



*Programa de Magíster en Educación
para la Inclusión, la Diversidad y la Interculturalidad*

Estrategias socioemocionales dirigidas a las Educadoras de Trato Directo (ETD) para promover las prácticas de acogida y hospitalidad en la Residencia (RPM) Padre Alfonso Boess, Viña del Mar.

Trabajo final para optar al grado de Magíster en Educación para la Inclusión, la Diversidad y la Interculturalidad

Autora: Rosa Núñez Llanos

Profesor Guía: Patricia Moggia Münchmeyer

Septiembre de 2023

Índice

Índice de Anexos	4
Agradecimientos	5
1. Introducción	6
2. Marco conceptual.....	9
2.1. Fundamento conceptual.....	9
2.1.1. Derechos de los niños, vulneración e inclusión	9
2.1.2. Habilidades socioemocionales (HSE).....	13
2.2. Fundamento Contextual.....	18
2.2.1. Mejor Niñez "Servicio de Protección especializada a la Niñez y Adolescencia"	18
2.2.2. Corporación de Beneficencia María Ayuda: Residencia Padre Alfonso Boess.....	20
3. Marco Metodológico.....	23
3.1. Antecedentes y justificación del problema.....	23
3.2. Participantes del Proyecto	25
3.3. Referentes teórico- metodológicos.....	26
3.4. Objetivos del Proyecto	27
3.4.1. Objetivo general	27
3.4.2. Objetivos específicos.....	27
3.5. Instrumentos de recolección de Información.....	28
3.6. Plan de acción.....	29
3.6.1. Descripción etapa 0. Gestión de Ingreso	29
3.6.2. Descripción etapa I. Diagnóstico de la problemática	30
3.6.3. Descripción etapa II. Diseño de las estrategias socioemocionales	30
3.6.4. Descripción etapa III. Implementación de los talleres.....	31
3.6.5. Descripción etapa IV. Evaluación de talleres	31
3.7. Plan de evaluación del proyecto.....	31
3.8. Cronograma.....	32
4. Implementación del proyecto	33
4.1. Planificaciones de los talleres	33
4.2. Metodología y técnicas aplicadas en las sesiones.....	37
4.3. Análisis del Diagnóstico y Evaluación de los Talleres implementados.....	38
4.3.1. Análisis del Diagnóstico	38

4.3.2. Descripción y evaluación de la implementación de los talleres.....	47
5. Evaluación global del proyecto.....	53
5.1. Resultados	53
5.2. Fortalezas y debilidades del proyecto	55
5.3. Proyecciones del proyecto.....	56
6. Conclusiones	57
7. Referencia Bibliográfica	58
8. Anexos.....	63

Índice de Anexos

Anexo N° 1: Normativa nacional que vela por la protección de los derechos de las niñas y los niños en Chile

Anexo N° 2: Carta de autorización de la Directora de la Residencia

Anexo N° 3: Formato de Consentimiento informado entregado al equipo técnico y a las ETD

Anexo N° 4: Instrumentos de recolección de la información de la fase diagnóstica 2023

Anexo N° 5: Fotografías del espacio físico de la Residencia para la fase diagnóstica

Anexo N° 6: Diarios de Campo para la fase diagnóstica

Anexo N° 7: Material educativo de cada taller y registro fotográfico

Anexo N° 8: Evidencia de los registros de los talleres educativos y de la evaluación de las Rutinas de Pensamiento

Anexo N° 9: Bitácora de la Facilitadora para la fase de implementación de los talleres

Anexo N° 10: Matriz para el análisis de las encuestas

Anexo N° 11: Matriz para el análisis de la implementación de cada sesión

Anexo N°12: Matriz de análisis para las Rutinas de Pensamiento

Agradecimientos

Agradezco profundamente a la Institución “María Ayuda”, que me apoyó en la implementación del presente proyecto educativo, al Director Pastoral Francisco Pereira, a la Directora Samira Ardiles, al Equipo Técnico y a las Educadoras de Trato Directo, quienes me acogieron.

También quiero agradecer a mi esposo, porque siempre supo estar ahí, dándome su apoyo y cariño incondicional. Quien ha sido mi motor tanto para iniciar como para llevar a buen puerto este proceso.

Agradezco a mi profesora guía Patricia Moggia por guiarme y por su retroalimentación pertinente y oportuna en cada avance. Sin duda, contribuyó a mi formación personal y profesional.

Gracias a todos

1. Introducción

El presente trabajo se centró en promover las habilidades socioemocionales de las Educadoras de Trato Directo (en adelante ETD) en la Residencia (RPM)¹ Padre Alfonso Boess, de Viña del Mar, que tiene la modalidad de Institución colaboradora de Mejor Niñez y Adolescencia (Servicio Nacional de Protección Especializada), dependiente del Ministerio de Desarrollo Social y Familia, siendo una Residencia de Protección para Mayores (RPM) consagrada a la reparación de graves vulneraciones de los menores. Para esto se llevaron a cabo talleres que brindaron herramientas socioemocionales a las ETD para que pudieran desempeñar una labor que tuviera presente la importancia de dichas habilidades tanto en la acogida como en el acompañamiento para apoyar el desarrollo integral de las niñas y los niños dentro de un contexto de respeto a la diversidad y la inclusión. El enfoque del trabajo fue el de las habilidades socioemocionales, el cual enfatiza en reconocer y reflexionar sobre nuestras propias emociones y las de los demás, porque éstas nos permiten relacionarnos de mejor forma tanto con nosotros mismos como con los otros. Como objetivo general de este proyecto educativo, se planteó promover la inclusión social de las niñas y los niños mediante el diseño e implementación de estrategias socioemocionales dirigidas a las ETD, y con respecto a los objetivos específicos se buscó diagnosticar en conjunto con las ETD y el equipo técnico la problemática socio-emocional que presentan las niñas y los niños en la Residencia; posteriormente se diseñaron talleres educativos con nuevas herramientas socioemocionales dirigidas a las ETD para el desarrollo de habilidades y capacidades que contribuyan a promover una sana convivencia. Los talleres buscaron reflexionar con las ETD acerca de la importancia que tiene la inclusión y el cultivo de las emociones en la acogida y en el acompañamiento de las niñas y los niños en la Residencia. Finalmente se planteó evaluar los talleres educativos implementados en la Residencia.

Entre las razones que me motivaron a la realización de este proyecto se encuentran: en primer lugar, mi experiencia laboral, debido a que trabajé por 20 años en una institución del Sename, tanto como ETD como asumiendo funciones de Coordinadora Escolar. Allí tuve la oportunidad de vivir, experimentar y conocer de cerca las necesidades y vulneraciones a las que los menores son expuestos. En segundo lugar, desde lo profesional y académico, me interesó profundizar en una problemática de actualidad que amerita un análisis y una

¹ Residencia de Protección para Mayores.

reflexión de las prácticas de acogida y de hospitalidad que guían la integración y la inclusión tanto en el ingreso como en la estadía de los menores en la Residencia. En tercer lugar, con respecto a la problemática social que presentan estas Residencias, existen estudios e informes dedicados a la situación de niñas y niños en general (Observatorio Niñez y Adolescencia, 2016; Irrázaval, 2017; Defensoría de la Niñez, 2020a; UNICEF, 2020, entre otros), y en particular, en el Servicio Nacional de Menores (SENAME) y en las Residencias colaboradoras (Martínez, 2010; Focus, 2012; Hogar de Cristo, 2017; Siles, 2017), que dan cuenta de la frágil situación en la que se encuentran los menores. En cuarto lugar, ha habido situaciones que han generado un clamor por parte de la opinión pública que expresa un descontento respecto de la condición de invisibilidad de los niños, niñas y adolescentes (NNA). En este sentido, Chandia, (2021) advierte que “seguimos discriminando a los niños/as en virtud de su nivel socioeconómico, género, etnia, lugar de residencia (...) Los seguimos relegando al último lugar de la fila, sin derecho a participar de sus propias decisiones” (p. 1). Finalmente, desde la perspectiva de las políticas públicas, el tema abordado es relevante ya que en Chile es necesario continuar cultivando el ejercicio de derechos y respeto de las niñas y los niños en situación de vulnerabilidad, así como velar por la protección de éstos contra la discriminación. Todavía hay mucho por hacer en relación con las políticas públicas e institucionales que brinden mejoras en los procesos de hospitalidad y de acogida a los menores a nivel social, emocional y afectivo dentro de estas Residencias.

Considerando estos antecedentes, el presente trabajo es importante, porque contribuye a que las ETD puedan adquirir herramientas socioemocionales que les permitan reconocer y gestionar sus propias emociones, lo cual les ayudará a relacionarse de manera empática tanto con sus pares como con las niñas y los niños. En relación con sus pares, las ETD pueden aplicar acciones concretas para realizar un trabajo en equipo y tener una comunicación más fluida que facilite y promueva la inclusión de las niñas y los niños tanto en el momento del ingreso como de su estadía. Con respecto a los beneficiarios indirectos, que son las niñas y los niños, las ETD pueden mediante la articulación de las habilidades socioemocionales y las prácticas de hospitalidad, aportar a la dignificación y a la construcción de la propia identidad de los menores. El enfoque de las habilidades socioemocionales que ha orientado este proyecto también ha sido fundamental debido a que permitió brindar herramientas a las ETD para que ellas pudieran revisar continuamente y de forma crítica las

propias prácticas de acogida y de inclusión. A continuación, se presentan las partes que conforman este informe.

En la primera parte, se encuentra el Marco Conceptual, en el cual se desarrolla la fundamentación conceptual que da cuenta de los derechos de las niñas y los niños, la vulneración que los afecta y la necesidad de revisar las prácticas de inclusión en estas Residencias de Protección para Mayores. Luego se profundiza en las habilidades socioemocionales (HSE) como herramientas para el desempeño de la labor de las ETD y, específicamente, en el enfoque de estas habilidades y de las prácticas de hospitalidad y acogida, respondiendo así a los objetivos planteados. Como fundamento contextual, se explica el Programa “Mejor Niñez” que lidera el Servicio de Protección especializada a la Niñez y Adolescencia y el contexto de la experiencia socio-educativa en la Residencia Padre Alfonso Boess, perteneciente a la Corporación “María Ayuda”.

En la segunda parte, se plantea el Marco Metodológico, Antecedentes y justificación del problema en el que se presenta el contexto de la experiencia educativa para situar la problemática de la exclusión de la niñez en Chile como el resultado de un conjunto complejo de aspectos socio-culturales y familiares, entre otros. En este apartado también se lleva a cabo la identificación de los participantes del proyecto, se precisa el referente teórico-metodológico (estrategia reflexiva y dialógica), se formulan los objetivos, se describen los instrumentos de recolección de la información, se establece el plan de acción con sus cinco etapas, se proponen el plan de evaluación y el cronograma.

En la tercera parte, se elabora la descripción de la etapa de implementación del proyecto, haciendo hincapié en los ajustes realizados a la planificación de los talleres, las técnicas de trabajo utilizadas, el análisis del diagnóstico, el análisis de la evaluación de cada sesión, así como la evaluación de los talleres.

En la cuarta, y última parte, se muestran los resultados, dando respuesta a los objetivos del proyecto. También se presentan las fortalezas y debilidades del mismo, las reflexiones y las proyecciones de éste. El proyecto cierra con las conclusiones, la bibliografía que se utilizó, así como los anexos, que dan cuenta de las acciones realizadas.

2. Marco conceptual

2.1. Fundamento conceptual

A continuación se presentan los principales conceptos que estructuraron el proyecto.

2.1.1. Derechos de los niños, vulneración e inclusión

En el año 1959 las Naciones Unidas aprobaron la Declaración de los Derechos del Niño que contiene 10 artículos, sin que esto hubiera implicado una obligación legal para los países firmantes. Los derechos del niño fueron promovidos a nivel mundial en la Convención sobre los Derechos del Niño (CIDN) y aprobados el 20 de noviembre de 1989 por la Asamblea General de Naciones Unidas, siendo de carácter obligatorio para los Estados firmantes. Dichos derechos tienen el carácter de ser irrenunciables, es decir que ninguna persona puede vulnerarlos. Desde la perspectiva jurídica, y según la CIDN: “niño es todo ser humano menor de dieciocho años de edad, salvo que, en virtud de la ley que le sea aplicable, haya alcanzado antes la mayoría de edad” (UNICEF, 2006, p. 10). Con la CIDN se genera una nueva visión respecto del lugar que ocupa la infancia en nuestra sociedad, siendo un hito internacional en el desarrollo de los Derechos de la niñez y adolescencia, porque: “consagra la prevalencia de la doctrina de la protección integral frente a la doctrina de la situación irregular, que concebía al niño como objeto de protección del Estado, de la sociedad y de la familia (Campos, 2009, p. 351). En este sentido, su enfoque está orientado hacia las propias capacidades y necesidades del niño, es decir hacia el interés superior del menor fundamentado en la dignidad del ser humano, y por eso considera al niño (a) como un sujeto que le corresponden derechos inalienables y en todas las áreas. La CIDN contiene 54 artículos distribuidos en tres partes, y se rige por cuatro principios que son: “la no discriminación; el interés superior del niño; el derecho a la vida, el desarrollo, protección y su participación en decisiones que le afecten” (UNICEF, 2006, pp. 8 y 9). Además, consagra los siguientes Derechos del niño:

- El derecho a la vida. Todo niño y niña tiene derecho a la vida, a vivir en un ambiente que le brinde el respeto y la consideración.
- El derecho a tener un nombre. Todo niño y niña tiene derecho a tener un nombre para que se diferencie de las otras niñas y niños.

- El derecho a tener una familia. Todo niño y niña tienen el derecho de tener una familia, que les brinde los cuidados de cariño, protección y seguridad.
- El derecho al juego. Todo niño y niña tiene derecho a jugar, a divertirse, a entretenerse y a participar en actividades recreativas, e interactuar con sus pares.
- El derecho a la libertad de expresión. Todo niño y niña tiene el derecho de expresarse de manera libre con respecto a los temas de su interés, a ser escuchados, aceptar sus opiniones.
- El derecho a la protección. Todo niño y niña tiene el derecho a la protección, el cariño y los cuidados integrales por sus padres o adulto responsable a cargo.
- El derecho a la educación. Todo niño y niña tiene el derecho a una educación de calidad y en igualdad de condiciones.
- El derecho a la salud. Todo niño y niña tiene derecho a la salud tanto física como mental y debe ser prioridad.
- El derecho a la no discriminación. El niño y la niña no debe ser discriminado por su color de piel, religión, nivel socioeconómico, forma de ser y de pensar.
- El derecho a recibir cuidados especiales. Todo niño y niña tiene el derecho a recibir cuidados especiales en el caso que lo requiera ante un problema físico o mental (*Opus cit.* pp. 11-28).

El 14 de agosto de 1990 Chile ratifica la CIDN, lo cual significa un cambio de paradigma en el tratamiento dado por el Estado a las temáticas referidas a las niñas y los niños. En Chile puede verse reflejado este cambio por el hecho de que encontramos diferentes normas legales que apuntan a velar por la protección de los Derechos de las niñas y los niños (ver anexo N°1-Normativa nacional que vela por la protección de los Derechos de las niñas y los niños en Chile). Hoy la niñez representa un espacio de tiempo definido constitucionalmente en la vida de las personas, que va desde su nacimiento hasta los 17 años de edad. De acuerdo a la legislación chilena, la Ley 20.032 de 2005 concibe a los “niños y niñas a toda persona menor de catorce años, y por adolescente a toda persona que

tenga catorce años o que, siendo mayor de catorce años, no haya cumplido los dieciocho años de edad” (art. 3). Sin embargo, más allá de una concepción jurídico-legal de la infancia, ésta debe ser entendida como una construcción social (Vergara del solar, 2009, p. 19), y a partir de sus contextos. Con respecto a lo primero, se trata de un grupo de la población que goza de un marco jurídico específico, que es objeto de interés y de cuidado por parte de organismos públicos y privados, así como de políticas públicas sociales consagradas a la promoción del desarrollo y bienestar de la infancia. Acerca de lo segundo, los contextos de la infancia son “formas sociales de concebir y actuar la infancia, es decir al tejido colectivo referido a la infancia, a lo que decimos junto a otros/as sobre la infancia, a la construcción que hacemos con otros/as de la infancia” (Grabivker, 2014, p.41).

A pesar de que en Chile se han venido haciendo enormes esfuerzos por el cuidado y respeto por los derechos de la infancia, sin embargo, nuestras niñas y niños siguen siendo vulnerados. La vulnerabilidad se ha entendido en este proyecto como una condición inherente a los seres vivos que consiste en un daño potencial o también en situaciones de debilidad, fragilidad, inestabilidad, limitación y de exposición a riesgos, peligros y amenazas que una persona puede sufrir frente a, por ejemplo, desastres naturales, enfermedades, desigualdades económicas, políticas y culturales. Según Feito (2020) “ser vulnerable es una de las dimensiones más universales de los seres humanos, la que nos iguala y nos coloca en disposición de comprender al resto de los iguales” (p. 28). Por lo tanto, la vulnerabilidad implica la incapacidad de resistencia ante una situación de amenaza o posibilidad de sufrir daño. Por otra parte, mientras que la vulnerabilidad es un daño potencial, la vulneración es un daño instalado (Kottow, 2012, p. 1). Por su parte, según la Defensoría de la Niñez², la vulneración de Derechos a la niñez significa:

Cualquier transgresión a los derechos de las niñas, niños y adolescentes establecido en la Convención de los Derechos del Niño, la cual puede ser constitutiva de delito o no, dependiendo de nuestra legislación. Independiente de ello, cualquier vulneración de derechos es grave, por lo que los Estados deben realizar todas sus acciones destinadas a prevenir estos hechos y a entregar mecanismos de restitución de derechos una vez ya vulnerados

² Se trata de una organización pública chilena, autónoma, con personalidad jurídica y patrimonio propio.

(https://www.defensorianinez.cl/preguntas_frecuentes/que-se-entiende-por-vulneracion-de-derechos/).

En cuanto a los tipos de vulneración se encuentran: el abuso sexual, el maltrato físico leve y grave, el maltrato psicológico y la negligencia y abandono. El abuso sexual consiste en comportamientos de connotación sexual de una persona sobre otra para la propia satisfacción sexual, en contra de su voluntad y sin el consentimiento. Con respecto al maltrato físico, este puede ser leve o grave. El maltrato leve dice relación con agresiones hacia la persona del niño o niña que no impliquen una lesión severa, como por ejemplo: empujar, zamarrear, dar palmadas, pellizcar, morder, entre otros. El maltrato físico grave consiste en lesiones o daños físicos severos, ya sea mediante golpes de puño o utilización de objetos, causados por una conducta negligente o fruto de retratos en el desarrollo mental, físico o social. Ejemplo de esto son las golpizas, las quemaduras, las puñaladas. También dentro de esta categoría de maltrato, encontramos las amenazas con arma blanca o de fuego. Con respecto al maltrato psicológico este ha de entenderse como el hostigamiento verbal habitual por medio de insultos, críticas, ridiculizaciones, indiferencias o rechazo hacia el niño, niña. Además, se considera maltrato emocional, el ser testigo de violencia intrafamiliar entre sus pares. La negligencia y el abandono dicen relación con la falta de protección y cuidado mínimo por parte de quienes tienen el deber de hacerlo y las condiciones para ellos. Ejemplos de negligencia y abandono son la falta de cuidados higiénicos, la inasistencia a clases, la ausencia de adultos responsables, el consumo de drogas de los adultos en presencia de las niñas y niños, dejarlos sin protección y cuidados, etc.

Otro concepto relevante en este proyecto ha sido el de inclusión, el cual juega un papel relevante para pensar el problema de las prácticas de acogida y de acompañamiento en las Residencias de menores e implica, tal y como afirman Skliar y Téllez (2008): “un sistema político, lingüístico, cultural y educativo radicalmente diferente” (p.119). También, se trata de una perspectiva que se opone a una postura hegemónica que reproduce la discriminación, la exclusión y la clasificación. De allí que la inclusión desde una perspectiva crítica ponga en cuestión prácticas y mecanismos de dominación y, por lo tanto, ofrezca posibilidades de diálogo, tolerancia, a mirar sin juzgamiento ni condena, a mirar desde un pensamiento de

estar juntos, así como también considerando las diferencias para dejarlas ser y hacer. En este sentido, este proyecto adopta esta mirada de inclusión que acoge positivamente la diversidad y, por eso, no la considera un problema u obstáculo en sí mismo, sino como un aporte.

2.1.2. Habilidades socioemocionales (HSE)

Este trabajo optó por el enfoque de las habilidades socioemocionales. El enfoque de las habilidades socioemocionales se refiere a las competencias y herramientas que nos permiten reconocer nuestras emociones como las ajenas, además son aprendidas y desarrolladas a partir del contexto que rodea al individuo (Aristulle y Paolini-Stente, 2019). Se trata de habilidades “blandas” o no cognitivas que se van adquiriendo a lo largo de la vida y en la interacción con los otros, favoreciendo el logro de metas, las relaciones sociales sanas, la toma de decisiones responsables. Del mismo modo, son como una “brújula interna” que nos permite dirigir nuestra propia vida y brindan herramientas para enfrentar situaciones desafiantes de manera efectiva. Estas habilidades: “están estrechamente relacionadas con las emociones, las cuales se encuentran presentes en todos nuestros comportamientos y son las encargadas de motivar, energizar y dirigir tanto el pensamiento como la conducta” (García, 2018, p. 4). Ejemplos de estas habilidades son: la gestión de conflictos, el trabajo en equipo, la colaboración, la empatía, la confianza en uno mismo, el autocontrol emocional, entre otros (Bisquerra y Pérez, 2007, p. 66). En relación con el presente proyecto, se pretendió mediante las habilidades socioemocionales, fomentar al interior de la Residencia capacidades que tuvieran que ver con el reconocimiento del otro (alteridad) y la importancia de la diversidad. En efecto, Skliar y Téllez (2008) afirman que: “si la diversidad es aquello que nos altera, que nos perturba, en fin, aquello que irrumpe en nosotros, de allí no sigue que el otro sea necesariamente una amenaza, un enemigo, que debe ser silenciado, ignorado, masacrado” (p. 112). Por su parte, la alteridad se puede entender en palabras de Carlos Skliar como “el encuentro que nos expone a la diferencia” (2002, p. 131). Diferencia entendida como la condición, particularidad o identidad que es expresada por “otro” exterior a mí y distinto de mí. El reconocimiento es, entonces, lo que posibilita al yo afirmarse como individuo. La alteridad corresponde entonces a la relación que se despliega consigo mismo, con otros y con el mundo del que se es parte. Skliar agrega, además, otro elemento al decir que “la diferencia no se reduce a la diferencia de uno consigo mismo, ni simplemente a la de

uno con otro, sino que es la experiencia viva de una irrupción” (*Opus cit.* p 103). En este sentido, el autor asocia el concepto de alteridad a la perturbación que genera el encuentro de lo diferente que siempre estaría vinculado al conflicto, y que en el conflicto se transforma y se configura en nuevas y múltiples formas de percibir, decir, pensar, sentir, hacer y ser.

Con respecto a las habilidades socioemocionales, se hizo una selección en base al diagnóstico inicial para detectar cuáles serían las más pertinentes para trabajar con los equipos de ETD y, por eso, abordamos en la etapa de implementación las siguientes, dado que es imposible abordarlas todas: la empatía, el trabajo en equipo, la resiliencia, la comunicación, el diálogo y la resolución de conflictos. Estas se seleccionaron debido a que se considera se adaptan más al contexto- objeto y porque el trabajo que desarrollan las ETD al interior de la Residencia implica el conocimiento y el manejo de las propias emociones como el de los otros, el hecho de establecer relaciones interpersonales y de respeto hacia los demás, valorando la diversidad, tratando a las niñas y los niños con cuidado y preocupación a partir de su singularidad y diversidad.

A continuación se desglosan los principales conceptos utilizados durante los talleres y que hacen parte de las habilidades socioemocionales seleccionadas:

La empatía se entiende como la habilidad que nos facilita el conectar con los demás a través de la escucha atenta, el diálogo y la comunicación asertiva. Como lo expresa Balart (2013): “la competencia emocional de empatía se logra cuando combinamos a nivel intelectual la escucha activa, a nivel emocional la comprensión y a nivel conductual la asertividad” (p. 86). Para el contexto del cual nos venimos ocupando, la empatía es un aspecto fundamental, porque ayuda en la relación entre la ETD con las niñas y los niños, toda vez que ésta puede ponerse en el lugar del menor y comprender su problemática familiar, conductual, emocional. Del mismo modo puede fortalecer vínculos, principalmente con la familia, amigos y la sociedad en su conjunto, captar la necesidad de lo que el menor necesita.

El trabajo en equipo es otra habilidad que aporta en el reconocimiento de las habilidades y en el talento del otro, favoreciendo el clima laboral y la confianza entre las personas. Con esta habilidad se comparten experiencias y conocimientos, de manera que se

pueden incrementar los logros cuando se trabaja de manera colectiva. Como lo expresa Caicedo (2019), el trabajo en equipo está caracterizado por ser

Una integración armónica de funciones y actividades desarrolladas por diferentes personas (...) Su implementación requiere que las responsabilidades sean compartidas por sus miembros (...) necesita que las actividades desarrolladas se realicen en forma coordinada (...) necesita que los programas que se planifiquen en equipo apunten a un objetivo común (p 69).

La resiliencia es la capacidad que tiene el ser humano de sobreponerse a las situaciones difíciles que se le presentan en la vida. En el caso de las ETD se trata de aprender de la interacción con los menores en la medida en que siendo responsables de estos deben comprenderlos y aceptarlos a pesar de las diferencias. Luego de enfrentar situaciones de crisis, ellas pueden mediante la resiliencia activar fortalezas y oportunidades de adaptación positiva en contextos de desafío. No obstante, según Cabanyes (2010), la resiliencia “no es una mera resistencia a la adversidad sino que hace referencia a la capacidad de crecer o desarrollarse en los contextos difíciles” (p. 146). Se hace necesario desarrollar la resiliencia, entonces, en las ETD para que puedan ser un modelo significativo para las niñas y los niños teniendo presente la importancia que tiene el poder promover y desarrollar las propias destrezas y las de ellos: potenciar las fortalezas y las capacidades para que el menor aprenda de sus propios errores durante los procesos y prácticas de acogida y acompañamiento.

La comunicación es una herramienta socioemocional que permite establecer puentes de confianza entre personas que integran una comunidad y, por eso, es “un proceso fundamental y determinante de toda relación social, es el mecanismo que regula y que, al fin y al cabo, hace posible la interacción entre personas” (García, 2013, p. 53). En esta habilidad puede establecerse una distinción entre la comunicación receptiva y la comunicación expresiva. Por la primera se entiende “la capacidad para entender a los demás tanto en la comunicación verbal como no verbal para recibir mensajes con precisión”, mientras que la segunda es “la capacidad para iniciar y mantener conversaciones, expresar los propios pensamientos y sentimientos con claridad, tanto en comunicación verbal como no verbal, y demostrar a los demás que han sido bien comprendidos” (Bisquerra y Pérez, 2007, p. 7).

Esta habilidad de saber comunicar es clave en la Residencia dado que en torno al acompañamiento y cuidado de los menores, las ETD deben de procurar tomar decisiones e interactuar entre ellas buscando el bienestar de las niñas y de los niños.

El diálogo es la habilidad que permite incrementar el aprendizaje de conocimientos y experiencias entre quienes participan de él. Se trata, no solo del derecho de participar y opinar, sino de una capacidad comunicativa y de acción que requiere ser cultivada en comunidad para lograr acuerdos, planificar acciones y superar prácticas habituales. El diálogo puede entenderse como:

Una capacidad humana distintiva, una herramienta para entendernos personal y colectivamente y un dispositivo social poderoso, que puede apoyar procesos reflexivos y deliberativos cuando se trata de temas que son conflictivos o controversiales. El diálogo es un espacio de encuentro para la construcción de acuerdos, pero también lo es para la explicitación de desacuerdos. En ambos casos, el diálogo se constituye en una oportunidad para acceder a más justicia social en nuestras comunidades, así como para construir mejores relaciones y entendimientos duraderos entre personas que piensan distinto (Toledo, et. al. 2015, p. 9).

Para el contexto en el que se ha desarrollado este proyecto, el diálogo ha sido una herramienta poderosa que ha permitido a las ETD expresar su punto de vista personal y profesional para dar sentido a su quehacer y también les ha provisto de una conciencia más reflexiva en relación con sus prácticas de acogida y acompañamiento de las niñas y los niños.

Resolución de conflictos. Los conflictos son inevitables e inherentes al ser humano y son

Situaciones en que dos o más personas entran en oposición o desacuerdo de intereses y/o posiciones incompatibles donde las emociones y sentimientos juegan un rol importante y la relación entre las partes puede terminar robustecida o deteriorada, según la oportunidad y procedimiento que se haya decidido para abordarlo (Palma, 2006, p.12).

Desde el momento en que nacemos, las personas interactuamos con nuestro entorno y no dejamos de hacerlo, ya que los individuos y la sociedad son una constante en nuestra vida, lo que nos lleva a generar conflictos en las relaciones humanas por las diversas formas de ser, pensar y actuar en los diferentes escenarios de la vida. De aquí la necesidad de tener herramientas que permitan una adecuada resolución de los mismos.

Finalmente, en este eje del enfoque de las habilidades socioemocionales es importante mencionar las nociones de “hospitalidad” y “prácticas”. En el caso de la **hospitalidad**, según Derrida, (2003), ésta es entendida como aquella que:

Está de antemano abierta a cualquiera que no sea esperado ni esté invitado, es acoger a cualquiera que llegue no sea esperado ni esté invitado, es acoger a cualquiera que llegue como visitor absolutamente extraño, no identificable e imprevisible al llegar, un enteramente otro (p. 230).

Los conceptos de hospitalidad y acogida nos dan la posibilidad de pensar acerca del modo en que los sujetos interactúan entre sí, más allá de una esencia o cualidad aplicada a un lugar específico. La hospitalidad es la relación fundamental de acogida y de recibimiento que debemos brindar al otro, trascendiendo lo prescrito por la norma y por la ley. Como lo indica Derrida (1997) en la entrevista realizada por Dominique Dhombre en *Le Monde*, la hospitalidad es “una acogida sin reserva ni cálculo, una expresión sin límite al arribante” (p.1).

Las “**prácticas**” son cualquier forma coherente y compleja de actividad humana cooperativa, establecida socialmente, mediante la cual se realizan los bienes inherentes a la misma” (MacIntyre, 1984 p. 233). Desde el punto de vista de las prácticas de inclusión, acogida y hospitalidad, se trata de acciones y actividades diversas que las ETD deben tener presente en el diario quehacer, y que dentro del contexto de la relación entre éstas y los menores, pueden tener como finalidad principal un acompañamiento integral de este último, en el que se consideren aspectos tales como el cariño, el cuidado, el respeto y el reconocimiento cordial.

2.2. Fundamento Contextual

En este apartado se presenta el contexto en el que se enmarca el proyecto educativo, tanto de manera macro, es decir, su ubicación dentro de la red de programas que se implementan actualmente, de protección a la Infancia y adolescencia a nivel ministerial y luego se aborda el contexto específico donde se desarrolló el presente proyecto.

2.2.1. Mejor Niñez “Servicio de Protección especializada a la Niñez y Adolescencia”

La creación de Mejor Niñez se inició con el Acuerdo Nacional por la Infancia, impulsado en el año 2018, dentro del contexto del reconocimiento del deber del Estado en la Protección de niños, niñas y adolescentes en Chile, principalmente de aquellos que han sido amenazados o gravemente vulnerados en sus derechos, y luego de diversos cuestionamientos y falencias que venía presentando el Servicio Nacional de Menores (Sename). En este sentido, en relación con la vulneración de derechos de NNA, la defensoría de la Niñez chilena (2020b) manifestó que éstos, bajo el cuidado del Estado chileno han sufrido de graves y sistemáticas vulneraciones (p. 397). De igual forma, la Organización de las Naciones Unidas (ONU, 2018) presentó un informe en donde retrata lo siguiente:

El comité considera que las violaciones descritas no son producto de circunstancias puntuales, de personas concretas o de una determinada coyuntura, sino que su mantenimiento a lo largo de casi 40 años y la falta de corrección ante las reiteradas denuncias y constataciones, demuestran que existen unas causas estructurales que han permitido esa situación (p. 17).

El Programa “Mejor Niñez” forma parte del Sistema de Garantías y Protección Integral de los Derechos de la niñez y adolescencia, dependiente del Ministerio Social y Familia, y está sujeta a la fiscalización de la subsecretaría de la niñez. “Mejor Niñez” “es continuador y sucesor del Sename, salvo en las materias que asume el Servicio Nacional de Reinserción Social Juvenil” (BCN, 2021, p. 1). Lo que diferencia Mejor Niñez del Sename consiste en que la primera se encarga de trabajar con las problemáticas de vulneración de derechos y no de la responsabilidad penal, mientras que el segundo pone el énfasis en la reinserción. La Ley 21.302 del año 2020 crea el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, y, en términos generales, en el artículo 6 señala las siguientes funciones:

El diagnóstico y el diseño de los programas de protección especializada a ser ejecutados directamente por el Servicio o a través de colaboradores acreditados, orientados a la restitución de los derechos de las niñas, niños y adolescentes; a la reparación de las consecuencias del daño y a la prevención de nuevas vulneraciones, incluyendo el trabajo con sus familias o cuidadores; y a la preparación por la vida independiente de adolescentes acogidos en cuidados alternativos (Ley 21.302, art. 6).

A continuación se presentan la misión y la visión de “Mejor Niñez”

Misión

Proteger y restituir derechos humanos de niños, niñas, adolescentes y jóvenes gravemente amenazados o vulnerados en sus derechos, situándoles en el centro de nuestro actuar, garantizando su participación y la de sus familias, fortaleciendo su desarrollo integral, reparando y resignificando el daño, previniendo de manera oportuna nuevas vulneraciones mediante equipos técnicos de excelencia y programas especializados de acuerdo a sus necesidades, coordinados con el intersector y convocando a la sociedad en su conjunto” (<https://www.mejorninez.cl/mejorninez.html>).

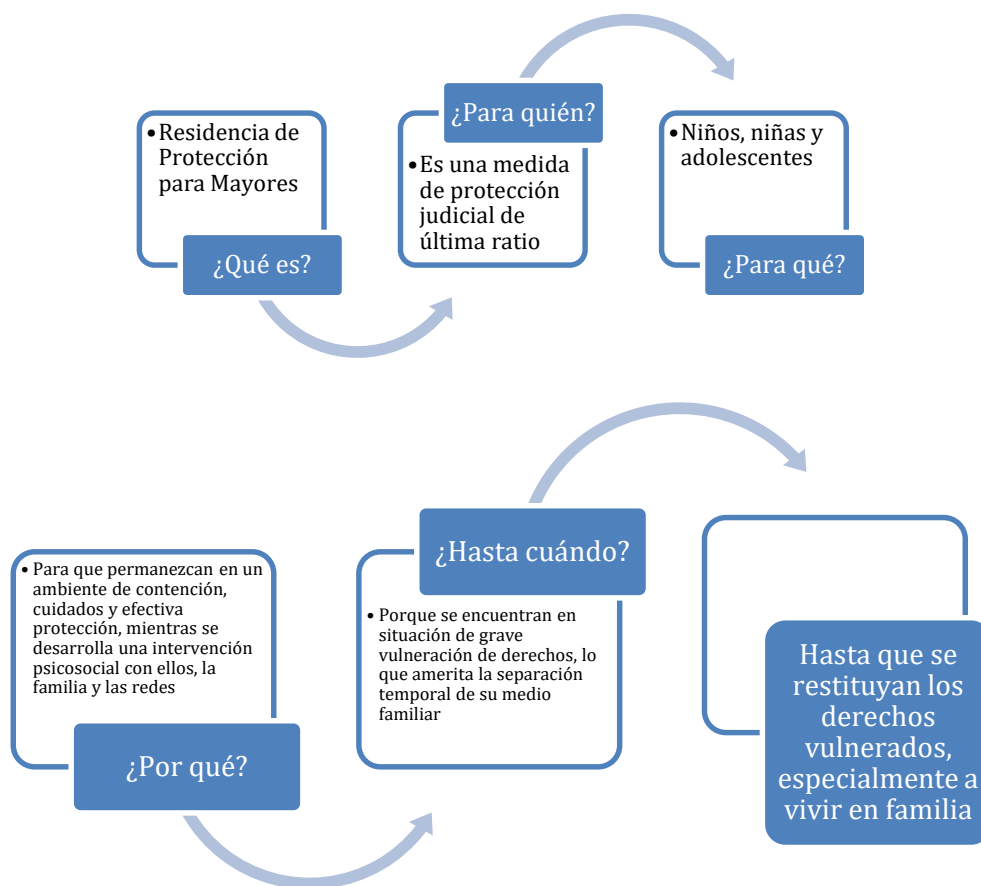
Visión

Ser reconocidos como una institución de excelencia y cercana que brinda protección especializada, oportuna y efectiva en la restitución de los derechos, el trabajo con las familias, la reparación y resignificación del daño que han sufrido los niños, niñas, adolescentes y jóvenes, promoviendo el desarrollo de sus capacidades, habilidades y talentos al servicio de sus proyectos de vida” (<https://www.mejorninez.cl/mejorninez.html>).

El servicio de “Mejor Niñez” presta atención a las niñas, niños y adolescentes, incluidas sus familias, biológicas, adoptivas o de acogida, también a quien tenga su cuidado. Ofrece, además, una oferta programática amplia y diversa en todas las regiones del país, en relación con la gravedad de la problemática, edades y vulneración de derechos, a través de sus propios funcionarios o de organismos colaboradores acreditados. Estos últimos se orientan por reglamentos y resoluciones, pudiendo ser personas jurídicas sin fines de lucro,

instituciones públicas y personas naturales. El servicio opera, además, teniendo en cuenta distintos modelos de intervención, entre los cuales se encuentra el RPM (Residencia de Protección para Mayores), que es el contexto del que se ha ocupado el presente trabajo. Otros modelos de intervención con los que está articulado el RPM son, por ejemplo, la OPD (Oficina de Protección de Derechos), el PAS (Programa especializado para Agresiones Sexuales), el PIE (Programa de Intervención Especializada), entre otros. El siguiente cuadro ilustra las características de la modalidad del RPM.

Figura 1. Características de la modalidad del RPM



Adaptado de la Fuente: <https://www.mejorninez.cl>

2.2.2. Corporación de Beneficencia María Ayuda: Residencia Padre Alfonso Boess

En el año 1983, en la ciudad de Santiago de Chile, y cuando el país atravesaba una fuerte crisis económica, el Sacerdote Hernán Alessandri, miembro de la comunidad de los Padres de Schoenstatt, se sensibiliza ante la situación de niñas menores de edad ejerciendo

el comercio sexual como recurso de sobrevivencia ante la extrema pobreza. Esta experiencia estremecedora le lleva a convocar a matrimonios y familias pertenecientes a este movimiento con el fin de que contribuyan a la creación de la primera casa de acogida para estas niñas en la Comuna de la Pintana. De esta manera nace la Fundación María Ayuda un 12 de abril del año 1983 con un modelo pedagógico basado en tres pilares fundamentales: fortalecer la dignidad, entregar experiencias de hogar y familia y sanar los vínculos consigo mismo, con los demás y con Dios. Con el correr del tiempo, la familia de María Ayuda comienza a crecer con diferentes programas a lo largo y ancho de Chile.

La Misión de María Ayuda es

Dignificar a las niñas y niños más desvalidos y a sus familias, al acogerlos y educarlos, siendo instrumentos para que logren la sanación de sus vínculos consigo mismo, con los demás y con Dios. Ello, a través de la reparación y prevención, ayudándolos a crecer como personas libres, responsables y solidarias (Extracto Misión Institucional María Ayuda).

La Visión enfatiza en: “constituirmos en la institución privada de orientación católica líder en la lucha contra el maltrato infantil, con especial énfasis en los niños, niñas y sus familias” (Extracto Visión Institucional María Ayuda).

En el año 2011, la Corporación de Beneficencia María Ayuda acuerda un convenio por cinco años con el SENAME, mediante resolución exenta N° 263/D, del Ministerio de Desarrollo Social, el cual fue fruto de un Concurso Público de Proyectos “para las líneas de Acción de Centros Residenciales, Modalidades Residencias de Protección para Mayores (RPM)”. Por medio de este acuerdo se crea el proyecto denominado “Residencia de Protección para Mayores” (RPM) Padre Alfonso Boess, y a partir de ese momento María Ayuda se convierte en “colaborador acreditado”.

La Residencia Padre Alfonso Boess es una Residencia de acogida, está ubicada en la Comuna de Viña del Mar, y se rige por el modelo de centros residenciales de protección para niños y niñas, con ambiente familiar que alberga a niñas y niños que fluctúan entre los 6 a 12 años de edad, en riesgo social y derivados de tribunales de familia. A la fecha del presente proyecto, se atendía a un grupo mixto (7 niños y 2 niñas). Esta Residencia acoge a niñas y

niños con un alto nivel de vulneración de sus derechos (abuso sexual, maltrato físico, psicológico y violencia), trabaja con una directora en jornada completa, con un equipo técnico conformado por un psicólogo, una encargada de vida cotidiana, una coordinadora de salud, una coordinadora escolar y un profesor de deporte. Además, la Residencia cuenta con un grupo de 12 ETD de las cuales seis trabajan por turnos diurnos de dos días consecutivos, de 8:00 am hasta las 20:00 hrs, mientras que otro grupo de seis ETD trabaja dos turnos de noche, desde las 20:00 hrs hasta las 8:00 am, y descansan dos días. También en la Residencia hay una encargada del aseo y del orden, así como de una manipuladora de alimentos.

En cuanto a la infraestructura, la Residencia es una casa sólida de dos pisos, que en la primera planta consta de tres habitaciones: una con tres camas, otra habitación con dos camas y la otra es una habitación independiente con un baño incluido, y que es usada por un niño que tiene problemas de conductas agresivas y debe permanecer separado de sus compañeros. También está el comedor, la cocina, una sala de estar, un baño para las visitas y una pequeña oficina que ocupan las ETD para el registro de la Bitácora que usan para anotar los acontecimientos más relevantes de la vida cotidiana de las niñas y niños que se encuentran en la Residencia. Luego se ubica un patio trasero con un espacio cómodo para juegos: un lugar para escalar, un resbalín, una cama elástica. Al costado izquierdo del patio se sitúa una oficina, en donde trabaja el Equipo Técnico. El segundo piso tiene una pequeña sala múltiple que actualmente es ocupada por un niño que ingresó en este último tiempo y se le habilitó como habitación, porque se requiere que esté separado de los demás por motivos de conductas violentas. En este nivel, también se encuentra una oficina pequeña con una pantalla de vigilancia, donde la directora observa lo que pasa en la Residencia con las niñas y los niños. Al lado de la oficina de la directora está la de la secretaria. Al lado de estas dos oficinas, hay una sala grande que se usa para ver televisión, realizar tareas y para jugar. A continuación en el mismo piso están los baños de las niñas y niños, hay tres habitaciones, cada una con cuatro camas. En este piso existe una escalera de salida al patio trasero (ver Anexo 5- Fotografías del espacio físico de la Residencia y Anexo N° 6: Diarios de Campo para la fase diagnóstica, Diario de Campo N° 2).

3. Marco Metodológico

3.1. Antecedentes y justificación del problema

Un análisis de la situación de la niñez y la adolescencia en Chile llevado a cabo por la UNICEF (Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia) en el año 2022 desde un enfoque de derechos humanos, género y equidad, permite señalar que existe la necesidad de abordar a partir de políticas públicas la protección social de la infancia que mitigue la pobreza y la vulneración de derechos de la infancia. En este sentido, la Ley sobre Garantías y Protección Integral de los Derechos de la Niñez y Adolescencia de 15 de Marzo de 2022, se ha constituido en una herramienta para “crear un conjunto de políticas, instituciones y normas destinadas a respetar, promover y proteger el desarrollo físico, mental, espiritual, moral y social de los niños, niñas y adolescentes que viven en el país” (UNICEF- SITAN, 2022, p. 16). No obstante, este estudio también señala que si bien estos esfuerzos constituyen un punto de partida, todavía falta mucho por hacer para prevenir vulneraciones en los niños, niñas y adolescentes de nuestro país.

En términos generales, el problema que nos interesa ahondar ha sido el de la exclusión social que todavía experimentan nuestras niñas y niños en Chile, que es el resultado de un conjunto complejo de aspectos culturales, sociales y familiares, entre otros. Con respecto a lo cultural y social, según la Defensoría de la Niñez, existen algunos factores que impiden que el paradigma de protección integral de la Convención Internacional de los Derechos del Niño, todavía no se haya consolidado en Chile, porque, por ejemplo, el adultocentrismo predomina como el paradigma desde el cual se construye una determinada concepción de la niñez que invisibiliza la participación y las voces de las niñas y los niños. En este sentido:

El adultocentrismo, entonces, involucra una estructura de poder donde quienes detentan mayor edad se encuentran en una situación de privilegio y ventaja respecto de quienes tienen menos edad y pertenecen a un grupo social concebido dentro de la categoría niñez y adolescencia, incluso alcanzando a veces a quienes se concibe como jóvenes (en la sociedad chilena, los mayores de 18 años) (Defensoría de la Niñez, 2022, p.119).

El fenómeno cultural del adultocentrismo está presente en todos los segmentos sociales produciendo relaciones asimétricas de poder en las que se crean condiciones en las que los adultos son considerados superiores mientras que a las niñas y los niños se les mira como inferiores, dependientes y sin derecho a tener una opinión.

Desde lo familiar, se puede señalar que todavía existen prácticas de crianza como levantar la voz o gritar, ignorar y castigo psicológico que son implementadas por los y las cuidadoras como estrategias disciplinarias. Según el estudio sobre Violencia contra la Niñez y Adolescencia de la Unicef del año 2021, que toma como población principal a los cuidadores y las cuidadoras, los cuales son aquellas personas que viven con el niño, siendo los responsables del cuidado y de la toma de decisiones sobre la educación y salud del menor:

Entre quienes recibieron castigo físico durante su infancia y lo validan, un porcentaje muy alto (61,5%) considera que tanto las prácticas positivas como violentas son efectivas, en comparación con un 43,7% de quienes recibieron pero no lo validan y un 44,4% de quienes no recibieron castigo (p. 13).

Además, respecto de las prácticas de castigo psicológico:

La mitad de los/as encuestados/as declara actitudes en contra, mientras uno de cada tres (33%) manifiesta actitudes ambivalentes. Además, un 14% de los/as cuidadores/as declararon actitudes positivas, es decir, están de acuerdo con que “levantarles la voz o gritarles ocasionalmente los hace más obedientes” y que los “padres que no castigan a niños/as cuando se portan mal son malos padres” (*opus. cit. p.14*).

Como puede advertirse, todavía existen prácticas y actitudes que fomentan la exclusión de las niñas y los niños en términos de no ser integrados a partir de sus opiniones. Para el contexto de las Residencias de menores, aún existen prácticas como las de crianza descritas

que se siguen reproduciendo y normalizando. En términos más específicos, la problemática que se pretendió abordar en este proyecto está ligada con las prácticas y dinámicas de la vida cotidiana que están normalizadas, establecidas y naturalizadas al momento del ingreso y durante la permanencia de las niñas y los niños al interior de las Residencias de Mejor Niñez. El problema se da en el momento en el que la finalidad para la cual la práctica social fue establecida, no cumple su objetivo siendo sustituida por otro: es decir, cuando ya no lleva a cabo el propósito de promover los derechos, habilidades, capacidades e identidad de las niñas y los niños. Como dice Charles Taylor: “nuestra identidad se moldea en parte por el reconocimiento o por la falta de éste; a menudo, también, por el falso reconocimiento de otros” (2009, p.53).

A partir de lo anterior, se puede decir que, como justificación de este proyecto, se consideró necesario realizar un diagnóstico acerca de la problemática socioemocional que presentan las niñas y los niños en la Residencia con el propósito de identificar las habilidades y saberes prácticos que se necesitan para ofrecer una adecuada acogida y acompañamiento en el proceso de inclusión de las niñas y los niños dentro de la Residencia. Del mismo modo, se pretende conocer cuáles son las estrategias y acciones desarrolladas por parte de las ETD en este proceso. A partir de esta información ha sido posible diseñar y generar un espacio de reflexión y de diálogo con las ETD acerca de la importancia de profundizar sobre las prácticas de acogida y de hospitalidad, para contribuir en la mejora de la convivencia dentro de la Residencia.

3.2. Participantes del Proyecto

Las participantes que contempló la propuesta al interior de la Residencia Padre Alfonso Boess, inicialmente, fueron las 9 ETD, tal como se acordó con la Directora (Ver Anexo N° 6, Diario de Campo N° 1). Sin embargo, esto no fue posible debido a problemas de contingencias internas y renuncias de ETD. Al final, se logró trabajar con 6 ETD que se alternan el trabajo en dos turnos, de manera que las ETD con las que se trabajaron los talleres realizan su turno de trabajo de día. La edad de las ETD fluctúa entre los 25 a los 55, hay ETD con cuarto medio, algunas con carreras técnicas, una es profesional (Ver Anexo N° 6, Diario de Campo N°3). Las ETD juegan un rol fundamental en el crecimiento y desarrollo integral y cotidiano de las niñas y los niños, porque son las personas que están

acompañándolos, conteniéndolos y generando espacios recreativos, reparatorios, terapéuticos y de acompañamiento. Al momento del ingreso a la Residencia son ellas quienes acogen y presentan a los compañeros de los menores. Son quienes están disponibles para las y los niños en los momentos más difíciles y complejos, contribuyendo a la creación y al fortalecimiento de sus vínculos afectivos y sociales; son quienes enseñan los ritmos de las actividades que se desarrollan, velando para que las niñas y los niños puedan estar en lugares estructurados, cálidos y acogedores para su desarrollo integral. Son ellas, en todo momento, el modelo educador para los menores. De manera indirecta, también participaron como informantes claves seis integrantes del Equipo Técnico de la Residencia que contestaron el cuestionario en la etapa de diagnóstico y de esta forma colaboraron al diseño de la intervención educativa.

3.3. Referentes teórico- metodológicos

Si bien, el problema de la exclusión y de la vulneración de derechos ha sido abordado a partir de diferentes disciplinas y perspectivas como son la psicología, el trabajo social, la antropología, es necesario también abordar esta problemática desde una estrategia reflexiva y dialógica. Reflexiva, porque permite tanto a la Facilitadora como a las participantes examinar, valorar y revisar las prácticas de acogida y de acompañamiento que se desarrollan en el contexto específico de la Residencia. Además, el abordaje reflexivo requiere de rigurosidad por la complejidad de los elementos que lo componen, siendo relacional, porque se sustenta en la comunicación y en el diálogo por medio del mediador y los agentes participantes (Vasilachis de Gialdino, 2009, p. 14). De igual forma, junto con la reflexión y el diálogo, la evaluación participativa transformadora (Núñez, Crespo y Úcar, 2014) es lo que atraviesa las distintas etapas del proyecto (diagnóstica, diseño e implementación de talleres educativos para el cultivo de las habilidades socioemocionales y la evaluación de estas herramientas). El diálogo y la participación han permitido que la Facilitadora pudiera interactuar con los integrantes de la Residencia: la Directora de la Residencia, la dupla psicosocial, y lo más importante, las ETD. En relación con los talleres y las cápsulas educativas, éstos fueron recursos para reflexionar sobre estrategias socioemocionales mediante el uso de imágenes, textos, vídeos y narraciones. Con estos recursos, se buscó

entregar herramientas a las ETD para que estas puedan integrarlas en las prácticas de ingreso y acogida de los menores en la Residencia.

Para poder realizar la implementación del proyecto educativo fue necesario utilizar la metodología dialógica, la cual permitió que las participantes del proyecto, en este caso las ETD no solo pudieran expresar sus experiencias y conocimientos de los temas abordados en los talleres, sino que también les permitió adoptar una postura reflexiva y crítica sobre su rol y quehacer diario en la Residencia. En cada sesión de taller se empleó la pregunta como herramienta de diálogo y de reflexión sobre las temáticas y los conceptos abordados para que las ETD en un ambiente de trabajo colaborativo pudieran alcanzar un aprendizaje significativo.

3.4. Objetivos del Proyecto

3.4.1. Objetivo general

Promover la inclusión social de las niñas y los niños mediante el diseño e implementación de estrategias socioemocionales dirigidas a las Educadoras de Trato Directo (ETD) de la Residencia Padre Alfonso Boess de la Comuna de Viña del Mar.

3.4.2. Objetivos específicos

1. Diagnosticar en conjunto con las ETD y el equipo técnico la problemática socio- emocional que presentan las niñas y los niños en la Residencia.
2. Diseñar talleres educativos que brinden herramientas socioemocionales a las ETD para el desarrollo de habilidades y capacidades que promuevan una sana convivencia.
3. Reflexionar con las ETD acerca de la importancia que tiene la inclusión y el cultivo de las emociones en la acogida y en el acompañamiento de las niñas y los niños en la Residencia.
4. Evaluar de manera conjunta con la ETD los aprendizajes adquiridos en los talleres implementados.

3.5. Instrumentos de recolección de Información

Los instrumentos de recolección de la información que permitieron construir el diagnóstico de la Residencia, fueron, por una parte, el Diario de Campo y, por otra, la aplicación de cuestionarios para el equipo técnico y las ETD (Ver Anexo N° 4). Entre las ventajas del Diario de Campo se puede decir que fue un instrumento que me permitió, además de planificar, tener una memoria y de registrar vivencias, opiniones e ideas experimentadas durante la fase de diagnóstico de la problemática socio emocional de las niñas y los niños en la Residencia, llevar a cabo una constante autocrítica y autorreflexión del proyecto. En este sentido, refiriéndose al Diario de Campo, en palabras de Luna- Gijón, *et. al* (2022): “se trata de un dispositivo que profundiza las prácticas de aprendizaje al contribuir a la experiencia y dar pautas para deliberar sobre las acciones que se realizan” (p. 246).

Para el caso del equipo técnico, el cuestionario que se formuló consta de ocho preguntas que tenían la finalidad de indagar sobre la problemática socio- emocional que presentan las niñas y los niños, en la Residencia y, además, “identificar las habilidades y saberes prácticos que las ETD requieren para ofrecer una buena acogida y acompañamiento para la inclusión de las niñas y los niños dentro de la Residencia”. Por su parte, la herramienta del cuestionario aplicado a las ETD tuvo como propósito diagnosticar la problemática socio-emocional que presentan las niñas y los niños al interior de la Residencia (objetivo específico 1) y conocer las acciones que se despliegan en el proceso de acogida y acompañamiento para la inclusión de las niñas y los niños dentro de la Residencia. En relación con la importancia de los cuestionarios, Pozzo *et. al.* sostiene que este “es un método que utiliza un instrumento o formulario impreso, destinado a obtener información sobre el problema en estudio y que el consultado llena por sí mismo” (2019, p. 3). Cabe destacar que se contó con el registro de la Bitácora de la Facilitadora (Ver Anexo N° 4) y con la aplicación de “Rutinas de Pensamiento” (Ver Anexo N° 4), que fueron incluidas en guías de trabajo elaboradas para cada taller educativo donde las ETD registraban sus principales aprendizajes. La importancia de la Bitácora como instrumento de recolección de la información consiste en que “representa el diario de un barco, el documento donde se registran los acontecimientos e incidentes de una travesía; el registro cronológico y sucesivo” (Blancas, 2009, p. 10). Entre las ventajas de las “Rutinas de Pensamiento” se cuentan el

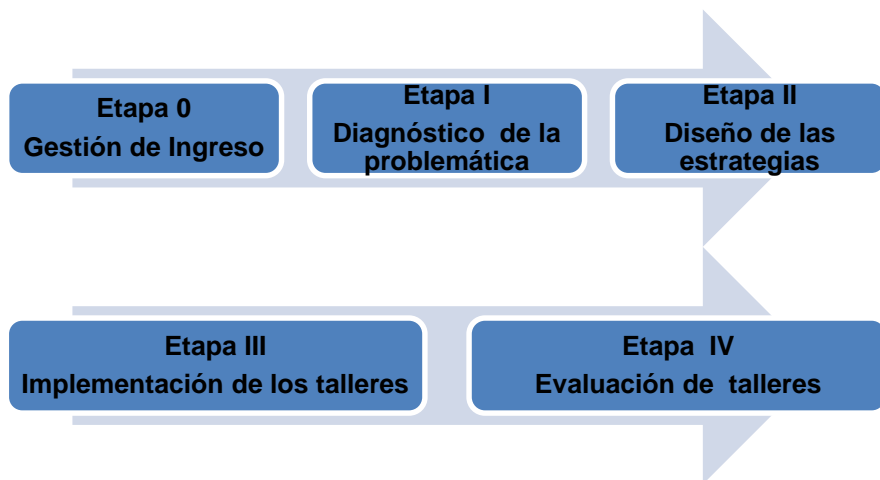
hecho de que éstas permiten a las participantes reflexionar, trabajar en equipo, intercambiar experiencia sobre los temas trabajados. En síntesis permiten, tal y como lo señala Ritchhart:

Sacar a la luz el pensamiento de los estudiantes nos ofrece evidencias de sus ideas, al igual que nos muestra sus concepciones erróneas. Debemos hacer visible el pensamiento, pues esto nos da la información que como docentes necesitamos para planear oportunidades que lleven el aprendizaje de los estudiantes al siguiente nivel y les permita seguir involucrados con las ideas que están explorando” (2014, p. 85).

3.6. Plan de acción

A continuación se ilustran las cinco etapas que componen este proyecto

Figura 2. Secuencia de las etapas del proyecto



3.6.1. Descripción etapa 0. Gestión de Ingreso

Esta etapa consistió en gestionar los permisos para poder tener la autorización por parte de las autoridades de la Residencia. Para llevar a cabo esta etapa, fue necesario, en primer lugar, contactar el 2 de agosto de 2022 al Director Pastoral de la Corporación María Ayuda para hablarle del proyecto y, de ese modo, poder tener acceso a la Residencia Padre Alfonso Boess y llevar a cabo las etapas de diagnóstico, implementación y evaluación. Después, a través de la plataforma zoom, el 2 de noviembre del mismo año tuve una entrevista con la Directora Social de María Ayuda y la encargada de la vida cotidiana de la Residencia Padre Alfonso Boess para contarles en qué consistía el proyecto en general.

Posteriormente, la Directora de la Residencia me envía un correo para que pudiéramos juntarnos en la Residencia el 05 de abril de 2023 para hablar sobre el proyecto y evaluar la posibilidad de implementarlo. Finalmente, ella comenta que el proyecto es pertinente e interesante por las temáticas a tratar, y manifiesta que está de acuerdo para que lleve a cabo el diagnóstico y la implementación del proyecto para lo cual entrega una carta de autorización a la Facilitadora (ver anexo N° 2).

3.6.2. Descripción etapa I. Diagnóstico de la problemática

Durante los meses de Abril y Mayo 2023 se llevó a cabo la etapa de diagnóstico de la problemática socio emocional de la Residencia. En esta etapa se asistió a la Residencia mediante cuatro visitas con el fin de conocer sobre la realidad que viven las niñas y los niños en el diario vivir de la Residencia. Dichas visitas permitieron tener una visión más amplia de lo que es la Residencia y, de ese modo, se pudieron elaborar las preguntas de los cuestionarios. Se pudo hacer un recorrido en compañía de una ETD que permitió conocer y recoger información sobre la infraestructura y las dependencias de la casa, comprender acerca de las rutinas del día a día, saber más sobre el personal, las tareas específicas, cuántas personas conforman el equipo de ETD y sus respectivos turnos de trabajo que realizan al interior de la Residencia.

3.6.3. Descripción etapa II. Diseño de las estrategias socioemocionales

Esta etapa se realizó durante los meses de Marzo, Abril y Mayo de 2023. Consistió en la estructuración de los temas, conceptos, objetivos, recursos y evaluación de cada sesión a partir del objetivo general y los objetivos específicos del proyecto. En esta etapa se diseñaron las ppt y se seleccionaron videos que sirvieron de recursos visuales para los talleres con las ETD, así como la elaboración de los talleres, en donde se formularon preguntas atinentes a la importancia de las habilidades emocionales como herramientas de vida y de trabajo para que las ETD pudieran tener en cuenta y cultivar en su labor de acogida y acompañamiento a los menores.

3.6.4. Descripción etapa III. Implementación de los talleres

En esta etapa, se planificaron siete talleres, de los cuales se implementaron cinco. Hubo una planificación inicial que contemplaba trabajar con un grupo estable de ETD, pero por temas de organización interna de la Residencia, sólo se trabajó con dos turnos diurnos de ETD. Cada grupo estuvo constituido por tres ETD. El turno N° 1 asistió a los talleres N° 1 y 4, mientras que el turno N° 2 participó en los talleres N° 2, 3 y 5.

3.6.5. Descripción etapa IV. Evaluación de talleres

En esta etapa se analizan los registros de la Bitácora de la Facilitadora y las “Rutinas de Pensamiento” de cada taller educativo para elaborar una síntesis de los principales aprendizajes adquiridos durante la implementación del proyecto.

3.7. Plan de evaluación del proyecto

Principalmente, para la evaluación del proyecto se utilizaron los siguientes instrumentos de evaluación: la Bitácora (Ver anexos N°4 y N° 9) y las Rutinas de Pensamiento (ver anexos N°4 y N°12). La Bitácora permitió a la Facilitadora describir las actividades y acciones llevadas a cabo en cada uno de los talleres, así como dejar una memoria de la interacción y participación con las ETD. Finalmente, para la evaluación de cada taller, se les entrega a cada ETD un material de apoyo de la temática abordada para recoger sus valoraciones de lo aprendido a través de preguntas, finalizando siempre cada taller educativo con una Rutina de Pensamiento que adopta la siguiente formulación: “cómo llegaste y con qué te vas”; “antes pensaba y ahora pienso”; “piensa y comparte en grupo” (ver anexo N° 8: evidencia de los registros de los talleres educativos y de la evaluación de las Rutinas de Pensamiento).

3.8. Cronograma

A continuación se presenta el cronograma del proyecto aplicado con sus correspondientes etapas: cero, diagnóstica, implementación de los talleres y evaluación

Fechas/ meses / semanas	Agosto 2022	Nov 2022	Abril 2023	Mayo	Junio	Julio	Agosto
Etapa 0. Gestión de ingreso a la institución							
Contacto Director Pastoral Corporación María Ayuda	02						
Entrevista Directora Social María Ayuda		02					
Reunión Directora de la Residencia			05				
Etapa 1. Diagnóstico de la problemática socio emocional en la Residencia							
Visitas a la Residencia			3, 10 y 12	04			
Diseño y aplicación de cuestionario a ETD y Equipo técnico			10				
Aplicación de consentimientos informados a ETD y Equipo técnico			12				
Etapa 2: Diseño de las estrategias socioemocionales							
Diseño de ppt, talleres y selección de material educativo							
Etapa 3: Implementación de los talleres							
Taller N°1 "Derechos del niño, vulnerabilidad e inclusión"				04			
Taller N° 2 "Acogida, acompañamiento y hospitalidad incondicional"					16		
Taller N° 3 "Habilidades socioemocionales- empatía"						28	
Taller N° 4 "Trabajo en equipo"							04
Taller N° 5 "resiliencia"							18
Etapa 4: Evaluación de las actividades y talleres				04	16	28	04 y 18

4. Implementación del proyecto

En este apartado se presentan las planificaciones que se diseñaron para la fase de implementación del Proyecto y que abordan las temáticas centrales del mismo. Sin embargo, de los siete talleres que inicialmente se tenían programados, se implementaron cinco durante el período de aplicación. Debido a las contingencias presentadas en la Residencia, y por motivos de fuerza mayor, prácticamente pudo llevarse a cabo un taller por mes, siendo los temas desarrollados: Derechos de los niños, vulnerabilidad, inclusión, la acogida y el acompañamiento como prácticas de hospitalidad, las habilidades socioemocionales, la empatía, el trabajo en equipo, la resiliencia. No pudiendo realizarse la resolución de conflictos, la comunicación y el diálogo, aunque sobre estos dos últimos pudieron en parte ser abordados en los talleres educativos N° 3 y 4.

4.1. Planificaciones de los talleres

OBJETIVO GENERAL: Promover la inclusión social de las niñas y los niños mediante estrategias socioemocionales dirigidas a las ETD Padre Alfonso Boess de la comuna de Viña del Mar.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:		
Obj. N° 2 Diseña talleres educativos que brinden herramientas socioemocionales a las ETD para el desarrollo de habilidades y capacidades que promuevan una sana convivencia.		
Obj. N° 3 Reflexionar con las ETD acerca de la importancia que tiene la inclusión y el cultivo de las emociones en la acogida y en el acompañamiento de las niñas y los niños en la Residencia.		
Obj. N° 4 Evaluar los talleres implementados en el trabajo.		
Obj. Taller N° 1	Actividad/es	Evaluación
Sensibilizar a las ETD acerca del valor que tienen los derechos de las niñas y los niños, así como su inclusión social frente al problema de la vulneración.	<p>Tema: “derechos de los niños, vulnerabilidad e inclusión”.</p> <p>Conceptos: derechos de los niños, Vulnerabilidad, vulneración e Inclusión).</p> <p>Duración: 60 minutos</p> <p>Recursos: Ppt, Video, análisis de caso</p> <p>Destinatarios: ETD</p> <p>Inicio: presentación entre los participantes y de los objetivos los talleres. Reflexión acerca de la importancia de los Derechos de las niñas y los niños. Distinción vulnerabilidad /vulneración.</p>	<p>Rutina de Pensamiento/ ¿Antes pensaba?</p> <p>Bitácora Facilitadora</p>

	<p>Desarrollo: análisis de caso de vulneración de derechos (caso de Lissette Villa). Con el fin de conocer por qué los derechos le fueron vulnerados y de qué manera se pudo haber prevenido la vulneración.</p> <p>Reflexión sobre inclusión (video - cuento por cuatro esquinitas de nada (Jérôme Ruillier). Tomado de https://www.youtube.com/watch?v=DBjka_zQBdQ</p> <p>Cierre: Rutinas de Pensamiento/ ¿cómo llegaste? ¿con qué te vas?</p>	
--	--	--

Objetivo taller N° 2	Actividades	Evaluación
Reflexionar sobre la acogida y el acompañamiento como prácticas de hospitalidad al interior de la Residencia.	<p>Tema: "acogida y acompañamiento como prácticas de hospitalidad"</p> <p>Conceptos: (acogida, acompañamiento, hospitalidad, prácticas de cuidado, respeto y reconocimiento cordial del otro).</p> <p>Duración: 60 minutos</p> <p>Recursos: Ppt, imágenes de ocho rostros.</p> <p>Destinatarios: ETD</p> <p>Inicio: distinciones hospitalidad incondicional/ hospitalidad condicional. Importancia de las prácticas de acogida y acompañamiento.</p> <p>Desarrollo: aplicación de taller: "cómo vemos al otro" mediante imágenes de rostros sobre los prejuicios sociales y su relación con los momentos tanto de ingreso como de acompañamiento de las niñas y los niños en la Residencia. Se reflexiona a partir de cuatro preguntas que permiten visualizar la importancia de las prácticas de acogida y hospitalidad para la inclusión de las niñas y los niños en la Residencia.</p> <p>Cierre: conclusiones por parte de las ETD por medio de Rutinas de Pensamiento.</p>	<p>Rutina de Pensamiento/ ¿Antes pensaba? ¿Ahora pienso?</p> <p>Bitácora Facilitadora</p>

Objetivo taller N°3	Actividades	Evaluación
Reflexionar sobre la empatía como una habilidad socioemocional que contribuye a fomentar las prácticas de hospitalidad y acogida en la Residencia.	<p>Tema: "habilidades socioemocionales- empatía"</p> <p>Conceptos: habilidades socioemocionales/ Empatía</p> <p>Duración: 60 minutos</p> <p>Recursos: ppt, taller y video. https://youtu.be/RqdJpHGVXLE</p> <p>Destinatarios: ETD</p> <p>Inicio: repaso del taller anterior y presentación del objetivo y del tema a tratar. Importancia de la empatía en las habilidades socioemocionales, ejemplos de éstas.</p>	<p>Rutina de Pensamiento/ ¿Cómo llegaste y cómo te vas?</p> <p>Bitácora Facilitadora</p>

	<p>Desarrollo: aplicación del taller “ponerse en los zapatos del otro”.</p> <p>Después de ver un video acerca de dos personas con miradas muy distintas, y que se enfoca en la empatía, las ETD reflexionan y responden a las preguntas del taller: “Ponerse en los zapatos del otro”. Después se aplica la reflexión sobre la empatía a la Residencia señalando la importancia de ser empáticas con las niñas y los niños que vienen de contextos y situaciones difíciles y distintas.</p> <p>Cierre: Rutinas de Pensamiento.</p>	
--	--	--

Objetivo taller N° 4	Actividades	Evaluación
<p>Entregar herramientas sobre los factores que influyen en el trabajo en grupo para que éste sea más productivo, solidario y que impacte positivamente en el proceso de inclusión de los menores</p>	<p>Tema: “promoviendo el trabajo en equipo”</p> <p>Conceptos: trabajo en equipo.</p> <p>Duración: 60 minutos</p> <p>Recursos: historia “aprendiendo de los gansos salvajes”/ Tomado y adaptado de https://es.scribd.com/document/478850835/TRABAJO-EN-EQUIPO-Gansos-salvajes-doc</p> <p>Destinatarios: ETD</p> <p>Inicio: el taller consta de tres partes: una de reflexión, la segunda de aplicación y unas conclusiones. Se comienza con la pregunta a las ETD sobre el concepto de trabajo en equipo y después una participante lee para todas la historia: “aprendiendo de los Gansos Salvajes”</p> <p>Desarrollo: a partir de la actividad realizada, las ETD responden dos preguntas: ¿Cuál fue el aprendizaje que más te dejó la comparación entre el trabajo en equipo y los “gansos salvajes”? y ¿De qué manera y en qué sentido puede el trabajo en equipo llegar a facilitar los procesos de inclusión y de acogida en los menores de la Residencia?</p> <p>Después se lleva a cabo un trabajo de aplicación, en el que se les entrega un material a las ETD para que en grupo lleven a cabo la tarea de realizar un “cuadro”. El tema es libre y lo deberán acordar. Mientras realizan la manualidad es importante que pongan en práctica los aspectos vistos al comienzo de esta sesión y que son indispensables para lograr un adecuado trabajo en equipo (diálogo, escucha, respeto, entre otros).</p> <p>Cierre: conclusiones mediante Rutinas de Pensamiento</p>	<p>Rutina de Pensamiento Antes pensaba/ Ahora pienso</p> <p>Bitácora Facilitadora</p>

Objetivo taller N° 5	Actividades	Evaluación
<p>Reflexionar sobre la importancia que tiene la resiliencia para superar situaciones y desafíos que se presentan en el quehacer diario de las ETD</p>	<p>Tema: “resiliencia: el cambio es parte de la vida”</p> <p>Concepto: Resiliencia</p> <p>Duración: 60 minutos</p> <p>Recursos: cuento/ el hombre y la mariposa, http://www.montevideo.com.uy/scoutsmarinos/mariposa.htm</p> <p>Destinatarios: ETD</p> <p>Inicio: se comienza con una cápsula educativa sobre el concepto de resiliencia.</p> <p>Desarrollo: se lee el cuento “el hombre y la mariposa y se reflexiona acerca de la importancia que tiene la resiliencia para superar situaciones y desafíos que se presentan en el quehacer diario de los y las ETD. Para esto, se responden tres preguntas: a. ¿Qué mensaje te deja el cuento compartido? b. ¿Qué entendiste por el concepto de resiliencia? Da un ejemplo c. ¿De qué manera la habilidad socioemocional de la resiliencia puede aportarte en la realización de las tareas en la Residencia?”</p> <p>Cierre: conclusiones por parte de las ETD/ Piensa y comparte en grupo</p>	<p>Rutina de Pensamiento/ Piensa y comparte en grupo.</p> <p>Bitácora Facilitadora</p>

Objetivo taller N° 6	Actividades	Evaluación
<p>Generar espacios que faciliten el diálogo y la comunicación a través del intercambio de experiencias e ideas.</p>	<p>Tema: “enredo- nudo humano”</p> <p>Conceptos: comunicación y diálogo</p> <p>Duración: 60 minutos</p> <p>Recursos: juego</p> <p>Destinatarios: ETD</p> <p>Inicio: instrucciones generales</p> <p>Desarrollo: los participantes se ponen en círculo https://www.youtube.com/watch?v=xiPnweqaLEA</p> <p>Cierre: evaluación de la actividad mediante lista de cotejo</p>	<p>Rutina de Pensamiento/ ¿Cómo llegaste y cómo te vas.</p> <p>Bitácora Facilitadora</p>

Objetivo taller N° 7	Actividades	Evaluación
Identificar técnicas de resolución de conflictos promoviendo el trabajo en equipo	<p>Tema: resolución de conflictos</p> <p>Concepto: resolución de conflicto</p> <p>Duración: 60 minutos</p> <p>Recursos: video motivacional</p> <p>Destinatarios: ETD</p> <p>Inicio: instrucciones generales</p> <p>Desarrollo: los participantes se ponen en círculo y se proyecta un video motivacional (https://www.youtube.com/watch?v=xiPnweqaLEA)</p> <p>Cierre: evaluación de la actividad mediante lista de cotejo</p>	<p>Rutina de Pensamiento/ ¿Cómo llegaste y cómo te vas</p> <p>Bitácora facilitadora</p>

4.2. Metodología y técnicas aplicadas en las sesiones

En cuanto a la metodología aplicada, que sirvieron para generar un espacio de aprendizaje y de promoción de las habilidades socioemocionales en las ETD, la principal fue la modalidad de taller, en la que se comenzaba con una pregunta a las participantes. Mediante una cápsula educativa se explicaban los conceptos para después generar un trabajo en equipo y colaborativo por parte de las ETD en la que la pregunta y el diálogo entre ellas y la Facilitadora jugó un papel central. En este sentido, se llevaron a cabo un total de cinco talleres, siendo la metodología de cada sesión reflexiva y dialógica, es decir, en donde se enfatiza en una construcción cooperativa del conocimiento (Vasilachis de Gialdino, 2009, p. 14), ya que siempre se interactuó con las ETD mediante preguntas abiertas que buscaban reflexionar, por ejemplo, acerca de la importancia de los derechos del niño y de las niñas y su inclusión social, la vulnerabilidad a la que están expuestos, las prácticas de acogida y de acompañamiento a los menores, así como las habilidades socioemocionales. En los talleres se pudieron intercambiar experiencias y vivencias de la realidad de la Residencia pudiendo ser analizadas a la luz de los temas y conceptos brindados por la Facilitadora. El sistema de registro y de recolección de lo socializado en los talleres fue la Bitácora, usada por la Facilitadora para registrar en orden cronológico lo sucedido en cada sesión. Finalmente, la técnica de evaluación de la implementación de los talleres en su conjunto fue través de la aplicación de Rutinas de Pensamiento (Ver apartado 3.6. Instrumentos de recolección de Información).

4.3. Análisis del Diagnóstico y Evaluación de los Talleres implementados

El presente análisis de tipo cualitativo considera tres etapas del proyecto: el diagnóstico de la problemática socioemocional que presentan las niñas y los niños en la residencia, para lo cual se tuvieron en cuenta tanto los cuestionarios aplicados al equipo técnico como a las ETD, así como el Diario de Campo. Por otra parte, la implementación de los talleres por sesión, para lo cual se consideraron la Bitácora de la Facilitadora y las Rutinas de Pensamiento por parte de las ETD. Finalmente, la evaluación de los talleres y su implementación por parte de las participantes mediante Rutinas de Pensamiento. El análisis es cualitativo, porque tuvo en cuenta:

La vida de las personas, por sus comportamientos, por sus interacciones (...) por la dinámica de los procesos, del cambio y del contexto social (...) por la perspectiva de los participantes sobre sus propios mundos (...) tratando de ver esos mundos a través de tales perspectivas (...) por los sentidos, por los significados (...) por las narrativas personales, por las historias de vida, por los relatos, por las experiencias internas, vitales (...) por el lenguaje de los actores, por sus prácticas, por sus diferentes conocimientos, por sus distintos puntos de vista (Vasilachis de Gialdino, 2009, p. 7).

4.3.1. Análisis del Diagnóstico

En cuanto a la etapa de diagnóstico, referida al primer objetivo específico del proyecto, la información obtenida de los cuestionarios aplicados al equipo técnico, arroja lo siguiente:

Como respuesta a la pregunta 1 ¿cuáles considera usted que son las problemáticas socioemocionales que tienen las niñas y los niños que ingresan a la Residencia? el informante N° 1 del Equipo Técnico plantea “desarraigo familiar, abandono, maltrato muy normalizado, escaso dominio de sus emociones”, mientras que el informante N°6 enfatiza en el “poco control de su emocionalidad y presentan traumas” (ver anexo 10, cuadro N°1). Esto evidencia que los menores sufren todo tipo de maltrato, abuso, desarraigo, abandono, violencia intrafamiliar como casuales de ingreso a la Residencia, y que la problemática

también consiste en que los menores al interior de la Residencia poseen escaso dominio de sus emociones. Como lo señalan Aristulle y Paolini- Stente (2019), las habilidades socioemocionales se desarrollan en interacción con otros y se aprenden en el contexto de las personas. En el caso de los menores, estas se dan desde el seno familiar y dado que ésta no está bien constituida, se presenta, según el informante N°3 “vulneración de derechos por parte de su familia, violencia intrafamiliar, abuso sexual, abandono” (ver anexo 10, cuadro N°1). Causa conmoción que la vulneración de derechos está presente en el mismo seno familiar, tal y como lo señala una integrante del Equipo Técnico, cuando conversó con la Facilitadora en una de las visitas para el proceso diagnóstico, y manifestó que “vienen con mucha problemática desde sus casas, que están con crisis, porque traen rabia, abuso sexual, psicológico, golpes y maltrato” (ver anexo 6, Diario de campo N°3). Esto les deja experiencias traumáticas y, por consiguiente, se produce una desconfianza del menor hacia el adulto como una respuesta al denominado adultocentrismo como el paradigma desde el cual se construye una determinada concepción de la niñez que invisibiliza la participación y las voces de los menores (Defensoría de la Niñez, 2022, p.119). En este sentido, el informante N°5, refiriéndose a los menores, señala que “les cuesta confiar en los adultos, suelen estar hiperalerta, presentan dificultades para identificar y gestionar las propias emociones y regular su comportamiento, a veces les resulta complejo manejar y resolver conflictos interpersonales de manera constructiva y vincularse sanamente con su entorno” (ver anexo 10, cuadro N°1).

En relación con la pregunta N° 2 acerca de ¿cuáles son las orientaciones institucionales para el proceso de acogida de las niñas y los niños a la Residencia? el informante del Equipo Técnico N°4 señaló que “cuando ingresa un niño nuevo a la Residencia, se realiza acompañamiento de parte de un profesional del equipo técnico y de una ETD, quienes le muestran la casa, se le explica el motivo de su ingreso si el niño no tiene claridad y posterior, se realiza asamblea con las niñas y los niños para dar su bienvenida, acompañando su proceso de adaptación”, mientras que el informante N°1 indicó que “cuando ingresa un niño a la Residencia se realiza una presentación de la casa, del grupo de pares y de los adultos que trabajan en la Residencia. Se le prepara la habitación, se le entrega un presente de bienvenida, junto a una once de bienvenida. Se le explica el motivo de ingreso y cuáles son las normas de la casa”. A su turno, el informante N°5 indica que:

“brindarle un espacio acogedor al NNA, enseñarle y hacerlo participe de la rutina de la Residencia, acompañar y monitorear proceso de adaptación y socialización, brindar espacios de escucha activa y contención” (ver anexo 10, cuadro N° 2). Por otra parte, en una de las visitas a la Residencia en el contexto de la fase diagnóstica, una ETD me comenta que: “no hay protocolos de ingreso de los menores a la Residencia” (ver anexo N°6, Diario de campo N°2). Con respecto a las orientaciones institucionales, se puede percibir que no hay un consenso en las respuestas otorgadas por los informantes. Debido a la importancia que tiene la reflexión sobre las prácticas de ingreso, acogida y acompañamiento de los menores en la Residencia es de suma importancia que no sólo queden establecidas las orientaciones, normas y protocolos que orientan el quehacer del personal que trabaja en la Residencia, sino que también se tenga conciencia de la finalidad para la cual fueron creadas, es decir, para velar por el bienestar, el cuidado y la inclusión efectiva de los menores en tanto que personas singulares y diferentes. Como lo señalan Skliar y Téllez (2008), la diversidad aunque nos perturba, incomoda y nos saca de nosotros mismos, nos invita a reconocer la riqueza que hay en el otro. Diversidad y alteridad que en el caso de los menores de la Residencia debe ser atendida mediante el cultivo de las habilidades socioemocionales.

En relación a la pregunta N°3 ¿qué habilidades socioemocionales considera usted que son necesarias para el proceso de acogida y acompañamiento de las niñas y los niños? el informante N°2 del Equipo Técnico contestó: “empatía, comunicación asertiva y efectiva, escucha asertiva, habilidad para relacionarse”, el N°4 señaló “el acompañamiento, la escucha activa, el trabajo individualizado es fundamental para el proceso de acogida y acompañamiento, y para poder generar vínculo con el niño”, mientras que la informante N°1 dijo que: “saber escuchar a los niños en su llegada a la Residencia, acompañar al niño en su integración al grupo de pares y no dejarlo solo” (ver anexo 10, cuadro N°3). Los otros integrantes, aunque dieron respuestas, no tenían una comprensión precisa de las habilidades socioemocionales. Como lo señala García (2018) estas habilidades dado que orientan nuestro comportamiento, motivación y pensamiento, son indispensables que se manejen e incorporen en la Residencia, porque al ser como una “brújula interna” permitirán que tanto el personal a cargo de los menores como estos adquieran herramientas para dirigir la propia vida, relacionarse socialmente de forma más sanas, lograr metas, generar autocontención y tomar decisiones favorables (Aristulle y Paolini-Stente, 2019). De esta forma se puede

contribuir a una mejor convivencia dentro de la Residencia. Un informante en la fase diagnóstica “explica que la contención emocional es un abrazo o tocar el hombro, hablarle al niño, mientras que la ambiental consiste en retirar las cosas y objetos que puedan ser peligro para su integridad física (floreros, plantas, cuadros de la pared, etc)”. Esta visita permitió identificar esta práctica de contención emocional como una de las estrategias emocionales utilizadas en la Residencia ante una descompensación o crisis de un niño o niña (ver anexo 6, Diario de campo N°3). Una de las habilidades que más se nombró por parte de los integrantes del Equipo Técnico fue la empatía y, por esto mismo, se consideró dentro del diseño e implementación de los talleres educativos dirigidos a las ETD.

En relación a la pregunta N°4, ¿cuáles considera usted que son las habilidades más importantes que debe tener la ETD para ejercer sus funciones durante el proceso de acogida de las niñas y los niños? el informante N°5 respondió que “debe ser una persona empática, capaz de establecer vínculos con los niños y niñas y de sostener un diálogo positivo para la construcción de acuerdos sin flexibilizar las normas que son protectoras para ellos, el informante N°1 dijo “empatía, escucha activa, comunicación asertiva, no juzgar”, el N° 3 “tolerancia, inteligencia emocional, empatía (Ver anexo 10, cuadro N° 4). Como puede verse, la habilidad socioemocional de la empatía fue la más frecuente, la cual según (Balart, 2013), puede conjugarse con otras habilidades como la escucha activa, la comprensión y la asertividad. Además de la empatía, los informantes también destacaron el diálogo, la comunicación y la escucha activa como las habilidades que deberían tener las ETD para la acogida de las niñas y los niños en la Residencia. De estas últimas, el diálogo y la comunicación se tuvieron en cuenta para incorporar en el diseño inicial de los talleres educativos.

Con respecto a la pregunta N°5, ¿qué saberes prácticos considera usted que son necesarios para desempeñar las labores de acogida y acompañamiento para la inclusión de las niñas y los niños? el informante N°3 manifiesta que la “contención emocional por parte del equipo de la Residencia y empatía por el niño que se está incorporando”, el informante N°1 señala el “conocimiento de sus funciones para poder realizar su trabajo de manera adecuada, conocimiento del contexto en el cual se va a desempeñar, entendiendo los motivos de ingreso de los niños para poder orientar de mejor manera su trabajo”, mientras

que el integrante N° 4 expresó que “desde el enfoque de Derechos y de inclusión”. A su turno el integrante N° 6 indicó “la psicología del desarrollo, psicomotricidad, plan de intervención” (ver anexo N° 10, cuadro N° 5). Las respuestas dejan de manifiesto que los integrantes del Equipo Técnico dieron diferentes respuestas sobre los saberes prácticos para la inclusión de las niñas y los niños en la Residencia. Cabe destacar que estos saberes prácticos deberían estar articulados con los contextos de los menores entendidos estos como “formas sociales” desde las que concebimos y construimos la infancia (Grabivker, 2014, p.41), (Vergara del solar, 2009, p. 19), y por eso es relevante ser conscientes de las prácticas y saberes prácticos, en tanto que “formas complejas de actividad humana” (MacIntyre, 1984 p. 233) para que estos no se naturalicen o se salgan de la finalidad para la cual fueron creados, esto es el acompañamiento integral de los menores y su acogida desde y con el cariño, el respeto y el reconocimiento cordial.

Con respecto a la pregunta N° 6, ¿Qué áreas de desarrollo personal y social considera usted necesarias para el perfeccionamiento del equipo del personal de trato directo? el integrante N°1 respondió “comunicación, trabajo en equipo, liderazgo y resolución de problemas”, el integrante N°5 del Equipo Técnico manifestó “cooperación, trabajo en equipo, responsabilidad, comunicación efectiva”. Por su parte, el informante N° 2 enfatizó “conocimiento teórico de los niños con los que se interviene, conocimiento teórico de los derechos de los niños y niñas y adolescente, con el fin de que sean legitimados por ETD” (Anexo 10, cuadro N°6). Estas respuestas permitieron incorporar al diseño de los talleres educativos los “Derechos de los niños”, “la comunicación”, “el trabajo en equipo” y la “resolución de conflictos”, pues los derechos ayudan a reflexionar sobre su importancia y a no ser vulnerados en los menores, mientras que la comunicación permite la interacción entre personas (García, 2013, p. 53). Para el caso de las ETD, les ayuda a relacionarse entre sí, entender a los demás (comunicación receptiva) y expresar los propios pensamientos y emociones a los demás (comunicación expresiva) (Bisquerra y Pérez, 2007, p. 7), siempre con el fin de tomar decisiones en pro del bienestar de las niñas y los niños de la Residencia. Aunque esta habilidad socioemocional no se alcanzó a desarrollar como taller N° 6, no obstante se abordó en los talleres N° 3 y 4 respectivamente como complementos a la empatía y al trabajo en equipo. En relación con la habilidad del trabajo en equipo ésta fue

trabajada en el taller N° 4 con el fin de favorecer el clima laboral y de señalar que requiere de que las “las responsabilidades sean compartidas por sus miembros” (Caicedo, 2019, p. 69).

Acerca de la pregunta N° 7, ¿Qué valores considera usted que debieran tener las ETD para desempeñar la labor de acogida y de acompañamiento con los niños?, el integrante N°4 dijo “compromiso, empatía, amor, respeto”, el informante N°5 “disponibilidad, respeto, empatía, amabilidad, tolerancia, confianza”, mientras que la informante N°1 señaló: “respeto, responsabilidad y amor por su trabajo”. A su turno, el informante N°4 enfatizó “amor, tolerancia, bondad” (ver anexo 10, cuadro N°7). Los informantes del Equipo Técnico hacen hincapié acerca de los valores que deberían tener las ETD para el momento de la acogida y acompañamientos de los menores, considerando los valores de la empatía, el respeto, la tolerancia y la confianza como importantes. Se trata de reparar vínculos, como lo señala la Misión del María Ayuda, “a través de la reparación y prevención, ayudándolos a crecer como personas libres, responsables y solidarias”

A la pregunta 8, ¿De qué manera su trabajo como parte del equipo técnico contribuye a la inclusión de las niñas y los niños? el informante N°5 expuso que

...desde el ámbito de la educación mi trabajo contribuye a disminuir las brechas académicas, que pueden traer consecuencias tan graves como la marginalidad y exclusión social. Me moviliza el poder contribuir a la adquisición de herramientas que más adelante les permita visualizar un futuro digno y responsable. La vinculación con el entorno también es importante, hemos logrado tener a todos los NNA escolarizados en distintos establecimientos, eliminando la etiqueta del «niño del hogar» (ver Anexo 10, cuadro N°8).

Por su parte, el informante N°1 indicó: “desde mi labor contribuyo a la inclusión de los NNA, promoviendo espacios de participación dentro de la Residencia, como también fuera de esta, acompañándolos en el desarrollo de habilidades para enfrentar a distintos contextos”, mientras que el informante N°3 responde: “contribuyo en que puedan atender sus problemas de salud y mentales para que puedan desarrollarse de manera optima en la sociedad”, el informante N°4 respondió: “mi trabajo contribuye reparando un poco el daño causado y siendo más amenos sus días, intentando lograr procesos de reunificación familiar exitosos”

(ver Anexo 10, cuadro N°8). Se puede observar en las respuestas que cada integrante del Equipo Técnico fomenta la inclusión desde la tarea que le toca realizar al interior de la Residencia. Así como por ejemplo: intenciona que todas las niñas y los niños estén insertos en la educación escolar dependiendo de su edad, pero independientemente de su problemática, acompañándolos en el cuidado de su salud física y mental, se generan espacios recreativos de esparcimiento. La inclusión es un concepto relevante en el proyecto, y nos lleva a pensar el problema de las prácticas de acogida y acompañamiento en los hogares de menores, así como lo afirman Skliar y Téllez (2008), de lo que se trata es de construir un sistema cultural y educativo que no reproduzca las desigualdades y la dominación.

El análisis de los cuestionarios aplicados a las ETD arrojó lo siguiente:

Frente a la pregunta N° 1, ¿Cuáles considera usted que son las problemáticas socioemocionales que tienen las niñas y los niños que ingresan a la Residencia? la ETD N°2 respondió: “tristeza, ansiedad, problemas conductuales, enojo, desconfianza”, la ETD N°5 dijo: “descontrol, tristeza, gritos, rabia, angustia”, la ETD N°3 enfatizó en “baja autoestima, descompensación emocional, agresión, ansiedad, agresión física, desconfianza, tristeza, rabia”, La ETD N°6 respondió: “agresión verbal y física, enojo, soledad”, la ETD N°1 contestó: “baja tolerancia a la frustración, desregulación emocional, ambivalencia, falta de reflexión, descompensación de salud mental” (ver Anexo 10, cuadro N° 9). Las respuestas recopiladas coinciden en que varias de las problemáticas socioemocionales que presentan los menores en el momento de su ingreso a la Residencia son descritas en términos de rabia, agresión física, enojo, tristeza. En este sentido, la Misión del Programa “Mejor Niñez” se plantea como objetivo disponer de equipos técnicos especializados que aborden estas problemáticas y respondan a estas necesidades. Para esto existe un equipo Multidisciplinar que puede portar orientaciones específicas y apoyar la labor de acompañamiento de la ETD.

Acerca de la pregunta N° 2, ¿Cuáles son las orientaciones institucionales para el proceso de acogida de las niñas y niños en la Residencia? la ETD N°1 respondió: “hacer sentir cómodo, acoger, presentarse”, la ETD N°3 dijo: “recibimiento y acogida, presentarlo a los compañeros, equipo y trabajadores en general”, la ETD N°4 contestó: “acompañamiento del grupo profesional en el proceso acogida”, mientras que la ETD N°6 señaló: “esperar a la

hora que llegue sea la madrugada al otro día o en la semana se le prepara algo con el equipo” (ver anexo 10, cuadro N°10). Las repuestas de las ETD en general son similares en general a las del Equipo Técnico. Surge, entonces, la importancia de continuar cultivando el ejercicio de derechos y respeto a la dignidad de las niñas y los niños, estableciendo relaciones de acogida hospitalaria sin discriminación, yendo más allá por lo prescrito en un protocolo, norma o ley. Como lo señala Derrida (1997) se trata de una acogida hospitalaria en donde no hay cálculo y se acoge al extraño.

En relación a la pregunta N° 3, ¿Qué habilidades socioemocionales considera usted que son necesarias para el proceso de acogida y acompañamiento de las niñas y niños? la ETD N° 3 respondió: “empatía, buen trato, cariño, comunicación y escucha”, la ETD N°1 respondió “empatía, comprensión, tolerancia, buen trato”, la ETD N°2 señaló: “escucha activa, empatía, cooperación, autocontrol”, la ETD N°5 indicó: “escucha activa, empatía, cooperación, autocontrol” (ver Anexo 10, cuadro 11). Las respuestas de las ETD apuntan a la empatía, la comunicación, la escucha activa, la comprensión, la tolerancia, la amabilidad como habilidades socioemocionales que se requieren para el proceso de acogida y acompañamiento de los menores, coincidiendo en las tres primeras con lo dicho por el Equipo Técnico. Para los talleres educativos incorporamos la resiliencia, tratando de integrar aspectos como la comprensión, la tolerancia y la amabilidad, ya que las ETD manifiestan que en su quehacer diario hacen frente a situaciones complejas de crisis y estrés presentadas por las niñas y los niños en la Residencia. La contención que hacen es más emocional que física, por indicaciones técnicas que surgieron desde la muerte de la menor Lissette Villa (ver Anexo N° 6, Diario de Campo 3).

Con respecto a la pregunta N° 4, ¿Cuáles considera usted que son las habilidades más importantes que debe tener la ETD para ejercer sus funciones durante el proceso de acogida de las niñas y los niños? la ETD N°3 respondió “comprensión, empatía, acogida, capacidad de escucha, apoyar, comunicación”, la ETD N°1 dijo: “empatía, tolerancia, asertividad, comprensión, disciplina”, la ETD N° 5 respondió “cuidadosa, amable”, mientras que la ETD N°2 indicó: “empatía, comprensión, habilidades sociales en general, creatividad, adaptabilidad y trabajo en equipo” (ver Anexo 10, cuadro N°12). En relación a las respuestas otorgadas por las ETD, se aprecia que varían, siendo la más común la de la empatía.

En cuanto a la pregunta N° 5, ¿Qué saberes prácticos considera usted que son necesarios para desempeñar las labores de acogida y acompañamiento para la inclusión de las niñas y los niños? la ETD N° 5 dijo “auto cuidado y saber sobre problemática emocional”, la ETD N° 2 señaló “conocimientos en descompensación emocional”, la ETD N°3 contestó “adquisición sobre crisis emocional” (Ver Anexo 10, cuadro N°13). Las ETD respondieron que lo que más requieren es ser capacitadas en el manejo de herramientas de autocuidado, en el conocimiento de las crisis emocionales en los menores y en la salud mental infantil. Llama la atención que se mencione de forma reiterada la palabra “crisis” en relación con los conocimientos y maneras en las que se debe hacer frente a este tipo de situaciones que hacen parte del quehacer cotidiano de las ETD. Es por esto que dentro del diseño de los talleres educativos se contempló trabajar la resiliencia y la resolución de conflictos como habilidades socioemocionales.

En relación con la pregunta N° 6, ¿Qué áreas de desarrollo social considera usted más necesarias para el perfeccionamiento del equipo del personal de trato directo? la ETD N° 1 respondió: “capacitación permanente en el ámbito de la salud mental infantil y manejo de herramientas de auto cuidado”, la ETD N°3 contestó: “conocimiento en crisis y autocuidado” (Ver anexo 10, cuadro N° 15). A su turno, la ETD N° 5 dijo: “manejo de crisis emocional” y la ETD N° 6 señaló: “conocimientos sobre cómo actuar frente a crisis o descompensación de los niños”. En este punto, llama la atención que mientras que el Equipo Técnico consideró áreas como los “derechos de los niños”, “la comunicación”, “el trabajo en equipo” y la “resolución de conflictos” como necesarias para el perfeccionamiento de las ETD, éstas ponen un énfasis distinto en dos áreas: el autocuidado y las crisis emocionales de los niños.

Finalmente, en cuanto a la pregunta N° 7, ¿Qué valores considera usted que deberían tener las ETD para desempeñar la labor de acogida y acompañamiento con las niñas y los niños? la ETD N° 2 señaló: “respeto, responsabilidad, amor, confianza, trabajo en equipo”, la ETD N° 3 dijo: “amor, generosidad, aceptación, valentía”, la ETD N°5 afirmó: “empatía, solidaridad, confianza”, mientras que la ETD N°1 indicó: “respeto, honradez, empatía, solidaridad” (Ver Anexo N° 10, cuadro N° 15). Las respuestas entregadas por las ETD coincidieron con las respuestas otorgadas por el Equipo Técnico, cuando mencionaron la

empatía, el respeto, el amor, la responsabilidad y la confianza como valores que las ETD deberían manejar con el fin de acompañar y acoger a las niñas y los niños de la Residencia.

4.3.2. Descripción y evaluación de la implementación de los talleres

A continuación se presenta una descripción detallada tanto de la etapa de implementación de los talleres, vinculada con el segundo objetivo específico de brindar herramientas socioemocionales a las ETD para el desarrollo de habilidades y capacidades que promuevan una sana convivencia mediante el diseño de los talleres, así como la evaluación de cada taller mediante las Rutinas de Pensamiento. Se analizaron cada una de las sesiones, siguiendo los registros de la Bitácora de la Facilitadora y las Rutinas de Pensamiento. Estos instrumentos permitieron sistematizar de manera clara y precisa las actividades implementadas en los talleres de cada sesión.

Taller N°1: “Derechos del niño, vulnerabilidad e inclusión”
Objetivo específico: Reflexionar con las ETD acerca de la importancia que tiene la inclusión y el cultivo de las emociones en la acogida y en el acompañamiento de las niñas y los niños en la Residencia.
Objetivo de la sesión: Sensibilizar a las ETD acerca del valor que tienen los Derechos de los niños y las niñas, así como su inclusión social frente al problema de la vulneración.
Inicio: A este taller asistieron las tres ETD del primer turno de día. Además, de trabajar los derechos de las niñas y los niños, donde se vieron de manera detallada cada uno de ellos, se reflexionó sobre la vulnerabilidad que presentan los menores de la Residencia. Se intercambiaron ideas y opiniones sobre el tema haciendo hincapié en que por lo general se pone más énfasis en los derechos que en los deberes. Las ETD manifiestan respecto de las niñas y los niños que “hay que tratarlos y tomarlos con pinzas (...) a todo lo que ellos digan o pidan hay que decirles que sí. Como el niño mimado, si le dicen que no, se pone a hacer pataletas, y ahí se viene todo un conflicto” (Anexo 9, Taller 1).
Desarrollo: Posteriormente, se desarrolló una actividad en la cual se analizó el caso de la niña Lissette Villa NNA fallecida en el Sename en el año 2016. Esto con el fin de aplicar a dicho caso emblemático, de qué manera y en qué sentido las ETD consideraban que había una vulneración de derechos. A raíz del caso se formularon tres preguntas para que las ETD pudieran responder mediante una guía de trabajo. En relación a la pregunta ¿cuándo y cómo se vulneraron los derechos? La ETD N° 1 dijo: “se vulneraron todos sus derechos, por parte de la dirección no hubo protocolo, reuniones previas, falta de conocimientos”, la ETD N° 2 expresó que: “se vulneró sus derechos desde su gestación” y, finalmente, la ETD N° 3 comentó: “mal proceder de la ETD, mal realizado el procedimiento”. Lo cual también deja ver que hubo un mal procedimiento por parte de la Dirección que no mantuvo a las ETD capacitadas con las herramientas

necesarias para hacer frente a las crisis. En relación con la pregunta de ¿qué tipo de derechos fueron vulnerados? ellas respondieron que fueron vulnerados todos sus derechos. Con respecto a la pregunta, ¿de qué otra forma se hubiera podido acoger y acompañar? La ETD N° 1 señaló que con: “capacitación del personal, socializar ficha clínica de la menor”, mientras que la ETD manifestó que: “habiendo estado más cerca de ella sin prejuicios”. Por otra parte, la ETD N° 3 indicó que: “con cariño, empatía buscando soluciones como equipo para dar respuesta a su problemática de una manera más adecuada” (ver anexo N° 10, Taller 1). Finalmente, se vio un video “las cuatro esquinitas de nada” para reflexionar sobre algunas de las causas de la exclusión frente a lo cual las ETD fueron conscientes acerca de la importancia de crear estrategias para que los menores se sientan acogidos en la Residencia.

Cierre: El taller termina con un ejercicio de “Rutinas de Pensamiento” en el que se sintetizan los aprendizajes del taller adquiridos por las ETD. ¿Cómo llegaste? ¿Con qué te vas? En cuanto a la evaluación de los talleres del proyecto, las ETD realizaron al final de estos un ejercicio de Rutinas de Pensamiento. Este instrumento como lo señala Ritchhart, permitió que las participantes pudieran “sacar a la luz el pensamiento”, es decir expresar sus opiniones con respecto de cada actividad realizada. Así, por ejemplo, la ETD N°1 comentó respecto de cómo llegó: “queríamos arreglar el mundo, y nada predispuesta”, mientras que responde “que se va”: “con un espacio de reflexión, de los debates de las experiencias y las fallas del sistema”. Por su parte, la ETD N°2 comentó que llegó “con conocimientos al respecto”, y dijo que se iba con “conocimientos más interesantes, es poder haber llegado a un debate con claridad, lo importante de ver las dos partes, con alguien que lo vivió y lo trabajó es más grato, me sentí bien”. Finalmente la ETD N°3 dijo que llegó con “información al respecto, pero el taller me ayudó a comprender de una manera diferente a complementar lo que yo ya sabía”, y se fue expresando que: “más desahogo, más diálogo y comunicación, me siento escuchada, y valoro el aporte del taller y del concepto de vulneración y la importancia que tienen los derechos de los niños y que de nosotras depende que estos sean cumplidos por el bienestar de los niños en la Residencia”.

Taller N° 2: “Acogida y acompañamiento como prácticas de hospitalidad”
Objetivo específico: Reflexionar con las ETD acerca de la importancia que tiene la inclusión y el cultivo de las emociones en la acogida y en el acompañamiento de las niñas y los niños en la Residencia.
Objetivo de la sesión: Reflexionar acerca de la acogida y el acompañamiento como prácticas de hospitalidad al interior de la Residencia.
<p>Inicio: Al taller asistieron dos ETD. Los contenidos desarrollados fueron la acogida y el acompañamiento como prácticas de hospitalidad al interior de la Residencia. A la pregunta de la Facilitadora si conocían o sabían algo sobre estos conceptos, las ETD respondieron: “yo creo que a nuestra manera sí, uno sabe algo pero tampoco tan profundamente porque es una tarea que hacemos todos los días casi y cada una sabe lo que debe hacer. Acoger al niño en todo momento y acompañarlo, pero lo otro de hospitalidad no sé” (Ver anexo 9, taller N°2).</p>
<p>Desarrollo: Después de que la Facilitadora explicara cada concepto y de ilustrar con ejemplos cómo y cuándo acogemos, se pasó a desarrollar la actividad titulada: “cómo vemos al otro” con el fin de ahondar en el papel que juegan los prejuicios en la acogida y en el acompañamiento de los menores. La actividad consistió en presentar a las ETD imágenes de ocho rostros de los cuales tenían que elegir a tres de ellos por ser según criterios de ellas sospechosos de haber secuestrado a un niño que finalmente muere por el impacto nervioso que sufrió. A partir de este ejercicio, las ETD responden a cuatro preguntas: A la pregunta A, ¿qué dirían ustedes ahora si le digo que ninguna de las ocho personas es responsable? las ETD quedaron sorprendidas y no dijeron nada, se miraban entre ellas. Con respecto a la pregunta B: ¿Por qué razones ustedes creen que aceptaron tan fácilmente la acusación hecha a estas personas? las ETD respondieron que por la presencia física, la forma de verse, la postura de alguna extremidad o del rostro. Acerca de la pregunta C: ¿Ocurre algo parecido a esto en nuestra sociedad? (Comparta algún ejemplo que usted conozca), las ETD dijeron que sí, porque se juzga a primera vista y es algo cotidiano. El ejemplo que dieron fue el del supermercado. En relación a la D: ¿qué relación tiene esta actividad acerca de los prejuicios hacia el otro y al extraño con las prácticas de acogida y hospitalidad que debemos darle a las niñas y los niños en la Residencia? respondieron que los prejuicios se dan cuando llega un ingreso de un menor a la Residencia o cuando llega un nuevo trabajador al hogar, ya sea del equipo técnico o ETD. (Ver anexo 10, Taller N° 2).</p>
<p>Cierre: el taller cierra con un ejercicio de evaluación del taller mediante una “Rutina de Pensamiento” ¿antes pensaba? ¿ahora pienso? que permitió “corregir concepciones erróneas” como cuando la ETD N° 2 afirmó “que antes pensaba prejuiciosamente y ahora piensa detenidamente”. La ETD N° 1 comentó que antes del taller pensaba “tratar de hacerlo mejor, ya que aunque tengamos nuestros problemas en este caso que son niños tenemos que ser profesionales en nuestro trabajo. Que interesante adquirir conocimientos para el trabajo”, y comentó que ahora pensaba lo siguiente: “por algo Dios me puso aquí, pienso que yo también gano como experiencia y ver que hay otras personas que nos necesitan” (ver anexo 12).</p>

Taller N°3: “Habilidades socioemocionales- empatía”

Objetivo específico: Reflexionar con las ETD acerca de la importancia que tiene la inclusión y el cultivo de las emociones en la acogida y en el acompañamiento de las niñas y los niños en la Residencia.

Objetivo de la sesión: Reflexionar sobre la empatía como una habilidad socioemocional que contribuye a fomentar las prácticas de hospitalidad y acogida de la Residencia

Inicio: Al tercer taller asistieron tres ETD. Se les muestra en ppt el tema y los objetivos del taller. Además se entregó una guía con el taller que contiene cuatro preguntas a responder por parte de las ETD para entregar a la facilitadora cuando este finalice. Se les pregunta a las ETD qué saben o qué conocen del tema.

Desarrollo: Posteriormente, se les explica qué son las habilidades socioemocionales haciendo énfasis en la empatía y se dan ejemplos. Luego se les pone un video sobre la empatía para reflexionar y profundizar en esta habilidad. A partir del video se formulan cuatro preguntas: A la pregunta A, ¿Qué parte del video te hizo más sentido? ¿Cuál le gustó más y por qué? las ETD respondieron que les llamó la atención la capacidad que tuvieron las personas de sobreponerse a la adversidad, trabajando juntos, para desarrollar la habilidad de la empatía en contextos de crisis. Acerca de la pregunta B, ¿Qué papel consideras que juega la empatía en la historia relatada en el video? las ETD respondieron que la empatía ligada con el diálogo y la escucha ayudan a la conciliación y a la resolución de conflictos, cuando el ser humano se enfrenta a situaciones difíciles donde se requiere de un otro. En relación con la pregunta C, ¿Qué otras habilidades socioemocionales fueron fundamentales para que se diera la empatía entre los personajes? las ETD respondieron: la comunicación efectiva, el diálogo, la escucha y la tolerancia, que los dos personajes tuvieron que desarrollar desde el momento en que se dieron cuenta de que habían vivido experiencias similares en sus vidas. Frente a la pregunta D, ¿De qué manera el diálogo y la escucha son herramientas importantes para desarrollar la empatía al interior de la Residencia con las niñas y los niños? ellas respondieron que estas permiten la comprensión de las niñas y niños, así como entre pares, la tolerancia, el entendimiento de los ciclos evolutivos de los NNA, aunque reconocen que la empatía con las niñas y los niños es muy difícil, porque no es fácil llegar a ellos por todo lo que han tenido que pasar. Dijeron también que “la comunicación es fundamental para el desarrollo de los niños” (Ver anexo 10, taller N° 3).

Cierre: Finalmente, el taller cierra con un ejercicio de evaluación del taller mediante una “Rutina de Pensamiento” en el que se les pregunta a las ETD: ¿antes pensaba? ¿ahora pienso? La ETD N°1 comentó que ella pensaba que “hay que respetar las diferencias desde la empatía” y dijo que “ahora” seguía pensando lo mismo. Por otra parte, la ETD N° 2 dijo que “antes pensaba diferente” y ahora piensa: “Que no debo olvidar nunca con las personas o niños delante de mí primero, y ponerme en el lugar de esa persona”. Finalmente, la ETD N° 3 dijo que pensaba “que era muy difícil trabajar en Residencia”, mientras que continuó pensando: “que es una oportunidad en mi vida” (Ver anexo 12).

<p>Taller nº 4: “Trabajo en equipo”</p>
<p>Objetivo específico: Reflexionar con las ETD acerca de la importancia que tiene la inclusión y el cultivo de las emociones en la acogida y en el acompañamiento de las niñas y los niños en la Residencia.</p>
<p>Objetivo de la sesión: Entregar herramientas sobre los factores que influyen en el trabajo en equipo para que este sea más productivo, solidario y que impacte positivamente en el proceso de inclusión de los menores.</p>
<p>Inicio: En el taller participaron dos ETD. Se dio a conocer el tema y objetivo del taller entregando una guía a cada participante. Se les preguntó si sabían la importancia de trabajar en equipo a lo que la ETD N° 1 respondió: “es trabajar todos por un mismo objetivo”, mientras que la ETD dijo: “eso es lo que debiera ser, pero no se hace aquí” (ver anexo 9, Taller 4). La Facilitadora expuso varios elementos asociados al trabajo en equipo como la escucha, el respeto, la comunicación, el diálogo, entre otros.</p>
<p>Desarrollo: Se llevó a cabo la actividad de “los gansos salvajes” con el fin de profundizar y reflexionar sobre el tema. Se formularon dos preguntas derivadas de la actividad. A la pregunta, ¿Cuál fue el aprendizaje que más te dejó la comparación entre el trabajo en equipo y los “gansos salvajes? (Justifica brevemente tu respuesta), la ETD N° 1 contestó que “para comenzar un trabajo en equipo debemos reunirnos para la escucha de nuestras propuestas”, mientras que la ETD N° 2 expresó que “en equipo se trabaja con más confianza, es más llevadero la tarea en todos los sentidos”. A la pregunta, ¿De qué manera y en qué sentido puede el trabajo en equipo llegar a facilitar los procesos de inclusión y de acogida en los menores de la Residencia? ellas respondieron que mediante “la comunicación, primero que todo” y “aceptando a las personas tal cual son sin prejuicios” (Ver anexo 10, Taller N° 4). Posterior a la reflexión, las ETD llevan a cabo un trabajo de aplicación de lo aprendido confeccionando grupalmente un cuadro cuyo tema es libre.</p>
<p>Cierre: Finalmente, el taller cierra con un ejercicio de evaluación del taller mediante una “Rutina de Pensamiento” en el que se les pregunta a las ETD: ¿antes pensaba? ¿ahora pienso? La ETD N°1 comentó que antes pensaba: “que el trabajo en equipo y comunicación son muy importantes”, y se iba pensando que: “todo debe ser en base a la comunicación para comenzar un trabajo en equipo, debatir propuestas e intereses de nuestro trabajo”. Por su parte, la ETD N° 2 afirmó que antes pensaba que: “es lo más importante trabajar en equipo, se hace más llevadero y así se acortan los tiempos en todos los aspectos, hay que evitar el estrés laboral”, mientras que a la pregunta ¿ahora pienso? contestó: “pienso lo mismo. Todo debe ser en base a la comunicación, para debatir propuestas e intereses de nuestro trabajo” (ver anexo N° 12).</p>

Taller N° 5: “resiliencia: el cambio es parte de la vida”
Objetivo específico: Reflexionar con las ETD acerca de la importancia que tiene la inclusión y el cultivo de las emociones en la acogida y en el acompañamiento de las niñas y los niños en la Residencia.
Objetivo de la sesión: Reflexionar sobre la importancia que tiene la resiliencia para superar situaciones y desafíos que se presentan en el quehacer diario de los y las ETD
<p>Inicio: En este taller asistieron dos ETD. Se dio a conocer el nombre y el objetivo del taller. Se entrega una guía a las participantes y, posteriormente, se les preguntó qué sabían sobre el concepto de resiliencia, así como su importancia en el trabajo que realizan con las niñas y los niños de la Residencia. A lo que la ETD N° 2, en una de las visitas de la Facilitadora a la Residencia durante la fase diagnóstica, dice que “es saber sobreponerse a las situaciones difíciles de la vida” (ver anexo 9, Taller N° 5). La Facilitadora les explica el concepto de resiliencia usando algunos ejemplos.</p>
<p>Desarrollo: Seguidamente, escuchan un cuento “El hombre y la mariposa” para ahondar y reflexionar sobre el tema. Se formularon tres preguntas derivadas de la actividad. A la pregunta ¿Qué mensaje te deja el cuento compartido? ellas respondieron que es necesario respetar el proceso de cada persona, porque detrás de cada experiencia hay una enseñanza de crecimiento personal. A la pregunta ¿Qué entendiste por el concepto de resiliencia? Las ETD dijeron que consiste en la “capacidad de fortalecernos ante situaciones adversas de la vida”, es decir, que es la capacidad de superar situaciones y experiencias complejas. A la pregunta ¿De qué manera la habilidad social de la resiliencia puede aportarte en la realización de las tareas de la Residencia? las ETD respondieron que les ayuda en la comprensión de los diferentes escenarios que les toca vivir, tanto en lo personal como en lo laboral, es decir, como educadoras. También les permite en el trato con las niñas y niños, tener la capacidad de poder transformar las debilidades en fortalezas y, asimismo, las dificultades en aprendizajes. Ellas consideran que la habilidad de la resiliencia les ayuda a mantener un balance frente a las crisis y descompensaciones de las niñas y los niños (ver anexo 10, Taller N° 5).</p>
<p>Cierre: Finalmente, el taller cierra con un ejercicio de evaluación del taller mediante una “Rutina de Pensamiento”: piensa y comparte en grupo. La ETD N°1 dijo que: “la resiliencia es una capacidad que se va desarrollando a lo largo de toda nuestra historia”, mientras que la ETD N° 2 comentó “hoy debo respetar aún más los procesos de cada persona, creo que cada vez es más importante adquirir conocimientos sobre las habilidades socioemocionales, sin ellas no se logra un trabajo como el que se necesita con los niños que viven en la Residencia”, y finalmente la ETD N° 3 dijo que: “la persona fue en contra del tiempo y de la naturaleza que tuvo que pasar”.</p>

5. Evaluación global del proyecto

5.1. Resultados

A continuación, se presentan los resultados principales de la implementación del proyecto, para lo cual se articulan conjuntos o “familias” de categorías emergentes o de ejes orientadores del proyecto con la implementación en cada sesión.

Un primer conjunto de categorías emergentes fueron las de *Derechos de los niños, vulnerabilidad e inclusión*. Se propuso como objetivo del taller N°1 sensibilizar a las ETD acerca del valor que tienen los Derechos de los niños, así como su inclusión social frente al problema de la vulneración. Estas categorías se trabajaron en dicho taller aplicando a un caso de la vida real los derechos que fueron vulnerados y las educadoras de trato directo reflexionaron sobre la importancia de la inclusión a través del video “Por cuatro esquinitas de nada”. En esta sesión se llevaron a cabo un diálogo y una reflexión entre la Facilitadora y las ETD destacando que se trata de temas importantes que deben ser profundizados y que son herramientas para el trabajo que ellas desempeñan en su relaciones con los menores, las familias y otros integrantes del equipo.

Una segunda familia de categorías fue la acogida, el acompañamiento, la hospitalidad, las prácticas de cuidado, respeto y reconocimiento cordial del otro. Estas categorías se centraron en que las participantes pudieran reflexionar sobre la acogida y el acompañamiento como prácticas de hospitalidad al interior de la Residencia. Esto se logró mediante la aplicación de taller: “cómo vemos al otro” en el cual se reflexionó y conversó sobre los prejuicios sociales y su relación con los momentos tanto de ingreso como de acompañamiento de las niñas y los niños en la Residencia. Se pudo reflexionar a partir de cuatro preguntas que permitieron a las ETD visualizar la importancia del respeto, el reconocimiento cordial al diferente como componentes esenciales para pensar en las prácticas de acogida y hospitalidad para la inclusión de las niñas y los niños en la Residencia.

Un tercer conjunto de categorías conceptuales estuvo constituido por las habilidades socioemocionales y la empatía. Se esperaba que las participantes pudieran reflexionar sobre la empatía como una habilidad socioemocional que contribuye a fomentar las prácticas de hospitalidad y acogida en la Residencia. Para lograr esto, se aplicó el taller “ponerse en los

zapatos del otro”, en donde las ETD, después de ver un video acerca de dos personas con miradas muy distintas, opinan y responden a las preguntas del taller. Las ETD lograron comprender la importancia de las habilidades socioemocionales como herramientas y hábitos que sirven para desenvolvernos en la vida, interactuar con otros y conocernos a nosotros mismos. Se reflexionó sobre la importancia de que como adultos, las ETD son ejemplo al cultivar las habilidades socioemocionales para que los menores también vayan adquiriendo esa “brújula interna” que son estas habilidades y que les permite dirigir la propia vida, para enfrentar situaciones desafiantes de manera efectiva. Se finaliza con un ejercicio de Rutinas de Pensamiento que permite a las ETD aplicar la reflexión sobre la empatía a la Residencia señalando lo importante de ser empático con niñas y niños que vienen de contextos y situaciones difíciles y distintas.

Una cuarta categorías conceptual fue la de trabajo en equipo. Se esperaba que las participantes pudieran adquirir algunas herramientas acerca de los factores que influyen en el trabajo en equipo para que este sea más productivo, solidario y que impacte positivamente en el proceso de inclusión de los menores. Mediante el diálogo y la participación, las ETD pudieron mediante la historia “aprendiendo de los gansos salvajes” comprender esta habilidad como importante para el reconocimiento de las habilidades y en el talento del otro, favoreciendo el clima laboral y la confianza entre las personas. Factores como la confianza, la comunicación, el diálogo, la escucha, la responsabilidad, la diversidad, la perseverancia, la empatía, la cohesión y el compromiso deben estar vinculadas al trabajo en equipo que en la Residencia se traduce en que como los gansos: “las personas que comparten una dirección común y trabajando responsablemente en una comunidad, pueden llegar a su meta más rápido y con mayor facilidad, porque se apoyan unos a otros” (Ver anexo 7, taller N° 4).

Finalmente, una quinta categoría fue la de resiliencia. Se pretendía que las ETD pudieran reflexionar sobre la importancia que tiene la resiliencia para superar situaciones y desafíos que se presentan en su quehacer diario. A partir del cuento “el hombre y la mariposa”, las ETD pudieron reflexionar y dialogar sobre el modo en el que dicha habilidad socioemocional de la resiliencia, como capacidad para sobreponerse a la adversidad, puede aportarle en la realización de las tareas en la Residencia, cuando sobretodo se enfrenta a contextos de crisis emocionales de los menores, al igual que frente a situaciones difíciles que se presentan en la vida.

5.2. Fortalezas y debilidades del proyecto

Con respecto a la fase cero de gestión de ingreso a la Residencia se trató de un proceso que, si bien inició en agosto de 2022, recién se concretó en el mes de abril de 2023, debido a la gestión de los permisos y autorizaciones. Desde esta fase se comenzó a apreciar como una de las debilidades, que los tiempos de la institución no siempre concordaron con los del proyecto debido a las constantes contingencias presentadas en la institución, como por ejemplo la descompensación de alguna niña o niño de la Residencia o las prioridades que las ETD tenían que dar a los menores en el momento del taller. En consecuencia, la calendarización de los talleres siempre tuvo que ser cambiada y ajustada permanentemente a las realidades y contingencias de la Residencia, de manera que de siete talleres programados en un comienzo, solo pudieron llevarse a cabo cinco. Lo que en un principio se programó como un taller por semana, terminó siendo un taller por mes.

Durante la fase diagnóstica, al comienzo se percibió cierta resistencia y predisposición por parte de las ETD, lo que fue una debilidad al comienzo. No obstante, en la fase de implementación de los talleres hubo un cambio bastante favorable por parte de ellas, a lo que contribuyó el hecho de que la Facilitadora de los talleres hubiera tenido experiencia como ETD, lo cual suscitó el interés, el diálogo, la comunicación, la participación y la reflexión en el desarrollo de los diferentes talleres.

Entre las fortalezas en la ejecución del proyecto están la disposición de la directora de la Residencia para la realización del proyecto en la Residencia y la participación de las ETD y el equipo técnico en la fase diagnóstica, pues gracias a ellos se pudo recoger información relevante para construir el diagnóstico de la problemática socioemocional de los menores de la Residencia. El enfoque y metodologías empleadas también fueron fortalezas para abordar el tema del proyecto, dado que las habilidades emocionales han sido poco trabajadas dentro del contexto de las Residencias de menores. Del mismo modo el diálogo y la participación permitieron entablar una comunicación entre las Facilitadoras y las ETD.

Una reflexión que deja el proyecto es la de considerar que los tiempos de la Residencia no son los mismos que los del proyecto, debido a que en ésta ocurren situaciones que se escapan de las manos. Así por ejemplo los cambios de las ETD

(renuncias, despidos, licencias médicas), las crisis y descompensaciones por parte de las niñas y los niños, ya sea en el colegio o en la misma Residencia, hicieron que lo programado no se llevara a cabo y tuviera que ser ajustado a las necesidades de la institución. La experiencia de haber realizado la implementación en la Residencia fue un privilegio, considerando que se trata de un espacio de difícil acceso debido a la problemática compleja y delicada que presentan los niños y niñas que las habitan. Sin embargo, el hecho de que la Facilitadora haya trabajado por veinte años en la Corporación María Ayuda como ETD y coordinadora escolar permitió ir gestionando el proyecto en cada una de sus etapas con las distintas personas de la Residencia que cooperaron e hicieron posible este trabajo.

5.3. Proyecciones del proyecto

En cuanto a las proyecciones del proyecto, se mencionan las siguientes: en primer lugar, este proyecto puede hacerse extensivo a los distintos hogares que están bajo la tutela de María Ayuda con el fin de brindar a las ETD herramientas para el cultivo de las habilidades socioemocionales para que puedan empoderarse en su rol con una mirada más inclusiva e integradora respecto a los procesos de acogida y acompañamiento de los menores. En segundo lugar, los talleres educativos implementados en el presente trabajo también pueden ser desarrollados en los distintos programas de Mejor Niñez, y dirigidos a las ETD y los Equipos Técnicos para que adquieran mayores herramientas, técnicas y estrategias que les permitan perfeccionarse y estén mejor capacitados en el ámbito del manejo de las emociones, no solo para el caso de las niñas y los niños, sino entre ellos mismos, y que les permitirán enfrentar de mejor manera los temas de contingencia que presentan los menores, como el manejo de las crisis, agresividad, autoagresión, ansiedad, depresión, entre otros. En tercer lugar, se considera relevante que estas habilidades socioemocionales puedan ser fomentadas por medio de los equipos técnicos, que ya habiendo sido capacitados puedan ellos mismos replicar estos talleres a las ETD que se van incorporando a las Residencias. Finalmente, debido a que los menores llegan a las Residencias con graves problemas de vulneración de sus derechos, este trabajo puede ser profundizado en la medida en que también puede trabajarse a manera de talleres con los menores, obviamente con una adaptación a través de cuentos, actividades recreativas teatro, deporte que les permitan manejar de mejor manera sus emociones; potenciar las habilidades emocionales como la

empatía, el respeto por el otro, el reconocimiento mutuo, la resiliencia, el autocuidado, la responsabilidad; gestionar conflictos interpersonales de manera más pacífica y constructiva y vincularse sanamente con sus pares y entorno.

6. Conclusiones

Este proyecto ha contribuido a la problemática: primero, construyendo un diagnóstico con el Equipo Técnico y las ETD acerca de los conflictos socioemocionales que presentan los menores de la Residencia, lo cual correspondió con el primer objetivo específico. Dicho diagnóstico dejó de manifiesto la importancia de que tanto los menores como las ETD obtengan herramientas socioemocionales como la empatía, el diálogo, la comunicación, el trabajo en equipo, el respeto, entre otras para generar una mejor acogida y acompañamientos dentro de un ambiente de convivencia reparatorio. El proyecto también permitió cumplir con el segundo y tercer objetivos específicos respectivamente, los cuales mediante el diseño y aplicación de varios talleres, se llevaron a cabo espacios de diálogo y reflexión entre la Facilitadora y las ETD con el fin de que éstas potencien las habilidades socioemocionales, y así, puedan contribuir con una acogida hospitalaria, amena e inclusiva de las niñas y los niños. En su fase de evaluación de los talleres, y como último objetivo del trabajo, el enfoque de las habilidades socioemocionales ha fomentado la importancia de potenciar las prácticas de cuidado y de acogida al interior de la Residencia, porque esto hace posible que tanto adultos como niños y niñas sean tratados como un fin en sí mismo.

Como beneficiarios indirectos, este proyecto abrió el camino para que las niñas y los niños de la Residencia Padre Alfonso Boess puedan sentirse más acogidos, queridos y comprendidos desde su vivencia más personal, y para que, mediante las herramientas socioemocionales tales como la empatía, el trabajo en equipo, la resiliencia, la comunicación, y el diálogo las ETD puedan llegar a ser más conscientes respecto de la importancia que juegan estas habilidades tanto en sus prácticas en el quehacer cotidiano en la Residencia como en su desarrollo personal. En la medida en que las ETD tengan espacios de reflexión y aprendizaje acerca de las habilidades socioemocionales, el que existan los espacios para adquirir estas herramientas, esto va a repercutir en su labor con las niñas y los niños en el diario vivir con ellos, pero también es indispensable que la incorporación consciente y

permanente de dichas habilidades en las prácticas y procesos de acogida y acompañamiento, harán que los mismos menores también repliquen estas herramientas para la vida y que les permita regular el propio comportamiento, tener una mejor autoestima y abrir nuevos horizontes y oportunidades para integrarse en la sociedad de una mejor forma.

7. Referencia Bibliográfica

- Aristulle, P. y Paoloni-Stente, P. (2019). Habilidades socioemocionales en las comunidades educativas: aportes para la formación integral de los y las docentes. *Revista Educación* [online]. vol.43, n.2, pp.49-64. ISSN 2215-2644. <http://dx.doi.org/10.15517/revedu.v43i2.28643>.
- Balart, M. J. (2013). La empatía: La clave para conectar con los demás. *Observatorio de recursos humanos y relaciones laborales*, pp. 86-87.
- BCN (Biblioteca del Congreso Nacional de Chile). (2021). *Guía legal sobre el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia*. Disponible en: <https://www.bcn.cl/portal/leyfacil/recurso/servicio-nacional-de-proteccion-especializada-a-la-ninez-y-adolescencia> Accedido el 12-05-2023.
- Blancas, G, et. al. (2009). *La bitácora. Significado, construcción y aplicación en la generación del conocimiento científico*. Universidad Autónoma de México.
- Bisquerra, R. y Pérez, N. (2007). Las competencias emocionales. *Educación XX1*, 10, pp. 61-82.
- Cabanyes, J. (2010). Resiliencia: una aproximación al concepto. *Revista de Psiquiatría y Salud Mental*, vol. 3 número 4, pp. 145-151.
- Caicedo, J. A. (2019). Trabajo en equipo: Clave del éxito de las organizaciones. *Revista Científica FIPCAEC*, (núm. 10) Vol.4, Año 4, Enero -Marzo, pp. 58-76.
- Chandía, G. (2021). Opinión: ¿La reforma al Sename es la solución? Es hora de que los niños, niñas y adolescentes estén al comienzo de la fila”. Disponible en: <https://portal.ucm.cl/noticias/opinion-la-reforma-al-sename-la-solucion-hora-los-ninos-ninas-adolescentes-esten-al-comienzo-la-fila> Accedido el 12-05-2023.
- Campos, S. (2009). La Convención sobre los Derechos del Niño: el cambio de paradigma y el acceso a la justicia. *Revista IIDH*, (50), 351-378. <http://biblioteca.corteidh.or.cr/tablas/r25553.pdf>
- Defensoría de la Niñez (2020a). Estudio sobre efectos del estado de excepción y posterior crisis social 2019, en niños y niñas y adolescentes. Disponible en: https://www.defensorianinez.cl/estud_y_estadi/estudio-efectos-del-estado-de-excepcion-y-posterior-crisis-social-2019-en-ninos-ninas-y-adolescentes/ Accedido el 12 de mayo de 2023.

- Defensoría de la Niñez (2020b). Derechos humanos de niños, niñas y adolescentes en Chile. Informe Anual 2020. Disponible en: <https://www.ciperchile.cl/wp-content/uploads/ia2020.pdf> Accedido el 21-06-2023.
- Defensoría de la Niñez (2022). Informe Anual. Derechos humanos de niños, niñas y adolescentes en Chile. Disponible en: <https://www.defensorianinez.cl/informe-anual-2022/> Accedido el 21-06-2023.
- Derrida, J., (1997). “El principio de hospitalidad”. Disponible en: https://redaprenderycambiar.com.ar/derrida/textos/hospitalidad_principio.htm Accedido el 05-05-2023.
- Derrida, J., (2003). “Autoinmunidad: suicidios simbólicos y reales”. En Borradori, G., (Ed.). La Filosofía en una época de terror. Diálogos con Jürgen Habermas y Jacques Derrida. Taurus.
- Feito, L. (2020). Vulnerabilidad y deliberación en tiempos de epidemia. *Enrahonar. An International of Theoretical and Practical Reason* 65: 27-36.
- Focus. (2012). Estudio de caracterización de colaboradoras de SENAME que ejecutan Proyectos de Residencias de Protección y el Programa Familias de Acogida. Informe Final. Estudio encargado por el Ministerio de Desarrollo Social y el PNUD.
- García, M. R. (2013). Comunicación interpersonal digital y nuevas formas de comunidad. Reflexiones sobre la comunicación pos-masiva. *Imagonautas*, vol 3, N° 2, pp. 52-65.
- García, B. (2018). Las habilidades socioemocionales, no cognitivas o “blandas”: aproximaciones a su evaluación. *Revista Digital Universitaria (RDU)*. Vol. 19, núm. 6 noviembre-diciembre. DOI: <http://doi.org/10.22201/codeic.16076079e.2018.v19n6.a5>.
- Grabivker, M. G. (2014). *Los pre-textos y con-textos de la Infancia: Discursos sobre la infancia en el espacio público del Chile actual (1990-2010)* [Tesis de Doctorado, Universidad Arcis]. <https://repositoriobibliotecas.uv.cl/handle/uvscl/348>
- Hogar de Cristo. (2017). Residencias especializadas infanto adolescente. Propuesta Piloto. Informe No 3.
- Irrázaval, I. (2017). *Protección a la infancia vulnerada en Chile: La gran deuda pendiente*. Propuestas desde la U.C. Centro de Políticas Públicas.
- Kottow, M. (2012). Vulnerabilidad entre derechos humanos y bioética. Relaciones tormentosas, conflictos insolutos. *Derecho PUCP*, N° 69, pp. 25-44.
- Ley 20.032 (2005). Establece sistema de atención a la niñez y adolescencia a través de la red de colaboradores del Sename, y su régimen de subvención. Recuperado de <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=240374&buscar=20032> Disponible en: <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1154203&idParte=10190469&idVersion=2222-02-02> Accedido el 12-05-2023.

- Ley 21.302 (2000). Crea el servicio nacional de protección especializada a la niñez y adolescencia y modifica normas legales que indica. Recuperado de: <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1154203&idParte=10190469&idVersion=2222-02-02> Accedido el 12-05-2023.
- Ley 21.430 (2022). Sobre Garantías y Protección Integral de los Derechos de la niñez y adolescencia. Disponible en: <https://bcn.cl/2yieq> Accedido el 14-06-2023.
- Luna-Gijón, G., Nava Cuahutle, A., A., & Martínez-Cantero, D. A. (2022). El diario de campo como herramienta formativa durante el proceso de aprendizaje en el diseño de información. *Zincografía*, 6(11). <https://doi.org/10.32870/zcr.v6i11.131> (Original work published 1 de abril de 2022).
- MacIntyre, A. (1984). *Tras La Virtud*. Editorial Austral.
- Martínez, V., (2010). Caracterización del perfil de niños, niñas y adolescentes, atendidos por los centros residenciales del Sename. Informe final. Unicef y Sename.
- Ministerio de Desarrollo Social (2018). Acuerdo Nacional por la Infancia. Un nuevo trato con los niños y niñas de Chile. Disponible en: <https://www.losninosprimero.gob.cl/> Accedido el 20-06-2023.
- Ministerio de Desarrollo Social y Familia (2022). Mejor Niñez. Orientaciones técnicas para el funcionamiento del programa denominado Residencia de Protección para Mayores de la línea de acción y cuidado alternativo de tipo residencial del Servicio Nacional de Protección especializada a la niñez y adolescencia, resolución exenta No 000362. Disponible en: <https://www.mejorninez.cl/descargas/doc-MN/ot/2023/REX-362-APRUEBA-OOTT-RESIDENCIAS-DE-PROTECCI%C3%93N-PARA-MAYORES.pdf> Accedido el 05-05-2023.
- Ministerio de Desarrollo Social y Familia (2022, Res. exenta No 58). Aprueba el procedimiento para Acreditación de colaboradores.
- Ministerio del Interior y Seguridad Pública. (2021, D.S. No 13). Reglamento de acreditación de los colaboradores del Servicio Nacional de Protección especializada de la niñez y adolescencia.
- Ministerio del Interior y Seguridad Pública. (2021, D.S. No 5). Reglamento que fija estándares para la acreditación de colaboradores y para las líneas de acción del Servicio Nacional de Protección especializada a la niñez y adolescencia.
- Núñez, H., Crespo, E., y Úcar, X. (2014). Enfoques de evaluación orientados a la participación en los procesos de acción comunitaria. *Revista Interuniversitaria*, 24, pp. 79-103.
- Observatorio Niñez y Adolescencia. (2016). *Infancia Cuenta en Chile 2016*. Cuarto informe Observatorio Niñez y Adolescencia. Santiago, Chile.
- Organización de Naciones Unidas. (ONU, 2018). Comité de los Derechos del Niño. Informe de la investigación relacionada en Chile en virtud del artículo 13 del Protocolo

facultativo de la Convención sobre los Derechos del Niño relativo a un procedimiento de comunicación.

- Palma, R. (2006). Conceptos claves para la resolución pacífica de conflictos, en el ámbito escolar. Cartilla de trabajo, aprender a convivir. Gobierno de Chile Ministerio de Educación.
- Pozzo, M; Borgobello, A., Pierella, M. (2019). Uso de cuestionarios en investigaciones sobre universidad: análisis de expertos desde una perspectiva situada. *Relmecs*, Universidad Nacional de la Plata. Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación, vol. 8, e046.
- Ritchhart, R; Church, M. y Morrison, K. (2014). *Hacer visible el pensamiento*. Cómo promover el compromiso, la comprensión y la autonomía de los estudiantes. Editorial Paidós.
- Skljar, C. (2002). Alteridades y pedagogías. O... ¿Y si el otro no estuviera ahí? *Educação & Sociedade*, ano XXIII, Nº 79, agosto, pp. 85-123.
- Skljar, C., y Téllez, M., (2008). La pretensión de la diversidad o la diversidad pretenciosa, Cap. 4. En Skljar, C., y Téllez, M., *Conmover la educación. Ensayos para una pedagogía de la diferencia*. México D. F.,: Noveduc.
- Siles, C. (2017). Los niños invisibles del Sename. Claves para el Debate, Instituto de Estudios de la Sociedad
- Taylor, C. (2009). *El multiculturalismo y "la política del reconocimiento"*. Fondo de cultura económica.
- Toledo, M.; Fuentes, C. y Quiróz, F. (2015). *Manual para facilitadores de diálogos ciudadanos*. Programa de estudios psicosociales en contextos educativos UDP.
- UNICEF (2006). Convención sobre los Derechos del Niño. Disponible en: <https://www.unicef.org/es/convencion-derechos-nino/texto-convencion> Accedido el 05-05-2023.
- UNICEF (2020). Niños, niñas y adolescentes en Chile 2020. Informe. Disponible en: <https://www.unicef.org/chile/media/3636/file/Cifras%20de%20infancia.pdf> Accedido el 5 de mayo de 2023.
- UNICEF (2021). Violencia contra la Niñez y Adolescencia. Estudio de conocimientos, actitudes y prácticas: Principales Resultados. Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia.
- UNICEF- SITAN (2022). *Análisis de la situación de la niñez y adolescencia en Chile*. Informe final. Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia.
- Vasilachis de Gialdino, I. (2009). Los fundamentos ontológicos y epistemológicos de la investigación cualitativa. Volumen 10, N.2, pp. 1-19

Vergara del Solar, A. (2009). La intervención social como conflicto. El caso de la infancia y juventud en Chile. Publicación trimestral Servicio Nacional de Menores, n3, enero, pp. 19-35.

Otros documentos y videos

Canal aprendemos juntos. (23 de octubre de 2020). Una historia sobre la empatía. Episodio 8. A mi yo adolescente. [Archivo de video]. Youtube. <https://www.youtube.com/watch?v=RqdJpHGVXLE>

Canal MayteCalavia. (8 de octubre de 2015). *Por cuatro esquinitas de nada*. [Archivo de video]. Youtube. https://www.youtube.com/watch?v=DBjka_zQBdQ

María ayuda. Misión, Visión y Valores Corporativos – Mariaayuda.cl

Proyectos de Residencias de Protección y el Programa Familias de Acogida. Informe Final. Estudio encargado por el Ministerio de Desarrollo Social y el PNUD.

8. Anexos

Anexo N° 1: Normativa nacional que vela por la protección de los derechos de las niñas y los niños

Ley o norma	Año
Constitución Política de la República	1982
Código Civil chileno	1855
Ley 16.618 de menores	1967
Ley 20.379 que crea el subsistema de protección a la primera Infancia Chile crece contigo	2009
Ley 20.032 que crea el sistema de atención a la niñez y adolescencia a través de la red de colaboradores del Servicio Nacional de Menores SENAME y su régimen de subvención	2005
Ley 20.066 de violencia intrafamiliar	2005
Ley 19.968 de Tribunales de Familia	2004

Anexo N° 2: Carta de autorización de la Directora de la Residencia



Viña del Mar, julio 3 de 2023

CARTA DE AUTORIZACIÓN

Sra. Samira Ardiles Fernández Directora

RPM Padre Alfonso Boess de la Comuna de Viña del Mar

Por medio del presente documento autorizo a Rosa Angélica Núñez Llanos, Rut. 12091647-5, estudiante del Magíster en Educación para la Inclusión, la Diversidad y la Interculturalidad de la Universidad de Valparaíso para llevar a cabo la implementación del Proyecto titulado “Estrategias socioemocionales dirigidas a las Educadoras de Trato Directo (ETD) para promover las prácticas de acogida y hospitalidad en la Residencia de Protección para Mayores Padre Alfonso Boess”. Este proyecto está enfocado en la realización de varios talleres de una hora de duración cada uno, y que están dirigidos a las Educadoras de Trato Directo de nuestra institución durante los meses de mayo, junio, julio y agosto.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Ardiles' followed by a flourish and a period.

Firma Samira Ardiles

Directora REM PER Padre Alfonso Boess
María Ayuda

Anexo N°3: Formato de Consentimiento Informado entregado al Equipo Técnico y a las ETD

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA EL EQUIPO TÉCNICO

El propósito del presente documento es invitarla (o) a participar en el estudio “Estrategias socioemocionales dirigidas a las ETD de la Residencia (RPM) padre Alfonso Boess para promover las prácticas de acogida y de hospitalidad para la inclusión de las niñas y los niños”. Este proyecto se enmarca en el trabajo final del Magíster en Educación para la Inclusión, Diversidad e Interculturalidad desarrollado por la Universidad de Valparaíso. Para que usted pueda tomar una decisión informada, le explicaremos a continuación cuáles serán los procedimientos involucrados en la ejecución del estudio, así como en qué consistiría su participación:

1. El estudio mencionado se realizará en la RPM- Padre Alfonso Boess de la comuna de Viña del Mar, donde se desempeña usted actualmente, y durante los meses de mayo y primera semana de junio.
2. El propósito del estudio consiste en promover las habilidades socioemocionales de las Educadoras de Trato Directo (ETD) en dicha Residencia. Para esto se llevarán a cabo talleres y cápsulas educativas que brinden herramientas para que las ETD puedan desempeñar una labor que tenga presente la importancia de dichas habilidades en el desarrollo integral de las niñas y los niños dentro de un contexto de respeto a la diversidad y la inclusión. Para llevar a buen término este estudio, hemos formulado el siguiente objetivo general: “Promover la inclusión social de las niñas y los niños mediante estrategias socioemocionales dirigidas a las ETD de la Residencia (RPM) Padre Alfonso Boess de la comuna de Viña del Mar”.
3. La participación es voluntaria. El procedimiento de participación será a través de un cuestionario de 8 preguntas abiertas.
4. Los beneficios directos a partir de su participación en este proyecto consisten en que se podrá diagnosticar en conjunto con el Equipo Técnico y las ETD la problemática socio - emocional que presentan las niñas y los niños en la Residencia; sensibilizar a las ETD acerca de la importancia que tiene la inclusión y el cultivo de las emociones en la acogida y en el acompañamiento de las niñas y los niños; reflexionar sobre las prácticas de acogida y de acompañamiento socioemocional de los menores y brindar herramientas

socioemocionales a las ETD para el desarrollo de habilidades y capacidades que promuevan una sana convivencia.

5. Las participantes de este proyecto, no recibirán dinero por concepto de pago de participación en el estudio, ya que este trabajo se enmarca en la etapa final del Magíster en Educación para la Inclusión, Diversidad e Interculturalidad impartido por la Universidad de Valparaíso.

6. Confidencialidad. El nombre del participante no será revelado, en su lugar se utilizará un código. El registro de los datos será reservado, es decir sólo tendrá acceso a ellos la persona responsable del proyecto.

Usted tiene derecho:

a. **A manifestar dudas, preguntas**

A expresar sus dudas a la encargada del proyecto en cualquier momento. En caso de que requiera aclaraciones respecto al proyecto podrá contactar a través de su número personal +56990623301, como también a su correo electrónico rousellanos1971@gmail.com

b. **A la participación voluntaria y a la revocación del consentimiento**

Precisar que se puede retirar del estudio en cualquier momento si lo considera necesario, solo comunicándose a la encargada del proyecto; que su decisión de participar o no, o de su eventual retiro no lo perjudicarán en caso alguno.

Se garantiza la reserva de la identidad de la participante, en su lugar se utilizará una codificación por participante, explícita al inicio de este proyecto.

Este proyecto, en su diseño, ha sido evaluado y aprobado por la Dra. Patricia Moggia, académica guía de la Escuela de Educación Parvularia, Facultad de Medicina, de la Universidad de Valparaíso. Si usted lo requiere, en caso de tener alguna duda acerca de este estudio o respecto de sus derechos como participante en este proyecto, puede contactar a la docente guía en el correo electrónico: patricia.moggia@gmail.com

ACTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo,....., C.I. Declaro que Rosa Angélica Núñez Llanos, Profesora de Educación General Básica, estudiante del Magíster en Educación para la Inclusión, Diversidad e Interculturalidad, de la Universidad de Valparaíso, correo electrónico rousellanos1971@gmail.com me ha informado en forma completa en qué consiste en el proyecto: “Estrategias socioemocionales dirigidas a las ETD de la Residencia de menores padre Alfonso Boess para promover las prácticas de acogida y de hospitalidad para la inclusión de las niñas y los niños”. He leído completamente la información proporcionada en este documento acerca de mi participación. Me han informado y explicado cuáles son los procedimientos del estudio a los que seré sometido (a) y en que mi participación consistirá en un cuestionario.

Asimismo, he tenido la oportunidad de hacer preguntas y aclarar todas mis dudas con la encargada del proyecto. Entiendo que poseo el derecho de revocar mi consentimiento sin que esta decisión pueda ocasionarme algún perjuicio.

De acuerdo a lo declarado por mí en este documento, firmo aceptando voluntariamente mi participación en este proyecto. Recibo una copia completa de este documento.

Nombre y Firma de(l) la participante del estudio

Nombre y firma de la responsable del estudio

C.I.:

C.I.:

Fecha:

Fecha:

Fecha: Viña del Mar, Mayode de 2023

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA LAS ETD

El propósito del presente documento es invitarla (o) a participar en el estudio “Estrategias socioemocionales dirigidas a las ETD de la Residencia (RPM) Padre Alfonso Boess para promover las prácticas de acogida y de hospitalidad para la inclusión de las niñas y los niños”. Este proyecto se enmarca en el trabajo final del Magíster en Educación para la Inclusión, Diversidad e Interculturalidad desarrollado por la Universidad de Valparaíso. Para que usted pueda tomar una decisión informada, le explicaremos a continuación cuáles serán los procedimientos involucrados en la ejecución del estudio, así como en qué consistiría su participación:

1. El estudio mencionado se realizará en la RPM- Padre Alfonso Boess de la comuna de Viña del Mar, donde se desempeña usted actualmente, y durante los meses de mayo y primera semana de junio.
2. El propósito del estudio consiste en promover las habilidades socioemocionales de las Educadoras y Educadores de Trato Directo (ETD) en dicha Residencia. Para esto se llevarán a cabo talleres y cápsulas educativas que brinden herramientas para que las ETD puedan desempeñar una labor que tenga presente la importancia de dichas habilidades en el desarrollo integral de las niñas y los niños dentro de un contexto de respeto a la diversidad y la inclusión. Para llevar a buen término este estudio, hemos formulado el siguiente objetivo general: “Promover la inclusión social de las niñas y los niños mediante estrategias socioemocionales dirigidas a las ETD de la Residencia Padre Alfonso Boess de la Comuna de Viña del Mar”.
3. La participación es voluntaria. El procedimiento de participación será a través de una entrevista, mediante 7 preguntas abiertas. El tiempo que se requiere para el desarrollo de la misma es de 20 a 30 minutos aproximadamente. Además de participar en algunos talleres que tienen una duración aproximada de 60 minutos.
4. Los beneficios directos a partir de su participación en este proyecto consisten en que se podrá diagnosticar en conjunto con el Equipo Técnico y las ETD la problemática socio-emocional que presentan las niñas y los niños en la Residencia; sensibilizar a las ETD acerca de la importancia que tiene la inclusión y el cultivo de las emociones en la acogida y en el acompañamiento de las niñas y los niños; reflexionar sobre las prácticas de acogida y de acompañamiento socioemocional de los menores y brindar herramientas

socioemocionales a las ETD para el desarrollo de habilidades y capacidades que promuevan una sana convivencia.

5. Las participantes de este proyecto, no recibirán dinero por concepto de pago de participación en el estudio, ya que este trabajo se enmarca en la etapa final del Magíster en Educación para la Inclusión, Diversidad e Interculturalidad impartido por la Universidad de Valparaíso.

6. Confidencialidad. El nombre del participante no será revelado, en su lugar se utilizará un código. El registro de los datos será reservado, es decir sólo tendrá acceso a ellos la persona responsable del proyecto.

Usted tiene derecho:

a. **A manifestar dudas, preguntas**

A expresar sus dudas a la encargada del proyecto en cualquier momento. En caso de que requiera aclaraciones respecto al proyecto podrá contactar a través de su número personal +56990623301, como también a su correo electrónico rousellanos1971@gmail.com

b. **A la participación voluntaria y a la revocación del consentimiento**

Precisar que se puede retirar del estudio en cualquier momento si lo considera necesario, solo comunicándose a la encargada del proyecto; que su decisión de participar o no, o de su eventual retiro no lo perjudicarán en caso alguno.

Se garantiza la reserva de la identidad de la participante, en su lugar se utilizará una codificación por participante, explícita al inicio de este proyecto.

Este proyecto, en su diseño, ha sido evaluado y aprobado por la Dra. Patricia Moggia, académica guía de la Escuela de Educación Parvularia, Facultad de Medicina, de la Universidad de Valparaíso. Si usted lo requiere, en caso de tener alguna duda acerca de este estudio o respecto de sus derechos como participante en este proyecto, puede contactar a la docente guía en el correo electrónico: patricia.moggia@gmail.com

ACTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo,....., C.I. Declaro que Rosa Angélica Núñez Llanos, Profesora de Educación General Básica, estudiante del Magíster en Educación para la Inclusión, Diversidad e Interculturalidad, de la Universidad de Valparaíso, correo electrónico rousellanos1971@gmail.com me ha informado en forma completa en qué consiste en el proyecto: “Estrategias socioemocionales dirigidas a las ETD de la Residencia Padre Alfonso Boess para promover las prácticas de acogida y de hospitalidad para la inclusión de las niñas y los niños”. He leído completamente la información proporcionada en este documento acerca de mi participación. Me han informado y explicado cuáles son los procedimientos del estudio a los que seré sometido (a) y en que mi participación consistirá en un cuestionario y en la asistencia a algunos talleres.

Asimismo, he tenido la oportunidad de hacer preguntas y aclarar todas mis dudas con la encargada del proyecto. Entiendo que poseo el derecho de revocar mi consentimiento sin que esta decisión pueda ocasionarme algún perjuicio.

De acuerdo a lo declarado por mí en este documento, firmo aceptando voluntariamente mi participación en este proyecto. Recibo una copia completa de este documento.

Nombre y Firma de(l) la participante del estudio Nombre y firma de la responsable del estudio

C.I.:

C.I.:

Fecha:

Fecha:

Fecha: Viña del Mar, Mayode de 2023

Anexo N° 4: Instrumentos de recolección de la información de la fase diagnóstica 2023

FORMATO DE CUESTIONARIO EQUIPO TÉCNICO

Datos de identificación

Nombre completo:

Profesión:

Cargo en la Residencia:

Años de antigüedad en la Residencia:

Cuáles son las Funciones de su cargo:

Objetivos del cuestionario

Diagnosticar con el Equipo Técnico la problemática socio- emocional que presentan las niñas y los niños en la Residencia

Identificar las habilidades y saberes prácticos que se requieren para ofrecer una buena acogida y acompañamiento para la inclusión de las niñas y los niños dentro de la Residencia.

1.- ¿Cuáles considera usted que son las problemáticas socioemocionales que tienen las niñas y los niños que ingresan a la Residencia?

2.- ¿Cuáles son las orientaciones institucionales para el proceso de acogida de las niñas y niños a la Residencia?

3.- ¿Qué habilidades socioemocionales considera usted que son necesarias para el proceso de acogida y acompañamiento de las niñas y los niños?

4.- ¿Cuáles considera usted que son las habilidades más importantes que debe tener la educadora de trato directo para ejercer sus funciones durante el proceso de acogida de las niñas y los niños?

5.- ¿Qué saberes prácticos considera usted que son necesarios para desempeñar las labores de acogida y acompañamiento para la inclusión de las niñas y los niños?

6.- ¿Qué áreas de desarrollo personal y social considera usted más necesarias para el perfeccionamiento del equipo del personal de trato directo?

7.- ¿Qué valores considera usted que debieran tener las educadoras de trato directo para desempeñar la labor de acogida y de acompañamiento con las niñas y los niños?

8.- ¿De qué manera su trabajo como parte del equipo técnico contribuye a la inclusión de las niñas y los niños?

FORMATO DE CUESTIONARIO ETD

Datos de identificación

Nombre completo:

Cargo:

Años de antigüedad en la Residencia:

Cuáles son las Funciones de su cargo:

Objetivos del cuestionario

Diagnosticar con las Educadora de trato directo (ETD) la problemática socio- emocional que presentan las niñas y los niños en la Residencia

Conocer las acciones que se despliegan en el proceso de acogida y acompañamiento para la inclusión de las niñas y los niños dentro de la Residencia

- 1.- ¿Cuáles considera usted que son las problemáticas socioemocionales que tienen las niñas y los niños que ingresan a la Residencia?
- 2.- ¿Cuáles son las orientaciones institucionales para el proceso de acogida de las niñas y niños a la Residencia?
- 3.- ¿Qué habilidades socioemocionales considera usted que son necesarias para el proceso de acogida y acompañamiento de las niñas y los niños?
- 4.- ¿Cuáles considera usted que son las habilidades más importantes que debe tener la educadora de trato directo para ejercer sus funciones durante el proceso de acogida de las niñas y los niños?
- 5.- ¿Qué saberes prácticos considera usted que son necesarios para desempeñar las labores de acogida y acompañamiento para la inclusión de las niñas y los niños?
- 6.- ¿Qué áreas de desarrollo personal y social considera usted más necesarias para el perfeccionamiento del equipo del personal de trato directo?
- 7.- ¿Qué valores considera usted que debieran tener las educadoras de trato directo para desempeñar la labor de acogida y de acompañamiento con las niñas y los niños?

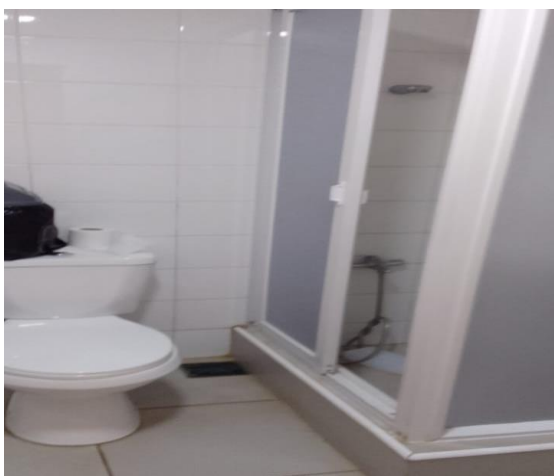
FORMATO DE DIARIO DE CAMPO

Día: Hora: Lugar:	
Objetivo:	
Participantes:	
Eventos relevantes	
Descripción del evento	
Reflexiones	

FORMATO DE BITÁCORA DE LA FACILITADORA

Taller N°:
Tema:
Objetivo:
Fecha:
Participantes:
Descripción:
Conclusión:

Anexo Nº 5: Fotografías del espacio físico de la Residencia para la fase diagnóstica





Anexo Nº 6: Diarios de Campo para la fase diagnóstica

Diario de Campo Nº 1

Día 1: abril 3 de 2023/ Hora: 10:00 am / Lugar: Residencia (RPM) Padre Alfonso Boess	
Objetivo: Diagnosticar en conjunto con las ETD y el equipo técnico la problemática socio- emocional que presentan las niñas y los niños en la Residencia.	
Participantes: Directora (S) y Facilitadora	
Eventos relevantes	<ul style="list-style-type: none"> Reunión con la Directora (S) de la Residencia
Descripción del evento	<p>Primero hubo unas disculpas por parte de la coordinadora social por la demora en responder a la solicitud de poder aplicar el proyecto, debido a dinámicas internas. Después, hubo una presentación personal y profesional presente en la reunión. Luego de esto, ella me pide que le recuerde de qué se trata el proyecto en sus líneas generales. La Directora manifiesta que cuando lo leyó lo encontró muy interesante y le gustó mucho, porque le hizo sentido el poder capacitar y darles herramientas a las Educadoras de trato directo en su labor, ya que percibe que las niñas y los niños que son atendidos en la Residencia son muy demandantes. De una plaza con capacidad para 15 niñas y niños hay 9, pero son casos muy complejos que requieren una atención más personalizada. Encuentra relevante el hecho de que quien aplicará los talleres haya tenido experiencia como ETD, porque eso permitirá más cercanía con las participantes a los talleres.</p> <p>También ella señala que juega a favor, el hecho de que se trabaja en equipo: La misma complejidad de la problemática que se vive a diario exige una respuesta unida y colaborativa. Si bien, manifiesta que aunque las ETD trabajan por turnos, asistirán a los talleres y actividades del proyecto de a grupos de tres.</p> <p>En este encuentro, la Directora me comentó acerca de la conformación del Equipo Técnico (la dupla psicosocial, un psicólogo, una enfermera, una terapeuta ocupacional, un profesional de deporte), de las ETD (9 en total) que trabajan por turnos rotativos (7 niños y 2 niñas).</p>
Acuerdos	<p>La fase de diagnóstico se realizará mediante visitas a la Residencia en el horario de 9:00 a 10:00 am, los días lunes (10 de abril) y miércoles (12 de abril).</p> <p>El inicio de aplicación de la propuesta mediante talleres será el martes 18 de abril de 10:00 a 11:00 am</p>
Reflexiones	<p>Si bien el comienzo de la reunión con la Directora fue formal, sin embargo, cuando le comenté que trabajé durante 20 años en la Institución María Ayuda (15 años de educadora de trato directo y 5 como coordinadora escolar), de la cual depende dicha Residencia, la reunión pasó a ser más distendida y se desarrolló en un ambiente más familiar.</p> <p>Pudimos generar una interesante reflexión sobre casos emblemáticos de niños y niñas que pasaron por la institución y sobre el tema de la vulnerabilidad y de la situación actual de los las niñas y los niños en las Residencias.</p>

Diario de Campo N° 2

Día 2: abril 10 de 2023/ Hora: 09:20- 10:30 am / Lugar: Residencia (RPM) Padre Alfonso Boess	
Objetivo: Diagnosticar en conjunto con las ETD y el equipo técnico la problemática socio- emocional que presentan las y los niños en la Residencia.	
Participantes: ETD, psicólogo y algunas personas de Servicios generales (cocina y aseo)	
Eventos relevantes	<ul style="list-style-type: none"> • Primer acercamiento con ETD • Recorrido por las dependencias del hogar • Presentación con el psicólogo de la institución
Descripción del evento	<p>Una vez se ingresa a la Residencia, me recibe una Educadora de trato directo, quien lleva dos meses realizando un reemplazo. Me invita a conocer las dependencias de la Residencia. Se trata de una casa que consta de dos pisos, de construcción sólida. Se encuentra en un barrio Residencial, sin presentar algún letrero que la identifique como Residencia de menores. Tiene una adecuada distribución de espacios: en el primer piso, se encuentra un comedor, una cocina, una sala de estar con un televisor, sala de ETDs, un baño, tres habitaciones. Una de estas habitaciones, con su respectivo baño, está destinada solo para un niño que presenta alta complejidad en su conducta. También, en el primer piso, encontramos un patio al que se le da bastante uso para actividades de deporte con un profesor de deporte que va 3 veces a la semana. Al costado del patio, hay una construcción rústica, donde se encuentran las oficinas del psicólogo, la asistente social y la terapeuta ocupacional. En el segundo piso, está la oficina de la directora, y al lado de ésta hay otra oficina en donde trabaja la secretaria. Además, contiguo a estas dos oficinas encontramos una sala de estar en donde las niñas y niños realizan sus tareas. En este piso, hay dos habitaciones en donde duermen los menores. Durante el recorrido, tuve la oportunidad de conocer a la persona encargada del aseo de la Residencia, la manipuladora de alimentos y al psicólogo. La ETD me comenta que todos y todas las niñas están medicadas, porque presentan problemas de depresión, ansiedad, trastornos conductuales, entre otros. Me dice que la capacidad que tiene la Residencia es de 12 plazas, pero que actualmente hay 9 menores, de los cuales 7 son niños y 2 son niñas. Las edades fluctúan entre 7 a 11 años. Están todos escolarizados en colegios de los alrededores. Existe un caso de un menor que no está asistiendo a clases, mientras se encuentre más estable, debido a que ha presentado varias crisis.</p> <p>Según ETD son ellas las encargadas de hacer la cama de las niñas y los niños, ordenar los closets, apoyar la hora de estudio, a veces reforzar en tareas escolares. No hay prácticas religiosas como misas. Tampoco hay reuniones de la Directora con el equipo de ETD. También me comenta que no hay protocolos de ingreso de los menores a la Residencia y manifiesta que se requiere de "uniformidad" en los criterios para el desarrollo de las tareas y deberes de las ETD. Eso para ella es una desventaja, cuando se trata de educar a las niñas y los niños. Me comenta que hay una Bitácora en el hogar en donde las ETD de turno registran eventos relevantes que ocurren durante la jornada de día y noche. Sin embargo, ETD me dice que el objetivo de la Bitácora se ha venido desdibujando y no cumple su objetivo. En el recorrido me encuentro con dos ETD, a las que les pregunto su nombre y su tiempo de trabajo en la Residencia. Una lleva 7 años y la otra lleva 1 mes.</p>
Reflexiones	<p>En esta oportunidad hubo más comunicación por parte de la ETD que me acompaña a recorrer las dependencias. Me comenta que ellas son las encargadas de hacer el orden de los closet, camas y otros. Me comenta que le parece como insólito que las ETD deban tender las camas de los menores, ordenar closet de las niñas y los niños y no lo hagan junto a los menores para educar y enseñar con respecto al hábito de dichas tareas que debieran cumplir considerando su edad y hábitos que debieran de ir adquiriendo. Me pareció sorprendente que todas las niñas y los niños están medicados, aún así todos están escolarizados.</p>

Diario de Campo Nº 3

Día 3: miércoles, abril 12 de 2023/ Hora: 08:50- 10:30 am / Lugar: Residencia (RPM) Padre Alfonso Boess	
Objetivo: Diagnosticar en conjunto con las ETD y el equipo técnico la problemática socio- emocional que presentan las niñas y los niños en la Residencia.	
Participantes: Equipo técnico y Facilitadora	
Eventos relevantes	<ul style="list-style-type: none"> • Encuentro con equipo técnico
Descripción del evento	<p>Al llegar a la Residencia, fui recibida por la ETD que lleva trabajando 1 año. Me presento y le explicó que el propósito de mis visitas consiste en una primera etapa de diagnóstico del proyecto que estoy elaborando. Ella me respondió “yo voy a andar para arriba y para abajo, y no te puedo atender, además que estoy sola, una compañera fue al médico y no sé a qué hora va a llegar. La otra anda con un niño en el hospital”.</p> <p>Después llega la encargada del aseo, a quien saludo. Al ser la segunda vez que la veía, le pregunté su nombre, cargo, tareas que desempeña y tiempo de trabajo. A lo que respondió que llegó al hogar por un reemplazo, pero que quedó con contrato a partir del 1 de noviembre de 2022. Ella hace el aseo general de las dependencias de la Residencia. En el diálogo que tuvimos ella dice: “me siento bien realizada y muy bien para los tiempos que estamos viviendo”. Dice que lo único que lamenta es que no la dejan tener mayor contacto con las niñas y los niños, porque algunas ETD le dicen que ella “va a lo que va”. En ese momento ella se pone a llorar, porque expresa que le gustaría entregarle más cariño, cercanía y contacto con las niñas y los niños: “yo quisiera estar más cerca de ellos, entregarles cariño, crear lazos afectivos para poder ayudar a ese torbellinos en la cabeza de los niños”. En ese momento, le recordé las palabras del fundador de María Ayuda, padre Hernán Alexandri: “tías, niñas, todo el personal que trabaja aquí en María ayuda tienen que saber que tanto la persona que hace el aseo como la directora, como la tía que lleva un día de llegada, como la que lleva 10 años y más, son importantes”. Al darle ese consejo del padre fundador, ella se conmovió. Ella me tomó de la mano y nos despedimos. Luego fui al patio a dar una vuelta y me encontré con la encargada de salud, tiene 23 años de edad y trabajó en esta Residencia durante 2 meses. Le pregunté por esa experiencia, a lo que me contestó: “que había sido una bonita experiencia”. Ella me invita a tomar un café y aprovechamos de conversar. Ella me comenta que estudió técnico en enfermería y que lleva tres meses en el cargo de “encargada de salud”. Entre sus funciones están: Armar pastilleros con las dosis indicadas por los especialistas y para las niñas y los niños que están con receta, administrar medicamentos, llevar a las niñas y niños a controles médicos. Trabaja desde las 08:00 am hasta las 18:00 hrs. Me dice, además, que de los 9 niños hay 7 medicados. Con respecto a los menores, ella me cuenta “que vienen con mucha problemática desde sus casas, que están con crisis, porque traen rabia, abuso sexual, psicológico, golpes y maltrato”. Ella me comenta que este hogar es un PRM (Programa Reparatorio de Mayores) que congrega a niñas y niños que han sufrido maltrato físico o psicológico grave, constitutivo de delito y/ o agresión sexual infantil. Estas niñas y niños tienen una derivación formal proveniente de fiscalías y/o tribunales de justicia. A medida que iba conversando con ella en su oficina, iban llegando otras personas que componen el equipo técnico: la terapeuta ocupacional, la coordinadora de educación, el psicólogo, y el profesor de Deporte.</p> <p>La terapeuta me comenta que la directora se reúne con las ETD quincenalmente. Me comenta que la edad de las ETD fluctúa entre 25 a 55 años de edad, hay ETD con cuarto medio, algunas con carreras técnicas, una es profesional. También me cuenta que “el cargo de las ETD es muy rotativo, cambian mucho”. Del año 2020 hasta la fecha han cambiado entre 4 a 5 directoras.</p>

	<p>La coordinadora de educación es psicopedagoga de profesión, y va a cumplir dos años de trabajo, pues ingresó en abril de 2021. Dentro de sus funciones están coordinar con los diferentes colegios de las niñas y niños; llevar a cabo intervención psicopedagógica; entregar los útiles y materiales escolares que requieren para su jornada escolar; asistir a los colegios a las reuniones de apoderados. Me corrobora que todas las niñas y los niños están escolarizados, excepto uno que se encuentra con un problema de salud mental y tiene que hacer reposo en casa. Me indica que las edades de las niñas y los niños de la Residencia son de 7 a 11 años.</p> <p>El psicólogo llegó el 23 de enero de este año. Entre sus funciones está: elaborar diagnóstico psicológico de niñas y de niños; elaborar informes psicológicos; elaborar planes de acción; realizar terapia clínica al interior del programa (PRM); informa a la dirección del avance de los casos; informa a los tribunales de familia según sea el caso; derivar a otros dispositivos; prestar apoyo en situaciones de contingencia con contención emocional y ambiental. Cabe destacar que no hay contención física. El psicólogo me explica que la contención emocional es un abrazo o tocar el hombro, hablarle al niño, mientras que la ambiental consiste en retirar las cosas y objetos que puedan ser peligro para su integridad física (floreros, plantas, cuadros de la pared, etc). El equipo técnico propone un encuentro más formal con las ETD y mi persona, la idea es hacer un compartir y presentarnos.</p>
Reflexiones	<p>A veces la información dada varía (cantidad de niñas y niños medicados). De una Residencia pasa a ser un PRM de mejor niñez. Con la muerte de la niña Lissette Villa en el año 2021, se suprimieron las contenciones físicas, a contenciones ambientales y emocionales consiste en sostener las emociones mediante el acompañamiento y mediante espacios de expresión de los sentimientos.</p>

DIARIO DE CAMPO N° 4


Día: 4 de mayo 2023/ Hora: 10:30 am 11:40 / Lugar: Residencia (RPM) Padre Alfonso Boess	
Objetivo: Capacitar a las educadoras de trato directo con respecto al uso y finalidad de la Bitácora al interior de la Residencia.	
Participantes: Directora (S), Supervisora Técnica, Facilitadora y tres ETD turno diurno	
Eventos relevantes	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitación de Supervisora Técnica de la Institución María Ayuda a las Educadoras de Trato Directo de la Residencia.
Descripción del evento	<p>Al llegar a la Residencia para la aplicación de mi proyecto dirigido a las ETD sesión N°1, la Directora (S) de la Residencia me presenta a la Supervisora Técnica de la Institución María Ayuda quién tuvo que ir de manera urgente a encontrarse con las educadoras de trato directo para la capacitación del uso de la Bitácora que se usa al interior de la Residencia, con la finalidad de registrar los acontecimientos del día a día en lo cotidiano. Considerando que cada Educadora tiene diferentes formas de registrar en la Bitácora, la idea es homogeneizar la forma y los criterios para llevar la Bitácora, porque el Programa Mejor Niñez y los abogados que llevan los diferentes casos de las niñas y niños están constantemente solicitando información y piden tomar fotografía de la Bitácora, y no siempre se encuentra la información que solicitan. La Supervisora Técnica les remarca la importancia que tiene la Bitácora, porque es un respaldo para ellas de lo que va ocurriendo en la Residencia con cada niño y niña.</p>
Acuerdos	Se debe registrar hora, fecha y detalle del día, las Educadoras que hacen entrega del turno deben registrar el dinero que entregan y las Educadoras que reciben deben hacer lo mismo.
Reflexiones	<p>En algún momento se hicieron varias preguntas ¿Ustedes conocen por qué motivos los niños y niñas están aquí? ¿Saben por qué ellos hacen pataletas?</p> <p>Recordarles que nuestros niños vienen muy dañados desde sus casas con sus familias, violados, maltratados psicológica y físicamente. Ellos al recordar esos episodios estallan en llanto muchas veces para nosotros sin sentido.</p>

Anexo N° 7: Material educativo de cada taller y registro fotográfico

Taller N° 1


Taller No 1
**Derechos de los Niños,
vulneración e Inclusión**

Mayo 04 de 2023
Por Rosa Angélica Núñez Llanos



Objetivo General del Proyecto

Promover la inclusión social de las niñas y los niños mediante estrategias socioemocionales dirigidas a las ETD de la RPM- Residencia de Menores Padre Alfonso Boess de la comuna de Viña del Mar.



Objetivos de los Talleres

1. Brindar herramientas socioemocionales a las ETD para el desarrollo de habilidades y capacidades que promuevan una sana convivencia
2. Reflexionar con las ETD acerca de la importancia que tiene la inclusión y el cultivo de las emociones en la acogida y en el acompañamiento de las niñas y los niños en la residencia.



Objetivo del Taller N° 1
**Derechos de los Niños,
Vulneración e Inclusión**

Sensibilizar a las ETD acerca del valor que tienen los Derechos de los niños, así como su inclusión social frente al problema de la vulneración.



DERECHOS DE LOS NIÑOS...

1. Derecho a la vida.
2. Derecho a tener un nombre.
3. Derecho a tener una familia.
4. Derecho al juego.
5. Derecho a la libertad de expresión
6. Derecho a la protección.
7. Derecho a la educación.
8. Derecho a la salud.
9. Derecho a la no discriminación.
10. Derecho a recibir cuidados especiales.

DEBERES DE LOS NIÑOS Y NIÑAS

1. Respetar a sus semejantes
2. Respetar a sus padres, profesores y adultos en general
3. Respetar las diferentes opiniones y costumbres
4. Respetar la leyes que rigen en la sociedad.
5. Respeto hacia ellos mismos, hacia su cuerpo, sentimientos y pensamientos
6. Deben hablar siempre con la verdad, y cumplir sus promesas
7. Deben de respetar y cuidar el medio ambiente
8. Deben respetar la Patria está en sus manos ser buenos ciudadanos
9. Ayudar en los quehaceres de la casa
10. Tener una conducta adecuada en la casa y en colegio.

CASO: LISSETTE VILLA/ Vulnerabilidad - Vulneración



Vulnerabilidad (es el peligro o riesgo que tiene la persona).

•Desde mirada Antropológica: Condición del ser humano y de todo organismo vivo en cuanto frágiles

•Desde mirada Social: mayor susceptibilidad por el medio en el que se desenvuelve la persona

Ejemplos: desigualdad social- económica, cultural.

Vulneración (transgresión, violación, quebrantamiento de los derechos del niño.

¿Cuándo y cómo se le vulneraron los Derechos?

¿Qué tipo de Derechos fueron vulnerados?

¿De qué otra forma hubieras acogido y acompañado ?

ACTIVIDAD: “POR CUATRO ESQUINITAS DE NADA” de Jérôme Ruillier/ INCLUSIÓN



CIERRE: RUTINA DE PENSAMIENTO

¿Cómo llegaste?

¿Con qué te vas?

Taller N° 2

Taller N° 2
**Acogida y acompañamiento
 como prácticas de hospitalidad
 incondicional**

Junio 16 de 2023
 Por Rosa Angélica Núñez Llanos



Objetivo General del Proyecto

Promover la inclusión social de las niñas y los niños mediante estrategias socioemocionales dirigidas a las ETD de la RPM- Residencia de Menores Padre Alfonso Boess de la comuna de Viña del Mar.



Objetivos de los Talleres

1. Brindar herramientas socioemocionales a las ETD para el desarrollo de habilidades y capacidades que promuevan una sana convivencia
2. Reflexionar con las ETD acerca de la importancia que tiene la inclusión y el cultivo de las emociones en la acogida y en el acompañamiento de las niñas y los niños en la residencia.



Objetivo del Taller N° 2









Reflexionar acerca de la acogida y el acompañamiento como prácticas de hospitalidad incondicional al interior de la residencia.



Acogida + Acompañamiento = Hospitalidad

<p style="text-align: center;">Hospitalidad Incondicional</p> <p>Enfatiza en las practicas ... cuidado,</p> <p>El respeto por el otro (diferente y extraño)</p> <p>Hay un reconocimiento ordinal del otro</p>	<p style="text-align: center;">Hospitalidad condicionada o condicional</p> <p>Se queda en la norma y en el protocolo.</p>
--	--

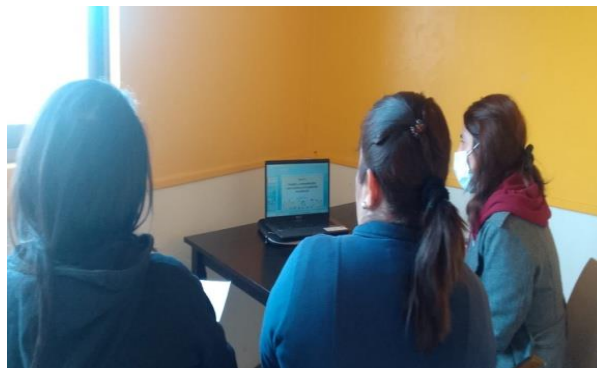


1 	2 	3 	4 
5 	6 	7 	8 

CIERRE: RUTINA DE PENSAMIENTO

¿Cómo llegaste?


¿Con qué te vas?



Taller N° 3

Taller N° 3
Habilidades socioemocionales/ La Empatía

JULIO 28 de 2023
Por Rosa Angélica Núñez Llanos



Objetivo del Taller N° 3

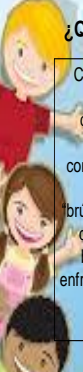
Reflexionar sobre la empatía como una habilidad socioemocional que contribuye a fomentar las prácticas de hospitalidad y acogida de la residencia



¿Qué son las habilidades socioemocionales?

Conjuntos de herramientas y hábitos que sirven para desenvolvernosen la vida, interactuar con otros y conocernos a nosotros mismos	Ejemplos La resolución de conflictos El trabajo en equipo La colaboración La empatía La confianza en uno mismo El autocontrol emocional Resiliencia Comunicación Diálogo
--	--

“brújula interna” que nos permite dirigir nuestra propia vida y brindan herramientas para enfrentar situaciones desafiantes de manera efectiva



Actividad/ Poniéndonos en los zapatos del otro



CIERRE: RUTINA DE PENSAMIENTO

Antes pensaba...


Ahora pienso...



Taller Nº 4

Taller Nº 4
Trabajo en equipo

4 de Agosto 2023
Por Rosa Angélica Núñez Llanos



Objetivo del Taller Nº 4

Entregar herramientas sobre los factores que influyen en el trabajo en grupo para que este sea más productivo, solidario y que impacte positivamente en el proceso de inclusión de los menores



Trabajo en equipo

Es una habilidad que aporta en el reconocimiento de las habilidades y en el talento del otro, favoreciendo el clima laboral y la confianza entre las personas.

- **Confianza**
- **Comunicación**
- **Diálogo**
- **Escucha**
- **Responsabilidad**
- **Diversidad**
- **Perseverancia**
- **Empatía**
- **Cohesión**
- **Compromiso**



Actividad: Parte I. "Trabajo en equipo/ Aprendiendo de los Gansos Salvajes"



Actividad: Parte II. "Trabajo en equipo/Aplicación"



CIERRE: RUTINA DE PENSAMIENTO

¿Cómo llegaste?


¿Con qué te vas?



Taller N° 5

Taller N°5
Resiliencia: “el cambio es parte de la vida”

Agosto 18 de 2023
Por Rosa Angélica Núñez Llanos



Objetivo del Taller N° 5

Reflexionar sobre la importancia que tiene la resiliencia para Superar situaciones y desafíos que se presentan en el quehacer diario de las ETD en las residencias

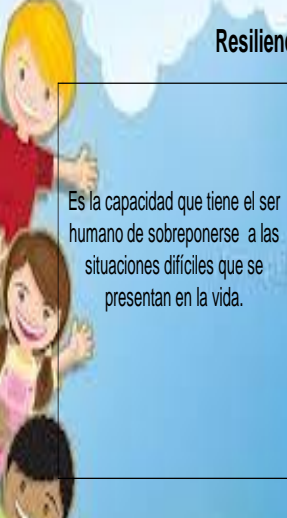


Resiliencia


Aprender a través de la interacción (crisis....) comprenderlos/aceptarlos.

Es la capacidad que tiene el ser humano de sobreponerse a las situaciones difíciles que se presentan en la vida.

Activar fortalezas y oportunidades de adaptación positiva en contextos difíciles.




Actividad/ Cuento: “El hombre y la mariposa”



CIERRE: RUTINA DE PENSAMIENTO

Piensa y comparte en grupo



www.ELPRADOPSICOLOGOS.ES



Anexo N° 8: Evidencia de los registros de los talleres educativos y de la evaluación de las Rutinas de Pensamiento



Proyecto
Estrategias socioemocionales dirigidas a las ETD de la Residencia (RPM) padre Alfonso Boess para promover las prácticas de acogida y de hospitalidad para la inclusión de las niñas y los niños
Preparado por Rosa Núñez
mayo 04 de 2023

Objetivo Taller N° 1	Sensibilizar a las ETD acerca del valor que tienen los Derechos de los niños y las niñas, así como su inclusión social frente al problema de la vulneración.
----------------------	--

I. A partir del siguiente caso de la vida real, respondan de forma individual o en grupo y por escrito a las siguientes preguntas:

CASO: Lissette Villa

“El Servicio Médico Legal determinó que la causa de muerte de Lissette Villa fue “asfixia por sofocación producto de compresión mecánica externa”, luego de que dos cuidadoras intentaran contenerla, colocándola en el suelo, boca abajo y subiéndose sobre su espalda con el objetivo de inmovilizarla, fracturándole una costilla e impidiendo que pudiese respirar”.

Tomado de: <https://www.indh.cl/comenzo-el-juicio-oral-en-el-caso-de-lissette-villa/>

¿Cuándo y cómo se le vulneraron los Derechos?

¿Qué tipo de Derechos fueron vulnerados?

¿De qué otra forma se hubiera podido acoger y acompañar?

II. A partir del video “POR CUATRO ESQUINITAS DE NADA” de Jérôme Ruillier

Tomado de: https://www.youtube.com/watch?v=DBjka_zQBdQ

¿De qué manera durante tus labores cotidianas en la Residencia fomentas la inclusión?

III. Cierre de la actividad/Rutina de Pensamiento

¿Cómo llegaste?

¿Con qué te vas?

Proyecto
Estrategias socioemocionales dirigidas a las ETD de la Residencia (RPM) padre
Alfonso Boess para promover las prácticas de acogida y de hospitalidad para la
inclusión de las niñas y los niños
Preparado por Rosa Núñez
junio 16 de 2023

Objetivo Taller Nº 2	Reflexionar acerca de la acogida y el acompañamiento como prácticas de hospitalidad incondicional al interior de la Residencia.
-------------------------	---

“Cómo vemos al otro”

I. El siguiente ejercicio consiste en observar ocho fotografías de hombres y de mujeres adultos.

Estas fotografías están enumeradas del 1 al 8

Se trata de seleccionar tres rostros de los ocho que aparecen en las diapositivas, los cuales son sospechosos de participar del secuestro de un niño que posteriormente murió debido al impacto nervioso que sufrió. Los autores del secuestro están retratados en las imágenes. Por eso, usted debe anotar los números de las tres personas a quienes juzga como posibles responsables del secuestro.

Luego de volver a observar las fotos de las ocho personas, usted tiene la oportunidad de hacer correcciones acerca de su elección y explicar el porqué de su selección definitiva. Finalmente, se hará una presentación de los rostros de las tres personas elegidas, pero se deben exponer las razones o motivos que llevaron a atribuirles el secuestro.

A continuación se reflexiona con el grupo acerca de las siguientes preguntas:

- a. ¿Qué dirían ustedes ahora? Si les digo que ninguna de las ocho personas es responsable.
- b. ¿Por qué razones ustedes creen que aceptaron tan fácilmente la acusación hecha a estas personas?
- c. ¿Ocurre algo parecido a esto en nuestra sociedad? Comparta algún ejemplo que usted conozca
- d. ¿Qué relación tiene esta actividad acerca de los prejuicios hacia el otro y al extraño con las prácticas de acogida y hospitalidad que debemos darle a las niñas y los niños en la Residencia?

II. Cierre de la actividad/ Rutina de Pensamiento

¿Antes pensaba?

¿Ahora pienso?

Proyecto
Estrategias socioemocionales dirigidas a las ETD de la Residencia de menores padre
Alfonso Boess para promover las prácticas de acogida y de hospitalidad para la
inclusión de las niñas y los niños
Preparado por Rosa Núñez
Julio 28 de 2023

Objetivo Taller N°3	Reflexionar sobre la empatía como una habilidad socioemocional que contribuye a fomentar las prácticas de hospitalidad y acogida de la Residencia
---------------------	---

I. Video: una historia sobre la empatía

<https://youtu.be/RqdJpHGVXLE>

A partir del anterior video que narra la historia de una activista afroamericana y de una persona que fomenta el odio y la discriminación racial, se reflexiona con el grupo acerca de las siguientes preguntas:

- a. ¿Qué parte del video te hizo más sentido? ¿Cuál le gustó más y por qué?
- b. ¿Qué papel consideras que juega la empatía en la historia relatada en el video?
- c. Qué otras habilidades socioemocionales fueron fundamentales para que se diera la empatía entre los personajes.
- d. ¿De qué manera el diálogo y la escucha son herramientas importantes para desarrollar la empatía al interior de la Residencia con las niñas y los niños?

II. Cierre de la actividad/Rutinas de Pensamientos

Antes pensaba...

Ahora pienso...

Proyecto
Estrategias socioemocionales dirigidas a las ETD de la Residencia (RPM) padre
Alfonso Boess para promover las prácticas de acogida y de hospitalidad para la
inclusión de las niñas y los niños
Preparado por Rosa Núñez
Agosto 04 de 2023

Objetivo Taller N° 4	Entregar herramientas sobre los factores que influyen en el trabajo en equipo para que este sea más productivo, solidario y que impacte positivamente en el proceso de inclusión de los menores.
----------------------	--

Este taller consta de tres partes: una de reflexión, la segunda de aplicación y unas conclusiones.

Parte I. “Trabajo en equipo/ Aprendiendo de los Gansos Salvajes”

Hecho N° 1
A medida que los gansos baten sus alas, se crea una fuerza de ascensión para las demás aves que las siguen. Al volar en formación de “V” el avance del grupo es mucho mayor a la de un ave en vuelo solitario.
Aprendizaje
Las personas que comparten una dirección común y trabajando responsablemente en una comunidad, pueden llegar a su meta más rápido y con mayor facilidad, porque se apoyan unos a otros.

Hecho N° 2
Cuando un ganso se sale de su formación siente el peso y la resistencia de volar solo. Por eso vuelve rápidamente a formarse para beneficiarse de la fuerza de ascensión del ganso que está delante de él.
Aprendizaje
Si trabajamos a la par, escuchando y dialogando con los que van en nuestra dirección, si aceptamos su ayuda y prestamos colaboración, el ambiente laboral se hace más grato.

Hecho N° 3
Cuando el ganso líder se cansa, se reubica en la formación y otro ganso asume la cabecera.
Aprendizaje
Es muy útil turnarse las tareas difíciles y compartir el liderazgo. Al igual que los gansos, los humanos dependemos de las capacidades, talentos y recursos de todos y cada uno de nosotros.

Hecho N° 4
Cuando los gansos vuelan en formación graznan para alentar a los que van adelante y cuando uno enferma o cae herido, dos gansos se salen de la formación y lo acompañan para ayudarlo.
Aprendizaje
Si tuviéramos el mismo razonamiento del ganso, permaneceríamos juntos en los momentos difíciles y en las fortalezas.

Tomado y adaptado de <https://es.scribd.com/document/478850835/TRABAJO-EN-EQUIPO-Gansos-salvajes-doc>

A partir de la actividad realizada responde a las siguientes preguntas:

- a. ¿Cuál fue el aprendizaje que más te dejó la comparación entre el trabajo en equipo y los “gansos salvajes”? justifica brevemente tu respuesta.
- b. ¿De qué manera y en qué sentido puede el trabajo en equipo llegar a facilitar los procesos de inclusión y de acogida en los menores de la Residencia?

Parte II. “Trabajo en equipo/Aplicación”

Instrucciones

1. Se les entregará un material para que en grupo lleven a cabo la tarea de realizar un “cuadro”
2. El tema es libre y lo deberán acordar
3. Mientras realizan la manualidad es importante que pongan en práctica los aspectos vistos al comienzo de esta sesión y que son indispensables para lograr un adecuado trabajo en equipo (diálogo, escucha, respeto, entre otros).

Parte III. Cierre de la actividad/Rutina de Pensamiento

Antes pensaba...

Ahora pienso...

Proyecto
Estrategias socioemocionales dirigidas a las ETD de la Residencia (RPM) padre
Alfonso Boess para promover las prácticas de acogida y de hospitalidad para la
inclusión de las niñas y los niños
Preparado por Rosa Núñez
Agosto 18 de 2023

Objetivo Taller N°5	Reflexionar sobre la importancia que tiene la resiliencia para superar situaciones y desafíos que se presentan en el quehacer diario de los y las ETD
---------------------	---

I. Cuento/ El Hombre y la mariposa

“Un hombre encontró un capullo de una mariposa y se lo llevó a casa, para poder ver a la mariposa cuando saliera del capullo. Un día vio que había un pequeño orificio y entonces se sentó a observar por varias horas, viendo que la mariposa luchaba por abrirlo más grande y poder salir. El hombre vio que forcejeaba duramente para poder pasar su cuerpo a través del pequeño agujero, hasta que llegó un momento en el que pareció haber cesado de forcejear, pues aparentemente no progresaba en su intento. Parecía que se había atascado. Entonces el hombre, en su bondad, decidió ayudar a la mariposa y con una pequeña tijera, cortó al lado del agujero para hacerlo más grande y ahí fue que por fin la mariposa pudo salir del capullo. Sin embargo al salir la mariposa tenía el cuerpo muy hinchado y unas alas pequeñas y dobladas. El hombre continuó observando, pues esperaba que en cualquier instante, las alas se desdoblarian y crecerían lo suficiente para soportar al cuerpo, el cual se contraería al reducir lo hinchado que estaba. Ninguna de las dos situaciones sucedieron y la mariposa solamente podía arrastrarse en círculos con su cuerpecito hinchado y sus alas dobladas. Nunca pudo llegar a volar. Lo que el hombre en su bondad y apuro no entendió, fue que la restricción de la apertura del capullo y la lucha requerida por la mariposa para salir por el diminuto agujero, comprendían la forma en que la naturaleza, forzaba fluidos del cuerpo de la mariposa hacia sus alas, para que estuviesen grandes y fuertes y luego pudiese volar. Libertad y el volar solamente podrán llegar luego de la lucha. Al privar a la mariposa de la lucha, también le fue privada su salud”.

Tomado de: <http://www.montevideo.com.uy/scoutsmarinos/mariposa.htm>

A partir del cuento anterior, la idea es reflexionar sobre el mismo y responder a las siguientes preguntas:

- a. ¿Qué mensaje te deja el cuento compartido?
- b. ¿Qué entendiste por el concepto de resiliencia? Da un ejemplo
- c. ¿De qué manera la habilidad socioemocional de la resiliencia puede aportarte en la realización de las tareas en la Residencia?

II. Cierre/ Rutinas de Pensamiento/ Piensa y comparte en grupo...

Anexo N° 9: Bitácora de la Facilitadora para la fase de implementación de los talleres



Taller N°1

Tema: “Derechos de los niños, vulneración e inclusión”

Objetivo: Sensibilizar a las ETD acerca del valor que tienen los derechos del Niño, así como su inclusión social frente al problema de la vulneración.

Fecha: 4 de mayo

Participantes: tres educadoras de trato directo del primer turno

Descripción:

El día 16 de junio asistí a la Residencia Padre Alfonso Boess para aplicar el taller N°1: “Derechos del Niño, Vulneración e Inclusión”. Al llegar a la Residencia me encontré en la entrada con la directora (S). Ella me saludó y comentó que había leído mi correo, pero no había podido dar respuesta a éste, porque no había tenido tiempo. Le respondí “no te preocupes, comprendo que hay mucho trabajo debido a las contingencias; me voy adaptar a los tiempos de ustedes”. Me invitó a pasar al segundo piso y me dejó esperando, mientras comunicó a las ETD del turno N° 1 que yo iba a trabajar con ellas sobre el primer taller, de 9:30 a 10:30 am. Luego me facilitó la sala en donde podía trabajar con las ETD, y fui acomodando el espacio con los materiales necesarios. Cinco minutos después, comienzan a incorporarse las ETD y llegan las tres al mismo tiempo con una buena disposición. Comenzamos por presentarnos, se les pide que sean breves debido al tiempo. Las ETD que participaron del taller N° 1 fueron: ETD N° 1, 2 y 3. La ETD N° 1 comenta que “ella no cree mucho en las personas que vienen a impartir capacitaciones a las ETD, porque éstas están muy lejos de lo que se vive al interior de la Residencia: el contexto de cada niño, las reacciones de los niños dañados, el hecho de que cuesta trabajar con ellos. Son situaciones todas ellas que muchos desconocen”.

Luego me presenté explicándoles el motivo de la visita, el objetivo general del proyecto y también los tres objetivos de los siete talleres que inicialmente se iban a realizar con las ETD. En esta oportunidad se les entrega una guía como material de apoyo a cada

ETD que asiste al taller, la cual tiene el nombre del taller, el objetivo de este y las preguntas que deben responder al finalizar el taller y que deben entregar a la Facilitadora. Se trabajó sobre los derechos del niño. Comencé preguntándoles qué conocían sobre los derechos del niño y si sabían cuántos eran. Las ETD fueron participando libremente. Una ETD preguntó si estos derechos eran solo para Chile, porque ella había escuchado que al parecer eran universales. Les describí los derechos del niño uno por uno, y se les explica que en el caso de las niñas y niños de la Residencia, las ETD y el personal en general son las personas encargadas de velar por el cumplimiento de los derechos de las niñas y los niños en todo momento.

La ETD N° 2 indica que de alguna manera ellas y el equipo técnico están promoviendo y recordando al interior de la Residencia estos derechos por medio de las tareas específicas que cada uno y cada una desarrolla. Así, por ejemplo, “la coordinadora de salud velando por los controles médicos mensuales, la asistencia al médico de un menor en caso de que se sienta mal, administrando medicamentos en el tratamiento que tenga cada uno, específicamente en salud mental”. En el caso de las ETD, estos derechos “se cumplen en el día a día, cuidando, acogiendo y dedicándose al cuidado integral del niño”. La ETD N° 3 manifiesta que, por ejemplo, “la coordinadora escolar tiene a todas las niñas y niños escolarizados, independientemente de su tratamiento médico”. Se les recuerda a las ETD de la importancia de trabajar tanto sobre los derechos como los deberes del niño, pues no se conciben el uno sin el otro. Además, considerando que son normas fundamentales para el diario vivir, el saber respetar al otro, a los adultos y sus pares, respetando también las opiniones y las diferencias. También conversamos acerca de lo importante que es cuidar la salud física como mental, el poder asistirlos en caso de que ellos se sientan mal, llevarlos al médico en caso de una situación, incluso, en la que no sea tan compleja, también deben de asistirlos.

Así mismo, fuimos analizando y reflexionando con respecto a cada uno de los derechos y el sentido que les hace a las ETD en la Residencia con las niñas y niños, y en el trabajo del día a día. Las ETD estuvieron muy de acuerdo con respecto a los deberes del niño, “es casi un maltrato para los niños mostrarles los deberes”, como por ejemplo: que deben hacer las camas, ordenar los closet, porque desde la dirección se les indica que eso

es lo que ellas deben de hacer. En ocasiones sucede que si un niño no se quiere bañar, y si pasan dos o tres días que no se baña, no pasa nada”. Las ETD manifiestan que eso no es bien visto porque el niño tiene que andar limpio, preocupado de su higiene. Ellas expresaron que son educadoras y no deformadoras de hábitos, y que las niñas y los niños que ingresan con problemas de diferentes índoles, tienen que aprender a hacer su cama, desarrollar hábitos de bañarse, andar limpio y ordenado. Las ETD manifiestan que en este aspecto hay una falencia y no se sienten apoyadas por el equipo técnico ni por la directora de la Residencia, porque ellas les responden “ah, no, déjele así no más, porque cuando llega el abogado del niño y lo va a tomar a mal”. Según la visión de las ETD, lo que debiera ser, no es lo que corresponde. También comentan que la Residencia es especializada, pero que no todo el personal está capacitado. Ellas quedan muy desgastadas y lastimadas de los turnos, tanto física como emocionalmente, no existiendo una instancia de autocuidado. Piensan que a veces podrían entregar un mejor trabajo, pero llegan a sentir tristeza por no sentirse con el apoyo necesario, y dicen sentirse “como en el quinto plano y que no se logran ver como importantes”.

Se fueron recogiendo las diferentes miradas respecto a su trabajo, en relación con los derechos del niño y que los deberes debieran ser exigidos a las niñas y niños en general. Las ETD comentan que en alguna oportunidad ellas habían puesto los deberes del niño, pero ellos los sacaron de la pared, los rompieron y ya no están. Sienten que a las niñas y niños “hay que tratarlos y tomarlos con pinzas” y que “a todo lo que ellos digan o pidan hay que decirles que sí. Como el niño mimado, si le dicen que no, se pone a hacer pataletas, y ahí se viene todo un conflicto”, porque “el equipo técnico y la directora apoyan al niño con abrazos y besitos y no se les hace ver que lo que hizo está mal y que debe mejorar su conducta”. Hay que explicar al niño la situación, que trate de comportarse, que explique lo que le ocurre y ver cómo lo podemos solucionar es lo que manifiestan las ETD: “Enseñar al niño a saber expresarse si se siente con rabia, acogerlo y sacarlo del grupo si va a hacer berrinche”.

En el taller también se analizó, con respecto al tema de vulnerabilidad y vulneración, el caso de la niña Lissette Villa que muere en un centro del Sename, en el año 2016. Posteriormente, para ahondar y reflexionar sobre el concepto de inclusión, se les presentó un video “Por las cuatro esquinitas de nada”. A partir del video se formula una pregunta: ¿De

qué manera durante tus labores cotidianas en la Residencia fomentas la inclusión? a lo cual ellas responden que al momento del ingreso del menor se les hace preparativos especiales como un regalo, onces, presentación de los compañeros y de la casa. De esto participan también la directora, el equipo técnico y las ETD de turno. Esta sesión finaliza con las Rutinas de Pensamiento: ¿Cómo llegaste? y ¿con qué te vas?

Conclusión

En este taller se puede concluir que las ETD manejaban algo de noción sobre los derechos del niño y los ponen en práctica en el día a día en su labor en la medida en que el niño debe estar inserto en un establecimiento educativo, independiente de que tenga algún problema de aprendizaje o alguna discapacidad. La alimentación, el cariño, la protección, independientemente de que se porte bien o mal, son un derecho, porque no hay diferencias para ninguna niña o niño de la Residencia independiente de la situación económica, familiar, religión, raza o nacionalidad. Las ETD resaltan la importancia de que las niñas y los niños cumplan con sus deberes en la Residencia. Las niñas y los niños tienen derecho a expresar lo que sienten, sus emociones, sentimientos, pensamientos, su rabia, y ellos tienen derecho a ser escuchados. Consideran que “los niños son tratados con pinzas y no se les puede decir o exigir que estiren su cama, ordenen su closet”. Las ETD sienten que no están formando hábitos, de cuidados de los menores. En el caso de Lissette Villa se concluyó por parte de las ETD que esto se pudo haber evitado no usando la contención física. En el caso de la inclusión, las ETD lo practican, lo hacen con otro concepto que es el de acogida.

Taller N° 2

Tema: “Acogida y acompañamiento como prácticas de hospitalidad”

Objetivo: Reflexionar sobre la acogida y el acompañamiento como prácticas de hospitalidad al interior de la Residencia.

Fecha: 16 de junio

Hora de inicio: 9:00 am

Hora de término: 10:00 am

Participantes: ETD1 - ETD2 (ETD N° 3 se encontraba cuidando a un niño hospitalizado)

Descripción:

El día 16 de junio asistí a la Residencia Padre Alfonso Boess para aplicar el taller N°2 “Acogida, acompañamiento y hospitalidad”. La directora me recibe y me informa que el taller no se va a poder realizar en la sala habitual, porque se tuvo que acomodar como dormitorio para un niño que había ingresado el viernes pasado y necesitaba mantenerlo aislado de los demás niñas y niños, porque presenta un comportamiento muy violento. Me dijo que podía ocupar el comedor para realizar el taller con las ETD y me comento que una ETD se encontraba en el hospital cuidando a un niño de la Residencia que se encontraba hospitalizado. La ETD N° 1 me ayuda a acomodar el comedor y lo dispone todo para el taller. Luego se incorpora la ETD N° 2 y comenta que “se siente estresada y agarrotada de su espalda”. Argumenta que “valora esta instancia para desconectarse por un rato de la rutina de la Residencia”. Se comienza el taller presentando el tema: “acogida y acompañamiento como prácticas de hospitalidad”, junto con el objetivo de la actividad a trabajar. Se les entrega una guía como material de apoyo a cada ETD que asiste al taller, la cual tiene el nombre del taller, el objetivo de este y las preguntas que deben responder al finalizar el taller y que deben entregar a la Facilitadora. Se les pregunta si han escuchado o conocen con respecto a estos conceptos. Las ETD comentan: “Yo creo que a nuestra manera sí, uno sabe algo pero tampoco tan profundamente porque es una tarea que hacemos todos los días casi y cada una sabe lo que debe hacer. Acoger al niño en todo momento y acompañarlo, pero lo otro de hospitalidad no sé”. Después de esto, la Facilitadora explica los conceptos y da ejemplos: en el caso cuando alguna persona viene a la Residencia sea supervisor, familiar

de las niñas y los niños, un ingreso, una educadora nueva. La Facilitadora pregunta de qué manera acogemos en estos casos. Las ETD responden que la encargada de las llaves es quien recibe a la persona y le pregunta quién es y a qué viene. Reconocen que no siempre son tan cordiales en la recepción. La Facilitadora les sugiere que deben ser amables en la acogida de la persona que busca a la puerta, o que llega a la Residencia independiente de quien sea. En relación al concepto de acompañamiento se les pregunta: ¿Cómo es la práctica del acompañamiento en su trabajo con las niñas y niños? Ellas dijeron que: “siempre están acompañando a los niños en la Residencia en las tareas, los llevan al médico, en los momentos de recreación como en los momentos de tristeza, y en momentos de crisis”. En relación al concepto de hospitalidad, ellas reconocen que es una palabra nueva y sería interesante ponerla en práctica, “quizás esto tenga alguna repercusión en las personas y en sus comportamientos sería genial”. Posteriormente, se realiza una actividad donde se reflexiona y se responde a cuatro preguntas en relación a los prejuicios que tenemos hacia las personas antes de conocerlas. Finalmente se hace la evaluación de la actividad por medio de rutina de pensamiento: ¿Antes pensaba y ahora pienso?

Conclusión: Asistieron dos ETD al taller, mientras que otra ETD estaba cuidando a un niño que se encontraba hospitalizado. Fue una jornada de trabajo muy entretenida, porque las ETD participaron activamente expresando sus ideas, comentarios frente al taller realizado. Reconocen que ellas ponen en práctica los conceptos de recibimiento como sinónimo de acogida y consideran que en el día a día ellas están preocupadas de acompañar a las niñas y niños en sus diferentes actividades que desarrollan tales como: tareas, idas al médico, actividades recreativa y en los momentos difíciles (momentos de crisis) de tristeza, de enfermedad como en sus alegrías y travesuras.

Taller N° 3

Tema: “Habilidades socioemocionales/ empatía”

Objetivo: Reflexionar sobre la empatía como una habilidad socioemocional que contribuye a fomentar las prácticas de hospitalidad y acogida en la Residencia

Fecha: 28 de julio

Hora de inicio: 9:00 am

Hora de término: 10:00 am

Participantes: tres educadoras

Descripción

Hoy asistí a la Residencia para la aplicación de taller N°3. Al llegar a la Residencia, me abre la puerta una educadora que lleva trabajando cinco días en la Residencia, en turnos diurnos. Le cuento quién soy, y cuál es la razón de mi visita. Ella me dice que tome asiento, porque va a preguntar con la otra tía que lleva más tiempo y debe saber más al respecto. Me dice que ellas no saben nada con respecto a mi ida y menos que van a participar del taller. Luego llega la persona encargada de vida cotidiana y la tía le comenta que hay una persona esperando para trabajar en un taller para las tías, y le pregunta “será que podemos ir”, y la encargada de vida cotidiana le comenta que sí, que efectivamente es así, y que el taller se debe de realizar en el comedor, ya que la sala que estaba destinada para el taller se encuentra habilitada como habitación para un niño que ingresó hace unas semanas y debe estar separado de sus compañeros por presentar un alto grado de agresividad. Las tías se acercan al comedor y me ofrecen ayuda para acomodar el espacio para realizar el taller. Comenzamos a las 9:00 a.m. con una breve presentación, porque las educadoras no eran con las que yo venía trabajando los talleres anteriores. Las ETD pertenecen al turno de día N° 2, que se acercan con muy buena disposición e interés por participar y conocer de qué se trataba el taller. Una vez que nos presentamos, les conté quién era yo y cuál era el fin de mi visita. Fui mostrándoles por medio del power point el nombre y objetivo del taller N° 3, cuyo tema era: “las habilidades socioemocionales - La empatía”.

Antes de comenzar hice un recordatorio de los dos talleres anteriores para que pudieran relacionar de alguna manera los conocimientos y conceptos a trabajar. Se comienza con el tema del taller y el objetivo de este. Se les entrega una guía como material de apoyo a cada ETD que asiste al taller, la cual tiene el nombre del taller, el objetivo de este y las preguntas que deben responder al finalizar el taller y que deben entregar a la Facilitadora. Se les pregunta a las ETD si conocen sobre el tema o si habían escuchado antes algo relacionado. Una de las ETD sí tenía alguna noción sobre las habilidades socioemocionales y sobre la empatía. Las otras dos educadoras asumieron que no sabían mucho, pero dijeron “que les hacía falta conocer más sobre esos temas interesantes”. Se inicia el taller explicando sobre qué son las habilidades socioemocionales y sobre la empatía. También se dan ejemplos de estas habilidades como por ejemplo: La resiliencia, el trabajo en equipo, entre otras. Se le indica la importancia del desarrollo de estas habilidades. Luego se les muestra un video para ahondar y reflexionar sobre la importancia de la empatía para que, posteriormente, desarrollen la actividad que consta de cuatro preguntas a responder. Mientras que ellas leen las preguntas, me van comentando algunos ejemplos para aplicar el concepto de empatía. Se le indica que las preguntas deben ser respondidas en la hoja de la actividad para luego entregarlas a la Facilitadora. Finalmente, se hace el cierre con rutina de pensamiento: ¿Antes pensaba y ahora pienso?

Conclusión

Fue una jornada bastante entretenida y agradable con las educadoras. Las ETD tuvieron buena disposición a participar en el taller, con ganas de conversar y conocer respecto al tema a tratar. Siento que el tiempo es tan limitado para abordar los temas asociados a la problemática que las educadoras viven en el día a día con los niños y las niñas de la Residencia. Ellas manifiestan “estar en pañales” frente a los conocimientos que deberían de conocer y manejar sobre las habilidades socioemocionales. Reconocen lo necesario que es la empatía en el trabajo que ellas desarrollan con las niñas y los niños como en la relación con las compañeras de trabajo.

Taller N° 4

Tema: Trabajo en equipo

Objetivo: Entregar herramientas sobre los factores que influyen en el trabajo en grupo para que este sea más productivo y solidario.

Fecha: 4 de agosto

Hora de inicio: 9:30

Hora de término: 10:30

Participantes:ETD1- ETD2- (ETD3 se cambió al turno de la noche)

Descripción

Hoy 4 de agosto asistí a la Residencia para realizar el taller N°4, a las 8:50 a.m. A una de las ETD que me abrió la puerta, le comuniqué que iba a realizar el taller. Me dijo “nos tienes que dar algunos minutitos para terminar unas tareas y ya vamos a integrarnos al taller, yo le voy a avisar a la ETD que se encuentra encargada de preparar los alimentos de las niñas y niños, porque la manipuladora esta con una larga licencia médica, y la educadora está en ambos cargos”. Mientras me acomodaba en el comedor, lugar donde se están llevando a cabo los talleres, a los 15 minutos llegan las ETD N° 1 y N°2. Comenzamos el taller, como es habitual, dando a conocer, por medio de power point, el nombre del taller, con sus respectivos objetivos. Se les entrega una guía como material de apoyo a cada ETD que asiste al taller con las preguntas que deben responder al finalizar el taller. Se comienza el taller preguntando a las ETD qué conocen o saben del concepto de “trabajo en equipo”. La ETD N°1 responde que “es trabajar todos por un mismo objetivo”, mientras que la ETD N° 2 dice: “Eso es lo que debiera ser pero no se hace aquí”. Este taller consta de tres partes: la primera es una reflexión sobre el concepto de empatía, la segunda de aplicación, en donde las ETD tuvieron que realizar un dibujo (tema libre) y, finalmente, se cierra con unas conclusiones. Se da la definición de lo que es trabajo en equipo y se dan ejemplos de lo que es trabajar en equipo. Luego se desarrolla una actividad para la reflexión llamada: “trabajo en equipo / aprendiendo de los gansos salvajes” para lo cual se formulan dos preguntas a responder por las participantes. Posterior a esto desarrollan un trabajo de aplicación para lo que se les entrega un material que consta de piedras pequeñas, cartulina y pegamento. Esto para la realización de un cuadro como tema libre. Se finaliza con la evaluación de la

actividad mediante las Rutinas de Pensamiento ¿cómo llegaste y con qué te vas?

Conclusión

Se trató de una jornada muy entretenida en la realización de la actividad que fue aplicable a labor de las ETD. Quienes asistieron trabajaron de manera armoniosa y fueron mostrando el paso a paso que se requiere para conseguir un trabajo en equipo. Lo disfrutaron al máximo y el tiempo se les pasó rápido y no se querían ir del taller. En su trabajo incorporaron a la compañera que faltó al taller. Comenzaron dialogando con respecto a lo que podrían hacer. Cada una dio su parecer e hicieron un trabajo en equipo entretenido. También lograron visualizar los aspectos que faltan para llegar a hacer un trabajo en equipo en la Residencia teniendo en cuenta aspectos como la comunicación, el diálogo, la escucha, entre otros.

Taller N° 5

Tema: Resiliencia

Objetivo: Reflexionar sobre la importancia que tiene el concepto de resiliencia para superar situaciones y desafíos que se presentan en el quehacer diario de las ETD.

Fecha: 18 agosto

Hora inicio: 9:40

Hora término:10:40

Participantes: ETD1- ETD2- ETD3

Descripción

Hoy 18 de agosto asistí a la Residencia a realizar el taller N°5. Me abre la puerta una ETD y me dice que ya se van a ir acercando para participar del taller, porque están esperando que lleguen los del equipo técnico dado que no pueden ir al taller sin antes atender una situación delicada que ocurrió durante el turno de la noche. Después de 40 minutos se logró comenzar con el taller. Las ETD se notaban muy estresadas por lo ocurrido y poco a poco fueron integrándose al taller y participando activamente en la actividad. La ETD N° 1 comenta que el taller siempre les sirve para distraerse y para aprender herramientas que pueden aplicar en su trabajo, y porque a veces “se viven situaciones que nos mantienen al borde”. Se comienza con el taller y se usa como material de apoyo un power point. Se presenta el nombre del taller y el objetivo. También se les entrega una guía de trabajo para que puedan dejar por escrito sus respuestas. Se les pregunta si ellas saben qué significa el concepto de resiliencia o si lo han escuchado alguna vez. La ETD N° 2 dice que “es saber sobreponerse a las situaciones difíciles de la vida”. La Facilitadora brinda una definición y ejemplos del concepto a trabajar, de manera que se profundiza y reflexiona mediante el cuento “el hombre y la mariposa”. Posteriormente, se formulan preguntas a responder por parte de las ETD, en relación al cuento escuchado. Finalmente, se concluye con la evaluación del taller por medio de las Rutinas de Pensamiento: “Piensa y comparte en grupo”.

Conclusión

Se logra concluir sobre los aspectos que intervienen en la habilidad socioemocional de la resiliencia. Como en el caso del cuento del hombre y la mariposa, muchas veces por querer ayudar a alguien interrumpimos procesos fundamentales en la vida de las personas. A veces es necesario e importante que las personas vivan esas experiencias por tristes y difíciles que sean, siempre estas nos enseñan y nos dejan una enseñanza y un crecimiento personal. Hay que considerar que cada uno tiene un tiempo en sus procesos. Aunque uno quiera intervenir para ayudar, sin darnos cuenta podríamos estar perjudicando el desarrollo y crecimiento personal de otros.

Anexo N° 10: Matriz de análisis para las encuestas

Cuadro N° 1

Integrante del Equipo Técnico	Pregunta 1 ¿Cuáles considera usted que son las problemáticas socioemocionales que tienen las niñas y los niños que ingresan a la Residencia?
N° 1	Desarraigo familiar, abandono, maltrato muy normalizado, escaso dominio de sus emociones (desde el cómo reconocerlos y cómo abordarlos).
N° 2	No responde.
N° 3	Vulneración de derechos por parte de su familia, violencia intrafamiliar, abuso sexual, abandono.
N° 4	Experiencias traumáticas familiares, negligencias, maltrato, abandono, abuso.
N° 5	Les cuesta confiar en los adultos, suelen estar hiperalerta, presentan dificultades para identificar y gestionar las propias emociones y regular su comportamiento, a veces les resulta complejo manejar y resolver conflictos interpersonales de manera constructiva y vincularse sanamente con su entorno.
N° 6	Poco control de su emocionalidad y presentan traumas.

Cuadro N° 2

Integrante del Equipo Técnico	Pregunta 2 ¿Cuáles son las orientaciones institucionales para el proceso de acogida de las niñas y niños a la Residencia?
N° 1	Cada vez que llega un niño a la Residencia se realiza una presentación de la casa, del grupo de pares y de los adultos que trabajan en la Residencia. Se le prepara la habitación, se le entrega un presente de bienvenida, junto a una onca de bienvenida. Se le explica el motivo de ingreso y las cuales son las normas de la casa.
N° 2	Existe un protocolo de acogida para el día de ingreso y durante el primer mes se acompaña. El proceso de adaptación y se realiza diagnóstico multidisciplinario.
N° 3	Se recibe al niño y se le da un tour por la casa, se le habla sobre las reglas, se prepara su habitación y los días posteriores se hace una bienvenida.
N° 4	Cuando ingresa un niño nuevo a la Residencia, se realiza acompañamiento de parte de un profesional del equipo técnico y de una educadora de trato directo quienes le muestran la casa, se le explica el motivo de su ingreso si el niño no tiene claridad y posterior, se realiza asamblea con los niños para dar su bienvenida, acompañando su proceso de adaptación.
N° 5	Brindarle un espacio acogedor al NNA, enseñarle y hacerlo participe de la rutina de la Residencia, acompañar y monitorear proceso de adaptación y socialización, brindar espacios de escucha activa y contención.
N° 6	De mi parte como monitor deportivo debe ser uno de los propulsores en su internación el resto de sus compañeros aquí en el hogar. Generando instancias e interacciones grupales en los cuales puedan desenvolverse y socializar a través del juego.

Cuadro N° 3

Integrante del Equipo Técnico	Pregunta 3 ¿Qué habilidades socioemocionales considera usted que son necesarias para el proceso de acogida y acompañamiento de las niñas y los niños?
N° 1	Saber escuchar a los niños en su llegada a la Residencia, acompañar al niño en su integración al grupo de pares y no dejarlo solo.
N° 2	Empatía, comunicación asertiva y efectiva, escucha asertiva, habilidad para relacionarse.
N° 3	Contención emocional.
N° 4	El acompañamiento, la escucha activa, el trabajo individualizado es fundamental para el proceso de acogida y acompañamiento, y para poder generar vínculo con el niño.
N° 5	Interacciones cotidianas con los NNA se refleje la disponibilidad del adulto para escuchar, acoger y dar respuestas efectivas a sus necesidades. También es importante la sensibilidad y la empatía, tener una mirada consciente y respetuosa ante la historia del niño o la niña.
N° 6	Generar la motivación a que el niño se incorpore al deporte en su rutina diaria. También me focalizo en la entrega de los objetivos transversales en entregar valores de la persona con su entorno, el respeto común, el respeto a las reglas, con sus compañeros, el esfuerzo personal.

Cuadro N° 4

Integrante del Equipo Técnico	Pregunta 4 ¿Cuáles considera usted que son las habilidades más importantes que debe tener la educadora de trato directo para ejercer sus funciones durante el proceso de acogida de las niñas y los niños?
N° 1	Empatía, escucha activa, comunicación asertiva, no juzgar.
N° 2	Buen trato, habilidad para vincularse, jugar, empatía.
N° 3	Tolerancia, inteligencia emocional, empatía.
N° 4	El acompañamiento desde un rol protector y no supervisor, involucrándose en el quehacer del niño no desde lo periférica.
N° 5	Debe ser una persona empática, capaz de establecer vínculos con los niños y niñas y de sostener un diálogo positivo para la construcción de acuerdos sin flexibilizar las normas que son protectoras para ellos.
N° 6	Debe querer involucrarse en los niños, demostrarles que les interesan.

Cuadro N° 5

Integrante del Equipo Técnico	Pregunta 5 ¿Qué saberes prácticos considera usted que son necesarios para desempeñar las labores de acogida y acompañamiento para la inclusión de las niñas y los niños?
N° 1	Conocimiento de sus funciones para poder realizar su trabajo de manera adecuada, conocimiento del contexto en el cual se va a desempeñar, entendiendo los motivos de ingreso de los niños para poder orientar de mejor manera su trabajo.
N° 2	Conocer juegos de salón y de exterior, manejo de intervención en crisis, manejo de descompensación asociada a estrés postraumático y otros trastornos psiquiátricos.
N° 3	Contención emocional por parte del equipo de la Residencia y empatía por el niño que se está incorporando.
N° 4	Desde el enfoque de derechos y de inclusión.
N° 5	Protocolos de acogida, contención emocional
N° 6	Psicología del desarrollo, psicomotricidad, plan de intervención

Cuadro N° 6

Integrante del Equipo Técnico	Pregunta 6 Qué áreas de desarrollo personal y social considera usted más necesarias para el perfeccionamiento del equipo del personal de trato directo?
N° 1	Comunicación, trabajo en equipo, liderazgo y resolución de problemas.
N° 2	Conocimiento teórico de los niños con los que se interviene, conocimiento teórico de los derechos de los niños y niñas y adolescente, con el fin de que sean legitimados por ETD.
N° 3	Inteligencia emocional al momento de resolver algún conflicto.
N° 4	Educadoras de trato directo con noción en involucramiento, mentalización, empatía. Para así tener mejor trabajo con los niños siendo el principal foco, ya que a veces olvidan que ellos son el sujeto de atención.
N° 5	Cooperación, trabajo en equipo, responsabilidad, comunicación efectiva.
N° 6	Los objetivos transversales integrarlos en la rutina diaria.

Cuadro N° 7

Integrante del Equipo Técnico	Pregunta 7 ¿Qué valores considera usted que debieran tener las educadoras de trato directo para desempeñar la labor de acogida y de acompañamiento con los niños?
N° 1	Respeto, responsabilidad y amor por su trabajo.
N° 2	Compañerismo, solidaridad, proactividad.
N° 3	Amor, tolerancia, bondad.
N° 4	Compromiso, empatía, amor, respeto.
N° 5	Disponibilidad, respeto, empatía, amabilidad, tolerancia, confianza.
N° 6	El sentido de la responsabilidad, generar la Autovalencia en el niño.

Cuadro N° 8

Integrante del Equipo Técnico	Pregunta 8 ¿De qué manera su trabajo como parte del equipo técnico contribuye a la inclusión de las niñas y los niños?
N° 1	Desde mi labor contribuyo a la inclusión de los NNA, promoviendo espacios de participación dentro de la Residencia, como también fuera de esta, acompañándolos en el desarrollo de habilidades para enfrentar a distintos contextos.
N° 2	Contribuyendo al ajuste de un niño, niña a los diferentes contextos en que se debe desenvolver cotidianamente.
N° 3	Contribuyo en que puedan atender sus problemas de salud y mentales para que puedan desarrollarse de manera optima en la sociedad.
N° 4	Mi trabajo contribuye reparando un poco el daño causado y siendo más amenos sus días, intentando lograr procesos de reunificación familiar exitosos.
N° 5	Desde el ámbito de la educación mi trabajo contribuye a disminuir las brechas académicas, que pueden traer consecuencias tan graves como la marginalidad y exclusión social. Me moviliza el poder contribuir a la adquisición de herramientas que más adelante les permita visualizar un futuro digno y responsable. La vinculación con el entorno también es importante, hemos logrado tener a todos los NNA escolarizados en distintos establecimientos, eliminando la etiqueta del "niño del hogar".
N° 6	Debe querer involucrarse con los niños, demostrarles que les interesan.

Cuadro Nº 9

Participantes Educadoras de trato directo.	Pregunta 1 ¿Cuáles considera usted que son las problemáticas socioemocionales que tienen las niñas y los niños que ingresan a la Residencia?
ETD Nº 1	Baja tolerancia a la frustración, desregulación emocional, ambivalencia, falta de reflexión, descompensación de salud mental.
ETD Nº 2	Tristeza, ansiedad, problemas conductuales, enojo, desconfianza.
ETD Nº 3	Bajo autoestima, descompensación emocional, agresión, ansiedad, agresión física, desconfianza, tristeza, rabia.
ETD Nº 4	Agresión, ansiedad, tristeza al ingreso.
ETD Nº 5	Descontrol, tristeza, gritos, rabia, angustia.
ETD Nº 6	Agresión verbal y física, enojo, soledad.

Cuadro Nº 10

Participantes de ETD	Pregunta 2 Cuáles son las orientaciones institucionales para el proceso de acogida de las niñas y niños en la Residencia?
ETD Nº 1	Hacer sentir cómodo, acoger, presentarse.
ETD Nº 2	Las desconozco, no existen.
ETD Nº 3	Recibimiento y acogida, presentarlo a los compañeros, equipo y trabajadores en general.
ETD Nº 4	Acompañamiento del grupo profesional en el proceso acogida.
ETD Nº 5	Recibir, preparar una once frente al grupo de compañeros.
ETD Nº 6	Esperar a la hora que llegue sea la madrugada al otro día o en la semana se le prepara algo con el equipo.

Cuadro Nº 11

Participantes ETD	Pregunta 3 ¿Qué habilidades socioemocionales considera usted que son necesarias para el proceso de acogida y acompañamiento de las niñas y niños?
ETD Nº 1	Empatía, comprensión, tolerancia, buen trato.
ETD Nº 2	Escucha activa, empatía, cooperación, autocontrol.
ETD Nº 3	Empatía, buen trato, cariño, comunicación y escucha.
ETD Nº 4	Empatía.
ETD Nº 5	Amabilidad, comprensión.
ETD Nº 6	Tolerancia.

Cuadro Nº 12

Participantes ETD	Pregunta 4 ¿Cuáles considera usted que son las habilidades más importantes que debe tener la educadora de trato directo para ejercer sus funciones durante el proceso de acogida de las niñas y los niños?
ETD Nº 1	Empatía, tolerancia, asertividad, comprensión, disciplina.
ETD Nº 2	Empatía, comprensión, habilidades sociales en general, creatividad, adaptabilidad y trabajo en equipo.
ETD Nº 3	Comprensión, empatía, acogida, capacidad de escucha, apoyar, comunicación.
ETD Nº 4	Cariñosa.
ETD Nº 5	Cuidadosa, amable.
ETD Nº 6	Disposición al trabajo.

Cuadro Nº 13

Participantes ETD	Pregunta 5 ¿Qué saberes prácticos considera usted que son necesarios para desempeñar las labores de acogida y acompañamiento para la inclusión de las niñas y los niños?
ETD Nº 1	Manejo salud mental, intervención en crisis.
ETD Nº 2	Conocimientos en descompensación emocional.
ETD Nº 3	Adquisición sobre crisis emocional.
ETD Nº 4	Conocimientos en intervención en crisis.
ETD Nº 5	Auto cuidado y saber sobre problemática emocional.
ETD Nº 6	Conocer sobre los problemas de salud mental.

Cuadro Nº 14

Participantes ETD	Pregunta 6 ¿Qué áreas de desarrollo social considera usted más necesarias para el perfeccionamiento del equipo del personal de trato directo?
ETD Nº 1	Capacitación permanente en el ámbito de la salud mental infantil y manejo de herramientas de autocuidado.
ETD Nº 2	Autocuidado.
ETD Nº 3	Conocimiento en crisis y autocuidado.
ETD Nº 4	Herramientas de autocuidado.
ETD Nº 5	Manejo de crisis emocional.
ETD Nº 6	Conocimientos sobre cómo actuar frente a crisis o descompensación de los niños.

Cuadro Nº 15

Participantes ETD	Pregunta 7 ¿Qué valores considera usted que deberían tener las educadoras de trato directo para desempeñar la labor de acogida y acompañamiento con las niñas y los niños?
ETD Nº 1	Respeto, honradez, empatía, solidaridad.
ETD Nº 2	Respeto, responsabilidad, amor, confianza, trabajo en equipo.
ETD Nº 3	Amor, generosidad, aceptación, valentía.
ETD Nº 4	Herramientas de autocuidado.
ETD Nº 5	Empatía, solidaridad, confianza.
ETD Nº 6	Respeto, amor.

Anexo N° 11: Matriz de análisis para la implementación de cada sesión

Taller N°1: “Derechos de los niños, vulnerabilidad e inclusión”

ETD Turno N°1	Pregunta: ¿Cuándo y cómo se le vulneraron los derechos?
ETD N° 1	Se vulneraron todos sus derechos, por parte de la dirección no hubo protocolo, reuniones previas, falta de conocimientos.
ETD N° 2	Se vulneró sus derechos desde su gestación.
ETD N° 3	Mal proceder de la ETD, mal realizado el procedimiento.
	Pregunta ¿Qué tipo de derechos fueron vulnerados?
ETD N° 1	Todos sus derechos, las ETD no capacitadas.
ETD N° 2	En este caso fueron vulnerados todos el derechos.
ETD N° 3	Derecho a la vida.
	Pregunta ¿De qué otra forma se hubiera podido acoger y acompañar?
ETD N° 1	Capacitación del personal, socializar ficha clínica de la menor.
ETD N° 2	Habiendo estado más cerca de ella sin prejuicios.
ETD N° 3	Con cariño, empatía buscando soluciones como equipo para dar respuesta a su problemática de una manera más adecuada.

Taller N°2: “Acogida y acompañamiento como prácticas de hospitalidad incondicional”

ETD Turno N°2	Pregunta A: ¿Qué dirían ustedes ahora? Si le digo que ninguna de las ocho personas es responsable.
ETD N° 1	No responde.
ETD N° 2	No responde.
ETD N° 3	No asiste.
	Pregunta B: ¿Por qué razones ustedes creen que aceptaron tan fácilmente la acusación hecha a estas personas?
ETD N° 1	Puede ser por presencia y forma de verse tan indiferente eso no significa que sean.
ETD N° 2	Debido al perfil, postura de codo, la sociedad tiende a juzgar fácilmente.
ETD N° 3	No asiste.
	Pregunta C: ¿Ocurre algo parecido a esto en nuestra sociedad? Comparta algún ejemplo que usted conozca.
ETD N° 1	Sí podría ser, se juzga a primera vista que es lo que se hace.
ETD N° 2	Ocurre esto desde lo más cotidiano. Ocurre mucho por ejemplo en los supermercados el guardia persigue a un “flaite”.
ETD N° 3	No asiste.
	Pregunta D: ¿Qué relación tiene esta actividad acerca de los prejuicios hacia el otro y al extraño con las prácticas de acogida y hospitalidad que debemos darle a los niños y las niñas en la Residencia?
ETD N° 1	Con el tiempo uno va viendo cómo es el niño y el buen trato va haciendo una buena convivencia.
ETD N° 2	Los prejuicios están desde el inicio, desde la llegada de un trabajador nuevo al hogar, ejemplo: Llega lo nuevo tanto en ETD como cuando llega un niño nuevo se recibe información del equipo técnico sobre el (perfil del niño), sin embargo el tiempo lo dirá según su comportamiento.
ETD N° 3	No asiste.

Taller N°3: “Habilidades socioemocionales- empatía”

ETD Turno N°2	¿Qué parte del video te hizo más sentido? ¿Cuál le gustó más y por qué?
ETD N° 1	Me hizo sentido la capacidad que tuvieron las personas de desarrollar la empatía en contexto de crisis.
ETD N° 2	En la que llegaron a trabajar juntos.
ETD N° 3	El incendio del colegio de la niña de color, me llamó la atención porque me puse en el lugar de los padres.
	¿Qué papel consideras que juega la empatía en la historia relatada en el video?
ETD N° 1	Es parte de la conciliación a la que puede llegar el ser humano en situaciones difíciles donde se requiere de otro.
ETD N° 2	En el que se llegan a conocer a través del diálogo.
ETD N° 3	La oportunidad para aquellos que no consideran su empatía.
	¿Qué otras habilidades socioemocionales fueron fundamentales para que se diera la empatía entre los personajes?
ETD N° 1	La comunicación efectiva y la tolerancia.
ETD N° 2	Los dos vivieron experiencias similares, la escucha fue fundamental.
ETD N° 3	El diálogo.
	¿De qué manera el diálogo y la escucha son herramientas importantes para desarrollar la empatía al interior de la Residencia con las niñas y los niños?
ETD N° 1	La comprensión del contexto de los niños y pares, la tolerancia y entendimiento de los ciclos evolutivos de los NNA.
ETD N° 2	Empatía con los niños es muy fácil llegar a ellos por todo lo que han tenido que pasar.
ETD N° 3	La comunicación es fundamental para el desarrollo de los niños.

Taller N°4: “Trabajo en equipo”

ETD Turno N°1	¿Cuál fue el aprendizaje que más te dejó la comparación entre el trabajo en equipo y los “gansos salvajes? Justifica brevemente tu respuesta
ETD N° 1	Para comenzar un trabajo en equipo debemos reunirnos para la escucha de nuestras propuestas.
ETD N° 2	En equipo se trabaja con más confianza, es más llevadero la tarea en todos los sentidos.
ETD N° 3	Se cambió de turno.
	¿De qué manera y en qué sentido puede el trabajo en equipo llegar a facilitar los procesos de inclusión y de acogida en los menores de la Residencia?
ETD N° 1	Comunicación (primero que todo).
ETD N° 2	Aceptando a las personas tal cual son sin prejuicios.
ETD N° 3	Se cambió de turno.

Taller N°5: “resiliencia: el cambio es parte de la vida”

ETD Turno N°2	¿Qué mensaje te deja el cuento compartido?
ETD N° 1	Que es necesario dejar que cada uno viva su proceso y dejar el tiempo haga lo que deba hacer.
ETD N° 2	Que cada cosa tiene su propio tiempo y proceso y no debemos intervenir por más que queramos ayudar. Finalmente perjudica.
ETD N° 3	La importancia del respeto hacia los demás en todos los momentos de la vida.
	¿Qué entendiste por el concepto de resiliencia? Da un ejemplo
ETD N° 1	La capacidad de fortalecernos ante situaciones adversas de la vida.
ETD N° 2	Sobreponerse a las adversidades.
ETD N° 3	Saber superar situaciones complejas de la vida.
	¿De qué manera la habilidad social de la resiliencia puede aportarte en la realización de las tareas de la Residencia?
ETD N° 1	En la comprensión de los diferentes situaciones que pasamos en lo personal como trabajadora y en el trato con los niños.
ETD N° 2	Transformando las debilidades a fortalezas y dificultades en aprendizaje.
ETD N° 3	Nos ayuda a mantener un balance en la vida y en el trabajo con las situaciones que se viven a diario con los niños sobre todo cuando se descompensan y hacen crisis.

Anexo 12: matriz de análisis para las Rutinas de Pensamiento

Taller	Cómo llegaste	Cómo te vas
N° 1	<p>-Queríamos arreglar el mundo, y nada predispuesta.</p> <p>- Tenía conocimientos al respecto</p> <p>- Tenía información al respecto, pero el taller me ayudó a comprender de una manera diferente a complementar lo que yo ya sabía</p>	<p>-Con un espacio de reflexión, de los debates de las experiencias y las fallas del sistema</p> <p>- Con conocimientos más interesantes, es poder haber llegado a un debate con claridad, lo importante de ver las dos partes, con alguien que lo vivió y lo trabajó es más grato, me sentí bien.</p> <p>- Más desahogo, más diálogo y comunicación, me siento escuchada, y valoro el aporte del taller y del concepto de vulneración y la importancia que tienen los derechos de los niños y que de nosotras depende que estos sean cumplidos por el bienestar de los niños en la Residencia.</p>
	Antes pensaba	Ahora pienso
N° 2	<p>-Tratar de hacerlo mejor, ya que aunque tengamos nuestros problemas en este caso que son niños tenemos que ser profesionales en nuestro trabajo. Que interesante adquirir conocimientos para el trabajo</p> <p>-prejuiciosamente.</p>	<p>Por algo Dios me puso aquí, pienso que yo también gano como experiencia y ver que hay otras personas que nos necesitan;</p> <p>-Detenidamente.</p>
	Antes pensaba	Ahora pienso
N° 3	<p>-Que hay que respetar las diferencias desde la empatía.</p> <p>- Diferente.</p> <p>- Que era muy difícil trabajar en Residencia.</p>	<p>-Sigo pensando lo mismo.</p> <p>-Que no debo olvidar nunca con las personas o niños delante de mí primero, y ponerme en el lugar de esa persona.</p> <p>- Que es una oportunidad en mi vida.</p>
	Antes pensaba	Ahora pienso
N° 4	<p>-Que el trabajo en equipo y comunicación son muy importantes</p> <p>- Es lo más importante trabajar en equipo, se hace más llevadero y así se acortan los</p>	<p>-Todo debe ser en base a la comunicación para comenzar un trabajo en equipo, debatir propuestas e intereses de nuestro trabajo.</p> <p>- Ahora pienso lo mismo. Todo debe ser en</p>

	tiempos en todos los aspectos, hay que evitar el estrés laboral.	base a la comunicación, para debatir propuestas e intereses de nuestro trabajo.
Piensa y comparte en grupo		
Nº 5	<p>- La resiliencia es una capacidad que se va desarrollando a lo largo de toda nuestra historia.</p> <p>- Hoy debo respetar aún más los procesos de cada persona, creo que cada vez es más importante adquirir conocimientos sobre las habilidades socioemocionales, sin ellas no se logra un trabajo como el que se necesita con los niños que viven en la Residencia.</p> <p>- La persona fue en contra del tiempo y de la naturaleza que tuvo que pasar (interrumpió).</p>	

comienzo de esta sesión y que son indispensables para lograr un adecuado trabajo en equipo (diálogo, escucha, respeto)

Parte III. Cierre de la actividad/Rutina de Pensamiento

Antes pensaba... es lo + importante trabajar en equipo de hacer + llevadero y así se ahorran los tiempos en todos los aspectos hay q' evitar el estrés laboral.

Ahora pienso... lo mismo

II. Cierre de la actividad/ Rutina de Pensamiento *trato de hacerlo mejor*

ya q' nos q' aumo tiempos nuestros problemas.

¿Antes pensaba? *hay en este caso q' son niños tenemos q' por profesionales en nuestro trabajo.*

que interesante o definir conclusiones para el trabajo

¿Ahora pienso? *q' por algo Dios me puso aquí pienso q' yo también como como experiencia y ver q' hay dos personas q' nos necesitan.*

III. Cierre de la actividad/Rutina de Pensamiento

¿Cómo llegaste?

- *con consentimiento al respeto.*

¿Con qué te vas?

con consentimiento más interesante

- *es poder haber llegado a un debate con claridad*

- *2 partes de debate*

- *lo importante de ver los 2 puntos...*

- *debate (bata en agua p' lo ahí) lo trabajo es más quieto...*

q' me gusta bien

II. Cierre de la actividad/Rutinas de Pensamientos

Antes pensaba...

que hay que respetar las diferencias desde la empatía.

Ahora pienso...

Es lo pensado lo mismo.