de conflictos infanto adolescente.

▪ **Pregunta N°1:** ¿Qué es para ti un conflicto?

En relación a los datos arrojados, los sujetos de estudio determinan lo que reconocen por un conflicto, inclinándose mayormente por la alternativa “es un problema con unas o varias personas” representado por una frecuencia numérica de (5), seguido de “una pelea” con una F.N. de (3), “situaciones o ideas donde no estamos de acuerdo con una o varias personas” con una F.N. de (2). Es preciso mencionar que dicha respuesta tiene una omisión de una frecuencia numérica de (2). En cuanto a lo expuesto es preciso destacar que los NNA reconocen elementos teóricos del concepto, lo cual se refleja a través de la mayoritaria elección de las alternativas como “es un problema con unas o varias personas” (5), “una pelea” (3), “situaciones o ideas donde no estamos de acuerdo con una o varias personas” (2).

¿Qué es para ti un conflicto?



- Un problema con una o varias personas. (5)
- Una pelea. (3)
- Situaciones o ideas donde no estamos de acuerdo con una o varias personas. (2)
- No responde. (2)
- Otras (justifique). (0)

Gráfico número diecisiete

- **Pregunta N°17:** ¿Te han enseñado en la Residencia a resolver los conflictos (discusión o problema) con las demás personas?

En relación a los datos arrojados es posible inferir que la totalidad de los sujetos de estudio representados por una frecuencia numérica de (12), manifiesta reconocer que "si le han enseñado en la Residencia a resolver los conflictos con las demás personas", lo cual reflejaría que existe por parte de los NNA un reconocimiento sobre los contenidos entregados referente a la temática, además que en la estructura institucional se incorpora a la gestión de conflictos como una temática necesaria de abordar con los NNA.

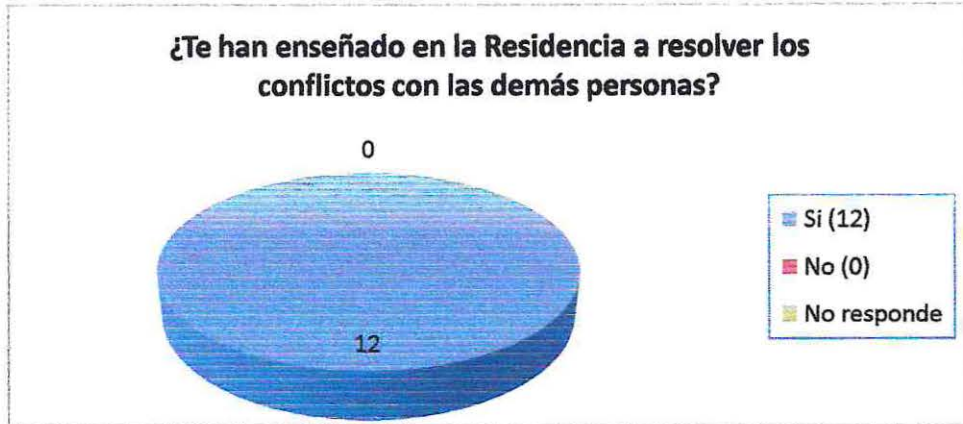


Gráfico número dieciocho

2.b.6.- El análisis de las siguientes preguntas tiene relación con describir la experiencia personal de los actores de la comunidad en relación a la gestión de conflicto en la Residencia Emmanuel.

- **Pregunta N°2:** ¿Tú has tenido algún conflicto en la Residencia?

De acuerdo a los datos arrojados, se refleja que los sujetos de estudio mayormente afirman que "si, han tenido algún conflicto" alternativa representada por una frecuencia numérica de (9), y quienes afirman que "no" representan una frecuencia numérica de (3). En relación a lo expuesto la mayoría de los NNA manifiestan que "si, han tenido algún conflicto" (9), lo cual indicaría que los NNA reconocen la presencia de conflictos en el contexto, dado que la institucionalización es un espacio en el cual los conflictos se propiciarían debido a la diversidad y complejidad presente en cada individuo a raíz de sus vivencias.



Gráfico número diecinueve

▪ **Pregunta N°3:** ¿Cuándo has tenido un conflicto en la Residencia, cómo se resolvió?

En relación a los datos arrojados, es posible apreciar que la mayoría de los NNA se inclina por la alternativa "llegó un adulto y ayudo a que resolviéramos el conflicto a través del diálogo" representada por una frecuencia numérica de (6), así como también "llame a un adulto para que ayudara a resolver el conflicto" con una F.N. de (1) y "lo resolví, yo solo(a) con una F.N. de (1). Es preciso mencionar que dicha pregunta tuvo una omisión de respuesta de una frecuencia numérica de (4) lo cual se pudo haberse debido a que existió alguna dificultad de comprender el instrumento o que no aplica los contenidos de la pregunta. Referente a lo expresado por los NNA, cabe destacar que existe una relación directa con la pregunta número doce, donde se reconoce mayormente la figura del adulto como un tercero que ayuda a resolver los conflictos, mencionando también al diálogo como elemento esencial y complementario utilizado para abordar dicha temática.

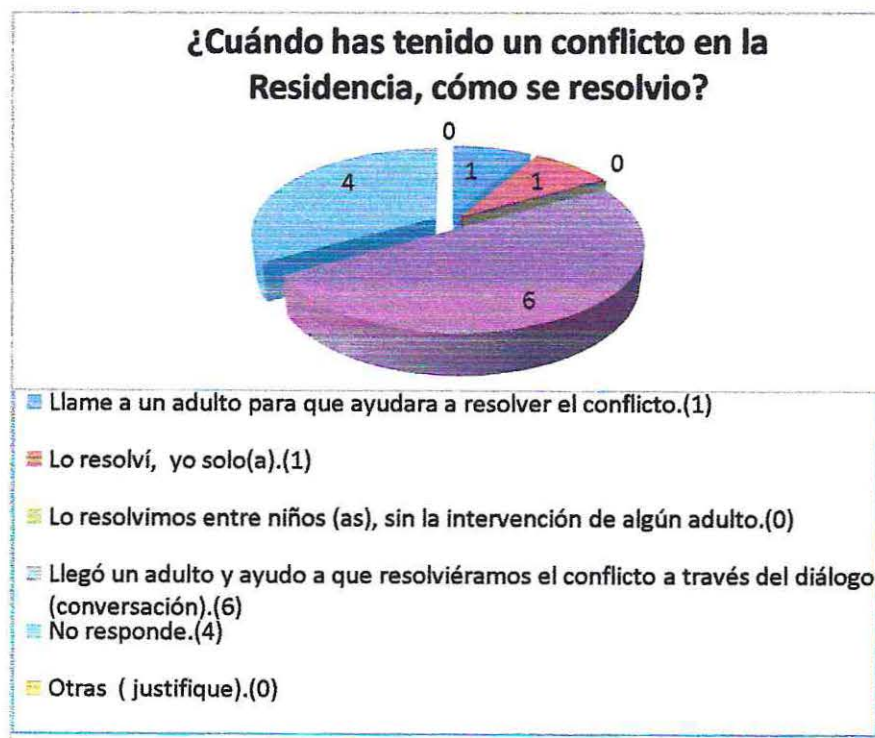


Gráfico número veinte

▪ **Pregunta N°7:** Cuando te enojas o tienes algún conflicto (discusión o problema). ¿Qué haces?

En relación a los datos recabados la mayoría de los sujetos de estudio optan por la alternativa "llamo y le digo a un adulto lo que pasa, para poder solucionar el conflicto" representado con una frecuencia numérica de (5), seguido de "le grito, le pego o molesto a esa o esas personas que estuvieron en el conflicto" con una F.N. de (3) y "trato de conversar con esas o esas personas, para que se resuelva el conflicto" con una FN. De (2). Es preciso mencionar que la alternativa "otras (justifique)" tuvo una frecuencia numérica de (2) en donde ambas respuestas se reitera las categorías de reaccionar ante un conflicto con (impulsividad, enojo y golpes). Se presenta una omisión de respuesta de una F.N. de (2). En relación a lo expuesto es posible apreciar que la mayoría de los NNA al momento en que se enojan o presenta algún conflicto, se inclinan por la alternativa "llamo y le digo a un adulto lo que pasa, para poder solucionar el conflicto"(5) y "trato de conversar con esas o esas personas, para que se resuelva el conflicto" con una FN. De (2), reflejando que incorporan elementos y habilidades sociales para resolver los conflictos, en contraste con quienes se inclinan por la alternativa "le grito, le pego o molesto a esa o esas personas que estuvieron en el conflicto" (3) y "otras (justifique)" (2), en donde ambas respuestas se reitera las categorías de reaccionar ante un conflicto con (impulsividad, enojo y golpes), reflejando lo complejo del perfil de los NNA institucionalizados producto de la vulneración de derechos que han vivenciado, debiendo considerar la importancia de potenciar las habilidades sociales siendo elementos esenciales para adquirir herramientas que les permitan resolver los conflictos y desarrollarse en la sociedad.

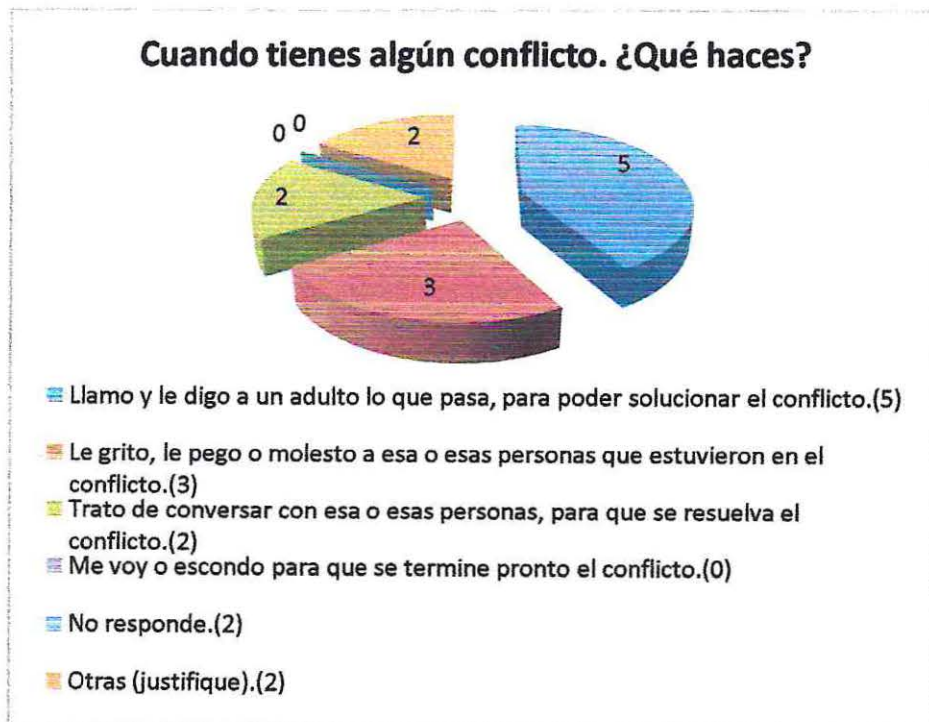


Gráfico número veintiuno

- **Pregunta N°9:** ¿Qué tipo de conflictos (discusión o problemas), has tenido tú en la Residencia?

Referente a la pregunta “qué tipo de conflictos, has tenido tú en la Residencia”, es posible apreciar que la alternativa que obtuvo una mayor frecuencia numérica de (5) fue “pelear con los niños(as) de la Residencia”, seguido de “cuando no le hago caso a las tías” con una frecuencia numérica de (3), “que las tías o adultos no me escuchan cuando yo necesito algo o les quiero decir alguna cosa” con una F.N. de (3), así como también la alternativa “otras (justifique)” con una frecuencia numérica de (1) se expresa lo siguiente “Las tías me han acostado porque yo le hecho cosas malas a los chiquillos, y me pegan los chiquillos y les pego y me castigan a mí”. En relación a lo expuesto, es posible apreciar que los NNA han identificado mayormente la alternativa de “pelear con los niños(as) de la Residencia” (5), como principal conflicto que se les ha presentado en dicho contexto, seguido de “cuando no le hago caso a las tías”(3), hecho que permitiría inferir el reconocimiento que tienen los NNA de los adultos como figura de autoridad dado que al “no hacerle caso a las tías” se estaría transgrediendo a una norma establecida en la Residencia. En relación a la alternativa “que las tías o adultos no me escuchan cuando yo necesito algo o les quiero decir alguna cosa”(3), permitiría inferir que para los NNA es importante sentirse escuchados ante lo que deseen manifestar principalmente ante sus necesidades, por lo que sería fundamental reforzar esas áreas el ámbito de su desarrollo.

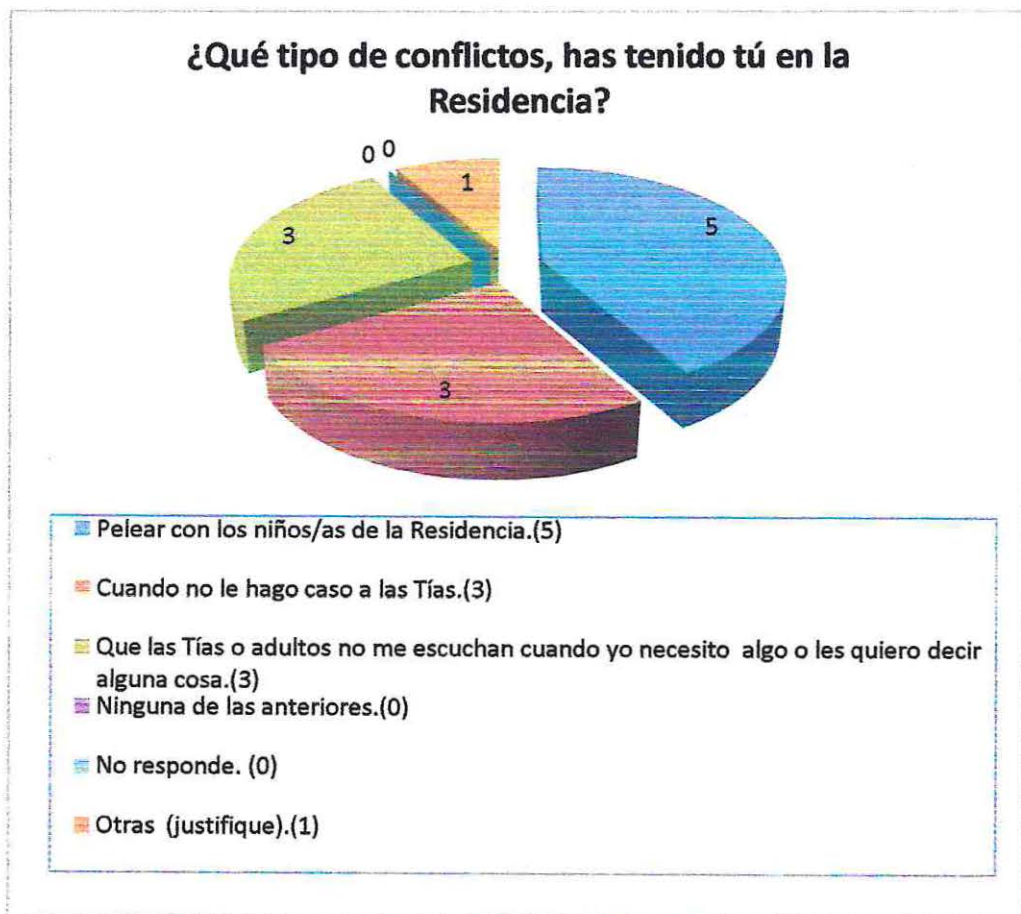


Gráfico número veintidós

- **Pregunta N°13:** De qué manera opinas tú, qué los adultos resuelven los conflictos (discusión o problemas) con los niños(as) en la Residencia.

En relación a los datos arrojados las alternativas por las cuales se inclinaron mayormente los NNA, ambas con una frecuencia numérica de (5), serían “conversando de manera tranquila para resolver el conflicto” y “nos preguntan qué paso y luego conversan con los niños(as). Para así solucionar de manera amistosa el conflicto”, así como también la alternativa “otras (justifique)” con una F.N. de (2), en las cuales destacan las siguientes impresiones “Se debe acusar y hablar con las personas del conflicto” y “los adultos igual conversan, pero castigan (acuestan) a los que hacen leseras y mas escándalo”. Referente a lo expuesto es preciso destacar que se tiene relación con la pregunta número tres donde los NNA reconocen el diálogo como elemento esencial al momento de resolver un conflicto, el cual es utilizado principalmente por el adulto (tercero) con dicho propósito.

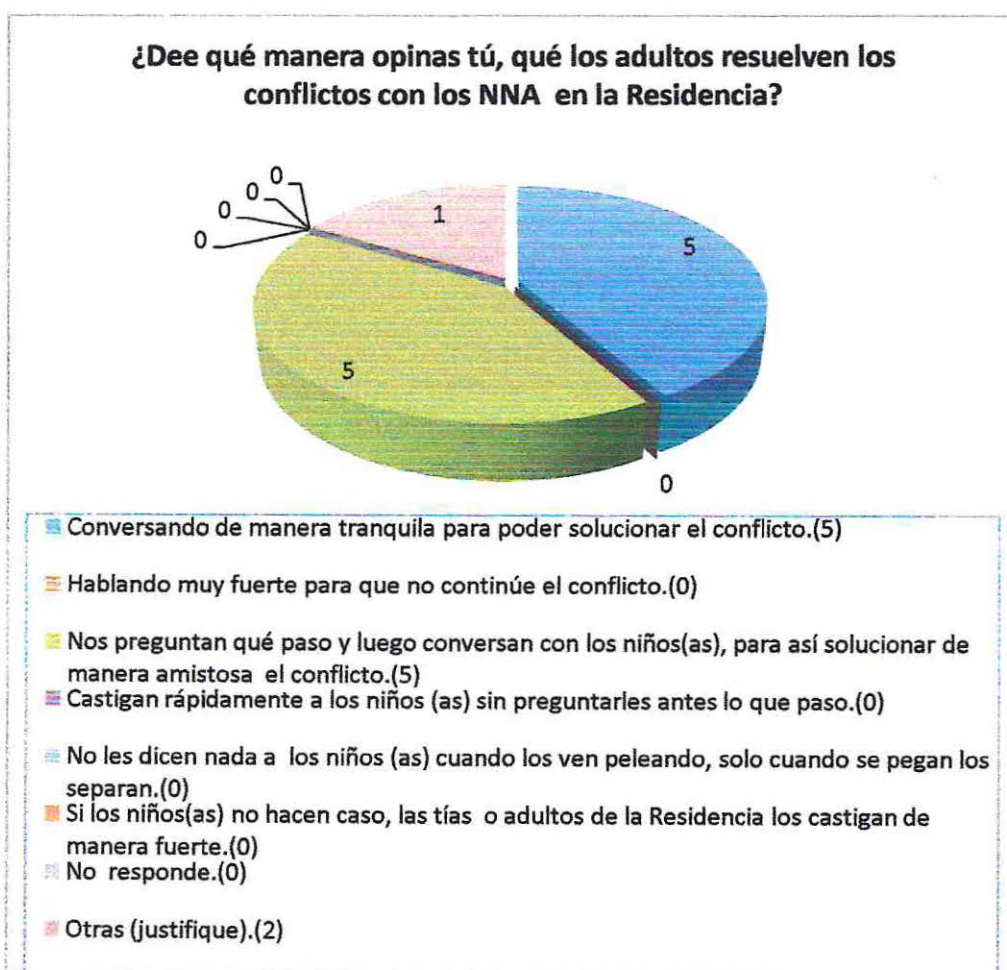


Gráfico número veintitrés

- **Pregunta N°16:** Cuando has tenido algún conflicto ¿a qué persona de la Residencia recurre?

En relación a los datos recabados es posible apreciar que los sujetos de atención manifiestan mayormente que a las personas a quienes recurren al momento de un conflicto serían “las tías (ETD)” con una frecuencia numérica de (6), seguido de “todos(as) los tíos y tías de la Residencia” con una F.N. de (5), así como también con una frecuencia numérica de (1) se menciona la alternativa “a los tíos(as) que se encuentran trabajando en las oficinas de la Residencia”. En relación a lo expuesto es preciso destacar que los NNA identifican mayormente a las ETD (6), seguido de “todos(as) los tíos y tías de la Residencia”(5) , como entes protectores que les brindarían apoyo y seguridad ante un conflicto, así como también son quienes ejercerían la autoridad necesaria dentro del contexto para ser un (tercero imparcial), quien generara una posible solución al conflicto.

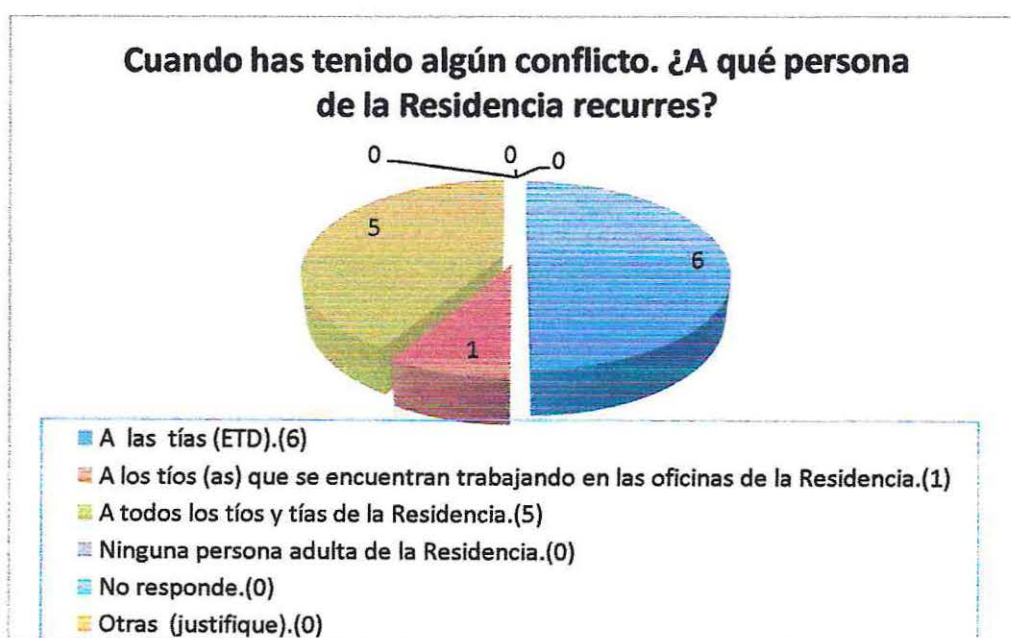


Gráfico número veinticuatro

2.b.7.- El análisis de las siguientes preguntas tiene relación con elaborar una propuesta en base a los aportes de los sujetos de estudio de la comunidad de Residencia Emmanuel.

- **Pregunta N°19:** ¿Te gustaría que hicieran en la Residencia actividades donde enseñen a los niños(as), formas de resolver sus conflictos (discusión o problemas) con las personas?

En relación a los datos arrojados la mayoría de los NNA afirmo que "Si, le gustaría que hicieran en la Residencia actividades donde enseñen a los niños (as), formas de resolver sus conflictos con las personas", ello representado con una frecuencia numérica de (11), a diferencia de la alternativa "No" "le gustaría que en la Residencia hicieran actividades..." con una frecuencia numérica de (1).

Referente a las justificaciones de dichas respuestas, las categorías que más se reiteran y ambas obtienen una frecuencia de mención de (3), serían "así los niños no pelearían" y "sí, porque me gustan las actividades y es divertido", otras categorías mencionadas serían "nos enseñan a no pelear y cómo reaccionar" con una F.M. de (2) y finalmente "sabría cómo resolver los problemas cuando no alcanzo a llamar a la tía y me pegan". Respecto a la alternativa "No, me gustaría participar en la elaboración de una propuesta..." obtuvo una frecuencia numérica de (1) y obtuvo como justificación "con los niños no se puede trabajar". En relación a lo expuesto es posible apreciar que los NNA manifiestan mayormente (11), su aprobación en realizar actividades dirigidas a mejorar los conflictos en la Residencia, lo cual evidencia que tienen conciencia de la necesidad de mejorar la situación en torno a la temática, fundamentando principalmente que la realización de las actividades contribuirían a disminuir los conflictos y aprenderían a cómo resolverlos.



Gráfico número veinticinco.

Aspectos a medir.	Códigos	Categorías (patrones o respuestas con mayor frecuencia de mención)	Frecuencia de mención
Si, me gustaría que hicieran actividades.	1	Si, porque me gustan las actividades y es divertido.	3
	2	Nos enseñan a no pelear y cómo reaccionar.	2
	3	Sabría cómo resolver los problemas, cuando no alcanzo a llamar a la tía y me pegan.	1
	4	Así los niños no pelearían.	3
No, me gustaría que en la Residencia hicieran actividades.	1	Con los niños no se puede trabajar.	1

Tabla Decodificación de preguntas N°15

- **Pregunta N°20:** ¿Te gustaría participar en la elaboración de una propuesta, donde se lleven a cabo actividades en las cuales enseñen a los niños(as) a resolver los conflictos con las personas?

En relación a los datos recabados, es posible apreciar que los sujetos de estudio manifiestan en su mayoría "Si, querer participar en la elaboración de una propuesta, donde se lleven a cabo actividades en las cuales se enseñe a los niños(as) a resolver sus conflictos con las personas" representada por una frecuencia numérica de (11), y en contraste con la alternativa "No, querer participar de una propuesta..." la cual obtuvo una frecuencia numérica de (1), se menciona como justificación "con los niños no se puede trabajar". Referente a lo expuesto cabe mencionar que las respuestas de los NNA tiene relación con la pregunta número diecinueve, ya que los NNA afirman el estar de acuerdo a que se realicen actividades donde se les enseñe a resolver los conflictos, así como también estarían de acuerdo en participar, expresando a través de ello un nivel de conciencia dirigido a la mejora de la convivencia en la Residencia y a la vez a ejercer su derecho a la participación.

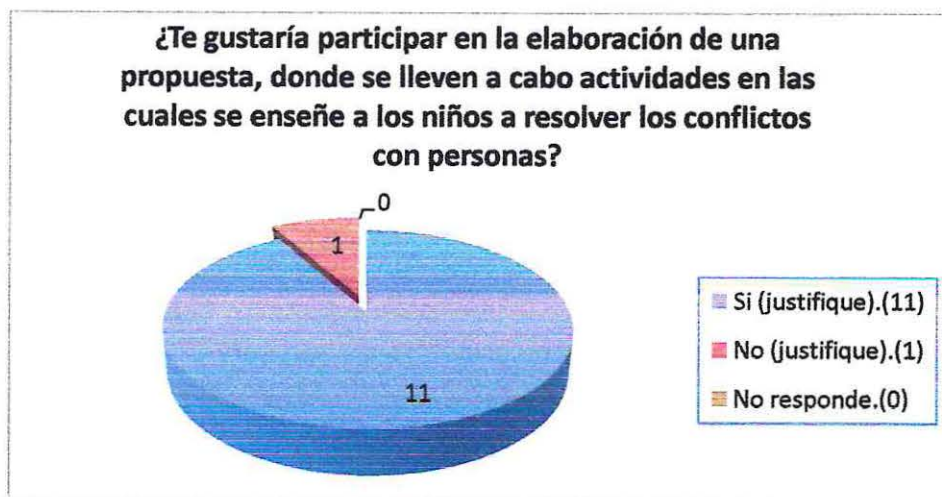


Gráfico número veintiséis

Aspectos a medir.	Códigos	Categorías (patrones o respuestas con mayor frecuencia de mención)	Frecuencia de mención
Si, participaría en la elaboración de una propuesta.	1	Sí, porque me gusta participar	4
	2	Me gustan las actividades	2
	3	Podríamos opinar	2
	4	Aprender a no pelear	4
No, participaría en la elaboración de una propuesta.	1	Con los niños no se puede trabajar.	1

Tabla Decodificación de preguntas N°16

- **Pregunta N°21:** ¿Qué tipo de actividades te gustaría que se realizarán en la Residencia para poder resolver los conflictos?

En relación a los datos recabados es posible apreciar que la totalidad de los sujetos de estudio respondió dicha alternativa con una frecuencia numérica de (12), en la cual expresan sus preferencias y aportes en cuanto a cómo les gustaría que se realizaran las actividades en la Residencia para resolver los conflictos. Las categoría que obtuvo una mayor frecuencia de mención de (9) fue "actividades recreativas: juegos, bailes, cine, teatro, circo", seguida de "que nos conversen" con una F.M. de (4), así como también surgen las categorías de que "con juegos nos enseñen a ser amistosos entre nosotros" con una F.M. de (1) y "que nos enseñen a reaccionar a través del teatro" con una F.M. de (1). Referente a lo expuesto es posible destacar la preferencia de los NNA por actividades de carácter socio recreativas y educativas, lo cual sería esencial para el desarrollo de una propuesta dirigida a la mejora de la gestión de conflictos.

Respuesta	Frecuencia numérica de respuesta
Responde	12
No responde	0
Total respuestas	12

Tabla frecuencia numérica N°9

Aspectos a medir.	Códigos	Categorías (patrones o respuestas con mayor frecuencia de mención)	Frecuencia de mención
Actividades que me gustaría que se realicen para resolver los conflictos.	1	Actividades recreativas: juegos, bailes, cine, teatro, circo.	9
	2	Con juegos nos enseñen a ser amistosos entre nosotros.	1
	3	Que nos enseñen a reaccionar a través de obras de teatro.	1
	4	Que nos conversen.	4

Tabla de Decodificación de preguntas N°17

CAPITULO III
PROPUESTA PROGRAMATICA

PROPUESTA PROGRAMÁTICA

2.- Propuesta programática:

1.1.- Antecedentes Generales del Proyecto.

I. Datos generales del proyecto

NOMBRE DEL PROYECTO	"Compartamos nuestras diferencias"			
COLABORADOR ACREDITADO	Residencia Emmanuel			
COBERTURA	16 niños, niñas y adolescentes residentes de la institución, además 10 adultos que forman parte de las ETD, equipo Directivo y técnico.			
COBERTURA TERRITORIAL (Comuna o asociación de comunas)	Zona sur, región Metropolitana			
REQUIERE ANTICIPO DE LA SUBVENCIÓN	SI	X	NO	
MONTO DEL APORTE INSTITUCIONAL	\$	60%	Porcentaje respecto del total del proyecto	40%

II. Antecedentes de la institución

NOMBRE LEGAL DEL COLABORADOR ACREDITADO (INSTITUCIÓN)				
Movilización Cristiana para América Latina.				
RUT DE LA INSTITUCIÓN	TELÉFONOS	FAX Y CORREO ELECTRÓNICO		
	(56-2-2) 5010527	pemmanuel_07@hotmail.com		
NOMBRE REPRESENTANTE LEGAL	RUT REPRESENTANTE LEGAL	FIRMA REPRESENTANTE LEGAL O DELEGATARIO		
Iván Zamorano Valenzuela.	7.435.735-K			
DIRECCIÓN LEGAL DE LA INSTITUCIÓN				
CALLE	Nº	POBLACIÓN / VILLA / SECTOR	COMUNA	REGIÓN
	6035		San Miguel	Metropolitana

2.2.- Objetivos del Proyecto.

Objetivo General
Desarrollar actividades que potencien la gestión de conflictos infanto adolescente en la comunidad de Residencia Emmanuel.
Objetivos Específicos
<ul style="list-style-type: none">▪ Gestionar la obtención recursos económicos y humanos para llevar a cabo dichas actividades.▪ Capacitar a Educadoras de Trato Directo, equipo Directivo y técnico de la Residencia, en relación a cómo abordar los conflictos con los NNA.▪ Formar un grupo de NNA que sean líderes positivos, referente a la gestión de conflictos.

2.3.- Antecedentes Generales del Proyecto.

OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	METAS O RESULTADOS ESPERADOS	INDICADORES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
Realizar actividades en relación a la gestión de conflictos infante adolescente en la comunidad de Residencia Emmanuel.	Gestionar la obtención recursos requeridos para llevar a cabo dichas actividades.	Obtener un 30% de aportes por parte de la institución, y el otro 30% a través de aportes externos.	<ul style="list-style-type: none"> -Cantidad de coordinaciones efectuadas. -Cantidad de colaboradores. -Cantidad de aportes recaudados 	<ul style="list-style-type: none"> -Documentación que verifique aportes externos. -Fotografías. -Registro de coordinaciones. -Registro de colaboradores.
Residencia Emmanuel.	Capacitar a Educadoras de Trato Directo, equipo Directivo y técnico de la Residencia, en relación a cómo abordar los conflictos con los NNA.	<ul style="list-style-type: none"> -Como mínimo dos capacitaciones que sean impartidas por un profesional externo y experto en la temática. -Capacitación trimestral dirigida a ETD , impartida por profesional de la Residencia. 	<ul style="list-style-type: none"> -Estado de las coordinaciones realizadas. -Número de asistentes a la capacitación. -Nivel de conocimientos adquiridos referente a la temática. 	<ul style="list-style-type: none"> -Registro de coordinaciones de realizadas para gestionar la capacitación. -Registro de asistencia de profesionales que imparten capacitación. -Registro de asistencia personal Residencia.

		<p>-Que un 90% de ETD, equipo Directivo y técnico de la Residencia esté capacitado en relación a la gestión de conflictos infanto adolescente.</p>		<p>-Test de conocimientos adquiridos. -Fotografías. -Pauta de evaluación.</p>
<p>Formar un grupo de NNA que sean líderes positivos, referente a la gestión de conflictos.</p>	<p>-Que el 40 % de los NNA de la Residencia sea un líder positivo en relación a la gestión de conflictos.</p>	<p>-Número de NNA que participan. -Número de actividades realizadas.</p>	<p>-Registro de coordinaciones de realizadas para concretar las actividades. -Registro de asistencia, -Fotografías. -Pauta de evaluación.</p>	

2.4.- Cronograma.

ACTIVIDADES PRINCIPALES	CRONOGRAMA (MESES)											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Realización de gestiones para recaudar recursos	X	X	X									
Coordinaciones sesiones de capacitación dirigidas a ETD, equipo Directivo y técnico.			X	X							X	
Convocatoria de Sesiones de capacitación dirigida a ETD, equipo Directivo y técnico.			X								X	
Ejecución de Sesiones de capacitación dirigida a ETD, equipo Directivo y técnico.				X								X
Aplicación pauta de evaluación de contenidos.				X								X
Aplicación de test de nivel de conocimiento adquirido.				X								X
Coordinaciones sesiones de capacitación dirigidas a ETD.					X				X			
Convocatoria de Sesiones de capacitación dirigida a ETD						X			X			
Ejecución de Sesiones de capacitación dirigida a ETD..							X			X		
Aplicación pauta de evaluación de contenidos.							X			X		
Aplicación de test de nivel de conocimiento adquirido.							X			X		
Elaboración de sesiones que busquen formar a NNA en líderes positivos referente a la gestión de conflictos.			X									
Convocatoria a las Sesiones.				X	X	X	X	X	X	X	X	
Ejecución de las Sesiones.					X	X	X	X	X	X		
Aplicación pauta de evaluación y observación.					X	X	X	X	X	X	X	
Evaluación Final												X

2.5.- Estrategias y/o Metodologías para la Intervención

Lineamientos metodológicos:

A raíz de la magnitud que posee la problemática social de la vulneración de derechos de niños, niñas y adolescentes, es que el presente estudio ha decidido enfocarse desde la Protección de Derechos como parte de una de las áreas fundamentales en relación a la oferta a infancia con que Chile cuenta. Es por ello que dicho proyecto se situara en el contexto de una Residencia de Protección Simple para mayores, desde donde se abordara el fenómeno de la Gestión de Conflictos Infanto Adolescente. Es fundamental considerar que a través de la investigación realizada, mediante la cual se ha otorgado sustento a este proyecto será posible otorgar aportes que contribuyan al buen trato y la mejora de la calidad de vida de los niños, niñas y adolescentes.

Ámbitos de Intervención:

A) Grupal:

Se orienta a capacitar a ETD, equipo Directivo y técnico en la gestión de conflictos infanto adolescente, lo que se realizara a través de conocimientos teórico-prácticos y retroalimentación.

Por otra parte, se realizara un trabajo activo con los NNA, de los cuales se seleccionara y formara un grupo de líderes positivos en torno a la temática de la gestión de conflictos. Ello se basara esencialmente en potenciar sus capacidades, habilidades comunicativas y sociales, con el objeto de que adquieran herramientas necesarias para resolver los conflictos, siendo a través de ello un referente positivo para sus pares, propiciando con ello el buen trato en la Residencia.

B) Comunidad - Redes de Apoyo:

Ejecutar un trabajo en red, en virtud de las necesidades del proyecto, coordinado específicamente con la comunidad, centros educacionales (Universidades o Institutos de formación superior), centros de salud de los NNA, centros educacionales de los NNA.

Dimensiones o enfoques de trabajo:

- a) **Sesiones Socio-educativas:** Orientadas a ETD, equipo Directivo y técnico la Residencia. Se realizara un plan de trabajo participativo, que cuente con elementos relacionados con la temática a bordar. Se ejecutarán jornadas de capacitación a cargo de profesionales externos expertos en la materia, así como también capacitaciones periódicas dirigidas específicamente a las Educadoras de Trato Directo, las cuales serán impartidas por profesionales de la Residencia.

- b) **Sesiones Socio-educativas:** Orientadas a los niños, niñas y adolescentes, a nivel grupal, abordando la gestión de conflictos, incluyendo elementos que potencien sus habilidades sociales y comunicativas, donde a través de actividades de carácter socio educativas y recreativas, se abordaran temáticas de resolución de conflictos, el buen trato y expresión de las emociones.
- c) **Sesiones Socio-recreativas:** Para el reforzamiento de habilidades sociales y comunicacionales, se incluyen técnicas lúdicas, mediante el empleo de actividades culturales donde puedan expresar sus emociones y comunicarse como por ejemplo el teatro, cine, danza, deporte o canto, así como también realización de actividades cotidianas dentro de la rutina de la Residencia que busquen a través de los líderes positivos, potenciar el buen trato y sentido de pertenencia dentro de la Residencia, como por ejemplo: designar delegados de rutinas y juegos, pintar murales, o mejorar un espacio determinado dentro de esta.

2.6.- Diseño para la evaluación.

	PLAN DE TRABAJO E INSTRUMENTOS	PERIODICIDAD	RESPONSABLE
EVALUACIÓN DE PROCESOS	Eficiencia: - Registro de las sesiones de capacitación. -Registro actividades dirigidas a los NNA. - Registro de las coordinaciones con redes.	Cada sesión. Cada coordinación. Sesión a sesión. Semestral y bimestral: (Capacitaciones ETD, equipo Directivo y técnico). 1 vez al mes (cada actividad NNA)	Encargado (a) de capacitación o actividad (Profesional Residencia o Agente externo).
	Economía Coordinaciones con otras instituciones y uso de recurso humano (alumnos en práctica), profesionales externos, voluntarios. Se promueve la economía de recursos.	1 vez al mes	

EVALUACIÓN DE RESULTADOS	Calidad Aplicación pauta de evaluación de contenidos al finalizar cada sesión de capacitación para el personal.	1 vez (cada sesión)	Alumnos en Práctica (2; Trabajo Social - Psicología)
	- Lista de Asistencia.	1 vez (cada sesión)	Trabajador/a Social Psicóloga (o) Educadores/as Alumnos en Práctica (2; Trabajo Social - Psicología)
EVALUACIÓN DE LOS USUARIOS(AS)	Impacto Instrumento: Análisis de las pautas de evaluación.	Ultimo mes del proyecto	Alumnos en Práctica (2; Trabajo Social Psicología)

2.7.- Recursos.

Personal RHHH	Cantidad	Jornada de trabajo mínima (horas semanales)
Trabajadora Social	1	6
Psicóloga	1	6
Educadoras de Trato Directo	6	6
Alumnos en práctica (Trabajo Social)	1	6
Alumnos en práctica (Psicología)	1	6
Profesional externo	1	Capacitación de 6 horas por jornada (semestrales)
Voluntarios (actividades NNA)	3	Por jornada actividad mensual (4 horas)

2.8.- Descripción de la infraestructura con que cuenta (o espera contar) el proyecto, para ejecutar la intervención.

Para las sesiones de capacitación se utilizarán las oficinas administrativas de la Residencia o algún otro espacio que se pueda gestionar en dicho periodo. En cuanto a las sesiones socio educativas y socio recreativas, éstas se desarrollarán preferentemente en espacios abiertos o cerrados externos a la residencia, según la necesidad de cada sesión.

CONCLUSIONES GENERALES

1. Conclusiones Temáticas

A partir de los resultados obtenidos en la presente investigación se pretende establecer el estado inicial de la variable "Gestión de conflictos infanto adolescente", con el propósito de develar la gestión de conflictos con los niños, niñas y adolescentes en la comunidad de Residencia Emmanuel. Contexto de institucionalización donde se ha desarrollado este estudio, procediendo a analizar e interpretar las visiones y experiencias de los actores de la comunidad.

A continuación en este capítulo se reflexionara acerca de los resultados que se han obtenido durante el proceso de investigación, a través de la medición de la variable, lo cual ha permitido dar respuesta a los objetivos propuestos.

1.1. Conclusión en base a Objetivos Generales.

En relación al objetivo general número uno "caracterizar la gestión de conflictos infanto adolescente en la comunidad de Residencia Emmanuel". Es posible determinar que pudo llevarse a cabo a través de la aplicación de instrumentos de medición idóneos, los cuales recogen la opinión de los sujetos de estudio de la comunidad de Residencia Emmanuel. Lo que permitió llevar a cabo el propósito de investigación que consistía en "Develar la gestión de conflictos infanto adolescente en la comunidad de Residencia Emmanuel", dar respuesta a las preguntas de investigación y con ello corroborar la hipótesis de que "la gestión de conflictos infanto adolescente en Residencia Emmanuel se caracteriza por técnicas y prácticas asociadas al arbitraje".

En relación al objetivo general número dos: "Sugerir una propuesta de trabajo basada en las características de la gestión de conflictos infanto adolescente en la comunidad de Residencia Emmanuel".

Es preciso mencionar que dicho objetivo aún no se ha concretado a cabalidad, debido a que solo se ha procedido a realizar el objetivo específico que trata de "interpretar los aportes de los sujetos de estudio de la comunidad de Residencia Emmanuel", mediante los datos recabados en dicho objetivo, fue posible llevar a cabo el objetivo específico que consiste en "elaborar una propuesta en base a los aportes de los sujetos de estudio de la comunidad de Residencia Emmanuel, es decir, quedaría pendiente el objetivo específico de "validar participativamente la propuesta con la comunidad de Residencia Emmanuel" para poder afirmar que se concreto el objetivo general número dos.

1.2. Conclusión en base a Objetivos Específicos.

-Objetivos específicos correspondientes a objetivo General N°1: "caracterizar la gestión de conflictos infanto adolescente en la comunidad de Residencia Emmanuel"

De acuerdo a los datos recopilados es posible mencionar que se procedió a realizar un análisis de la descripción de la gestión de conflictos infanto adolescente en base a los indicadores y sub indicadores de la variable a medir, en relación a ello es posible inferir lo siguiente:

- **Respecto al objetivo específico número uno:** "Describir a través de la comunidad de Residencia Emmanuel, los conflictos infanto adolescente que se presentan".

Características del conflicto:

a) Tipología del conflicto:

En relación a la tipología del conflicto infanto adolescente presente en la comunidad de Residencia Emmanuel, es posible identificar que existe una coherencia de respuestas entre los sujetos de estudio dado que ETD, equipo Directivo y técnico, identifican que los conflictos que se presentan con los NNA serían "dificultad para acatar las reglas y normas de la Residencia"(3) y "peleas entre los niños (as) en las que presentan conductas agresivas (física y psicológica)"(3); y los NNA identifican que los conflictos serían "los niños no les hacen caso a las tías"(5), "los niños(as) pelean mucho entre ellos(as)"(3). A raíz de ello es posible apreciar que los NNA reconocen a los adultos como figura de autoridad por el hecho de que al infringir las normas establecidas por los adultos, sería ello una causal de conflicto. Referente a las peleas entre los NNA y los conflictos identificados por ETD, equipo Directivo y técnico, cómo difíciles de resolver con los NNA acatar las normas y límites"(5) y "desbordes emocionales"(3). Ello sería propio del contexto de la institucionalización dado la diversidad de individuos que deben interactuar cotidianamente, considerando el complejo perfil con que cuentan producto de las vulneraciones vivenciadas.

Es preciso considerar que los conflictos, cual sea su modalidad, se debe entender como algo positivo; como un hecho natural que debe ser una instancia para potenciar el crecimiento individual y grupal, desarrollar recursos, competencias y poner en práctica los aprendizajes emocionales, intelectuales y sociales que tenemos. En todos los conflictos se pueden encontrar las dimensiones⁶¹, personal y subjetiva, la contextual, la cognitiva, la pragmática, la interrelacional.

⁶¹ Quetzal Ugalde Villa, Irati. (2008-2009). Resolución de Conflictos en la Educación Infantil, (Tesis de pos grado en Intervención en Situaciones de Conflicto en la Institución educativa, Universidad de Barcelona). [En línea]. Disponible en: <http://www.buenasareas.com/ensayos/Resolucion-De-Conflictos/2982617.html> [08 marzo 2013]

b) Origen del conflicto:

Los orígenes y causalidades de los conflictos presentados en la comunidad de Residencia Emmanuel, de acuerdo a lo expresado por el equipo Directivo y técnico quienes identifican a través de la pregunta número cuatro, los cuales serían "cuando están todos los NNA juntos, ya que hay discrepancia de opiniones y diferencias individuales"(3) y "cuando no se favorece el diálogo con los NNA"(2). En cuanto a los NNA expresan que los conflictos se generarían debido a que "los niños(as) pelean" (9). Lo cual es posible apreciar que existe una relación directa entre los factores identificados por los sujetos de estudio que originarían los conflictos, siendo las discrepancias y peleas entre los NNA, además de cuando no se favorece el diálogo. En relación a ello, es preciso considerar que el conflicto es aquel paso que da sentido a las relaciones de individuos y colectividades o también el paso del análisis del individuo a la dinámica del sistema de relaciones dentro del cual tiene que actuar, en este caso el contexto de institucionalización y la causal de vulneraciones que han originado el ingreso de los NNA a la Residencia. Esto se debe a que el instinto de supervivencia hace que el ser vivo reaccione ante las carencias de las necesidades básicas para subsistir. El instinto necesario para sobrevivir conlleva una reacción agresiva en algunos casos que a su vez implicaría un conflicto⁶²(Necesidad – Miedo- Acción).

c) Frecuencia del conflicto:

De acuerdo a lo expresado por la comunidad de Residencia Emmanuel, específicamente en la pregunta número seis aplicada a ETD, equipo Directivo y técnico, el momento en que se producen habitualmente los conflictos con los NNA, sería "dentro de la Residencia"(8), "durante el horario de la tarde"(3). Lo cual reflejaría la necesidad de realizar actividades donde los NNA puedan canalizar su energía y con ello potenciar sus habilidades sociales y el buen trato dentro de la Residencia.

d) Partes del conflicto:

Es importante distinguir partes protagonistas de secundarias. Entendiéndose por protagonistas a las personas que tienen directamente el conflicto o estén comprometidos con él, en este caso serían los NNA quienes en la pregunta número once, se identifican ellos mismos como "quienes son parte y formarían los conflictos"(11), reflejando un nivel de conciencia en que serían ellos quienes transgreden las normas establecidas por los adultos de la Residencia. Cabe mencionar que como parte secundaria del conflicto se identificaría a EDT, equipo Directivo y técnico de la Residencia, dado que son los que indirectamente se sientan o se perciben vinculados a la situación que provocó la disputa, dado que ejercen un rol formador, protector y de autoridad, el cual es reconocido por los NNA, razón por la cual actúan como terceros, son quienes colaboran en el proceso de resolución. Es importante considerar la percepción que cada protagonista tiene del problema ya que esto formará parte del proceso de resolución; así como también las emociones y sentimientos de las partes, los intereses y necesidades y los valores y principios⁶³.

⁶² Eduard Vinyamata, "Conflictología: Curso de resolución de conflictos" (4ª edición) del profesor. Ed. Ariel.

⁶³ Lederach J.P. (2000): "ABC de la paz y los conflictos". Catarata (Ediciones o Editorial). Madrid.

- **Respecto al objetivo específico número dos:** "Identificar a través de la comunidad de Residencia Emmanuel, las estrategias y prácticas utilizadas en la gestión de conflictos infanto adolescente".

Características del proceso de gestión de conflictos:

a) Técnicas, estilos, estrategias y prácticas utilizadas en gestión de conflictos:

En relación a las estrategias y prácticas utilizadas por las ETD, equipo Directivo y técnico en Residencia Emmanuel, al momento de abordar la gestión de conflictos con niños, niñas y adolescentes, es posible apreciar a través de la pregunta número ocho, que la estrategia más utilizada en la Residencia sería "el favorecimiento del diálogo"(5), seguido de "aplicar sanción según corresponda" (3), "se clarifican límites y responsabilidades"(2). En relación a lo expresado por los NNA, las estrategias y prácticas utilizadas reflejadas en la pregunta número doce, serían "les enseñan a que se debe conversar antes de pelear"(5) y "cuando los niños(as) tenemos algún conflicto, debemos avisar primero a un adulto"(5).

A raíz de lo expuesto es posible inferir que dadas las estrategias y prácticas utilizadas en la gestión de conflictos infanto adolescente en Residencia Emmanuel, se destaca como sistema de resolución de conflictos⁶⁴ la técnica del arbitraje, la cual consiste en que las partes implicadas en el conflicto pueden opinar sobre el proceso pero la decisión final la tomará un tercero (el árbitro) en este caso representado por la ETD o parte del equipo Directivo y técnico de la Residencia, ejemplo de ello sería el favorecimiento del diálogo ante un conflicto, pero a la vez se requiere de un adulto para poder llegar a algún tipo de solución, a diferencia de la técnica de la mediación en donde el mediador es quien dirige y facilita los intercambios entre las partes y ayuda a buscar una solución, este conduce a las partes de forma que ellas mismas crean las alternativas y deciden sobre ellas.

En relación al estilo de las estrategias de gestión de conflictos, es posible inferir que el estilo⁶⁵ que se presenta principalmente en la Residencia es el acomodativo, que es cuando una de las partes renuncia a su punto de vista e intereses cediendo frente a la postura de la otra persona o parte, en dicho caso sería ceder frente a las reglas y normas existentes en la Residencia en cuanto a cómo relacionarse con los demás y propiciar el buen trato, y que de no ser acatadas se obtendrá una sanción correspondiente a la acción ejecutada.

⁶⁴Según María Munné Tomás (2002), se pueden definir cinco sistemas de resolución de conflictos.

⁶⁵Documento adaptado de: Thomas y Kilman. Estilos de conflictos. Educational and Psychological Measurement. Diagrama I. Narcea S.A ediciones.

Características del contexto en relación a la gestión de conflictos:

a) Características socio demográficas de los NNA, sujetos de atención:

En relación a las características sociodemográficas de los niños, niñas y adolescentes sujetos de estudio, cabe señalar que su rango etario va desde los 6 a 16 años. En relación al género es principalmente masculino (8) y el femenino (4). Es preciso señalar que los NNA han ingresado al sistema de protección simple ya que han sido vulnerados en sus derechos, debiendo situarse en un escenario sistémico donde los encargados de su cuidado y crianza juegan un rol decisivo en su ingreso al sistema. Considerando la complejidad del perfil del caso, el cual no incluye solo al NNA, sino que también a la familia y los cuidadores, en gran medida incluye también a la comunidad y a la red institucional, especialmente las instancias educativas.

b) Existencia de lineamientos de la institución de la gestión de conflictos:

En cuanto a la existencia de algún tipo de protocolo o instructivo, a través del cual se den lineamientos de cómo abordar la gestión de conflictos infante adolescente en la Residencia. Es posible apreciar que ETD, equipo Directivo y técnico, afirman mayormente su existencia (6), en contraste con quienes no la reconoce (4). En relación a lo expuesto, es posible inferir que no existe una comunicación fluida en cuanto a la entrega de información teórica y práctica mediante algún tipo de protocolo o instructivo que de lineamientos en cuanto a la gestión de conflictos, dado que se refleja una considerable contradicción en las respuestas.

c) Si existe conciencia de mejorar la gestión de conflictos:

Referente a que si la comunidad de Residencia Emmanuel manifiesta conciencia en mejorar la gestión de conflictos, ETD, equipo Directivo y técnico, ante la pregunta número once, mayormente expresan "de que si, se requiere habitualmente de una capacitación referente al tema"(8), así como también consideran que "sí, es necesario realizar alguna actividad para mejorar la gestión de conflictos" (7).

En cuanto lo expresado por los NNA, quienes mayormente afirman que "sí, les gustaría que hicieran en la Residencia actividades donde enseñen a los niños(as), formas de resolver sus conflictos con las personas" (11), fundamentando que "así los niños no pelearían" (3), "que le gustan las actividades y es divertido"(3), y "nos enseñan a no pelear y cómo reaccionar"(2).

A raíz de lo expuesto es posible apreciar que la comunidad de Residencia Emmanuel, cuenta con un nivel de conciencia respecto a la necesidad de mejorar la gestión de conflictos con los NNA, afirmando que se requiere de constantes capacitaciones dirigidas a ETD, equipo Directivo y técnico, además de la realización de talleres y actividades que apunten a entregar herramientas necesarias que busquen potenciar las habilidades sociales que favorecen el proceso de resolución de conflictos, como por ejemplo la autorregulación, control, diálogo, escucha, silencio activo, reciprocidad, creatividad en la resolución de problemas, empatía, entre otras. Siendo a través de ello posible generar para los NNA un ambiente protector basado en el buen trato.

- **Respecto a objetivo específico número tres:** "Identificar a través de la opinión de la comunidad de Residencia Emmanuel, factores y aspectos que facilitan u obstaculizan la gestión de conflictos infanto adolescente".

Características del contexto en relación a la gestión de conflictos:

a) Reconocimiento de la existencia de factores facilitadores y obstaculizadores de la gestión de conflictos:

Referente al reconocimiento que realizan los sujetos de estudio sobre los factores que facilitan la gestión de conflictos con los NNA, ETD, equipo Directivo y técnico de la Residencia, identifican "el mutuo acuerdo referente a normas, límites y lineamientos establecidos"(5), " la confianza y respeto mutuo (4). En relación a los NNA, quienes identifican como factores facilitadores, "cuando los adultos nos enseñan a resolver los conflictos"(10).

En cuanto a la identificación de factores obstaculizadores de la gestión de conflictos, ETD, equipo Directivo y técnico, señalan la "Falta de un mutuo acuerdo referente a normas, límites y lineamientos establecidos"(5), seguido de el "perfil del niño, niña o adolescente" (2). Así como también reconocen "la escasez de herramientas técnicas y teóricas que sustenten tu intervención..."(4) como factores que han dificultado de alguna manera su intervención al momentos de abordar la gestión de conflictos infanto adolescente. En relación a los NNA, quienes identifican como factor obstaculizador "cuando los adultos no, nos han enseñado a resolver los conflictos" (6), "cuando no se conversa sobre lo sucedido en el conflicto" (3).

De acuerdo a lo expuesto, es posible inferir que no existe una coherencia entre las respuestas señaladas por ETD, equipo Directivo y técnico, en relación a los factores obstaculizadores y facilitadores de la gestión de conflictos con los NNA, debido a que nombran mayormente como factor obstaculizador la "Falta de un mutuo acuerdo referente a normas, límites y lineamientos establecidos (5), y a la vez como factor facilitador "el mutuo acuerdo referente a normas, límites y lineamientos establecidos" (5).

Es preciso señalar que destaca el hecho de que los NNA, señalen mayormente como factor facilitador y obstaculizador el hecho de que los adultos les enseñen o no a resolver los conflictos con las demás personas, lo cual refleja un reconocimiento por parte de los NNA, a la importancia de adquirir herramientas que les faciliten el proceso de resolución de conflictos.

- **Respecto al objetivo específico número cuatro:** "Identificar el nivel de conocimiento que posee la comunidad de Residencia Emmanuel en relación a la gestión de conflictos infanto adolescente".

Aspectos cognitivos de la gestión de conflictos:

a) Nivel y tipo de conocimiento de los actores sobre la gestión de conflictos:

En relación a dichos aspectos ETD, equipo Directivo y técnico, es posible apreciar que en su mayoría comprenden en un nivel conceptual el conflicto, expresando "que es una diferencia de opiniones entre una o más personas"(5), "situación de difícil resolución" con una frecuencia de mención de (1), situación que expone confrontación verbal o física" (1), "Se promueve por la incompreensión de la diversidad de opiniones"(1) y "variables en disputa"(1).

En relación a los NNA, es posible determinar que reconocen el concepto conflicto, inclinándose mayormente porque "es un problema con unas o varias personas"(5), así como también "que es una pelea"(3), "situaciones o ideas donde no estamos de acuerdo con una o varias personas"(2). Es preciso mencionar que la totalidad de los NNA (12), manifiesta reconocer que "si le han enseñado en la Residencia a resolver los conflictos con las demás personas".

b) Reconocimiento de las competencias para la gestión de conflictos:

Ámbito en el cual se indaga específicamente en ETD, equipo Directivo y técnico de la Residencia, donde es posible apreciar que la mayoría afirma que "si cuenta con las herramientas necesarias para abordar los conflictos con los NNA de la Residencia"(6), en contraste con quienes manifestaron "no contar con dichas herramientas..."(4).

En relación a lo expuesto, es posible inferir que a nivel conceptual la comunidad de Residencia Emmanuel reconoce el significado del concepto conflicto. Cabe mencionar respecto al reconocimiento de competencias por parte de ETD, equipo Directivo y técnico de la Residencia, expresaron "si, contar con las herramientas necesarias para abordar los conflictos con los NNA de la Residencia" (6), lo cual hace suponer que no la totalidad de los sujetos de estudio se sienten con las herramientas necesarias para abordar los conflictos (4), develando con ello que para que haya una línea coherente de trabajo todos los miembros del equipo, principalmente ETD deben estar y sentirse con las competencias necesarias para abordar los conflictos con los NNA, debido a que es parte de su rol, resguardarlos, educarlos y formarlos. Es por ello que es necesario realizar algún tipo de capacitación dirigida a la mejora de esta temática en la Residencia.

- **Respecto al objetivo específico número cinco:** “Describir la experiencia personal de los actores de la comunidad en relación a la gestión de conflicto en la Residencia Emmanuel”.

-En relación a la experiencia personal de ETD, equipo Directivo y técnico referente a la gestión de conflictos infanto adolescente en la Residencia, se desprende lo siguiente:

- Características del proceso de gestión de conflictos:

-En cuanto a la descripción que realizan los sujetos de estudio respecto a las estrategias que utilizan al momento de abordar la gestión de conflictos con los niños, niñas y adolescentes. Es posible apreciar que la estrategia más utilizada por ETD, equipo directivo y técnico para abordar la gestión de conflictos infanto adolescente, sería el “diálogo” (7), seguida de “aplicar sanción según corresponda” (5), “se clarifican límites y responsabilidades” con una F.M. de (4), “se calma la situación” con una F.M. de (3), “se retiran a quien o quienes generen el conflicto” con una F.M. de (2), siendo mencionado el aspecto de “Si no puede resolver el conflicto la educadora solicita ayuda a un profesional” con una F.M. de (1).

-En relación a que han hecho cuando se han sentido sobrepasado(a) al momento de gestionar algún conflicto con los niños, niñas y/o adolescentes. La mayoría de los sujetos de estudio se inclinan por la alternativa “Acudes a un colega o parte del equipo técnico para que te apoye en la intervención” representada con una frecuencia numérica de (3). Cabe mencionar que solo responde una frecuencia numérica de (6).

- Aspectos cognitivos de la gestión de conflictos:

-En relación a si consideran que en la Residencia, alguien cuenta con habilidades para abordar la gestión de conflictos con los niños, niñas y adolescentes. Es posible apreciar que los sujetos de estudio mayormente afirman que “Si”, siendo representado en una frecuencia numérica de (7), respuesta que es fundamentada y representada principalmente por la categoría de que “el equipo de profesionales es quienes apoyan en las intervenciones con los NNA” con una frecuencia de mención de (4).

-Referente a cuál es su rol y/o responsabilidad en cuanto a la gestión de conflictos infanto adolescente en la Residencia. La mayoría de los sujetos de estudio quienes respondieron la pregunta con una frecuencia numérica de (7), expreso tener claro su rol al momento de abordar la gestión de conflictos, obteniendo una mayor frecuencia de mención (4) la categoría “abordar y contener el conflicto”, así como también se presentaron las categorías de “escuchar la opinión de los NNA” con una F.M. de (1), “proporcionar las directrices de intervención con los NNA y supervisar que se cumplan” F.M. de (1), “mi rol es poco influyente” con una F.M. de (1). Es preciso mencionar que dichas categorías fueron expresadas por diversos cargos correspondientes a ETD, equipo directivo y técnico, lo cual pudo haber sido un factor que incidiera en la diversidad de categorías manifestadas.

- Características del contexto en relación a la gestión de conflictos:

-En relación a si alguna vez han tenido la oportunidad de participar en la gestión de conflictos infante adolescente en la Residencia. Es posible apreciar que la mayoría afirmó "si haber tenido alguna vez la oportunidad de participar en la gestión de conflictos" alternativa con una frecuencia numérica de (6).

-Referente a si algunas veces se ha sentido sobre pasado(a) al momento de abordar la gestión de conflictos con los niños, niñas y adolescentes de la Residencia. Es posible apreciar que la mayor parte de los sujetos de estudio, manifestó "Si, sentirse algunas veces sobre pasado(a)..." ello representado en una frecuencia numérica de (6).

-En relación a la experiencia personal de los niños, niñas y adolescentes, referente a la gestión de conflictos en la Residencia, se desprende lo siguiente:

- Características del conflicto:

-En relación a los tipos de conflictos, que han tenido en la Residencia. Es posible apreciar que la alternativa que obtuvo una mayor frecuencia numérica de (5) fue "pelear con los niños(as) de la Residencia", seguido de "cuando no le hago caso a las tías" con una frecuencia numérica de (3), "que las tías o adultos no me escuchan cuando yo necesito algo o les quiero decir alguna cosa" con una F.N. de (3).

- Características del proceso de gestión de conflictos:

-Respecto a cuándo han tenido un conflicto en la Residencia, cómo se resolvió. Es posible apreciar que la mayoría de los sujetos se inclina por la alternativa "llegó un adulto y ayudo a que resolviéramos el conflicto a través del diálogo" representada por una frecuencia numérica de (6), así como también "llame a un adulto para que ayudara a resolver el conflicto" con una F.N. de (1) y "lo resolví, yo solo(a) con una F.N. de (1). Es preciso mencionar que dicha pregunta tuvo una omisión de respuesta de una frecuencia numérica de (4).

-Referente a qué hace cuando se enoja o tiene algún conflicto. La mayoría de los sujetos de estudio optan por la alternativa "llamo y le digo a un adulto lo que pasa, para poder solucionar el conflicto" representado con una frecuencia numérica de (5), seguido de "le grito, le pego o molesto a esa o esas personas que estuvieron en el conflicto" con una F.N. de (3) y "trato de conversar con esas o esas personas, para que se resuelva el conflicto" (2).

-En relación qué opinan los NNA, sobre cómo los adultos resuelven los conflictos con los niños(as) en la Residencia. De acuerdo a los datos arrojados, las alternativas por las cuales se inclinaron mayormente ambas con una frecuencia numérica de (5), serían "conversando de manera tranquila para resolver el conflicto" y "nos preguntan qué paso y luego conversan con los niños(as).

▪ Características del contexto en relación a la gestión de conflictos:

-En relación a qué persona recurren los NNA, cuándo tienen algún conflicto. Es posible apreciar que los sujetos de atención manifiestan mayormente que serían "las tías (ETD)" (6), seguido de "todos(as) los tíos y tías de la Residencia"(5).

-**Objetivos específicos correspondientes a objetivo General N°2:** "Sugerir una propuesta de trabajo basada en las características de la gestión de conflictos infanto adolescente en la comunidad de Residencia Emmanuel".

- **Respecto al objetivo específico número uno:** "Interpretar los aportes de los sujetos de estudio de la comunidad de Residencia Emmanuel".

Al realizarles la pregunta a ETD, equipo Directivo y técnico, acerca de que si, participarían de las actividades de mejora en la gestión de conflictos en la Residencia, la mayoría responde "si" (9), donde destacan fundamentos como "necesidad de adquirir herramientas" (5), "replicar conocimientos a los NNA"(4).

Al realizar a los NNA la pregunta, sobre si les gustaría participar en la elaboración de una propuesta, donde se lleven a cabo actividades en las cuales enseñen a los niños(as) a resolver los conflictos con las personas. La mayoría manifiesta "Si, querer participar en la elaboración de una propuesta..." (11).

En relación a los aportes y propuestas generadas por ETD, equipo Directivo y técnico, referente a la gestión de conflictos con los niños, niñas y adolescentes de la Residencia Emmanuel. Se caracterizaron por ir dirigidas a "Generar espacios de diálogo, donde los NNA expresen sus ideas, inquietudes y temores"(5), "actividades extra programáticas dirigidas a los NNA, de carácter recreativo y artístico" (2), así como también se incluye "Generar capacitaciones dirigidas al tema potenciando el buen trato y resolución de conflictos en equipo"(5).

-En cuanto al tipo de actividades que les gustaría que se realizarán los NNA expresan sus preferencias y aportes en su mayoría a "actividades recreativas: juegos, bailes, cine, teatro, circo"(9), "que nos conversen"(4), así como también surgen las categorías de " que con juegos nos enseñen a ser amistosos entre nosotros" (1) y "que nos enseñen a reaccionar a través del teatro"(1).

En relación a lo expresado por los sujetos de estudio, es posible apreciar que en su gran mayoría manifestaron la necesidad participar y generar aportes para la realización de actividades dirigidas a la mejora de la gestión de conflictos infanto adolescente en la Residencia, es preciso mencionar que dichos aportes están dirigidos a potenciar el diálogo, a la realización de actividades de carácter socioeducativo y a fomentar el buen trato.

1.3.- Conclusiones respecto a la Metodología Utilizada.

La investigación realizada se enmarca dentro de una metodología cuantitativa, la cual constituye en un enfoque “que usa la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías”⁶⁶.

Es preciso considerar que la metodología cuantitativa nos permite la posibilidad de generalizar los resultados más ampliamente, nos otorga control sobre los fenómenos, así como un punto de vista de conteo y las magnitudes de estos. Elementos que han permitido llevar a cabo la presente investigación, la que guiada por un proceso metodológico riguroso, el cual consta de una estructura teórico práctica que fundamenta las disposiciones tomadas en cada una de las etapas del proceso investigativo, las que deben representar a las dimensiones de estudio, estructuración de un marco teórico, selección de participantes, levantamiento de información primaria, análisis de datos y procedimientos de respaldo de los resultados obtenidos. Lo cual ha sido de gran aporte para la realización de este estudio, dado que ha propiciado un proceso de generación de conocimiento desde el Trabajo Social permitiendo develar las características de una temática que hasta el momento de acuerdo a los datos recabados ha sido poco explorada desde el contexto de la institucionalización infanto adolescente.

En esta lógica la elección de una metodología cuantitativa, es posible afirmar que fue pertinente a los requerimientos de la investigación, ya que permitió acercarse a la visión y percepción que los sujetos de estudio de la comunidad de Residencia Emmanuel a la gestión de conflictos infanto adolescente.

Los resultados obtenidos en este estudio por medio del presente Seminario de Título, se valoran desde ciertos criterios básicos de calidad de investigación, los cuales serán examinados a continuación:

- **Criterios de Confiabilidad:**

Credibilidad:

Referente a las técnicas de recolección de datos e información, es posible afirmar que estas fueron adecuadas al desarrollo de la investigación, ya que ambos cuestionarios de opinión de carácter semi estructurados permitieron la obtención de información necesaria para dar respuesta a las preguntas de investigación. Es importante señalar la situación que se presenta solo en el cuestionario aplicado a ETD, equipo Directivo y técnico, el que aparecen ciertas dificultades por parte de los sujetos de estudio, dado que no procedieron a responder la totalidad de las preguntas

⁶⁶ Sampieri Roberto, Metodología de la Investigación, Cuarta Edición McGraw-Hill, 2006, página.46.

realizadas o a fundamentar la totalidad de sus respuestas, situación que obstaculizo parte de la transferibilidad de información, dificultando de cierta manera el análisis de los datos.

Transferibilidad:

Para realizar el presente estudio se procedió a trabajar con el universo dado que el número de integrantes correspondiente al sujeto de estudio disminuyo considerablemente dado a contingencias estructurales presente en el contexto. A pesar de ello es preciso afirmar que el universo seleccionado fue el indicado, por lo cual se conto con información que puede ser transferida en contextos similares en los cuales se aborda la temática de la gestión de conflictos infanto adolescente en el contexto de la institucionalización.

Dependibilidad o Fiabilidad:

Respecto al proceso de supervisión externa a cargo de la Profesora Guía, la cual fue clave durante el proceso de desarrollo de esta investigación, siendo un esencial aporte teórico- metodológico, enriqueciendo bastante este proceso de aprendizaje.

▪ **Criterios de Autenticidad:**

Cabe señalar que en el presente estudio, el acceso que se tuvo a los sujetos de estudio al aplicar el instrumento, fue algo complejo en el caso de ETD, equipo Directivo y técnico de la Residencia dado a la diversidad de turnos con que cuentan las ETD, así como también a las contingencias y compromisos que pudiesen tener la totalidad de los sujetos de estudio. Pero aun así fue posible llevar a cabo la aplicación del instrumento y con ello recabar la información requerida.

▪ **Criterios Éticos:**

Para el desarrollo de la presente investigación se considero en una fase inicial que los instrumentos aplicados apuntaran a la protección de las personas participantes, dado que la información recabada seria a partir de las visiones y percepciones de las prácticas y acciones desarrolladas dentro del contexto de estudio, razón por la que se ha procurado resguardar la identidad de los participantes de la investigación.

Es importante señalar que la colaboración de los sujetos fue de carácter voluntario, lo que significó cumplir con los criterios éticos de la profesión.

1.4. Conclusiones en relación a la Temática de Intervención.

El concepto de gestión de conflictos, es aplicable y puede resultar exitosa en aquellas situaciones en las que las partes enfrentadas comparten al menos una serie de valores o de necesidades fundamentales. La gestión del conflicto tiene por objeto contener una situación de enfrentamiento violento y reconducirla hacia formas de interacción menos destructivas. Esto implica una transformación del conflicto, es decir, un proceso por el que éste pasa de ser intratable o de muy difícil resolución, a ser tratable o susceptible de verse resuelto a través de procesos tradicionales (judiciales) o alternativos de resolución de disputas (negociación, mediación, arbitraje)⁶⁷.

Si bien el concepto de la gestión de conflictos resulto estar incorporado entre los sujetos de estudio, es importante señalar que en el contexto de la institucionalización infanto adolescente comprende diversas materias en las que se requiere intensificar las estrategias de intervención con el objeto de mejorar la situación de los niños, niñas y adolescentes que han debido ingresar a causa de la vulneración de sus derechos, considerando una serie de factores que inciden en la complejidad del perfil del sujeto de atención, o más bien en la "complejidad del caso" el cual se sitúa en un escenario sistémico, donde no incluye solo al NNA, sino que también a la familia y los cuidadores, en gran medida incluye también a la comunidad y a la red institucional, especialmente las instancias educativas.

En relación a lo expuesto es posible señalar que fue posible cumplir el objetivo de investigación de caracterizar la gestión de conflictos infanto adolescente en la comunidad de Residencia Emmanuel, mediante la cual se pudo identificar principalmente elementos como la tipología de conflicto donde los tipos de conflictos infanto adolescente más frecuentes identificados por ETD, equipo Directivo y técnico serían "dificultad para acatar las reglas y normas de la Residencia" y "peleas entre los niños (as) en las que presentan conductas agresivas (física y psicológica)". Así como también identifican que los tipos de conflictos más difíciles de resolver serían "acatar las normas y límites" junto con "desbordes emocionales". Respecto a la opinión de los NNA quienes expresan que los conflictos que se presentan serían "los niños quienes no les hacen caso a las tías", "los niños(as) pelean mucho entre ellos(as)", así como también "las tías o adultos no escuchan a los niños(as) cuando necesitan algo o les quieren decir alguna cosa".

Respecto a las técnicas, estilos, estrategias y prácticas utilizadas en gestión de conflictos, es posible señalar de acuerdo a la descripción realizada por ETD, equipo Directivo y técnico en Residencia Emmanuel, al momento de abordar la gestión de conflictos con niños, niñas y adolescentes, se obtiene que la estrategia más utilizada sería "el favorecimiento del diálogo", seguido de "aplicar sanción según corresponda", así como también "se clarifican límites

⁶⁷ Extraído del sitio web: http://www.corporacionelite.org/php/ch_15.php

y responsabilidades”, “se contiene a quien esté en crisis” y “se calma la situación”. En relación a la opinión de los NNA, respecto a las estrategias y prácticas utilizadas en la Residencia al momento de resolver los conflictos. Es posible apreciar que “les enseñan a que se debe conversar antes de pelear” junto con “cuando los niños(as) tenemos algún conflicto, debemos avisar primero a un adulto” ambas, así como también “si hay un conflicto, nos castigan”.

A raíz de lo expuesto es posible inferir que dadas las estrategias y prácticas utilizadas en la gestión de conflictos infante adolescente en Residencia Emmanuel, se destaca como sistema de resolución de conflictos⁶⁸ la técnica del arbitraje, la cual consiste en que las partes implicadas en el conflicto pueden opinar sobre el proceso pero la decisión final la tomará un tercero (el árbitro) en este caso representado por la ETD o parte del equipo Directivo y técnico de la Residencia, ejemplo de ello sería el favorecimiento del diálogo ante un conflicto, pero a la vez se requiere de un adulto para poder llegar a algún tipo de solución, a diferencia de la técnica de la mediación en donde el mediador es quien dirige y facilita los intercambios entre las partes y ayuda a buscar una solución, este conduce a las partes de forma que ellas mismas crean las alternativas y deciden sobre ellas.

En relación al estilo de las estrategias de gestión de conflictos, es posible inferir que el estilo⁶⁹ que se presenta principalmente en la Residencia es el acomodativo, que es cuando una de las partes renuncia a su punto de vista e intereses cediendo frente a la postura de la otra persona o parte, en dicho caso sería ceder frente a las reglas y normas existentes en la Residencia en cuanto a cómo relacionarse con los demás y propiciar el buen trato, y que de no ser acatadas se obtendrá una sanción correspondiente a la acción ejecutada.

Una vez realizado el análisis de los resultados, es posible mencionar que si bien se pudo caracterizar la gestión de conflictos infante adolescente en la comunidad de Residencia Emmanuel, fue posible denotar que se requiere de un tipo de especialización y capacitación periódica referente a la materia especialmente dirigida a las Educadoras de Trato Directo que son quienes intervienen directamente con los niños, niñas y adolescentes. Situación que favorecería la temática del buen trato, así como también propiciaría al desarrollo de habilidades sociales de los NNA, ya que frente a una situación de conflicto, son varias las habilidades que se ponen en juego, además de actitudes, comportamientos y valores que se sustentan en el respeto por sí mismo y por los demás, ayudarán a mirar el conflicto como una experiencia propia de la socialización. Sin embargo, la comunicación es un elemento esencial en la resolución de conflictos. Uno de los aspectos fundamentales para lograr resolver un conflicto radica en la claridad de cómo se comunica y se escuchan las expectativas de resolución entre las partes (asertividad).

⁶⁸Según María Munné Tomás (2002), se pueden definir cinco sistemas de resolución de conflictos.

⁶⁹Documento adaptado de: Thomas y Kilman. Estilos de conflictos. Educational and Psychological Measurement. Diagrama I. Narcea S.A ediciones.

Es debido a la serie de factores expuestos en este estudio, que mediante los datos recabados es posible afirmar que los objetivos propuestos se han llevado a cabo, lo cual ha contribuido a generar conocimiento en una temática inexplorada y carente de bibliografía nacional, al situarla dentro del contexto de la institucionalización infanto adolescente, pero que sin embargo tiene mucho que aportar al sistema de protección infanto adolescente dado que dentro de los lineamientos técnicos de SENAME dirigido a las Residencias para Mayores, está incorporado el buen trato, siendo la gestión de conflictos una temática que contribuiría considerablemente a la mejora de las relaciones y habilidades sociales de los sujetos de atención.

1.5. Conclusiones en relación al Trabajo Social.

Cabe considerar que el Trabajador Social en la actualidad, independiente del área en que se desarrolle profesionalmente, interactúa cotidianamente con personas, familias, grupos y comunidades, los cuales en algún momento se ven inmersos en algún conflicto determinado. Cuando se origina algún conflicto en la mayor parte de los casos se requiere de la ayuda de una tercera persona neutral con el objeto de llegar a algún acuerdo. He ahí donde el Trabajador Social al intervenir como mediador, se transforma en un instrumento idóneo hacia un acercamiento mutuo entre las partes con el propósito de que se llegue a algún tipo de solución. Teniendo presente que en la lógica del Trabajador Social para enfrentar los conflictos, no está solo influida por sus conocimientos, sino que también por sus valores y destrezas personales y profesionales. Dado que los conocimientos permitirán hacer una acertada evaluación de la situación y una propuesta de un plan de intervención o tratamiento, los valores están siempre presentes, como criterios de decisión y acción y las destrezas permiten la eficacia de la evaluación y la intervención.

En relación al presente estudio, es preciso destacar que el rol del Trabajador Social en el contexto de la Infancia Institucionalizada se focaliza esencialmente a implementar y articular las políticas sociales dirigidas a la protección a la infancia. Debiendo para ello utilizar metodologías de Intervención que articulen los recursos internos y externos del medio, permitiendo a su vez generar conocimiento teórico en torno los fenómenos presentes, con el objeto de enriquecer las intervenciones realizadas con los niños, niñas y adolescentes.

Por otra parte, es de vital importancia mencionar que el Trabajador Social, esencialmente posee una inclinación crítica con miras a la transformación y el mejoramiento de una determinada realidad, es por esto que concentra sus fuerzas en otorgar herramientas a cada sujeto, pudiendo empoderarlo para que este sea capaz de resolver sus problemáticas individuales y sociales, por lo demás el Trabajador Social debe promover la facultad de autodeterminación, adaptación y desarrollo de las personas, velar y actuar por el establecimiento de servicios y políticas sociales justas más aún en el área de infancia, donde se debe propender hacia un tipo desarrollo enfocado desde una perspectiva equitativa, crítica y metodológica.

ANEXOS

Cuestionario de opinión de los niños, niñas y adolescentes en relación a la gestión de conflictos:

-Te invito a responder este cuestionario, donde conocer tu opinión es muy importante.

Edad: _____

Género: () Femenino () Masculino

Tiempo que lleva ingresado en la Residencia: _____

Instrucciones: Marque con una **X** solo 1 respuesta, la que tú creas que es la más indicada.

1) ¿Qué es para ti un conflicto?

- (a) Un problema con una o varias personas.
 - (b) Una pelea.
 - (c) Situaciones o ideas donde no estamos de acuerdo con una o varias personas.
 - (d) No responde.
 - (e) Otras (justifique)
- _____
- _____
- _____

2) ¿Tú has tenido algún conflicto en la Residencia?

- (a) SI (b) NO (c) No responde

(*) Solo si marcas que SI, responde la próxima pregunta (N°3)

3) ¿Cuándo has tenido un conflicto en la Residencia, cómo se resolvió?

- (a) Llame a un adulto para que ayudara a resolver el conflicto.
- (b) Lo resolví, yo solo(a).
- (c) Lo resolvimos entre niños (as), sin la intervención de algún adulto.
- (d) Llegó un adulto y ayudo a que resolviéramos el conflicto a través del diálogo (conversación).
- (e) No responde.
- (f) Otras (justifique)

4) ¿Has estado antes, en algún otro Hogar?

- (a) SI (b) NO (c) No responde

(*) Solo si marcas que SI, responde la próxima pregunta (Nº5)

5) ¿En el o los Hogares que has estado anteriormente, se presentaban conflictos?

- (a) Si
- (b) No
- (c) A veces
- (d) Siempre
- (e) No responde.
- (f) Otras (justifique)

6) ¿Qué es lo que más te hace estar enojado(a)?

- (a) Nada, casi nunca me enojo...
- (b) Que las personas no hagan lo que yo quiero.
- (c) Cuando me molestan o pegan.
- (d) Cuando me dicen lo que tengo que hacer.
- (e) Cuando siento que no me escuchan.
- (f) No responde.
- (g) Otras (justifique).

7) Cuando te enojas o tienes algún conflicto (discusión o problema), ¿Qué haces?

- (a) Llamo y le digo a un adulto lo que pasa, para poder solucionar el conflicto.
- (b) Le grito, le pego o molesto a esa/s personas que estuvieron en el conflicto.
- (c) Trato de conversar con esa/s personas, para que se resuelva el conflicto.
- (d) Me voy o escondo para que se termine pronto el conflicto.
- (e) No responde.
- (f) Otras (justifique)

8) ¿Qué tipo de conflictos (discusión o problemas), se dan en la Residencia?

- (a) Los niños(as) pelean mucho entre ellos(as).
- (b) Los niños(as) no les hacen caso a las Tías.
- (c) Las Tías o adultos no escuchan a los niños(as) cuando necesitan algo o les quieren decir alguna cosa.
- (d) Donde los adultos no entienden a los niños(as)
- (e) No responde
- (f) Otras (justifique).

9) ¿Qué tipo de conflictos (discusión o problemas), has tenido tú en la Residencia?

- (a) Pelear con los niños/as de la Residencia.
- (b) Cuando no le hago caso a las Tías.
- (c) Que las Tías o adultos no me escuchan cuando yo necesito algo o les quiero decir alguna cosa.
- (d) Ninguna de las anteriores
- (e) No responde
- (f) Otras (justifique).

10) ¿Por qué crees tú, que se generan los conflictos en la Residencia?

- (a) Los niños(as) pelean.
- (b) Los adultos no escuchan.
- (c) Ninguna de las anteriores
- (d) No responde
- (e) Otras (justifique).

11) ¿Quiénes forman los conflictos en la Residencia?

- (a) Niños/as
- (b) Adultos
- (c) Niños/as y adultos.
- (d) No responde
- (e) Otras (justifique).

12) ¿De qué manera se resuelven los conflictos en la Residencia?

- (a) Cuando los niños/as tenemos algún conflicto, debemos avisar primero a algún adulto.
- (b) Nos enseñan a que se debe conversar antes de pelear.
- (c) Uno(a) se debe defender...
- (d) Si hay un conflicto, nos castigan.
- (e) No responde
- (f) Otras (justifique)

13) De qué manera opinas tú, qué los adultos resuelven los conflictos (discusión o problemas) con los niños(as) en la Residencia.

- (a) Conversando de manera tranquila para poder solucionar el conflicto.
- (b) Hablando muy fuerte para que no continúe el conflicto.
- (c) Nos preguntan qué paso y luego conversan con los niños(as), para así solucionar de manera amistosa el conflicto.
- (d) Castigan rápidamente a los niños (as) sin preguntarles antes lo que paso.
- (e) No les dicen nada a los niños (as) cuando los ven peleando, solo cuando se pegan los separan.
- (f) Si los niños(as) no hacen caso, las tías o adultos de la Residencia los castigan de manera fuerte.
- (g) No responde
- (h) Otras (justifique)

14) ¿Qué es lo que facilita la resolución de conflictos en la Residencia?

- (a) Cuando se conversa sobre lo sucedido en el conflicto.
- (b) Cuando los adultos nos enseñan a resolver los conflictos.
- (c) No responde.
- (d) Otras (justifique).

15) ¿Qué es lo que obstaculiza (dificulta), la resolución de conflictos en la Residencia?

- (a) Cuando no se conversa sobre lo sucedido en el conflicto.
- (b) Cuando los adultos no, nos han enseñado a resolver los conflictos.
- (c) No responde.
- (d) Otras (justifique).

16) Cuando has tenido algún conflicto ¿a qué persona de la Residencia recurre?

- (a) A las tías (ETD).
- (b) A los tíos (as) que se encuentran trabajando en las oficinas de la Residencia.
- (c) A todos los tíos y tías de la Residencia.
- (d) Ninguna persona adulta de la Residencia.
- (e) No responde.
- (f) Otras (justifique).

17) ¿Te han enseñado en la Residencia a resolver los conflictos (discusión o problema) con las demás personas?

(a) SI

(b) NO

(c) No responde

(*) Solo si marcas que SI, responde la próxima pregunta (N°18)

18) ¿Qué te han enseñado en la Residencia al momento de resolver los conflictos con una o más personas?

(a) Que no se debe pelear, antes se debe conversar.

(b) En que primero debo buscar a un adulto para que me ayude a resolver el conflicto.

(c) Que primero debo calmarme para después conversar sobre lo sucedido y así solucionar el conflicto, pero de una manera amistosa.

(d) Que debo resolverlo solo(a) el conflicto.

(e) No responde.

(f) Otras (justifique)

19) ¿Te gustaría que hicieran en la Residencia actividades donde enseñen a los niños(as), formas de resolver sus conflictos (discusión o problemas) con las personas?

(a) SI (justifique)

(b) NO (justifique)

(c) No responde

20) ¿Te gustaría participar en la elaboración de una propuesta, donde se lleven a cabo actividades en las cuales enseñen a los niños(as) a resolver los conflictos con las personas?

- (a) SI (justifique)
- (b) NO (justifique)
- (c) No responde

21) ¿Qué tipo de actividades te gustaría que se realizarán en la Residencia para poder resolver los conflictos?

Realiza algún aporte:

22) ¿Te gustaría agregar algo que no te haya preguntado?

- (a) NO
- (b) SI (justifique)



¡Gracias por Responder!

Cuestionario de opinión aplicado a las ETD (Educadoras de Trato Directo), equipo directivo y técnico de la Residencia Emmanuel, en relación a la temática de la gestión de conflictos infanto adolescente:

-Te invito a responder este cuestionario, donde conocer tú opinión es muy importante.

Edad: _____	Género: () Femenino	() Masculino
Cargo: _____		
Tiempo que llevas trabajando en la Residencia: _____		
Has trabajado antes en alguna otra Residencia:	() SI	() NO

<p>Instrucciones: Marque con una X <u>solo 1 respuesta</u>, la que tú creas que es la más indicada en relación a la pregunta.</p> <p>Observaciones: Entiéndase por <i>Gestión de Conflictos</i> a la actividad orientada a prevenir o contener la escalada de un conflicto o a reducir su naturaleza destructiva, con el fin último de alcanzar una situación en la que sea posible llegar a un acuerdo o incluso a la resolución del propio conflicto</p>
--

<p>1) ¿Qué es para ti un conflicto?</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>2) ¿Has trabajado antes en alguna otra Residencia?</p> <p>(a) SI</p> <p>(b) NO</p>
--

3) ¿En el o los Hogares que has trabajado anteriormente, se presentaban conflictos?

- (a) Si
- (b) No
- (c) A veces
- (d) Siempre
- (e) No responde
- (f) Otras (justifique)

4) Selecciona el conflicto más frecuente que se presente con los niños, niñas y adolescentes de la Residencia.

- (a) Pataletas.
- (b) Desbordes emocionales.
- (c) Dificultad para acatar las reglas y normas de la Residencia.
- (d) Peleas entre los niños (as) en las que presentan conductas agresivas (física y psicológica)
- (e) Dificultad para reconocer figuras de autoridad.
- (f) No responde.
- (g) No sabe
- (i) Otras (justifique)

5) ¿Cuál o cuáles son los conflictos más difíciles de resolver con los niños, niñas y adolescentes de la Residencia? Y ¿por qué?

6) ¿En qué momento se producen habitualmente los conflictos con los niños, niñas y adolescentes en la Residencia? (Especifique: cómo, cuándo, dónde y horario)

7) Describa las estrategias que utilizas en Residencia Emmanuel, al momento de abordar la gestión de conflictos con los niños, niñas y adolescentes.

8) Describa las estrategias que se utilizan en Residencia Emmanuel, al momento de abordar la gestión de conflictos con los niños, niñas y adolescentes.

9) ¿Consideras que cuentas con las herramientas necesarias para abordar la gestión de conflictos que se presenta con los niños, niñas y adolescentes de la Residencia Emmanuel?

(a) SI

(b) NO

(c) No responde

()Fundamentar tu respuesta:*

10) ¿Consideras que en la Residencia, alguien cuenta con habilidades para abordar la gestión de conflictos con los niños, niñas y adolescentes?

(a) SI

(b) NO

(c) No responde

()Fundamentar tu respuesta:*

11) ¿Consideras que se requiere habitualmente de una capacitación en torno a la gestión de conflictos infanto adolescente en la Residencia?

(a) SI

(b) NO

(c) No responde

12) ¿Has tenido alguna vez la oportunidad de participar en la gestión de conflictos infanto adolescente en la Residencia?

(a) SI

(b) NO

(c) No responde

() Si marcas la alternativa b (No), debes fundamentar tu respuesta.*

13) ¿Algunas veces te has sentido sobre pasado(a) al momento de abordar la gestión de conflictos con los niños, niñas y adolescentes de la Residencia?

- (a) SI (b) NO (c) No sabe (d) No responde

() Solo si marcaste que "SI", responde la próxima pregunta (N°14)*

14) Cuando te has sentido sobrepasado(a) al momento de gestionar algún conflicto con los niños, niñas y/o adolescentes, tú:

- (a) Acudes a un colega o parte del equipo técnico para derivar el caso y que este o estos procedan a intervenir.
- (b) Acudes a un colega o parte del equipo técnico para que te apoye en la intervención.
- (c) De todas formas intervienes, aun teniendo presente que dicha intervención puede complejizarse.
- (d) Generalmente evitas intervenir, ya que consideras que te sientes muy sobrepasado(a).
- (e) No responde
- (f) Otras (justifique)
-
-
-
-

15) ¿Existe en la Residencia algún tipo de protocolo o instructivo, a través del cual se den lineamientos de cómo abordar la gestión de conflictos con los niños, niñas y adolescentes de la Residencia?

- (a) SI (b) NO (c) No sabe (d) No responde

16) En caso de que exista dicho protocolo o instructivo, e incluso en el caso de que se llegue a elaborar alguno: ¿Consideras que sería posible llevar a la práctica lo estipulado en este?

- (a) SI (b) NO (c) No responde

() Fundamentar tu respuesta.*

17) ¿Qué factores facilitan la gestión de conflictos con los niños, niñas y adolescentes de la Residencia?

18) ¿Qué factores obstaculizan la gestión de conflictos con los niños, niñas y adolescentes de la Residencia?

19) ¿Tú crees, que alguno de estos factores ha dificultado de alguna manera tu proceder al momento de abordar la gestión de conflictos con los niños, niñas y adolescentes de la Residencia?

- (a) La razón de la cantidad de Educadoras de Trato Directo por el número de niños, niñas y adolescentes.
- (b) El perfil que presentan los niños, niñas y adolescentes considerando la grave vulneración de derechos que han vivenciado.
- (c) La escasez de herramientas técnicas y teóricas que sustenten tu intervención en relación a la gestión de conflictos con los niños, niñas y adolescentes.
- (d) Todas las anteriores.
- (e) No responde
- (f) Otras (justifique).

20) ¿Tú crees, que alguno/s de estos factores han favorecido de alguna manera tu intervención al momento de abordar la gestión de conflictos con los niños, niñas y adolescentes de la Residencia?

- (a) La adquisición de herramientas necesarias para abordar la gestión de conflictos a través de capacitaciones gestionadas desde la Residencia.
- (b) El mutuo apoyo y retroalimentación existente entre educadoras de trato directo y equipo Técnico.
- (c) Todas las anteriores.
- (d) No responde.
- (e) Otras (justifique)

21) ¿Cuál es tu rol y/o responsabilidad en cuanto a la gestión de conflictos infanto adolescente en la Residencia?

22) ¿Consideras que es necesario realizar alguna actividad para mejorar la gestión de conflictos con los niños, niñas y adolescentes en la Residencia?

- (a) SI (b) NO (c) No responde

(*)Fundamenta tu respuesta.

23) ¿Participarías de las actividades de mejora en la gestión de conflictos en la Residencia?

(a) SI

(b) NO

(c) No responde

(*)Fundamenta tu respuesta.

24) Si tuvieses que realizar algún aporte en relación a la gestión de conflictos con los niños, niñas y adolescentes de la Residencia Emmanuel. ¿Qué sería?

25) ¿Consideras que haya algo que no te he preguntado?

(a) SI

(b) No

(c) No responde

(*)Fundamenta tu respuesta.

¡Gracias por Responder!

Matriz Operacionalización variable.

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Sub. Indicadores	Valor
La gestión de conflictos infanto adolescente.	Se entendería por gestión de conflictos a la actividad orientada a prevenir o contener la escalada de un conflicto o a reducir su naturaleza destructiva, con el fin último de alcanzar una situación en la que sea posible llegar a un acuerdo o incluso a la resolución del propio conflicto.	Estilos, estrategias y prácticas utilizadas para abordar la resolución de conflictos.	Aspecto Estructural	Características del conflicto	-Tipología del conflicto.	Variable polifónica (3 o más valores) rango de medición ira desde frecuencia numérica de 1-12.
					-Frecuencia del conflicto.	Variable polifónica (3 o más valores) rango de medición ira desde frecuencia numérica 1-12. En pregunta abierta, categorías basadas en frecuencia de mención de 1-12.
					-Partes del conflicto.	Variable polifónica (3 o más valores) rango de medición ira desde frecuencia numérica de 1-12.
					-Origen del conflicto.	Variable polifónica (3 o más valores) rango de medición ira desde frecuencia numérica de 1-12. En pregunta abierta, categorías basadas en frecuencia de mención de 1-12.
					-Estilos, estrategias y prácticas utilizadas en gestión de conflictos.	Variable polifónica (3 o más valores) rango de medición ira desde frecuencia numérica de 1-12. En pregunta abierta, categorías basadas en frecuencia de mención de 1-12.
					-Etapas del conflicto.	Variable polifónica (3 o más valores) rango de medición ira desde frecuencia numérica de 1-12. En pregunta abierta, categorías basadas en frecuencia de mención de 1-12.
					-Nivel y tipo de conocimiento sobre la gestión de conflictos de los actores.	Variable polifónica (3 o más valores) rango de medición ira desde frecuencia numérica de 1-12. En pregunta abierta, categorías basadas en frecuencia de mención de 1-12.
Aspecto Funcional	Aspectos cognitivos de la gestión de conflictos					

BIBLIOGRAFIA

Textos:

- Caballo, V. (2007). Manual de Evaluación y Entrenamiento de Las Habilidades Sociales. España: Ed. Siglo XXI. P. 3-4
- Cusó Monte. (1995). Infancia en Riesgo o Infancia Maltratada. España: Copyright CL& E ISSN: 0214-7033.
- Chadi, Mónica. (2000), Redes Sociales en el trabajo social.
- Kotliarenco, Cáceres y Fontecilla. (1996), Estado del Arte en Resiliencia.
- Kriesberg, Louis. (1975). Sociología de los Conflictos Sociales. Editorial Trillas. p.32. Citado por: Jiménez de Barros, M. Trabajo Social y Conflicto.
- Lederach J.P. (2000). ABC de la paz y los conflictos. Madrid: Ed. Catarata.
- Milic, A. (1993). Nera, A. Vivir con Otros Programa De Desarrollo De Habilidades Sociales. Santiago de Chile, Ed. Universitaria.
- Monjas Casares, M. & González Moreno, B. (1998). Las Habilidades Sociales en el Currículo. Convocatoria de Ayudas a la Investigación Educativa para 1995 del Centro de Investigación y Documentación Educativa (CIDE).p. 19-24.
- Novacovsky, Jorge. (1999). De igual a igual: Los desafíos del Estado frente a los nuevos problemas sociales. Buenos Aires: Ed. Fondo de Cultura Económica.
- Pérez, D. Pérez, A. & Schenk, N. (febrero 2010). Visibilización de niños y niñas que viven en 20 instituciones o albergues de Asunción, susceptibles de adopción. Asunción: Ed. Fundación Corazones por la infancia.
- Raczynski, D. (1999). La crisis de los viejos modelos de protección social en América Latina. Nuevas alternativas para enfrentar la pobreza. En: Pobreza y desigualdad en América. Buenos Aires: Ed. Paidós.

- Vinyamata, Edward. (2001) *Conflictología: Teoría y práctica en resolución de conflictos*. Barcelona: Ed. Ariel S.A. Editorial Ariel. p.8.
- Vinyamata, E. (2001). *Conflictología: Curso de resolución de conflictos*. Barcelona: Ed. Ariel.

Artículos electrónicos y otros

- Coronil Domínguez, A. (Coordinadora). (2007/2008). *El Desarrollo de Habilidades Sociales como Estrategia para la Integración en El Grupo-Clase en la Educación Secundaria.*, Centros docentes: I.E.S. "Siete Colinas", I.E.S. " Abyla", I.E.S. " Clara Campoamor". [En línea]. Disponible en: <http://www.cprceuta.es/PublicCPR/Archivos/CE07-050.pdf> [23 febrero 2013]
- Departamento de Protección de Derechos, Servicio Nacional de Menores. Bases Técnicas línea de acción Centros Residenciales: Modalidad Residencias de Protección para Mayores- REM- con Programa de Protección Especializada de Intervención Residencial- PER- Adosado REM- PER con rangos etarios diferenciados. (junio de 2012). [En línea]. Disponible en: <http://www.sename.cl/wsename/licitaciones/p3-24-02-2011/6-BASES-TECNICAS-RESID-MAYORES-REM-PER.pdf> [20 de marzo de 2013]
- Departamento de Residencias Estudiantiles Recinto Universitario de Mayagüez (2004). *Manejo de Conflictos*. [En línea]. Disponible en: <http://vivienda.uprm.edu/media/docs/ManejoDeConflictos.pdf> [22 marzo 2013]
- De Miguel Martínez, D. & Bretones Hernández, X. *CONFANCIA Con voz: 6 años de trabajo sobre participación infantil en organizaciones juveniles*. Ed. Consejo de la Juventud de España. p. 19-21. [En línea]. Disponible en: <http://pendientedemigracion.ucm.es/info/polinfan/2010/area-lectura/mod-1/confancia.pdf> [05 marzo de 2013]
- Del Canto, R. *Una Nueva Institucionalidad Para La Protección de Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes. observador*. [En línea]. N°6, abril 2010. [20 diciembre 2012]. Disponible en: http://www.sename.cl/wsename/OBS6/El-Observador-6_28-35.pdf
- Documento adaptado de: Thomas y Kilman. *Estilos de conflictos*. Educational and Psychological Measurement. Diagrama I. Narcea S.A ediciones. Citado Por: Ministerio de Educación Gobierno de Chile. (agosto 2006). *Conceptos claves para la Resolución Pacífica de Conflictos en el área Escolar* (Material elaborado por Unidad de Apoyo a la Transversalidad División de Educación General Ministerio de Educación).p.16.

-Fernández, Marisol (febrero 2006). Consultora Nacional: Modelo de Gestión de Conflictos Escolares (MGCE Programa de Apoyo a la Gestión Pública Descentralizada y Lucha contra la Pobreza (PADEP). (febrero 2006). [En línea]. Disponible en:

http://www.berghof-peacesupport.org/publications/BOL_Modelo_de_Gestion_de_Conflictos_Escolares.pdf

[21 de marzo de 2013]

-Ley 20.032, Art. 19: "En las residencias sólo se podrán acoger niños, niñas o adolescentes por disposición de la autoridad judicial."

-Larraín Soledad y Bascuñán Carolina. La integralidad de la oferta pública de Protección para la infancia. *El observador*. [En línea]. N°3, enero 2009. [fecha de consulta: 20 diciembre 2012]. Disponible en: http://www.sename.cl/wsename/images/el_observador_3.pdf

-Martínez Ravanal, V. INFORME FINAL: Caracterización del perfil de niños, niñas y adolescentes, atendidos por los centros residenciales de SENAME. (Marzo 2010) [En línea]. Disponible en:

http://www.sename.cl/wsename/otros/INFORME%20FINAL_SENAME_UNICEF.pdf [20 de marzo de 2013]

- Mesa, P. (2001). El Conflicto laboral. [En línea]. Disponible en:

<http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/rrhh/confiab.htm> [05 marzo 2013]

- Ministerio de Educación Gobierno de Chile. (agosto 2006). Conceptos claves para la Resolución Pacífica de Conflictos en el área Escolar (Material elaborado por Unidad de Apoyo a la Transversalidad División de Educación General Ministerio de Educación).p.11-13.

- Quetzal Ugalde Villa, Irati. (2008-2009). Resolución de Conflictos en la Educación Infantil, (Tesis de pos grado en Intervención en Situaciones de Conflicto en la Institución educativa, Universidad de Barcelona). [En línea]. Disponible en: <http://www.buenastareas.com/ensayos/Resolucion-De-Conflictos/2982617.html> [08 marzo 2013]

-Residencia Emmanuel: misión y visión Institucional. [En línea]. Disponible en:

<http://www.residenciaemmanuel.cl/> [20 febrero 2013]

-Ruiz Restrepo, J. Elementos para una Teoría de Conflicto, Universidad de Antioquia Facultad de Ciencias Sociales y Humanas, Centro de Estudios de Opinión (CEO). [En línea]. Disponible en: <http://aprendeonline.udea.edu.co/revistas/index.php/ceo/article/viewFile/1692/1341> [12 marzo 2013]

-UNICEF. (2005). Situación de los Niños y Niñas en Chile, a 15 años de la Ratificación de la Convención de los Derechos del Niño 1990-2005. [En línea]. Disponible en:

http://www.unicef.cl/archivos_documento/138/unicef.pdf [10 marzo 2013]