

Fundación Ciudad del Niño Administración Central	DOCUMENTO	Código	D-DOS-003
		Página	1 de 56
	METODOLOGÍA DE INTERVENCIÓN EN EL TRABAJO CON FAMILIAS PROGRAMAS DE PROTECCIÓN DE DERECHO	Versión	0
		Fecha Rev.	21.DIC.2017

DOCUMENTO METODOLOGÍA DE INTERVENCIÓN EN EL TRABAJO CON FAMILIAS PROGRAMAS DE PROTECCIÓN DE DERECHO (D-DOS-003)
TABLA DE CONTENIDOS
<ol style="list-style-type: none"> 1. Marco teórico que sustenta el proceso de intervención 2. Enfoque de Derechos y Derechos de los niños, niñas y adolescentes 3. Enfoque Sistémico 4. Enfoque de Género 5. Lineamientos y Sugerencias para el Proceso de Intervención con Familias por Fase 6. Lineamientos para el trabajo interno y reflexivo de los equipos y reflexiones finales

Tabla Resumen Motivo Revisiones del documento			
Motivo de los Cambios	Fecha	Nº Rev.	Páginas
Se emite documento.	21.12.2017	0	Todas

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Dirección de Operaciones Sociales	Directora de Operaciones Sociales	Directora de Operaciones Sociales

METODOLOGÍA DE INTERVENCIÓN EN EL TRABAJO CON FAMILIAS PROGRAMAS DE PROTECCIÓN DE DERECHOS

FUNDACIÓN CIUDAD DEL NIÑO
DIRECCIÓN DE OPERACIONES SOCIALES
2017

Documento elaborado con la colaboración de la Consultora Asesorías para el Desarrollo, equipo a cargo de la socióloga María Consuelo Valderrama Núñez y la participación de las psicólogas Daniela Barrera y María José Ramírez. (2013-2015)

ÍNDICE

<u>Introducción</u>	4
<u>I. Marco Teórico que sustenta el proceso de Intervención</u>	5
<u>1. Enfoque de Derechos y Derechos de los Niños, Niñas y Adolescentes</u>	5
<u>2. Enfoque Sistémico</u>	7
<u>3. Enfoque de Género</u>	11
<u>II. Lineamientos y Sugerencias para el Proceso de Intervención con Familias por Fases</u>	16
<u>Fase 1: Intervención con familias en el ingreso y profundización diagnóstica</u>	16
<u>Fase 2: Intervención con familias en el desarrollo de la intervención</u>	30
<u>Fase 3: Intervención con familias en el cierre</u>	43
<u>III. Lineamientos para el trabajo interno y reflexivo de los equipos</u>	54

Introducción

El presente documento describe la metodología de intervención con las familias cuyos niños, niñas y adolescentes son sujetos de atención de las distintas líneas de atención de protección de derechos de la Fundación Ciudad del Niño.

Este documento es el resultado de: la revisión de enfoques teóricos sobre trabajo con familias, la opinión de expertos en el tema, la revisión de planes individuales de intervención de NNA atendidos en programas de la Fundación, la percepción de una muestra de NNA y sus adultos responsables con respecto al trabajo efectuado con ellos y lo señalado por los equipos de los programas de la Fundación.

La participación de los profesionales de los programas se materializó en: entrevistas individuales realizadas durante el año 2013, las reflexiones recogidas en una jornada de trabajo con profesionales realizada en enero del 2014 y las reflexiones, el análisis y aportes efectuados por los profesionales de la Dirección de Operaciones Sociales de la Fundación en los distintos momentos del proceso.

El documento constituye una *guía práctica para desarrollar las intervenciones con familias*. Se fundamenta en la convicción por parte de la Fundación Ciudad del Niño, respecto a la necesidad de comprender, en su contexto sistémico y ecológico, a los niños, niñas y adolescentes que son el centro de su quehacer. Ello es importante en cuanto este contexto no es neutro, sino que dota de particularidades a las situaciones que corresponde intervenir. Estas particularidades son las propias de cada familia y entorno, y están fuertemente marcadas por fenómenos sociales e históricos que tienen a la familia en tensión, que se traducen en diversos y dinámicos modos de estructurar y organizar la familia, y consiguientemente, en diversas formas en que las familias cumplen su rol.

Esta situación compleja exige a los equipos manejar una serie de saberes que le permitan comprender los contextos familiares y abordarlos de manera exitosa.

La estructura del documento es la siguiente:

- ✓ En la primera parte, se presenta el Marco Teórico que sustenta el proceso de intervención, entregando elementos de tres enfoques –el Enfoque de Derechos, Sistémico y de Género- útiles para abordar y dotar de sentido a las intervenciones.
- ✓ En la segunda parte, se incluye un apartado con *lineamientos transversales al proceso interventivo*, referidos más al trabajo del equipo y a las reflexiones que éste debe realizar para lograr una intervención de calidad.
- ✓ En la tercera parte se presenta la propuesta de intervención propiamente tal, organizada por *Momentos de la intervención*-ingreso, desarrollo y cierre- incluyendo en cada caso los objetivos del momento, los énfasis prácticos relevantes derivados de los Enfoques ya señalados y la Metodología planteada para abordar el momento
- ✓ Como anexo, se presenta un set de actividades y técnicas sugeridas.

I. Marco Teórico que sustenta el proceso de intervención

A continuación, se presenta una serie de enfoques que sustentan la propuesta de intervención que es materia de este documento: –el enfoque de derechos, el enfoque sistémico y el enfoque de género- que han resultado ser pertinentes para comprender las problemáticas a intervenir, y para aportar contenido a los cambios que se espera lograr en las familias que son protagonistas de las intervenciones.

Al mismo tiempo, estos enfoques permiten dar respuesta a los ejes de intervención definidos por SENAME, que orientan la intervención de las instituciones colaboradoras como la Fundación Ciudad del Niño, y permiten el ajuste entre sus propios criterios y aquellos contenidos en la política de protección de la infancia.

El primer enfoque **-de Derechos-** corresponde al que se espera sea el marco general de la intervención, aportando una visión ética, de ser humano, de desarrollo, y de la intervención como espacio efectivo de ejercicio de derechos, etc. Busca convertirse en el paradigma desde el cual se plantea la intervención, mostrando un norte y unos valores asociados.

El segundo enfoque **-Sistémico-** entrega herramientas que, en el marco del enfoque de derechos, ayudan a entender y trabajar con las familias, para la comprensión de sistemas, subsistemas, problemas de comunicación, relaciones con los sistemas externos, comportamientos como síntomas de otros fenómenos y luego problematizar con sus miembros e intervenir con ellos, promoviendo desde allí el cambio.

El tercer enfoque **-de Género-**, también en el marco del enfoque de derechos, aporta categorías para la problematización y sobretodo, constituye una perspectiva crítica que cuestiona la construcción social de los géneros y las relaciones entre éstos. Desde ahí, también constituye un aporte para generar cambios en las familias.

1. Enfoque de Derechos y Derechos de los Niños, Niñas y Adolescentes

El **Enfoque de los Derechos Humanos aplicado a la Infancia**, busca crear una nueva concepción del niño y niña, y de sus relaciones con la familia, la sociedad y el Estado. Desde aquí éste es concebido como un sujeto con derechos con necesidades básicas que, en el caso de los niños y niñas, deben atenderse de forma obligatoria (CIDN, 1990)¹.

El Enfoque de Derechos Humanos posee dos **ejes rectores**. El primero, una *concepción de desarrollo*, y el segundo, *los derechos humanos como base de una propuesta de implementación concreta de estos derechos en la vida cotidiana de niñas, niños y adolescentes*². La noción de Desarrollo propuesta, asume la expansión de las libertades de los actores sociales y paralelamente un crecimiento económico con distribución efectiva de riqueza basado en un proceso democrático y participativo. Por su parte, el segundo eje nos exige reconocer a niños, niñas y adolescentes como sujetos, asumiendo su capacidad de transformar la realidad y constituirse entonces en actores sociales. Resulta importante entender que existe una noción de desarrollo que sustenta el enfoque y por lo tanto no será posible avanzar de forma sustantiva con los niños, niñas, adolescentes y sus familias, si no se generan condiciones, aun cuando lo que nos convoca, se vincula más con el segundo eje.

¹El Enfoque de Derechos de la Infancia nace de la Convención sobre los Derechos del Niño, donde se hace un reconocimiento expreso de ellos como *sujetos de derecho*, en oposición a la idea anteriormente predominante, donde es definido exclusivamente a partir de su *incapacidad jurídica*. La Convención considera y define al niño y niña según sus atributos y sus derechos ante el Estado, la familia y la sociedad. De esta manera, resulta indispensable que el Estado y la sociedad reconozcan en cada niño, niña y adolescente un conjunto universal de derechos y, por consecuencia, definan esos mínimos y obligaciones que de ellos se concluyen para la familia, la sociedad y el Estado.

² Ver Valverde, F.: Intervención Social Con La Niñez: Operacionalizando El Enfoque De Derechos. En Revista Mad Edición Especial N° 3 (2008) Niñez y Políticas Públicas.

La **Convención de Derechos de los Niños** –instrumento a partir del cual se desarrolla este enfoque- **dota a los niños, niñas y adolescentes de una** protección complementaria, lo cual supone que el niño, niña y adolescente, por encontrarse en un periodo de necesidades críticas para el desarrollo pleno de sus potencialidades, requiere del apoyo y cuidado de los adultos para su bienestar. Lo destacable es que al no estar satisfecha esa necesidad o condición mínima para el desarrollo de los niños, se convierte en una vulneración de derechos, por lo que se obliga a una protección especial e integral por parte de los cuidadores, sean estos padres o tutores (CIDN, 1990). Todo lo anterior se convierte en un imperativo para quienes son interventores y orientan al trabajo con comunidades, especialmente con niños que viven vulneración, en tanto permite observar los ámbitos en los cuáles resulta prioritario orientar las intervenciones, de manera de generar el cambio social que se aspira desde lo estatal y la sociedad civil.

El valor de la Convención como instrumento, es **visibilizar los derechos de los niños como expresión de las necesidades humanas**, identificadas a partir del conocimiento del mundo infantil, y que se transformen en normas jurídicas que obligan a las sociedades al cuidado y protección de la infancia. Sin embargo, y a pesar de esto, subsisten serias dificultades culturales, que tienen su expresión en el ámbito teórico e interventivo de la infancia, porque estos sentidos no han logrado llevar a los niños, niñas y adolescentes a una posición de sujetos validados y reconocidos en sus capacidades de participación, tanto en el desarrollo familiar y social, primando aún una visión adultocentrista de la realidad de la Infancia. Esto implica la objetivación de los niños y niñas, su subvaloración y la anulación de su capacidad de incidir en el curso de su propia existencia (Cussianovich, 2006).

Intervención con familias desde el Enfoque de Derechos de Niños y Niñas

En lo que a intervención familiar se refiere, el Enfoque de Derechos, tiene implicancias relevantes a la hora de pensar los espacios de intervención y el lugar que en ellos se les otorga a los niños. “La intervención, en el contexto familiar, constituye uno de los focos fundamentales de trabajo desde un enfoque de derechos, pues se entiende la familia como un derecho y como un espacio para el ejercicio de derechos” (Corporación Opción, 2012). En el caso de programas para infancia orientados a la protección, por situación de vulneración, el foco de trabajo está claramente definido. Pero cuando intervenimos con las familias en su conjunto, las estructuras sociales desiguales entre adultos y niños tienden a aparecer y a replicar las lógicas de relación y vínculo que se dan en la sociedad, y eso margina a los niños y niñas de su posibilidad de ser parte y participar de la transformación de su realidad.

Las lógicas de poder asimétrico, que ubican a los niños en posición dispar en relación a sus adultos protectores, donde no son escuchados o no se les habla, porque son niños, y en tanto tal incapaces de entender, tiende a generar procesos de marginación que repercuten contra la posibilidad de cumplir la labor adulta de satisfacer eficientemente sus necesidades infantiles, así como la posibilidad de colaborar a desarrollar óptimamente sus capacidades.

La incorporación del Enfoque de Derechos en la Intervención Social, supone su operacionalización, “haciendo de la intervención social un espacio de desarrollo personal y colectivo, un espacio de ejercicio de derechos y de práctica ciudadana para todos los actores partícipes del proceso” (Dalla y Valverde, 2013, p.6), devolviendo el rol protagónico a los “sujetos intervenidos” – sujetos de derechos - y sustentando en dicha participación, los cambios buscados por la intervención. El cuadro siguiente muestra los que, a juicio de los mismos autores, son los tres **elementos sustanciales que configuran la intervención social con Enfoque de Derechos**:

Elementos sustanciales que configuran la intervención social con enfoque de derecho

- I. **La intervención social debe entenderse como un espacio para el desarrollo de capacidades, potencialidades y habilidades individuales y colectivas de niños, niñas, adolescentes y sus familias.** Basados en la noción de desarrollo, deben ampliarse las libertades de los sujetos, impulsando sus potencialidades.
- II. **El vínculo que se establece entre interventor e intervenido, debe ser considerando a los sujetos en tanto actores sociales, tratados como “participes” y no beneficiarios de la intervención social.** “Entender a niños y niñas como sujetos sociales implica que estos pasan a ser parte constitutiva del tejido social y cultural del cual forman parte, por ende, se les asume como sujetos activos, públicos, parte de un colectivo. De esta manera deben dejar de ser vistos como víctimas indefensas del destino, constituyéndose en sujetos capaces de proponer soluciones a las situaciones de vulneración en que viven, donde pueden y deben tomar parte en la toma de decisiones que les afectan a ellos y a la comunidad” (Valverde, 2008, p.99)
- III. **Aparición y reconocimiento de los garantes de derechos y sus responsabilidades,** donde es el Estado el garante principal y las instituciones de la sociedad civil y comunidad organizada, los medios de comunicación y el sector privado, garantes corresponsables, y las Familias, garantes de derechos interrelacionales. Básicamente la Familia no está sola, y su principal labor es la crianza, respetuosa de la dignidad y derechos de todos sus miembros, por ello puede, debe exigir /reclamar sus derechos.” Ser garante de derechos implica asumir la responsabilidad de generar las condiciones de respeto, defensa y ejercicio de los derechos humanos por parte de toda persona, sin distinción alguna” (Valverde, 2008, p.108)

Este enfoque supone además un *desafío para los interventores sociales* en cuanto implica una práctica profesional situada, contextualizada socio-cultural y políticamente, lo que obliga al reconocimiento de la diversidad de familias existentes en un contexto país, que aún manifiesta importantes resistencias culturales para enfrentar las transformaciones ocurridas en las familias y la vida privada.

Intervenir en infancia con Enfoque de Derechos es buscar la integración social, visibilización y relevamiento de las capacidades de niñas, niños y adolescentes en tanto actores sociales, con una propuesta de cambio social viable y sustentable, fundamentado en un conjunto de valores y principios sobre los seres humanos y sobre el desarrollo expresados a través de los derechos humanos.

2. Enfoque Sistémico

Esta perspectiva teórica estudia "la estructuración de la realidad en sistemas físicos, químicos, vivientes y sociales en su creciente complejidad, y busca los paralelismos comunes entre sistemas para extraer leyes (isomorfismos) que resultan luego útiles para conocer múltiples realizaciones de un mismo sistema" (Muñoz y Velarde, 2000). El cuadro siguiente muestra los focos de interés de la teoría.

Focos de interés de la Teoría de Sistemas

Desde esta teoría se “sostiene que un objeto, sea físico, vivo o social, puede ser definido por sus interrelaciones con los demás, que esas interrelaciones pueden presentar una o varias configuraciones organizativas –las que pueden ser reconocidas como sistemas- y que estos, a su vez, se ubican interrelacionadamente con otros sistemas, hasta estructurar una verdadera arquitectura de sistemas edificándose unos sobre los otros; implicándose e imbricándose unos a otros” (Morin, 1977, en Gubbins, 2004).

Lo anterior, aplicado a las familias, remite a las *relaciones entre subsistemas* que se generan a su interior, como ocurre

entre sus integrantes o subgrupos de ellos, de las relaciones que se generan entre una familia y otras familias, y entre la familia y su entorno. Todo esto provee claves de su funcionamiento, pero también de lo que puede ser su abordaje y tratamiento, en aquellos casos en que el sistema familiar se ve afectado en su composición y equilibrio.

En sistémica interesa conocer sistemas con una diversidad de elementos. "La complejidad de un sistema dependerá de la cantidad de elementos y de la naturaleza que tienen las relaciones que vinculan a los elementos entre sí". La idea que el cambio de cualquier parte tendrá efecto en el todo, se aplica en el sistema familiar, interesando responder más a la pregunta del para qué y al cómo ocurre una interrelación, que el qué o por qué (más propio de otras tradiciones). Esto implica poner una mirada en los integrantes de la familia y cómo afectan al grupo familiar, pero más que nada a las relaciones que vinculan a las personas entre sí, en su mutua influencia, conformando el espacio de interacción que es la familia.

Desde la sistémica, "los miembros de un sistema familiar organizan y regulan su interacción mediante procesos comunicativos digitales y analógicos, que definen relaciones de simetría o complementariedad". Tal y cual como ocurre en cualquier sistema, el todo es más que la suma de sus partes, y responde a fines comunes a todos sus integrantes (independiente de que cada una de sus partes tenga aspiraciones que le son propias). "El sistema familiar mantiene su organización mediante procesos homeostáticos y altera esta organización mediante procesos morfogenéticos" (Botella y Vilaregut, 2001)

Desde esta mirada, la **familia es un sistema** más, y en tanto tal, se aplican a ella las leyes de comportamiento y análisis de los mismos, dado que está compuesta por subsistemas y se deja impactar por los acontecimientos del ambiente como cualquier otro sistema.

El sistema familiar se puede entender como un sistema de organización abierta, diferenciado del exterior por cierto límite –más o menos permeable-, y que está compuesto en su interior por determinados subsistemas que se ordenan en él, jerárquica y particularmente (subsistema de las mujeres y subsistema de los hombres; subsistema de los padres y sub sistema de los hijos; etc.).

Enfoque Sistémico e Intervención Familiar

La Teoría Sistémica, en su intervención, trabaja con el conjunto de pautas de organización y autorregulación de los sistemas. Con ello, **traslada el foco de atención desde los elementos –los individuos-, a sus relaciones e interacciones**. El acento cambia de lo intrapsíquico a lo interpersonal, y el eje de este tipo de intervención (independiente de la cantidad de personas participantes en los dispositivos de trabajo) es un enfoque centrado en las características de organización del sistema familiar y en las pautas que conectan las interacciones del sistema familiar.

Al respecto Bateson (1972) señala que la **interacción es una fuente de información**, por ende, es una forma de comunicación. Esto permite dar un paso en intervención familiar desde explicaciones causales (clásicas en psicología positivista) a miradas pragmáticas de la interacción familiar, tendientes a generar hipótesis sistémicas del funcionamiento problemático de cada familia, (idea del paciente índice en terapia familia) donde la base está en "conectar la conducta de un miembro, con la de todos los demás" (Bateson, 1972).

Algunos de los principales aportes de la sistémica, desarrollados en distintos momentos históricos, se encuentran en los modelos de análisis de la cibernética, la teoría general de sistemas y la teoría de la comunicación, tal como se muestra en el siguiente cuadro:

Algunos aportes del Enfoque Sistémico

<p>Análisis de la cibernética</p>	<p>De la Cibernética de primer orden, se extraen lecciones en torno a las nociones de regulación de los sistemas a partir de la operación de <i>ciclos de retroalimentación que se ponen en marcha a partir de la entrada de información a un sistema</i>. La idea de que todo orden posee una organización en todos los niveles sistémicos de la sociedad y la naturaleza, por ende, se pone a disposición del análisis de cualquier sistema, y la familia es uno de ellos.</p> <p>Para la Cibernética de segundo orden no existirían "sistemas observantes", que tengan neutralidad, objetividad. "... la observación requiere observar también al observador como parte interactuante del sistema 'observado' ". Esto ubica a quien observa o interviene como parte estructural del sistema con que se pretende trabajar, o en nuestro caso, intervenir. En el caso del trabajo con familias, esta mirada aporta a considerar el lugar del interventor, y cómo este incide en la definición del problema familiar que se pretende abordar, así como las opciones de estrategias que se implementarán para aportar a su resolución.</p> <p>Desde esta perspectiva somos "interventores o constructores de la propia realidad, todos y cada uno de nosotros somos fundamentalmente responsables de nuestras propias invenciones" (citado en Jutorán, S. 1994). Esto da un espacio a quienes intervienen, pero otorga también un lugar a quienes participan de las instancias de trabajo (como los agentes familiares).</p> <p>Por otro lado, en el ámbito de las Intervenciones no es posible aislar la observación o la intervención de un sistema (en nuestro caso, el sistema familiar) de quien la realiza. Siendo así, tampoco una mirada puede ser completamente objetiva, dado que cada interventor hace sus aportes desde el campo de conocimiento que le brinda su disciplina y enfoque. Es lo que Ylia Prigogine ha llamado como "racionalidad limitada" (1998).</p> <p>Dado esto, y los crecientes niveles de especialización a los que se enfrenta la teoría psicológica y las ciencias sociales en general, desde el aporte de este enfoque resulta indispensable el trabajo con familias desde la interdisciplinariedad, donde se articulen, coordinen y complementen las miradas y técnicas provenientes desde los diversos saberes disciplinares, ya que el trabajo segregado y escasamente colaborativo entre profesiones, sólo afectan la capacidad de abordar integral y comprensivamente las problemáticas familiares, aportando negativamente a su fragmentación y deterioro.</p>
<p>Teoría general de sistemas</p>	<p>Uno de los aportes de esta teoría es el ordenamiento de niveles desde donde es posible entender también a las familias, y en consecuencia, enriquecer las acciones de las disciplinas en este campo. La idea de <i>sistemas, subsistemas y supra sistemas</i> que se vinculan, interactúan, e integran, como parte de las dinámicas internas y externas de los sistemas, contribuyen a ordenar la comprensión del fenómeno familiar (diagnóstico) así como tomar decisiones acerca de los niveles de intervención (tratamiento), según el tipo de problema que debemos enfrentar en el trabajo con las familias.</p>

Dentro de las perspectivas que avanzan en complementar la teoría sistémica encontramos el aporte de la **perspectiva intergeneracional**. Desde esta mirada, la pertenencia a una familia nos determina en aspectos centrales de la identidad, viniendo a definir (más o menos conscientemente) nuestras elecciones de vida en todos los ámbitos. El concepto central es del de "ancestros históricos", que serían aquellas figuras significativas del pasado, desde las cuales llegan influencias de vida relevantes. La perspectiva no deja fuera la incidencia de la cultura o la sociedad en los sujetos, pero se entiende que el ingreso de estos es posterior a la influencia de los propios ancestros (Aylwin y Solar, 2005).

Las mismas autoras plantean que este es un aspecto ineludible, independiente de la tendencia cultural de nuestros países de favorecer el individualismo como valor de referencia. El efecto que ejercen sobre nuestra conformación subjetiva nuestras generaciones previas, no es algo que podamos dejar fuera de la intervención familiar, sino que, por el contrario este es un recurso que puede transformarse en un material enriquecido de cambio individual y grupal.

Retomando a Haley (1980), Aylwin y Solar explican cómo las **elecciones vitales tienen la influencia de las familias de origen**. En este marco, la unión de una pareja puede entenderse como "la conjunción de dos familias que ejercen su influencia y crean un acoopleja red de subsistemas". Desde esta perspectiva, *los*

modelos adquiridos desde la infancia determinan los roles de cada persona en la propia vida, como la conformación de un sistema, donde sus relaciones dejan huella y van trazando caminos y formas de funcionamiento presente y futuro.

En esta misma línea, un concepto básico planteado por Bowen (1991) es el de **diferenciación**, que da cuenta de un proceso continuo entre la *indiferenciación* y la *fusión plena* con los principios de relación planteados por la propia familia de origen. Esto bien puede aportar a la comprensión de los sistemas familiares, y así facilitar el abordaje del trabajo con familias. Para él, la familia es un sistema natural, donde se conjugan elementos emocionales y relacionales, y es esa vinculación la que debe comprenderse para entender los modos de relación de las familias, sus temáticas y problemáticas

Intervención con familias contextualizada

El paso epistemológico propuesto por esta teoría considera la relevancia de considerar a los sujetos o individuos como insertos en su contexto, y como pertenecientes a un sistema relacionado a otros sistemas. En este sentido, el sistema que es el sujeto, o los sistemas que son las familias, no deben analizarse como aislados de su ambiente. Siendo así, desde la Teoría General de Sistemas, y retomando a Brofenbrenner (1979) también **el ambiente es entendido como un conjunto de estructuras seriadas, conformado por diferentes niveles – micro, macro, exo y macrosistema-, tal como se detalla en el cuadro siguiente.**

Niveles que conforman el ambiente

- I. **Microsistema:** entorno más inmediato al sistema, nivel más contextual de los sujetos. En el caso del sujeto, su familia; en el caso de la familia, su entorno inmediato, como su comunidad o barrio.
- II. **Mesosistema:** segundo nivel más externo al sistema, que comprende la relación entre dos o más entornos de la persona. Para el sujeto, la familia y su relación al trabajo, la escuela, etc. Para la familia, la comunidad.
- III. **Exosistema:** tercer nivel, constituido por aquellos contextos o entornos que no incluyen a los sujetos como agentes activos, pero que su orden y funcionamiento sí afecta a los integrantes de cualquier sistema que lo integre en sus oportunidades de desarrollo (por ejemplo, cambios en la escuela, el barrio, la organización comunitaria, puede ser que no sea directamente participe, pero sí afectará a los miembros).
- IV. **Macrosistema:** nivel de entorno que se identifica a un sistema de carácter socio-cultural que involucra el conjunto de “creencias, tradiciones, valores, leyes, etc., que caracterizan a la cultura o sub-cultura” de pertenencia.

La teoría sistémica se basa en esta idea de sistemas insertos en ambientes, que a su vez son sistemas que se relacionan entre sí, que integran unos a otros, generando lógicas de mutua influencia. Siendo así, desde esta perspectiva, el **trabajo en red es permanente e ineludible**, e involucra de manera constante la mirada **relacional y vincular** de los integrantes de la familia al sistema familiar o de la familia al entorno al cual pertenece. En este sentido, se releva la dimensión de sujeto social, afirmado al entramado social que lo sostiene, tanto al niño, niña y adolescente, como a su familia, quienes no están aislados, sino dentro de una comunidad. El trabajo en red supone coordinarse e intervenir con los sistemas relevantes e influyentes para generar sinergias y procesos de cambios sostenidos. Al mismo tiempo, la idea de Red, se vincula a un tipo de intervención que promueve el fortalecimiento de lazos sociales, entendiendo por ese entramado, el conjunto de lazos, relaciones, vínculos e intercambios entre sujetos, comunidades, colectivos e instituciones.

Es decir, la intervención en un contexto y una comunidad específica debe incorporar la mirada contextual relacional que considera una dimensión interaccional, de manera que es posible sostener que las conductas de los individuos no son independientes entre sí y conforman una compleja dinámica de relaciones. En segundo lugar, esta mirada considera el contexto, lo que quiere decir que se interviene considerando no sólo las características individuales, sino también las relaciones, los recursos disponibles y las fortalezas presentes tanto

en los individuos como en el grupo familiar y comunitario. De esta manera se vuelven relevantes -como parte de esta particular forma de ver los problemas sociales- el enfoque comunitario y el trabajo de redes sociales. Por otra parte, el profesional o el equipo que interviene son también un actor más del sistema, con sus limitaciones y su subjetividad en la comprensión de la situación, por lo cual hay que estar conscientes de los efectos que producimos a través de nuestras interacciones con la familia.

En los aportes más actuales de la teoría en este ámbito (o bien sus derivaciones) tenemos lo propuesto por el **Enfoque Ecológico**. La idea de ecología incorpora la idea de hábitat natural y la dependencia e interdependencia que existe en hombres y mujeres con éste, en su desarrollo. En este marco³, es relevante, para el trabajo con familias, la atención en el medio económico, político, educativo o ambiental en el cual se desenvuelven los sujetos, y cómo esta familia se relaciona con dicho entorno, dada la influencia que éste tiene en cada sujeto y en la familia en su conjunto. Ejemplo de ello es la aplicación de la perspectiva ecológica en el trabajo social, que permite focalizar simultáneamente en las personas y sus contextos, en lo comprensivo, pero también en lo práctico, favoreciendo “habilidades para trabajar con individuos familias y grupos, y en contextos grupales, organizacionales y culturales” (Aylwin y Solar, 2005). Así se da valor, en la constitución personal y familiar, a la relación que se establece a la naturaleza, el país, el pueblo, el lugar de origen, etc. En esta línea, el ambiente otorga cierta seguridad, también necesaria para una adecuada adaptación personal y social.

3. Enfoque de Género

La perspectiva de género fue aportada por el feminismo militante del siglo pasado, con el fin de explicar la desigualdad entre varones y mujeres, y supone la construcción histórica – social y cultural, *mas no natural*, de lo femenino y lo masculino. El género nos remite a las características socio históricas que le son atribuidas a los sexos, elaboradas en base a las diferencias sexuales⁴. Lo trascendental del aporte del feminismo, es su **distinción entre lo biológico y lo cultural**, que traslada el problema del Género y la desigualdad entre hombres y mujeres, al terreno de la voluntad y la responsabilidad humana.

El Enfoque de Género es una “forma de observar la realidad con base en las variables “sexo” y “género”, y sus manifestaciones en un contexto geográfico, ético e histórico determinado. Este enfoque permite visualizar y reconocer la existencia de relaciones de jerarquía y desigualdad entre hombres y mujeres, expresadas en opresión, injusticia, subordinación y discriminación, mayoritariamente hacia las mujeres”⁵.

Así, cuando hablamos de género, nos referimos a **relaciones de poder y desigualdad estructural entre los sexos**, cuyas manifestaciones alcanzan todas las esferas de la vida social y privada (León, 2005, en Valdivieso 2009), incluida la Familia. Esta es la razón por la cual resulta fundamental incorporar un enfoque de género al contexto de la intervención con familias, pues ella está cruzada por las construcciones y mandatos sociales a sus miembros y es el espacio en que, para bien o para mal, se reproducen, construyen y perpetúan prácticas de desigualdad, y poder.

“La mirada desde el género permite hacer una serie de distinciones relevantes para la intervención.

Desde los aspectos asociados a la constitución de identidad, como la importancia de la asignación de

³Ver Aylwin y Solar (2002): “Trabajo Social Familiar”.

⁴Guzzetti, L. (2012) La perspectiva de género. Aportes para el Ejercicio Profesional. Revista debate público, reflexión de Trabajo Social.

⁵Batres, G. (1996): Ponencia “La perspectiva de género como modelo de Análisis de la violencia familiar y El consumo de alcohol y otras drogas”. Montevideo, Uruguay.

⁶Girón, A. (2009) Género y globalización / coordinado por Alicia Girón. - 1a ed. -Buenos Aires : Consejo Latinoamericano de Ciencias Sociales – CLACSO.

roles a hombres y mujeres, que definen una serie de comportamientos, hasta la importancia de la igualdad de derechos que obliga a una reflexión constante en torno a los sistemas de creencias de género y acciones que apunten a la garantía de que el género no será un elemento de discriminación ni entorpecerá la equidad entre hombres y mujeres”.

Familia y Género

Tradicionalmente se ha entendido que el *espacio de la familia está separado de lo público*, siendo lo público lo que queda puertas afuera, justamente separado del ámbito privado. El modelo tradicional de familia es aquel que mantiene una relación directa con esta visión de esferas separadas (público-privado). A nivel de las políticas sociales, este modelo se traduce en un régimen “familista” (Rosario Aguirre, 2007) donde las familias son las principales responsables del bienestar de sus integrantes y al Estado no le corresponde mayor participación en las temáticas familiares.

En efecto, tras el desmantelamiento del Estado de bienestar en Chile, las familias se constituyen como el principal, sino el único, soporte social para el individuo. Eso viene de la mano de un proceso de individualización de las personas y desregulación de las instituciones, lo que implica que las familias se ven obligadas a la autosuficiencia en la satisfacción de sus necesidades. Este proceso redundará en la **limitación de la regulación pública del cuidado y protección** y por consecuencia en su *privatización* (SERNAM, 2002).

Al mismo tiempo, se instala la **precarización y devaluación del trabajo**, lo que sumado a la **incorporación de las mujeres al mundo laboral y al nuevo sitio de niños y niñas en base al reconocimiento de sus derechos**; impactan la legitimidad del padre industrial. A esto se agrega el debilitamiento legal del padre tradicional con reformas jurídicas como la ley de violencia intrafamiliar, la nueva ley de filiación, el régimen matrimonial de gananciales y cambios en la potestad marital. (Ximena Valdés, 2005).

Sin embargo, con el advenimiento de las transformaciones en la sexualidad, y por ende, en la parentalidad, producto entre otras cosas de las conquistas del movimiento de las mujeres, se ha reconfigurado el cuadro social dentro del que se ubica la familia. Ahora el lugar de las familias se encuentra justamente en el *deslinde entre lo privado y lo público*. De esta manera, se entiende que **cuando una familia cría a un/a hijo/a, se está también formando un/a ciudadano/a**, lo que pone de manifiesto la necesidad de un modelo que incorpore la participación activa del Estado y las políticas públicas respecto de la familia, otorgando especial atención a las relaciones de género al interior de ésta. En efecto, el Estado chileno ha avanzado en el desarrollo de instrumentos y normativas al servicio de la familia, con avances discutibles en el enfoque de género, tales como la Ley de Violencia Intrafamiliar y la Ley de Tribunales de Familia, quienes derivan a los NNA y sus familias a los programas de SENAME operados por instituciones.

En la actualidad, no sólo las mujeres aportan económicamente más a las familias, sino que en muchos casos son las únicas sostenedoras de ésta⁷. En relación a lo anterior, es relevante mirar la **transformación de la**

⁷Desde un perspectiva de género, resulta significativo que los **nuevos papeles de las mujeres en los mercados de trabajo** y la creciente inestabilidad laboral de los varones, crean nuevos escenarios al interior de las familias, donde el papel de proveedor económico único ha dado paso a familias con múltiples proveedores económicos, comenzándose a vislumbrar **cambios también en la provisión de los afectos y cuidados, con más varones integrándose a esta esfera**.

De hecho, un desarrollo importante en la evolución de las familias en Chile tiene que ver con la aparición de una **proporción significativa de hogares monoparentales** (25,6% de familias sólo con madre o con padre, según Casen

parentalidad en el modelo de familia en Chile y los cambios en el papel del padre. Al respecto, se plantea que las transformaciones en la familia se dan en el marco de un tránsito desde la familia moderno-industrial, con arreglo de padre proveedor económico y madre administradora del hogar, hacia una familia “relacional” donde priman las relaciones afectivas y la lógica de los sentimientos por sobre los imperativos de las normas (Ximena Valdés, 2005). Ello ocurre como consecuencia de la pérdida de influencia del modelo de Estado de bienestar que generó al “padre industrial” -versión moderna del padre que reemplazó al padre “magistrado” y “soberano” del orden tradicional-, cuya autoridad venía siendo erosionada por el Estado desde mucho tiempo antes, en el marco de un espacio familiar moderno-industrial de relaciones más horizontales.

Es así como lo que caracteriza el cambio de las familias en Chile durante el siglo XX es un **proceso de des-institucionalización**, con aumento en las separaciones y caída en la tasa de nupcialidad a la par del aumento del número de convivencias, lo que se traduce en porcentajes muy mayoritarios de niños/as nacidos fuera del matrimonio. Aunque en este proceso se observa una fuerte tendencia a la nuclearización de las familias, lo que da lugar a la **diversificación de las formas familiares**, lo más relevante es el incremento de las familias matricentradas –es decir, aquellas en que la provisión económica se ha desplazado del padre a la madre- tanto extensas como nucleares. El siguiente cuadro aporta más antecedentes en relación a estas nuevas formas de familia.

Caracterización de las nuevas formas de familia matricentrada

Si bien se ha tendido a homologar la situación de las familias monoparentales de jefatura femenina con mayor vulnerabilidad social, existen investigaciones que demuestran que **estas familias no son necesariamente las más pobres** y que, por el contrario, muchos hogares encabezados por mujeres se forman o permanecen porque las mujeres pueden de alguna manera sostenerse económicamente (García, 2005).

La investigación sobre familias monoparentales de jefatura femenina en el contexto de América Latina concuerda también en que, desde el punto de vista de la calidad de vida, **estas familias otorgan grandes ventajas a las mujeres**. Tanto la violencia intrafamiliar, como la dependencia económica, la falta de legitimidad para realizar proyectos personales y otras constricciones que impiden a las mujeres el ejercicio de su ciudadanía social se ven contrarrestados en el contexto de familias de jefatura femenina.

Además, se observa que **estas mujeres jefas de hogar, a diferencia de sus pares casadas, encuentran más apoyo entre los otros integrantes de la familia en las tareas domésticas**, lo que implica algún grado de alivio en el trabajo de cuidados. No obstante, estas familias *no dejan de evidenciar tensiones en sus dinámicas internas*, mostrando, por ejemplo, dificultades para la mantención de relaciones democráticas entre madres e hijos/as (Batthyány, 2000).

Sin embargo, **estas nuevas estructuras familiares no implican necesariamente nuevas formas de relacionarse en las familias**, puesto que vivimos una “tradicción selectiva”, consistente en que ciertas prácticas de la tradición son elegidas y acentuadas, mientras otras son omitidas y excluidas. A nivel más profundo, algunas de las significaciones asociadas son reinterpretadas o presentadas bajo formas que soportan otros elementos presentes en el seno de la cultura dominante (Valdés, 2005).

2006). La mayor parte de estas familias están bajo la jefatura de una mujer soltera o separada, que enfrentan un aumento sustancial en las responsabilidades y el trabajo dentro de las familias. Lo anterior presenta una problemática de género que tiene un doblez sutil para la generación de programas de intervención y que guarda relación con cómo construir una mirada que privilegia a las mujeres pero que no excluya a los hombres.

Los cuidados dentro de la familia

Se define el cuidado como la provisión diaria de atención social, física, psíquica y emocional a las personas. Esta provisión puede asumir distintas características que variarán desde formas voluntarias, profesionales, remuneradas o no remuneradas.

El cuidado además se corresponde con el **vínculo emocional** entre el que brinda cuidados y el que los recibe, un vínculo por el cual el que brinda cuidados se siente responsable del bienestar del otro y hace un esfuerzo mental, emocional y físico para poder cumplir con esa responsabilidad. Por lo tanto, cuidar a una persona es hacerse cargo de ella.

El cuidado incluye todo un espectro de prácticas y significados sociales, y puede ser remunerado o no, sobre la base de un acuerdo, voluntario, profesional o en virtud de una obligación moral. Que el cuidado goce de más o menos valoración social y/o económica es una consecuencia de elecciones políticas, valoraciones culturales compartidas y, por supuesto, de las estructuras de género (Batthyány, 2000).

Es precisamente por medio del cuidado que la identidad de género de las mujeres es construida. La posición de las mujeres en la familia, sus oportunidades en el mercado de trabajo, sus relaciones con parientes, todos son definidos en términos de su potencialidad de brindar cuidados y de la realización de su capacidad de cuidar. Cuidado y femineidad son dos caras de la misma moneda, están mutuamente relacionados. Así, básicamente, se concibe al cuidado como una actividad femenina generalmente no remunerada, sin reconocimiento ni mayor valoración social.

Expresión de esta construcción de feminidad ligada al cuidado, es la que ocurre en el ámbito doméstico, donde la inequidad en la distribución de las responsabilidades domésticas entre los géneros, es hoy, uno de los más grandes obstáculos para que las mujeres puedan ejercer una ciudadanía social efectiva. De hecho, todas las definiciones de cuidados y responsabilidades familiares concuerdan en tratar esto como uno de los temas sustantivos más directamente relacionados al real ejercicio de la ciudadanía social de las mujeres.

A la vulnerabilidad de la estructura de cuidados, se suma la diferencia que existe entre los ciclos vitales de hombres y mujeres, donde la etapa de incorporación laboral de los hombres los encuentra dedicados exclusivamente al trabajo remunerado, mientras que las mujeres que trabajan remuneradamente distribuyen su tiempo entre esta actividad y las labores domésticas a las que entran mediante un contrato tácito de cuidado en esta etapa.

Parte de esta vulnerabilidad de la estructura de los cuidados se manifiesta en un creciente “déficit del cuidado”, que es producto de la creciente incorporación de mujeres a los mercados laborales ya que, como se ha señalado, son ellas a quienes se adscriben genéricamente a las actividades del mismo, y no se ve acompañado por la correspondiente incorporación de los hombres a los ámbitos del trabajo doméstico.

En el ámbito público, el déficit de cuidado se ve, entre otros indicadores, en la insuficiencia de atención que prestan las políticas sociales a la situación de las madres y mucho menos a la de los padres.

Género e Intervención Social

Incluir el Enfoque de Género en la intervención social, implica buscar transformar, mediante un cuestionamiento crítico, aquello que la cultura y la sociedad han definido como propio de los géneros. Es al mismo tiempo buscar avanzar en relaciones igualitarias y equitativas formas de distribución del poder.

Toda intervención social (sean políticas públicas, programas o proyectos) tienen un impacto sobre la construcción social del género y las relaciones de género. Dicho de otro modo: no existen intervenciones sociales “neutras” respecto del género. Si se pretende mejorar la vida de las personas resulta imprescindible conocer ¿en qué modifica o influye el género en sus oportunidades de acceder a tal mejora? ¿De qué forma participa la construcción social de género en la situación o problema que vive?

Del mismo modo que las intervenciones no son neutras, los interventores e instituciones intervinientes tampoco lo son, lo que implica una especial atención en las construcciones de género de quienes intervienen con hombres, mujeres, niños, niñas y adolescentes, pues esas construcciones se ponen en juego para comprender la situación en la que se encuentra la familia, y en el posterior proceso de intervención y sin darse cuenta, pueden estar reproduciéndose mandatos sociales asociados a los roles y funciones esperadas para cada actor de la familia.

La intervención social con enfoque de género debe promover la transformación de las relaciones de poder, liberar a los integrantes de la familia de los mandatos hegemónicos y construir nuevas prácticas que permitan equidad y mayor bienestar en el sistema familiar. En dicho contexto, las intervenciones de género hoy promueven no los derechos de las mujeres, sino también nuevas construcciones de masculinidades, lo que se traduce en un sustrato distinto al tradicional para la crianza, que aporta con elementos que suman al buen trato y la protección de los niños, niñas y jóvenes.

Participación

La Participación Infantil “supone colaborar, aportar y cooperar para el progreso común, así como generar en los niños, niñas y jóvenes confianza en sí mismos y un principio de iniciativa. Además, la participación infantil ubica a los niños y niñas como sujetos sociales con la capacidad de expresar sus opiniones y decisiones en los asuntos que les competen directamente en la familia, la escuela y la sociedad en general. De igual forma, la participación infantil nunca debe concebirse como una simple participación de niños y jóvenes, sino como una participación en permanente relación con los adultos, y debe ser considerada como un proceso de aprendizaje mutuo tanto para los niños como para los adultos. Al mismo tiempo, es importante subrayar que la participación social es un derecho humano esencial de toda persona, y una sociedad puede considerarse democrática cuando todos sus ciudadanos y ciudadanas participan. La participación es uno de los componentes más importantes de la construcción la democracia y, a través de ella, se contribuye a asegurar el cumplimiento de otros derechos” (Tema 11 Participación Infantil en Cuadernos de formación para el profesorado, ONG Enredate-UNICEF).

En este sentido, para esta propuesta entendemos que la participación hace referencia a los distintos modos en que los niños, niñas y adolescentes son integrados en la intervención desde el ingreso, pasando por el diagnóstico y la intervención, hasta la evaluación y el egreso del programa. Un aspecto de esta participación dice relación con el protagonismo que niños/as y adolescentes deben tener en el diseño y puesta en marcha de las actividades concretas del programa, sin embargo, los modos de participación pasan también por tomar en cuenta la opinión, informar oportunamente, respetar la voluntad de las personas, entre otros.

La participación en el proceso de toma de decisiones y de intervención de los programas, exige que los sujetos atendidos sean informados, escuchados en sus opiniones y luego involucrados en el diseño y puesta en marcha de la intervención. Un elemento fundamental para que el proceso de decisión sea participativo es, el consultar directamente a los implicados, sean estos los sujetos mismos de intervención (niños, niñas y adolescentes), sus familias o los programas de la red de los que participan o forman parte.

Un aspecto importante para que la participación pueda lograrse es que se establezcan mecanismos efectivos de participación como consentimientos informados, retroalimentación permanente, co-construcción del plan de intervención, entre otros.

II. LINEAMIENTOS Y SUGERENCIAS PARA EL PROCESO DE INTERVENCIÓN CON FAMILIAS POR FASES

En esta sección se presentan lineamientos para cada uno de las fases del proceso de intervención: **Ingreso**, dentro del cual se incluye la acogida, encuadre y elaboración del Plan de Intervención Individual, **Desarrollo** del proceso de intervención y **Cierre de la intervención**.

Para cada una de estas fases se presentan objetivos, énfasis prácticos relevantes derivados de los enfoques de derechos, sistémico y de género y una metodología sugerida planteada para abordar cada una de las fases:

Objetivos según fase de la intervención

Fase	Objetivo general	Objetivos específicos
Fase 1: Intervención con familias en el ingreso y profundización diagnóstica.	<ul style="list-style-type: none"> Co-construir con la familia el sentido del proceso de intervención. 	<ul style="list-style-type: none"> Co-construir un vínculo de respeto entre el NNA, la familia y los interventores. Hacer partícipe a la familia en la elaboración del diagnóstico de intervención Co-construir, con el NNA y su familia, el Plan de Intervención Individual.
Fase 2: Intervención con familias en el desarrollo de la intervención de los programas.	<ul style="list-style-type: none"> Desarrollar destrezas individuales y dinámicas familiares tendientes a aumentar la protección de los/as NNA en su entorno 	<ul style="list-style-type: none"> Favorecer el desarrollo de competencias parentales en adultos responsables y significativos del NNA. Favorecer el desarrollo de conductas protectoras por parte de los integrantes del grupo familiar. Promover la inserción de la familia en el contexto comunitario.
Fase 3: Intervención con familias en el cierre	<ul style="list-style-type: none"> Consolidar los avances y logros del proceso de intervención por parte de la familia. 	<ul style="list-style-type: none"> Desarrollar una revisión de la trayectoria de la intervención junto al NNA y la familia que permita evaluar sus logros. Fortalecer los avances Anticipar, planificar y ejecutar acciones de cierre de la intervención con el NNA y su familia, para aumentar resultados y la sustentabilidad de los cambios.

FASE 1: INTERVENCIÓN CON FAMILIAS EN EL INGRESO Y PROFUNDIZACIÓN DIAGNÓSTICA

El sentido general de la **etapa de ingreso e inicio de la intervención** es desarrollar un vínculo entre el NNA, su familia y los responsables del proceso de atención tal que facilite éste, vínculo basado en el respeto, la confianza, la escucha activa y el buen trato. Esta relación es el medio a través del cual se buscará el logro de los objetivos de la intervención. El establecimiento de la relación es parte de las condiciones para desarrollar el proceso de intervención o el trabajo con la familia.

Además, este vínculo habrá de guiarse por ciertos principios, como la promoción de la participación de los actores familiares en el proceso de intervención, poniendo en el centro las necesidades del o los NNA en torno a la situación de vulneración vivida y sus características particulares, considerando la etapa del ciclo vital individual en que se encuentra él/ella y su familia.

En lo específico, esta propuesta contempla lineamientos para el inicio de la intervención en la entrevista de ingreso; para la fase de profundización diagnóstica, y para la definición de los Planes Individuales de Intervención, en sus objetivos para niños/as, familias y comunidad.

Para profundizar en este tema se deben revisar los Power Point “ESQUEMAS VINCULARES” y “PRINCIPIOS BÁSICOS DEL ENCUENTRO DE ACOGIDA (Depto CID, Documentos Técnicos)

El cuadro siguiente muestra los objetivos de la etapa de **Inicio e Ingreso al Programa**:

I. OBJETIVOS

Etapa	Objetivos	Objetivos específicos
1. Intervención con familias en el ingreso y profundización diagnóstica	<ul style="list-style-type: none"> Co-construir con la familia el sentido de la intervención. 	<ul style="list-style-type: none"> Co-construir un vínculo de respeto y confianza entre el NNA, la familia y los interventores. Co-construir con la familia en la elaboración del diagnóstico y/o profundización diagnóstica Co-construir, con el NNA y su familia, el Plan de Intervención Individual.
Objetivos Transversales	<ul style="list-style-type: none"> Realizar acciones que contribuyan a interrumpir la situación de vulneración. Favorecer el desarrollo de las dinámicas familiares protectoras. Evaluar en conjunto con la familia y el NNA, el desarrollo y resultados de la intervención. 	

II. LOS ENFOQUES TEÓRICOS

Enfoque de Derechos al inicio de la intervención

Este enfoque nos invita a pensar el espacio de intervención social y el quehacer de los profesionales, a la luz de las necesidades de los NNA y las familias, poniendo en el centro el desarrollo de sus capacidades para ejercer como sujetos de derechos. Se busca que la relación con los profesionales, les permita a los NNA y a las familias, ejercer una actoría social y ser partícipes en la construcción del trayecto que se inicia en la institución.

Desde el principio de los encuentros, buscaremos que la familia acepte el desafío de convertirse en un espacio favorable para el desarrollo de los NNA y para que éstos ejerzan plenamente sus derechos. En esta materia, resulta central tomar en consideración lo siguiente:

1. Pensar en el NNA y a los integrantes de la familia como sujetos de derechos, introduciendo a todos estos actores en esta (nueva) forma de pensar, lo que se puede traducir en:

- Organizar los espacios de atención a las familias de modo que éstos inviten a conversar.** Espacios acogedores que favorezcan la circulación de la palabra, que disminuyan la resistencia o precepción de amenaza (mesas redondas, asientos acogedores). Estos espacios se complementarán con el equipamiento y disposición de los espacios para la atención de los NNA considerando su edad, estatura, presencia de necesidades especiales.

Esta puede ser una *experiencia de modelaje* para los adultos responsables y demás familiares que también acudan a los programas, aportando cambios positivos en la familia tendiente a visibilizar a los NNA y sus necesidades y también a las necesidades de la familia, primero en la intervención y luego

también en los espacios familiares y comunitarios. Estas estrategias bien pueden incidir sobre el desarrollo de habilidades esperadas en los NNA y sus familiares.

- Dar un espacio a la familia para la **expresión a las emociones asociadas a la vulneración, al proceso legal vivido y al ingreso al programa; así como contener y favorecer la elaboración de estas vivencias**. Es decir, transitar de una intervención que se origina sobre emociones negativas propias de la vulneración hacia una confianza en el lazo terapéutico y en la alianza para el proceso reparatorio. El ingreso al centro suele ser obligado, las familias llegan desesperanzadas y con desconfianza acumulada en el contacto con las instituciones que poco conectaron con sus emociones y con sus necesidades. Todo esto constituye un contexto desafiante para los equipos de la Fundación.
 - **Generar espacios para las preguntas y dudas de las familias en tanto sujetos de derecho, entregando la información necesaria para que contextualicen su presencia en el programa**. Se trata de información tal como las causas del ingreso, las características del centro y sus normas, sus profesionales, las etapas del proceso de la intervención, su alcance, sus limitaciones y su finalidad. Todo ello debe hacerse con respeto por las necesidades de la familia y el NNA, permitiéndoles empoderarse del proceso iniciado.
 - En la misma línea, se debe **velar por la privacidad del NNA y su familia y las temáticas por las que fueron derivados al programa**, como un derecho que ha de ser protegido por los profesionales y técnicos. Pero, al mismo tiempo transmitir claramente las condiciones de trabajo del centro, el **tipo de vínculo que se propone establecer**, el cual tiene el fin de la reparación de la vulneración que ha vivido en NNA y potenciar el rol protector de las familias hacia sus hijos/as. En este sentido, si bien hay un respeto por la privacidad de cada cual, el programa tiene un compromiso con la protección del bienestar de los NNA y la familia durante su paso por la institución. Siendo así, el respeto por dicha privacidad y la confidencialidad en la información entregada, tendrá éstos como límites.
 - En el ámbito del lenguaje, también se requiere manifestar **respeto e integración de las formas cómo las familias nombran sus experiencias y relaciones**. Los NNA y sus familias ingresan al programa a partir de la experiencia de vulneración vivida por el NNA, por ende, no siempre es menester comenzar la conversación por el daño o por el trauma, porque de todas formas, tarde o temprano, siempre se llegará a ello. En esos términos, se requiere poner en práctica una *ética del lenguaje*, respetando las denominaciones y la comprensión que los integrantes de la familia y el NNA hacen respecto a sus experiencias.
- 2. Pensar desde el enfoque de derechos también implica poner atención a quienes son los sujetos, a cuáles son sus necesidades y a cómo es su contexto, ajustando las técnicas utilizadas a estas características, de modo de darle pertinencia a la intervención.**
- En este sentido, resulta importante considerar que tanto la problemática por la cual llega la familia, así como la intervención que realizamos, están situadas en un tiempo y espacio determinados y se ven afectadas por el contexto en el que se desarrollan. Asimismo, es importante evaluar en qué medida pesa en las problemáticas el factor intercultural (distintas perspectivas según las diferentes culturas) en un marco de respeto de las diferencias culturales cuando estas no implican vulneraciones.
- 3. Buen Trato:**
- Desde el enfoque de derechos es importante poner énfasis al buen trato, que debe ser ejercitado desde los contactos iniciales y por todos los integrantes del equipo. La atención a la familia desde los primeros contactos bien puede convertirse en una experiencia demostrativa y educativa en torno a las

prácticas bien tratantes ante los adultos responsables que asisten al proceso y de éstos con los NNA. De esta forma, podremos aspirar a generar cambios viables y sostenibles más allá del contexto de la intervención.

4. La Participación en el proceso:

- El proceso de intervención en su etapa de inicio llega hasta la **elaboración del Plan de Intervención, instrumento que desde la perspectiva de derechos debiera ser construido con el NNA y la familia.** Los niveles de participación pueden ser diferenciales en cada caso y durante sus diferentes etapas, pero se espera que ésta vaya de una participación meramente consultiva -donde mostramos una propuesta de objetivos y metodologías a la familia, y ella asiente (o no) al ofrecimiento- a una cada vez más activa y protagónica—donde ellos podrían priorizar, elaborar o ajustar el foco de la intervención, o las formas de abordarlo junto a los profesionales.

Enfoque sistémico al inicio de la intervención

Como ya señalamos, el enfoque sistémico plantea que cualquier situación de vulneración que ha debido enfrentar un NNA, tiene un marco comprensivo en un sistema y un entorno, que es la familia y su comunidad. También planteamos que el sistema familiar se configura en lógicas de interacción entre actores, reflejadas en su forma de comunicarse, que a su vez responde a la historia transgeneracional de vínculos del grupo familiar entre sí y de éste con su contexto o ambiente.

La intervención debe involucrar no sólo una perspectiva sistémica para la comprensión y diagnóstico de los fenómenos de vulneración de derechos, sino que en términos prácticos, la intervención desde su inicio debiera sumar al grupo familiar en el proceso de resignificación y reparación de la vulneración que comienza.

De este modo, **se sugiere incorporar al proceso de intervención desde las primeras sesiones a la mayor cantidad de actores relevantes del sistema.** Pese a que los equipos de la Fundación coinciden en ello, muchos plantearon también que en la práctica resulta difícil de lograr. Para enfrentar esta dificultad, se sugiere tener en cuenta las siguientes recomendaciones para la intervención:

1. Para identificar a los miembros del sistema a incorporar en el proceso, **resulta importante preguntar a las figuras parentales y marentales y a los/las NNA en la fase diagnóstica quiénes han sido los actores que han estado presentes en los momentos significativos de su vida** —lo que se vincula con el concepto de “parentalidad social”⁸. Indagando con el NNA, es posible ver que existen actores que pueden hacerse parte del proceso, además o en vez del padre o la madre o cuidador/a. Por ejemplo, quien hizo la denuncia, quien cuida a los NNA cuando se enferman u otros que se visualicen como garantes de su protección.
2. En relación a la **presencia física de los integrantes de la familia en el espacio de la intervención**, se puede considerar **la gradualidad** en el aumento de su presencia, o bien pensar en **la asistencia de ciertos integrantes en situaciones aisladas o específicas** en lo que vaya del proceso. Todo lo anterior, en el contexto de una planificación que responda a las particularidades de cada caso, a las necesidades

⁸Parentalidad Social: Concepto que se distingue del de la parentalidad biológica, buscando poner el acento, no en la capacidad de procrear o dar la vida a una cría, sino en las capacidades prácticas que tienen los agentes para cuidar, proteger y educar a sus hijos, asegurándoles un desarrollo suficientemente sano, tarea que puede ser llevada a cabo no sólo por los padres biológicos.

manifiestas del NNA y sus acompañantes y al análisis de profesionales en instancias de supervisión y asesoría.

3. **Se requiere traer a la intervención a la mayor parte de miembros del sistema.** Ello no implica necesariamente lograr que todos lleguen presencialmente a la intervención, sino que en algunos casos puede ser suficiente, o incluso aconsejable, que sólo estén presentes simbólicamente. Esto quiere decir por ejemplo que no es necesario que la abuela esté siempre presente para ser un actor relevante en la intervención. Al respecto, será tarea del equipo identificar de cuáles actores se requiere, en lo posible, presencia física, y de cuáles no, además de buscar las formas para hacer presentes a los que no lo están si es relevante para el proceso de intervención.
4. Para “traer” al espacio de intervención a aquellos integrantes del sistema de los cuales sólo se demande presencia simbólica, se recomiendan técnicas de apoyo al diagnóstico, tales como la construcción de genogramas y ecomapas familiares, integrando allí al mayor número posible de integrantes; y sesiones en que se represente a la persona de diversas formas: gráficas, dramáticas, anclaje, de manera de ubicarlo como un interlocutor en el abordaje de ciertas temáticas. Esto se puede ayudar con medios escritos, de manera de hacer entrega de productos construidos por el NNA y los familiares presentes en las sesiones en el centro, en momentos futuros.
5. Si bien se sugiere que los espacios de intervención cuenten con una participación creciente de los integrantes del grupo familiar, es de esperar poca constancia o una asistencia intermitente a las sesiones. Ante esto se recomienda el desarrollo de sesiones auto contenidas, cuyo éxito no dependa de la asistencia (o no) de algunos de los integrantes en tramos largos de la intervención. Desde este punto de vista, la continuidad del proceso se juega hacia las sesiones ya vividas, y no hacia adelante, donde existe incertidumbre de la capacidad de convocatoria que pueda tener un proceso con tantos actores. Dar continuidad terapéutica hacia atrás, requiere de la destreza técnica de los profesionales, que bien puede ser abordada en equipos de trabajo para su entrenamiento, desde el inicio y hasta el final de la intervención.
6. **Para contactar a los actores en la fase inicial, debieran agotarse todas las posibilidades de encuentro a las que pueden tener acceso los interventores:** ir al territorio, conocer a los diferentes actores, conectar redes, y ampliar la convocatoria al centro. Se destaca la importancia de salir al territorio por parte de psicólogos y trabajadores sociales (y educadores, cuando los hay), y buscar a los referentes del NNA en la familia, adaptándose a las posibilidades del grupo familiar (día, horario, modalidad de encuentro, etc.).
7. De particular importancia resulta **incorporar desde el comienzo de la intervención las redes institucionales que se vinculen o se hayan vinculado con la familia y el NNA**, para indagar antecedentes y sumar información al análisis que permita una comprensión más integral del caso. Estos lazos iniciales con actores de la red, además de brindar información diagnóstica de relevancia, puede generar condiciones para acciones posteriores que busquen sumarlos como un recurso al proceso, potenciando su rol de co-garantes de derechos. También puede aportar a la coordinación de actividades del programa con otros actores institucionales, en aras de evitar la sobre intervención del NNA y familias.
8. Finalmente, se plantea la necesidad de *ser cuidadosos* con relación a **la opción de la familia respecto a “abrir” su situación o no hacerlo frente a terceros** cuando sumamos a integrantes de la red social del sistema familiar al espacio de la intervención. Al respecto, la distinción de lo público y lo privado es un tema complejo que requiere análisis caso a caso de modo de lograr algún consenso que sustente la decisión de “entrometerse” o no en temáticas complejas para la familia o algunos de sus integrantes. Ello debe hacerse con criterio y resguardando de buena forma la información privada.

Enfoque de Género al inicio de la intervención

El enfoque de género plantea que la familia se ha visto expuesta a una serie de cambios históricos y sociales, que redundan en la redefinición de los roles en torno a la sexualidad, la reproducción, y por ende, la parentalidad/marentalidad y el cuidado infantil. Todo esto ha decantado en efectos innegables en las condiciones de desarrollo de los NNA, particularmente en cómo la familia ejerce su rol de cuidado y protección.

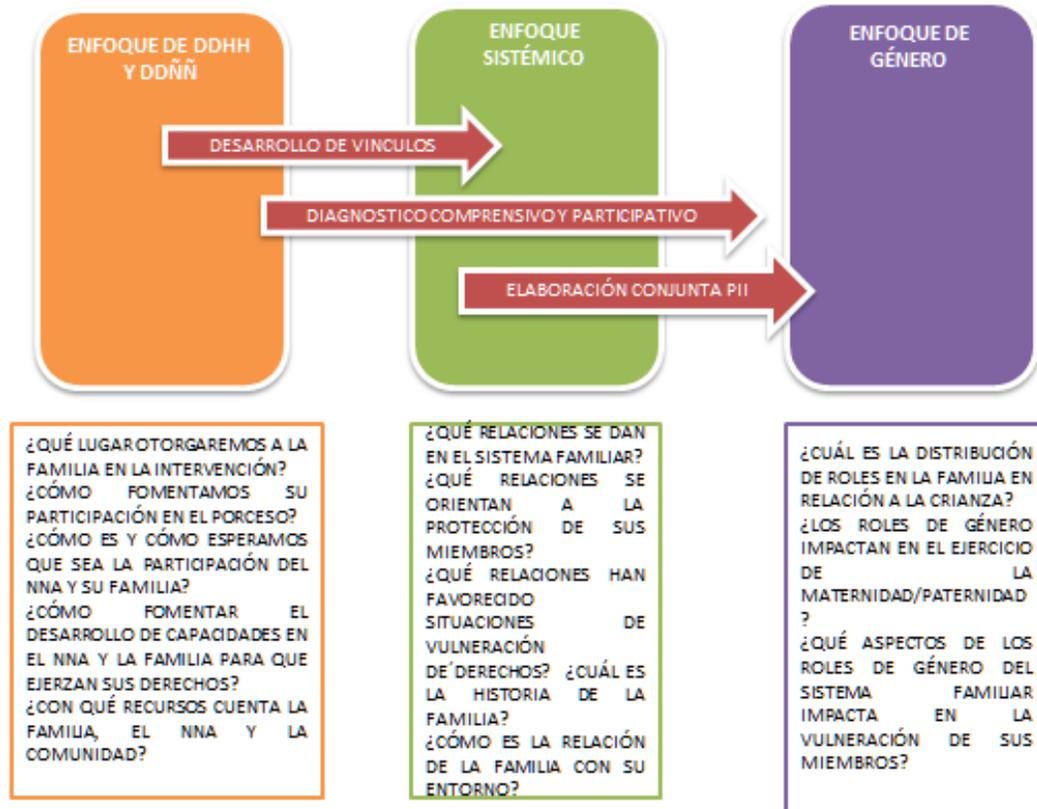
En esta materia compartimos la relevancia de “aterrizar el enfoque de género a la intervención”, dado que si bien tenemos consenso en cuanto a las grandes declaraciones, también coincidimos en los desafíos a los que nos vemos enfrentados a la hora de llevarlas a la práctica en el quehacer cotidiano. Algunas ideas que nos permiten este aterrizaje son las siguientes:

1. **Se recomienda realizar el diagnóstico con perspectiva de género.** Además de, en lo posible, incorporar presencialmente o simbólicamente a la(s) figura(s) masculinas del sistema familiar en este proceso, ello implica aspectos tales como:
 - **La identificación del tipo de jefatura**, la identificación de roles, funciones y jerarquías en la familia, y cómo esto afecta (o no) las posibilidades de desarrollo del NNA y las dinámicas familiares protectoras.
 - **La visualización de estereotipos de género en estos roles**, especialmente en aquellos asociados a la crianza y sus eventuales efectos en la limitación del desarrollo y crecimiento futuro del NNA, y también en sus impactos en la comprensión y el abordaje de la dinámica de vulneración que trae al NNA y su familia al programa.
 - **La indagación en las pautas de crianza**, la experiencia de las figuras marentales/parentales, de ser hijos e hijas, el ejercicio de maternidad/paternidad de los adultos, el lugar del maltrato en la dinámica entre hombres y mujeres y adultos y NNA en la familia, y cómo esto puede favorecer o no el ejercicio de derechos del NNA en la intervención y su contexto cotidiano. El genograma es una herramienta útil para visualizar las pautas de género existentes en las distintas generaciones y cómo éstas han variado.
 - **La evaluación del impacto del factor género, como factor que favorece la emergencia de la vulneración y su mantención y como sostenedor del área de daño, vulneración y desprotección** que lleva a la familia y al NNA a CODENI.
 - Toda esta evaluación debe realizarse **teniendo en consideración el contexto cultural en el cual ocurre la situación de vulneración con sus elementos de género** (por ejemplo indígena, o rural). En este aspecto importa identificar qué elementos de esta problemática familiar de género son propiamente familiares y cuáles son afectados por el contexto, lo que nos ayudará a iluminar los límites de la intervención y eventualmente a pensar en áreas de intervención comunitaria o de redes que sean necesarias para darle más posibilidades de impacto a nuestro trabajo.
 - Es importante recordar que todos estos aspectos serán posibles en la medida que tengamos **la intención de escuchar genuinamente las puntuaciones de los actores familiares y al NNA, reflejados en su lenguaje, verbal y no verbal.** Y que estas temáticas de género nos importan en función de cómo pudieron afectar al NNA y llevarlo a una situación de vulneración, por lo que es indispensable que estas acciones se restrinjan y se pongan al servicio de los objetivos de la intervención.

- Finalmente, **el carácter de las problemáticas de género y su dinámica de funcionamiento implícito y cultural, no libera a los interventores de también operar bajo ciertos estereotipos de género** sobre los cuales es necesario detenerse y, en caso de ser indispensable, trabajar.
- A. Se debe **evaluar caso a caso la conveniencia de que uno de los interventores, sea hombre o mujer**, dependiendo de las temáticas de conflicto del NNA y su grupo familiar, de su historia con figuras parentales o marentales, o tantas otras. En algunos casos, la presencia de un interventor varón (o mujer) puede ser un movilizador de procesos; en otros, el hecho de que el interventor sea una persona de determinado sexo puede interferir en la disposición de la familia al tratamiento. De todos modos, se sugiere tematizar este aspecto caso a caso desde una perspectiva técnica y ocuparlo como recurso en el proceso que se inicia.
- B. Un buen proceso diagnóstico, a la vez que un buen trabajo de equipo en torno al análisis del caso y sus elementos, debiera entregar elementos **para poner la temática de género al servicio del proceso de intervención del NNA y su familia**. En este sentido *se sugiere visibilizar la temática en la comprensión de la dinámica familiar en torno a la vulneración y utilizarla como recurso para la planificación de la intervención junto a los actores del proceso*.

A continuación, se presenta un esquema que resume lo anterior, complementado con preguntas orientadoras para los equipos profesionales y técnicos del programa, las cuales buscan llevar a los interventores a la revisión de los sentidos mínimos de su práctica, así como volver la mirada sobre la coherencia entre las declaraciones y las acciones implementadas en el marco de cada intervención.

INTERVENCIÓN CON FAMILIAS AL INICIO



III. METODOLOGÍA PARA CADA OBJETIVO ESPECÍFICO

➤ **Objetivo específico 1. Co-construir un vínculo de respeto entre el NNA, la familia y los interventores**

La entrevista de ingreso, las sesiones iniciales con las duplas o tríos de interventores y las entrevistas con actores claves en el centro o en el territorio, nos permitirán ir construyendo una relación de confianza con el niño/a y su familia. Aunque esta relación en un inicio se focalice en la figura del adulto responsable o algún otro adulto significativo para el NNA, se intencionará que a través del diálogo se vaya reconociendo a los otros integrantes de la familia que sea necesario sumar al proceso.

La confianza se construirá en la medida que el equipo responsable se muestre atento a las vivencias que trae la familia y el NNA, a sus demandas, conocer la historia del NNA y su familia, desde la escucha de las interacciones familiares y los elementos de tensión de cada uno de sus miembros, y en la medida que ponga a disposición sus habilidades técnicas y personales para realizar intervenciones que colaboren a la familia.

Es importante reconocer, en la mayoría de los casos, el carácter obligatorio o no voluntario del ingreso de la familia al programa, lo que de no ser afrontado desde una perspectiva técnica, puede ser un obstaculizador de las intervenciones que realiza. Algunas de las vías para lograr este tipo de relación y las condiciones para su desarrollo son:

- presentar el programa a la familia como un espacio de trabajo serio, cuyos profesionales comprometen una intervención efectiva, en pro del bienestar y protección de sus hijos/as.
- informar debidamente al NNA y su familia, de los objetivos y metodologías a utilizar, como señal de respeto y fomento de la confianza.
- acordar con la familia y el NNA los horarios y días de las entrevistas, etc.
- promover instancias de reconocimiento de la realidad familiar, que nos entregue elementos para estar atentos a las necesidades de NNA y ser pertinentes en nuestra intervención.
- aplicar técnicas acordes a las características de las personas convocadas, que favorezcan avanzar hacia la participación cada vez más protagónica del NNA y su familia en la intervención (ser más o menos directivo, más o menos contenedor, etc).
- transmitir que la intervención puede constituir, además de una instancia de reparación de la vulneración de los derechos del NNA, una oportunidad para el mejoramiento de la vida familiar y la de sus miembros.
- que los interventores se acerquen a la realidad familiar, en lo discursivo mostrando interés por la historia familiar de abusos y maltratos, pero también en lo físico, mediante intervenciones en terreno y visitas domiciliarias.
- evitar situaciones de victimización secundaria, recabando la mayor cantidad de información significativa disponible en el circuito SENAME.

El cuadro siguiente presenta algunas preguntas orientadoras para el equipo del programa. También sugiere actividades y técnicas posibles de utilizar, varias de las cuales están descritas con mayor profundidad en el anexo.

Preguntas actividades y técnicas sugeridas para co-construir un vínculo de respeto entre el NNA, la familia y los miembros del equipo

Preguntas Orientadoras para el Equipo del programa.	Actividades Sugeridas	Técnicas posibles de utilizar
<ul style="list-style-type: none"> • ¿Qué sabe el NNA y la familia de este centro? • ¿Por qué cree la familia y el NNA que fueron enviados al programa? • ¿Cómo se sienten los miembros de la familia ante su ingreso al programa? • ¿En qué creen que el centro les puede colaborar? ¿Qué esperan del centro? • ¿La familia posee la información necesaria para sentir confianza hacia el programa y sus profesionales? • ¿Qué falta por informar? 	<ul style="list-style-type: none"> • Entrevista de Ingreso • Reunión de Asignación de Dupla y Traspaso de Ingreso • Visita domiciliaria/Intervención en terreno • Entrevistas al NNA y adulto responsable • Entrevistas familiares • Entrevistas a terceros vinculados al NNA (jardín infantil, escuela, etc.) • Mostrar el Centro al NNA y a sus adultos • Presentarles a quienes trabajan en el programa 	<ul style="list-style-type: none"> • Presentación Cruzada • La Telaraña • Dibujos “¿Cómo me veo y cómo me ve mi familia?”

➤ **Objetivo específico 2. Hacer partícipe a la familia en la profundización diagnóstica y/o elaboración del diagnóstico de intervención**

La participación de la familia en la intervención responderá a un proceso que gradualmente vaya considerando una participación cada vez más protagónica. Por lo tanto, las instancias iniciales con el NNA y la familia deben dar la señal clara y respetuosa a los actores de la importancia que tiene su involucramiento en la experiencia para la calidad de la intervención, para lo cual los interventores colaborarán creando ciertas condiciones. Algunas sugerencias en esa línea son las siguientes:

- trabajar con la familia de los objetivos y metodologías que comprenderá la intervención durante sus diferentes etapas.
- acoger a las personas y sus emociones, dudas, expectativas, y temores. Dar un espacio a las emociones asociadas a la vulneración vivida por el NNA y su grupo familiar, buscando su moderación y potencial de recurso para las sesiones.
- explicitar a las familias y a los NNA la finalidad de los vínculos que se establecen en el marco de las intervenciones en el programa.
- expresar claramente que desde el programa se espera que las personas tengan nuevos aprendizajes y sean mejores padres o madres o cuidadores para los NNA, a partir de la promoción de un nuevo tipo de relación.
- el diagnóstico de las situaciones familiares y sociales que rodean la vulneración del niño/a se construye principalmente de las interacciones y las tensiones que se mantienen que se vuelven perjudiciales para el grupo familiar y afectan al NNA.
- dar espacio a las diversas formas del lenguaje, las que más acomoden a la familia y al niño/a y así damos forma creativa y participativa al diagnóstico.
- promover que la familia se escuche, se vea y se sienta, que sobrelleve los polos de tensión e identifique en ellos el impacto de su rol cuidador y protector de sus niños y niñas.
- evitar el juicio o la evaluación, y llevar a la familia (principalmente a sus adultos) a revisar sus desafíos en materia de competencias parentales.
- dar un espacio para reflexionar formas de impactar en condiciones más favorables para el cuidado infantil.
- evitar sobre diagnosticar a las familias mediante categorías psicológicas y psiquiátricas, y apuntar a diagnósticos más comprensivos de la realidad familiar y de la situación de vulneración del NNA en ella.
- llegar a información complementaria, que oriente las hipótesis del diagnóstico comprensivo y de objetivos potenciales de intervención del equipo a cargo.
- se sugiere garantizar vías efectivas de registro, que permitan trazar la trayectoria de la intervención durante su desarrollo.

En concreto, se propone indagar o profundizar sobre los siguientes contenidos:

- ✓ situación actual del sistema familiar y la historia transgeneracional del maltrato o el abuso en la familia.
- ✓ lugar de los NNA en el sistema.
- ✓ prácticas de crianza y protección de los NNA.
- ✓ presencia de co- garantes.
- ✓ recursos de protección o competencias parentales.
- ✓ lógicas de distribución del poder en el sistema familiar: roles parentales y roles fraternales, lógicas de violencia al interior del sistema familiar.

El cuadro siguiente incluye aspectos que pueden servir de orientación para los equipos:

Preguntas, actividades y técnicas sugeridas para hacer partícipe a la familia en la elaboración del diagnóstico

Preguntas Orientadoras para el Equipo del programa.	Actividades Sugeridas	Técnicas posibles de utilizar
<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es el relato del NNA y la familia en torno a la vulneración vivida? • ¿Con qué información llega el NNA y su familia al centro? ¿Qué diagnósticos previos trae el NNA y su familia? • ¿Cuáles son los principales recursos con que cuenta esta familia y este NNA? ¿Cuáles son sus desafíos? • ¿Qué tipo de información complementaria necesitamos? • ¿Quién nos proveerá dicha información? • ¿Para qué necesitamos esa información? ¿Qué uso haremos de esa información en la intervención? • ¿Qué elementos de contexto del NNA y la familia es pertinente conocer? ¿Por qué? ¿Para qué? • ¿Qué formas de participación son las más adecuadas para esta familia? ¿Y para este NNA? • ¿Qué desafíos presenta para los profesionales como interventores este caso? • ¿Existen otros casos de la familia que han requerido de atención de la red SENAME o alguna otra? 	<ul style="list-style-type: none"> • Entrevista de Ingreso • Entrevista NNA y/o Familia • Entrevistas con otros adultos protectores • Visita Domiciliaria/Intervención en terreno (Hogar, Establecimiento Educacional, Red Institucional de Servicios) • Revisión de material secundario: carpeta del tribunal u otros antecedentes aportados por quien deriva. • Consulta (telefónica, presencial o vía mail) a redes institucionales que se vinculen o se hayan vinculado con el NNA-familia. • Entrevistas con actores de la red institucional • Reunión de Asignación de Dupla y Traspaso de Ingreso • Reuniones de Supervisión y Asesoría Técnica Equipo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Elaboración de una Carpeta o Álbum familiar • Libro Viajero • Presentación Cruzada • Realización conjunta de actividades plásticas entre NNA y adulto protector • Co-construcción de genograma y ecomapa familiar • Actividad "Expo yo" o "Así soy yo". • Álbum de fotos: mi barrio. • Dibujos de "mi entorno"

➤ **Objetivo específico 3. Co-construir con el NNA y su familia, el Plan de Intervención Individual**

En la planificación se ponen de acuerdo el NNA, familia e interventores, en cómo llevar a cabo la intervención, plasmando estas ideas en un Plan de Intervención Individual. Esto contribuye a ordenar y proyectar el trabajo, pero también aporta a desarrollar un vínculo de respeto entre las personas y a garantizar la participación de la familia en la intervención.

Para la elaboración del Plan de Intervención en conjunto con la familia y el NNA se recomienda devolver a los actores los puntos relevantes de la profundización diagnóstica a modo de una pequeña historización. También se sugiere que la tarea de lograr un consenso sobre el Plan de Intervención Individual se haga en base a una propuesta sugerida por el equipo interventor. Algunas consideraciones al respecto son las siguientes:

- es posible que la participación de la familia y el NNA en esta instancia sea menor. Siendo así, se propone sumar objetivos y actividades tendientes a aumentar la participación de los actores en el proceso y explicitarlo con los involucrados.

- se sugiere mostrar el abanico de posibilidades y definir las metodologías generales para alcanzar los objetivos, para que las personas sientan confianza y comodidad en las formas en que se trabajará.
- tomar en cuenta las vías para observar/medir los niveles de éxito/fracaso a medida que avance el proceso, mediante indicadores que sean evidentes a todos los involucrados.
- utilizar medios concretos (por ejemplo, gráficos) que permitan a la familia y el NNA establecer la periodicidad y la sistematicidad que requerirá de ellos el trabajo en el programa.
- considerar los tiempos de cada familia, así como los focos de intervención prioritarios para cada una de ellas.

Preguntas, actividades y técnicas sugeridas para co-construir, con el NNA y su familia, el Plan de Intervención Individual

Preguntas Orientadoras para el Equipo del programa	Actividades Sugeridas	Técnicas posibles de utilizar
<ul style="list-style-type: none"> • ¿La familia y el NNA tienen la información diagnóstica devuelta por parte de los profesionales responsables? • ¿Qué visión se formaron de las razones por las cuales están en el programa? ¿Cómo problematizan (si lo hacen) la experiencia familiar vivida en la vulneración? • ¿Cómo se implican (si lo hacen) en la invitación del programa? • ¿Cuáles son los focos de nuestra intervención? • ¿Han sido consideradas las opiniones del NNA y la familia en esta definición? • ¿Cuáles son los micrologros esperados? • ¿Cuáles son las metodologías que privilegiaremos en este caso? ¿Por qué? • ¿Todos los integrantes del grupo familiar se sentirán cómodos con esta opción? • ¿Cómo nos sentiríamos los interventores con estas opciones tomadas? • ¿Qué competencias tenemos para afrontar los desafíos? ¿Cuáles deberemos potenciar? • ¿Cómo potenciaremos nuestros puntos débiles? • ¿La familia y el NNA poseen claridad de la modalidad de trabajo que utilizaremos? • ¿Qué falta por clarificar? • ¿Necesitamos, en este caso, apoyo gráfico o material para potenciar los acuerdos? • ¿Qué integrante de la familia puede requerir de apoyo complementario en el proceso? ¿Para qué? 	<ul style="list-style-type: none"> • Visita domiciliaria/Intervención en terreno • Entrevistas al NNA y adulto responsable • Entrevistas familiares • Asesoría y/o Supervisión Técnica a la Construcción del Plan de Intervención. 	<ul style="list-style-type: none"> • Elaboración de un Mapa de la Intervención: con objetivos, metas y plazos • Técnicas lúdicas y analógicas: dibujos, rol playing, títeres, collages, etc. • Retomar actividad "Expo yo" o "Así soy yo", contrastando como "Cómo seré yo". • Uso de Calendarios y Carnet de Asistencia • Elaboración conjunta de un Contrato de Intervención

IV. OBJETIVOS TRANSVERSALES

✓ **Realizar acciones que contribuyan a interrumpir la situación de vulneración**

La interrupción de la situación de vulneración, si bien es un imperativo para todos los programas, es un objetivo que no siempre se logra al inicio del proceso, sino que muchas veces se logra a través de éste. Para que así sea, hay acciones mínimas en el inicio de la intervención que el equipo debe desplegar, tales como las siguientes:

- evaluar la situación de riesgo/protección del niño, desde la entrevista de ingreso.
- evaluar/descartar medidas de protección y gestionarlás en caso de ser necesarias.
- compartir la visión de los integrantes de la familia respecto de la vulneración vivida por el NNA y las hipótesis que cada cual se plantea sobre las causas y posibles modificaciones a nivel familiar para prevenir que vuelva a ocurrir.
- identificar los micrologros (objetivos concretos y alcanzables) en materia de protección, de manera de garantizar que las metas fijadas sean factibles y realistas.
- promover en los adultos un compromiso por reparar y replantear la relación con el o los NNA y mejorar su rol protector.
- visibilizar y hacer explícita la situación de vulneración de los NNA con los adultos responsables y proponerse objetivos, metas y plazos en esta área de intervención.
- transmitir a la familia y demás adultos de su entorno (escuela, jardín, etc.) su rol de co-garantes de derechos, y dar centralidad en la intervención a la situación de protección del NNA.

Preguntas, actividades y técnicas sugeridas para realizar acciones que contribuyan a interrumpir la situación de vulneración

Preguntas Orientadoras para el Equipo del programa.	Actividades Sugeridas	Técnicas posibles de utilizar
<ul style="list-style-type: none"> • ¿Se mantiene la situación de vulneración por la cual el NNA entró al programa? • ¿Cuál es la dinámica que dota de sentido la situación? (si es que la hay) • ¿Cuáles son las condiciones actuales que mantienen la vulneración? • Las personas involucradas en su vulneración ¿están en contacto con el NNA? • La persona responsable ¿problematiza la situación? ¿cuáles son los recursos personales y contextuales con que cuenta/n para hacer frente a la situación? ¿cuáles debieran desarrollarse para potenciar la protección del NNA? • Qué acciones debemos inducir para poner fin (o aminorar) la situación de vulneración a la que está sometido el NNA? • ¿Cómo incorporaremos a la familia 	<ul style="list-style-type: none"> • Visita domiciliaria/Intervención en Terreno • Entrevistas al NNA y adulto responsable • Entrevistas familiares • Entrevistas a terceros vinculados al NNA (jardín infantil, escuela, etc.) • Contacto con Tribunales de Familia. • Reunión de Asignación de Dupla y Traspaso de Ingreso • Reuniones de Supervisión y Asesorías Técnica. 	<ul style="list-style-type: none"> • Construcción de un Decálogo de Acuerdos de Cuidado de los NNA • Ecomapa y Genograma • Construcción de árbol genealógico temático • Bitácora de la intervención/Diarios de Vida • Material audiovisual temático de apoyo

en las acciones? ¿a quiénes? ¿en cuáles acciones?; otros adultos en caso que la familia no desee participar?		
--	--	--

✓ **Favorecer el desarrollo de las dinámicas familiares protectoriales**

Deben generarse espacios propicios para el diálogo con las familias en torno a su forma de ejercer (o no) la protección de sus niños. La fase inicial estará centrada en conocer y establecer las brechas entre lo que hoy es la familia y sus adultos, en términos de competencias y habilidades parentales disponibles para la crianza, y lo que pretendemos alcanzar con ellos hacia el final del paso por el programa para llegar a los niveles mínimos de protección requeridos para garantizar el bienestar de los NNA.

Las **competencias parentales** relevantes de desarrollar o fortalecer son: capacidad de apego, empatía, participación en redes sociales y uso de recursos comunitarios. Por su parte, se considera como **habilidades parentales** relevantes la función nutriente, la función socializadora y la función educativa.

La principal vía para desarrollar o fortalecer una competencia es poniéndola en práctica en un espacio protegido como es el programa.

Es importante recordar que, en materia de protección, la *parentalidad social* de otros adultos significativos que se comprometen con el bienestar y protección de los NNAs es un recurso apreciado para el logro de este objetivo.

Preguntas, actividades y técnicas sugeridas para favorecer el desarrollo de las dinámicas familiares protectoriales

Preguntas Orientadoras para el Equipo del programa.	Actividades Sugeridas	Técnicas posibles de utilizar
<ul style="list-style-type: none"> ¿Qué discursos construye la familia en torno a la comprensión de la vulneración? ¿Qué recursos vislumbramos para la intervención en el rol parental de la familia? ¿Cómo es la familia hoy? ¿Cómo se visualiza en el futuro? ¿Cómo contribuiremos los interventores para los cambios? ¿Cuáles son nuestros desafíos? ¿Qué competencias y habilidades parentales requiere la familia que sean fortalecidas? 	<ul style="list-style-type: none"> Visita domiciliaria/Intervención en Terreno Entrevistas al NNA y adulto responsable Entrevistas familiares Entrevistas a terceros vinculados al NNA (jardín infantil, escuela, etc.) Contacto con Tribunales de Familia. Reunión de Asignación de Dupla y Traspaso de Ingreso Reuniones de Supervisión y Asesorías Técnica. 	<ul style="list-style-type: none"> Técnicas gráficas que muestren contraste de la familia hoy y la familia en el futuro. Actividad "Expo yo" o "Así soy yo", contrastando con "Cómo seré yo".

✓ **Evaluar en conjunto con la familia y el NNA el desarrollo y resultados de esta fase de la intervención**

La evaluación es una acción que debe efectuarse en transcurso de la intervención, no sólo al final de ésta. Asimismo, esta tarea debe realizarse garantizando la participación activa del NNA y la familia.

Al término de cada sesión de trabajo, ya sea entrevista de ingreso, sesiones con la dupla o trío de interventores u otra modalidad, es importante *velar por un momento de evaluación de las actividades desarrolladas* y dar el

espacio para que las personas manifiesten cómo se sintieron, qué destacan de ésta o qué aprendieron y qué modificarían a la actividad desarrollada. En la medida que la confianza se vaya afianzando los actores serán más activos en estas oportunidades de participación.

Algunas sugerencias para la evaluación durante esta fase inicial son las siguientes:

- promover o intencionar que las evaluaciones sean sobre aspectos concretos del ingreso y el diagnóstico. Con el paso de las sesiones se podrá ir fomentando una mayor abstracción de los procesos.
- registrar las evaluaciones que realiza la familia y el NNA como un insumo más para el trabajo técnico de los interventores.
- utilizar la evaluación como una forma de anticipar el próximo encuentro y así promover la participación en el proceso de intervención.

Preguntas actividades y técnicas sugeridas para evaluar en conjunto con la familia y el NNA el desarrollo y resultados de la intervención

Preguntas Orientadoras para el Equipo del programa	Actividades Sugeridas	Técnicas posibles de utilizar
<ul style="list-style-type: none"> • ¿Qué ha planteado la familia y el NNA en las evaluaciones finales de cada actividad del inicio? • ¿Hemos incorporado estas opiniones en la planificación de las próximas actividades? • ¿Qué tan participativa ha sido la evaluación? ¿Qué podemos hacer para volverla más protagónica? 	<ul style="list-style-type: none"> • Visita domiciliaria/Intervención en Terreno • Entrevistas al NNA y adulto responsable • Entrevistas familiares • Entrevistas a terceros vinculados al NNA (jardín infantil, escuela, etc.) • Contacto con Tribunales de Familia. • Reuniones de Supervisión y Asesorías Técnica. 	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluaciones cruzadas

En cuanto a los **roles de los interventores** en esta etapa, se busca que desde los primeros contactos transmitan confianza en la capacidad de los sujetos participantes y una expectativa positiva en su habilidad para llevar a buen término el proceso de atención.

Por otra parte, se espera que cada caso sea **abordado en equipo** desde las primeras entrevistas de ingreso y diagnóstico comprensivo, potenciando el intercambio permanente de los resultados de las intervenciones realizadas paralelamente a los subsistemas familiares, discutiendo y confrontando puntos de vista en relación a cada caso y favoreciendo la complementariedad de las disciplinas de quienes intervienen de manera de favorecer una mirada integral y holística.

También se sugiere el desarrollo de **técnicas que favorezcan la integración del sistema familiar** (por sobre su fragmentación o polarización por sujeto de intervención). En este sentido se sugiere no delegar de manera estricta la intervención con NNA a psicólogos y con familias (o partes de ella) al Trabajador Social, sino que alternar tipos de dispositivos con distintos actores y a cargo de diferentes profesionales, de forma de potenciar el quehacer en duplas o tríos, y la mirada psicosocial de los fenómenos en que pretendemos incidir, complementando focos y experticias en el abordaje de los casos.

FASE 2: PROCESO DE INTERVENCIÓN

En esta etapa se describe la intervención en la etapa de ejecución del Plan de Intervención Individual. Dado que esta fase es la más particular a la realidad de cada caso y toma los ritmos de cada plan, se ha optado por

entregar los sentidos y orientaciones técnicas generales a ser incorporadas en el desarrollo de cada proceso de atención. Es decir, éste puede tomar diversas formas, pero debe responder a sentidos generales que exponemos a continuación.

Tal como en la Fase 1, se presentan los objetivos de la etapa de desarrollo de la intervención con familias, los aportes de los enfoques teóricos institucionales para enriquecer este trayecto de la intervención y luego algunos lineamientos más específicos en base a preguntas a realizar por los interventores a su propia práctica. Finalmente, se proponen actividades y técnicas para ser utilizadas en las intervenciones con NNA y familias durante la ejecución del Plan.

El cuadro siguiente muestra los objetivos de la etapa de desarrollo de la intervención:

I. OBJETIVOS

Fase	Objetivos	Objetivos específicos
2. Proceso de Intervención con familias	<ul style="list-style-type: none"> Desarrollar destrezas individuales y dinámicas familiares tendientes a aumentar la protección de los NNA en su entorno. 	<ul style="list-style-type: none"> Favorecer el desarrollo de competencias parentales en adultos responsables y significativos del NNA. Favorecer el desarrollo de conductas protectoras por parte de los integrantes del grupo familiar. Promover la inserción de la familia en el contexto comunitario.
Objetivos Transversales	<ul style="list-style-type: none"> Realizar acciones que contribuyan a interrumpir la situación de vulneración. Favorecer el desarrollo de las dinámicas familiares protectoras. Evaluar en conjunto con la familia y el NNA el desarrollo y resultados de la intervención. 	

II. ENFOQUES TEÓRICOS

Enfoque de derechos en el desarrollo de la intervención

El enfoque de derechos debe responder a una mirada transversal al quehacer, lo que implica un trabajo dirigido también sobre nosotros mismos, y nuestra capacidad como profesionales y técnicos de ser coherentes entre nuestros discursos y la práctica real de la aceptación y la integración de los sujetos a la intervención ya en curso.

En la etapa de desarrollo de la intervención, nos encontramos ante la oportunidad de responder a este enfoque atendiendo a las necesidades particulares de cada NNA y familia, plasmadas en los Planes de Intervención Individual. Estas necesidades tienen su correlato en las capacidades y competencias a desarrollar, y en las condiciones que son necesarias generar para que esas destrezas se pongan en juego.

Pero no sólo eso. Una intervención psicosocial pensada desde el enfoque de derechos nos pone ante el desafío de que nuestros espacios de intervención y los vínculos que proponemos alimentar en ellos, cumplan en sí mismos con las condiciones para que los NNA y sus familias se sientan como sujetos de derechos y que perciban la instancia como un verdadero espacio de cambio.

De acuerdo a lo planteado por los mismos equipos de la Fundación Ciudad del Niño, algunas maneras de operacionalizar este enfoque durante el desarrollo de la intervención son las siguientes:

- Realización de actividades que tematicen los derechos:** tales como por ejemplo el Taller DRIE (Derecho, Resiliencia e Inteligencia Emocional), donde se orienta y se trabaja lúdicamente con el NNA

y donde se puede sumar a la familia y sus integrantes. En el nivel más básico, la información sobre los derechos humanos y los derechos de los niños son necesarios de ser considerados en el trabajo con las familias y los NNA. De todos modos, es importante tener en cuenta que la entrega de información por sí sola no garantiza que estemos interviniendo desde una perspectiva de derechos, lo que hace muy importante el punto siguiente.

- **Promover en el desarrollo de la intervención, la vivencia de experiencias que impliquen a los NNA y sus familias, poniendo en ejercicios sus derechos, constatando su propia capacidad y condición para ser y ejercer como sujetos y ciudadanos.** Experiencias tales como el tener acceso a información respecto al procesos de atención y al proceso legal (si lo hubiere), reflexionar al respecto, proponer acciones, tomar decisiones; permiten ejercitar capacidades y practicar procesos de desarrollo social y personal que los habilita para dinámicas similares en el futuro.
- **Promoción permanente del buen trato en la intervención: desde la protección y afectividad.** Se recomienda en esta línea promover en los adultos la reflexión sobre el propio hacer, siendo el equipo afectivo y efectivo en acompañar a la familia en ese trayecto. En este sentido, el lineamiento es mostrar la importancia de que los NNA y demás integrantes de la familia sean escuchados y atendidos en sus necesidades, que sean considerados e integrados en algunas decisiones en temas que les atañen y buscar generar entendimiento entre NNA, de NNA con adultos y entre adultos.
- Desarrollar actividades en el desarrollo del Plan de Intervención que sean **pertinentes a la realidad del caso, del NNA, su familia y su entorno**, asumiendo la diversidad en necesidades de apoyo al ejercicio de la maternidad/paternidad, a las labores de cuidado y protección de los cuidadores hacia los NNA, que promueve la Fundación.

Enfoque sistémico en el desarrollo de la intervención

En el desarrollo de la intervención tenemos la posibilidad de atender y poner en práctica los principios de la teoría sistémica. En esta etapa se recomienda mirar sobre la organización del sistema, su comunicación, sus vínculos, su autoregulación; y llevar a la familia a mirarse a sí misma y a reconocer sus tensiones y las necesidades de cambio que tienen como grupo, para un mejor cuidado de los NNA.

Respecto al *aterrizaje* de este enfoque, se plantean las siguientes orientaciones para el desarrollo del proceso de atención:

1. **Realización de actividades que integren, ya sea presencial o simbólicamente, y gradualmente, a todos los integrantes de la familia, en el abordaje de los objetivos del Plan de Intervención.** Estas actividades propenden además a la responsabilización de la familia en torno al cuidado de los NNA, a generar empatía con el otro desde un intercambio mediado por profesionales capacitados, y a aumentar el “espíritu de cuerpo” del grupo familiar. Entre estas actividades se mencionan la presentación cruzada, con un énfasis distinto al de la etapa de inicio, por ejemplo, presentando en forma cruzada los intereses o los recursos de mis familiares; o la construcción de un objeto plástico en diada padres- hijos; la elaboración proyectos conjuntos, en torno a gustos compartidos, entre muchos otros. También se incluye la realización de talleres que involucren a diversos miembros de la misma familia.
2. Análisis junto a la familia de su estructura, dinámica relacional y los estilos de comunicación del grupo familiar. La identificación de los subsistemas (alianzas, lealtades, otros) complementada con la visión que tiene la familia de su propia estructura y funcionamiento ya se devolvió a la familia y a sus actores

al término de la fase diagnóstica, y ahora está a disposición del grupo y sus integrantes para trabajar al respecto. Se recomienda poner sobre la mesa estos aspectos de la dinámica familiar para afrontar y cambiar la situación de vulneración del o los NNA de la familia así como atender a las condiciones que se requiere generar para que esto sea posible.

3. **Fortalecer lazos entre el NNA y sus adultos protectores**, que los acompañan al centro. En el caso de personas no consanguíneas, que ejercen la *parentalidad social*, pueden requerir más atención, para desarrollar una sistematicidad y un compromiso con el cuidado del NNA. La promoción de un vínculo positivo del NNA con su familia es un aspecto central de los objetivos de intervención, permitiendo avanzar en fortalecer los recursos protectores del NNA y a fortalecer la intervención en términos de sustentabilidad de los cambios experimentados durante su proceso de atención.
4. **Promoción de dispositivos grupales de intervención, entre niños y entre familias**, incluso mediante actividades recreativas. Lo relevante es fomentar actividades que favorezcan la relación y el desarrollo de vínculos entre el niño/a y otros niños/as, entre las figuras parentales/parentales o cuidadores, que permitan robustecer la trama social de los actores y ponerla al servicio de los objetivos de los procesos de intervención. Esto permite nutrir la red, pero también otorgar soporte a la intervención del programa a través de medios simbólicos y sociales.
5. **Trabajo con redes institucionales**: cuando se habla de sistemas también se habla de sistemas institucionales. Por esto, otra manera de situar a la familia en su sistema es trabajar con las redes con las cuales se relaciona. Al respecto se puede hablar de un continuo en las posibilidades de relación entre el equipo del programa y de otras instituciones, en cuyos extremos está sólo la colaboración para la derivación y en el otro, la intervención conjunta, con puntos de intermedio donde aparecen, por ejemplo, la solicitud de información y el ponerse de acuerdo para trabajar ciertos temas puntuales en cada intervención. Tener en cuenta lo anterior puede colaborar no sólo a evitar la sobre intervención, sino también a acercar recursos de la familia de manera que sean parte de su capital (patrimonio) más allá de la intervención en el programa de la Fundación. De esta manera, se entiende que los agentes de la red son también co-garantes del bienestar de los NNA.

Enfoque de Género en el desarrollo de la intervención

Durante el desarrollo del Plan de Intervención Individual debe encontrarse un espacio para intencionar acciones en torno a las temáticas de género que están asociadas a la situación de vulneración por la cual se hace una intervención con el NNA y su familia. Ya hacia el ingreso promovíamos poner la atención en estas dinámicas durante el diagnóstico, y visibilizar la relación entre el motivo del ingreso en torno a la vulneración, y las lógicas de poder entre hombres y mujeres, entre la maternidad y la paternidad, entre otros. Ahora debemos trabajar con ellas.

Es así como esta comprensión inicial nos desafía a establecer objetivos de intervención en esa área y luego desarrollar acciones de cambios específicos que, bajo nuestros supuestos, contribuirán a despejar la situación del NNA y de la familia en torno a la vulneración y a contribuir al desarrollo de dinámicas de protección.

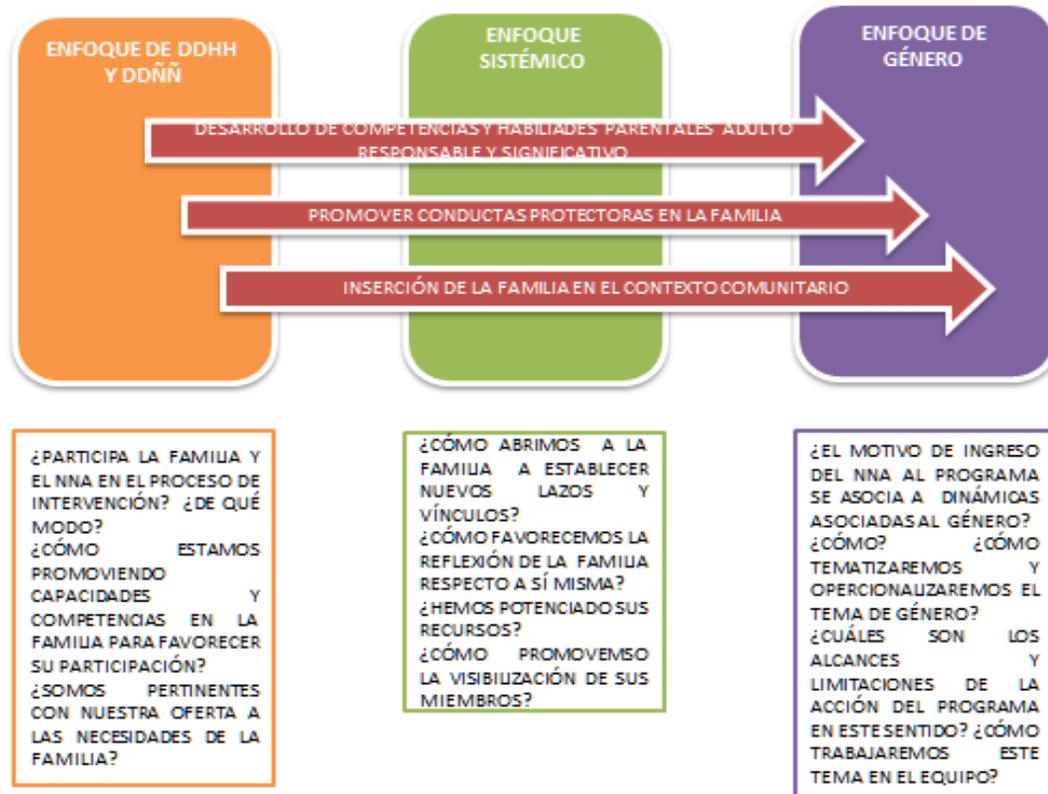
Los profesionales de la Fundación Ciudad del Niño nos mostraron cómo queda en evidencia que, para hacer una transformación en temáticas de género, es necesario “intervenirnos a los interventores”, para aspirar a generar cambios y transformaciones que den soporte a nuevas lógicas de relación en el programa y en la vida familiar.

En esta materia las sugerencias entregadas por los mismos profesionales de la Fundación y expertos persiguen en general **des-normalizar las prácticas mal-tratantes sustentadas culturalmente y, en ellas, con especial atención las que atañen a las diferencias de género**. Ello puede lograrse desde el espacio de la intervención a través de lineamientos como los que siguen:

1. **TRABAJAR CON MATERIAL que tematicice y VISIBILICE las problemáticas de género y que sirvan de estímulo en las actividades llevadas a cabo en cada una de las intervenciones.** Si bien la base de esta acción es la entrega de información relevante, bien puede ser utilizada como un recurso para *traer* las temáticas a los espacios de la intervención. Es relevante que se trate de material simple y de fácil comprensión para NNA y familias.
2. **Realización de actividades que tematicen el género y se orienten a *desnormalizar* estereotipos de género**, visibilizando las relaciones de poder que pasan por la organización del género al interior del sistema familiar y luego reconociendo las vías de cambio y transformación de algunas creencias y prácticas, sobre todo en materia de crianza, siempre en pro del bienestar del NNA. La modalidad de trabajo puede ser individual, microgrupal y grupal; y puede ser entre niños/as, entre adultos o reuniendo a adultos y niños. La instancia puede ser de taller, de rol playing, con técnicas gráficas, mediante la escritura y también la discusión y el diálogo.
3. **Flexibilización de la organización del equipo (miembros y horarios) a objeto de darle pertinencia de género a la intervención:** por ejemplo, realizando intervenciones en horarios que les permitan participar a figuras parentales y marentales que trabajan.
4. **Considerar profesionales y técnicos hombres como un recurso para la intervención en esta área:** en los casos en que corresponda, éste puede ser un medio para *des-normalizar* el maltrato, para desligar los estereotipos de lo masculino al maltrato, para abrir espacios a nuevos modos de relación entre hombres y mujeres, etc. La opción es la promoción del buen trato en general, y en particular, por parte de los interventores hombres, haciendo de ello un tema con los actores.

A continuación, se presenta un esquema que resume lo anterior con preguntas inspiradas en los enfoques teóricos en materia de intervención con NNA en vulneración grave de sus derechos y la intervención familiar en ella. Su finalidad es llevar a los profesionales y técnicos a la reflexión en torno a las apuestas de su intervención y a la efectividad a la hora de llevarlas a la práctica.

INTERVENCIÓN CON FAMILIAS EN EL DESARROLLO



III. METODOLOGÍA PARA CADA OBJETIVO ESPECÍFICO

➤ **Objetivo específico 1. Favorecer el desarrollo de competencias parentales en adultos responsables y significativos del NNA**

Los padres/madres y/o cuidadores de los NNA son los principales ejecutores de las funciones parentales, las cuales tienen como centro el darles las condiciones y oportunidades óptimas para que desarrollen sus potencialidades.

La finalidad de la intervención es que los cambios producidos en el bienestar del NNA, se mantengan una vez que egresen del programa. Esto se logra mediante el fomento de habilidades o competencias, y en general aprendizajes que las familias puedan llevarse a su entorno o cotidianidad.

El lugar donde podemos ver en juego las competencias y habilidades parentales es en la interacción de estos adultos con los NNA a su cuidado. Y a su vez, es en esas relaciones en las cuales se juega el desarrollo de las destrezas de los NNA, evidenciando una de las razones por las cuales el buen trato es una condición necesaria para el adecuado desarrollo humano infantil.

Algunas sugerencias en esta línea son las siguientes:

- fomentar la relación entre los actores familiares, sobre todo en aquellos casos en que tiende a haber una disminución de los contactos afectivos, comunicacionales y sociales.
- promover el contacto físico con el NNA a través de carños y caricias. Mientras más pequeño el NNA, más indispensable es el contacto físico para el adecuado desarrollo de la infancia.
- promover que esas relaciones se den bajo lógicas de buen trato y afectividad positiva. Fomentar el control de emocionalidad negativa, transmitiendo el potencial de daño que poseen las conductas violentas y agresivas en los NNA.
- favorecer el contacto del NNA con otros adultos significativos que también pueden ejercer funciones parentales de cuidado cotidiano o esporádico.
- transmitir a adultos responsables y significativos la centralidad que tiene en el desarrollo de los NNA contar con cuidadores que los estimulen y protejan.
- recordar que los NNA poseen una plasticidad enorme en su estructura subjetiva y relacional, lo que no resta gravedad a las experiencias de vulneración vividas en el pasado. De todos modos esta condición infantil es un gran recurso sobre el cual se puede llevar adelante el proceso reparatorio fructíferamente.

El cuadro siguiente presenta algunas preguntas orientadoras para el equipo. También sugiere actividades y técnicas posibles de utilizar, las que están descritas con mayor profundidad en el anexo.

Preguntas, actividades y técnicas sugeridas para favorecer el desarrollo de competencias parentales en adultos responsables y significativos del NNA

Preguntas Orientadoras para el Equipo del programa.	Actividades Sugeridas	Técnicas posibles de utilizar
i. ¿Cuál es el diagnóstico de las competencias parentales de los adultos responsables y significativos de intervención?, ii. ¿Cuáles son los principales recursos de la familia?, ¿Qué falta fortalecer, que sea necesario para el bienestar del NNA? iii. ¿En el entrenamiento de qué habilidades nos centraremos?, ¿cómo trabajaremos, mediante qué técnicas? iv. ¿Qué medio de registro desarrollaremos con las familias y el NNA, para ir observando los cambios? v. ¿Qué apoyo necesitamos para llevar a cabo estos objetivos?	vi. Visita domiciliaria/Intervención en terreno vii. Sesiones al NNA y adulto responsable viii. Sesiones familiares ix. Entrevistas a terceros vinculados al NNA (jardín infantil, escuela, etc.) x. Reuniones de Supervisión y Asesorías Técnica.	xi. Actividad de identificar necesidades de los NNA y las competencias que se tiene para abordarlas ⁹ .

➤ **Objetivo específico 2. Favorecer el desarrollo de conductas protectoras por parte de los integrantes del grupo familiar**

Una base de la intervención es promover el desarrollo y fortalecimiento de dinámicas protectoras del sistema familiar. Si en el objetivo anterior se trataba de favorecer el desarrollo de competencias parentales en *las figuras cuidadoras del NNA*, en este caso se apunta a fomentar conductas protectoras *en todo el grupo familiar*, independiente de su edad y responsabilidad en la familia.

El fortalecimiento de vínculos y la reformulación de las interacciones al interior de la familia apunta a desarrollar conductas protectoras en los familiares, porque un mejor trato implica necesariamente mejores condiciones para el crecimiento de los más pequeños.

En este punto, se sugiere observar los factores de riesgo a los que se ven enfrentados los NNA y luego ver las formas de desarrollar o potenciar factores protectores que permitan aminorar el potencial de daño de los factores de riesgo, para luego trabajar las conductas que es necesario cambiar y las que se debe sumar, en pos de un espacio de mayor protección.

Se propone apuntar a todos los integrantes de la familia y promover que cada cual aporte a la protección del sistema familiar como espacio de crecimiento, desde sus intenciones y recursos. Incluso los mismos niños/as pueden aportar en este sentido.

Los cambios conductuales pueden ir desde el cambio en condiciones materiales, como de habitabilidad, de distribución de espacios, hasta otras de orden más simbólico, como puede ser la historia familiar que se construye, o los modos de vincularse con otros miembros de la familia.

⁹ Otras buenas ideas en relación a técnicas a utilizar se pueden consultar en el documento *Manual de apoyo para la Formación de Competencias Parentales*, publicado por el Programa Abriendo Caminos en 2009, y disponible en http://www.chilesolidario.gob.cl/abriendo_caminos/publicaciones/doc/Manual_%20Apoyo_Formacion_Competicion_Parentales.pdf

Se propone:

- que los interventores actúen desde la lógica de la protección, de manera de marcar una pauta de relación a la que la familia pueda adherir. Por lógica de protección entendemos: buen trato, preocupación por el bienestar y los temas del NNA, la escucha atenta y el respeto en el uso de la palabra, etc.
- tematizar la protección como un tema necesario de ser abordado, por la excesiva vulneración a la que se somete a los NNA en nuestro país.
- promover el entrenamiento de las conductas de protección de la familia en cada sesión.
- promover la adquisición de compromisos de responsabilización y atención al bienestar de los NNA mediante la satisfacción de sus necesidades pertinentemente.
- promover el diálogo en la familia.
- ampliar la red de protección de la familia hacia la familia extensa y la comunidad.
- implicar a la familia, viendo y constatando el daño vivido por el NNA y las responsabilidades que caben por parte de los cuidadores en la experiencia de vulneración.

Preguntas, actividades y técnicas sugeridas para favorecer el desarrollo de conductas protectoras por parte de los integrantes del grupo familiar

Preguntas Orientadoras para el Equipo del programa.	Actividades Sugeridas	Técnicas posibles de utilizar
xii. La familia ¿ve y asume su responsabilidad en la vulneración del NNA?, ¿Qué nos falta por hacer en este sentido?	xx. Visita domiciliaria/Intervención en terreno xxi. Sesiones al NNA y adulto responsable xxii. Sesiones familiares	xix. Tarde recreativa en familia xxx. Realización de técnicas plásticas. xxxi. Escritura, grabación de audio, TIC.
xiii. ¿Qué capacidades de protección esperamos desarrollar en las familias del NNA?, ¿Cómo lo haremos?	xxiii. Entrevistas a terceros vinculados al NNA (jardín infantil, escuela, etc.) xxiv. Actividades grupales intrafamiliares	xxii. Utilización de medios no verbales de la comunicación. xxiii. Utilizar la propia historia de niñez del adulto, actividad reflexiva
xiv. ¿Cómo haremos partícipes a la familia y al NNA en estas actividades interventivas?	xxv. Actividades entre familias xxvi. Talleres para Padres y Madres	xxiv. Que le hizo sufrir xxv. Que estoy replicando que consecuencias tuvo para mí,
xv. ¿Qué entiende la familia y el NNA por “responsabilizarse”?	xvii. Charlas Informativas xviii. Reuniones de Supervisión y Asesorías Técnica.	
xvi. ¿Cuenta la familia con las condiciones materiales mínimas para dar protección y cuidado al NNA?		
xvii. ¿Cómo se pueden mejorar estas condiciones?		
xviii. ¿Qué gestiones sería necesario realizar y responsabilidad de quién son?		
xix. Si es posible hacer gestiones con la red social, ¿cómo se pueden activar estas gestiones?		

➤ **Objetivo específico 3. Promover la inserción de la familia en el contexto comunitario**

Al igual que la promoción de vínculos familiares, y entre grupos, también las redes formales e informales son un soporte para la intervención realizada por el programa y permiten proyectar su efecto y sus logros más allá de la participación de la familia en el centro, dejándola inserta en una red de apoyo.

La participación en redes comunitarias se vuelve un factor protector más para el NNA y la familia que puede beneficiar el desarrollo cotidiano de los NNA. Como redes comunitarias consideramos las más informales, como las que se dan en las cuadras, en los pasajes o manzanas de un barrio; las medianamente formales, como

pueden ser grupos de emprendimiento, de recreación u ocio, etc. Las redes comunitarias formales corresponden a centros de madres, juntas de vecinos, ONG's y otras entidades públicas que prestan servicio a todos los grupos socioeconómicos.

En esta línea, en el desarrollo de la intervención se sugiere:

- dar gradualidad al ingreso a la grupalidad en cada caso, pero aspirar en todos ellos a que la familia se vincule con otros, y con esto establezca lazos con otras personas que asisten los programas de la Fundación.
- promover primero pequeños grupos o microgrupos, por ejemplo, de madres/padres y/o cuidadoras/es.
- luego ir alternando con instancias más masivas, como puede ser una conmemoración.
- informar de la red de servicios y protección a disposición de la familia.
- acompañar a las familias en su aproximación y uso de las redes.
- orientar ante las dificultades o eventualidades que puedan surgir.
- contactar y coordinarse con actores de la red.
- participar, eventualmente, en redes temáticas, como de infancia, u otra.

Se supone que en la fase de diagnóstico ya se identificaron los intereses y necesidades de la familia para favorecer la vinculación a los grupos/redes más pertinentes y con sentido.

Preguntas, actividades y técnicas sugeridas para promover la inserción de la familia en el contexto comunitario

Preguntas Orientadoras para el Equipo del programa.	Actividades Sugeridas	Técnicas posibles de utilizar
xxvi. ¿Qué decía el diagnóstico de la inserción a redes de este NNA y su familia?	xli. Visita domiciliaria/Intervención en terreno	xlvi. Elaboración de un mapa de recursos comunitarios
xvii. ¿A qué redes sería pertinente vincularlos?, ¿Por qué?	xlii. Entrevistas al NNA y adulto responsable	xlvii. Role playing para trabajar acceso de las familias a los servicios o instituciones
xviii. ¿Qué acciones o gestiones específicas debemos realizar?	xliiii. Entrevistas familiares	
xxix. ¿Cómo ha participado la familia en estas decisiones?	xliv. Entrevistas a terceros vinculados al NNA (jardín infantil, escuela, etc.)	
xl. ¿Por qué vía podríamos acercar la oferta de la red a la familia y al NNA?	xlv. Reuniones de Supervisión y Asesorías Técnicas	

IV. OBJETIVOS TRANSVERSALES

- ✓ Realizar acciones que contribuyan a interrumpir la situación de vulneración

Se trata de fomentar, a partir de la información diagnóstica, acciones constantes y mantener un monitoreo para detener (o al menos, aminorar gradualmente) las situaciones que pueden generar daño al NNA o poner en peligro su integridad. Si bien se entiende que no es el rol del programa resolver toda la violencia o la vulneración del contexto del NNA y la familia, sí se deben intencionar acciones que permitan interrumpir la exposición del NNA a malos tratos.

En esta fase han de ponerse en marcha las apuestas de intervención, diseñadas a partir del conocimiento cabal del caso en la fase diagnóstica, de manera de responder a este imperativo de disminución del riesgo de nuevas vulneraciones. En este sentido, se sugiere:

- no perder de vista el tema de la vulneración de derechos de los niños en la intervención.
- desarrollar estrategias que permitan tener una visión y reporte del bienestar de los NNA durante el proceso.
- tener dispositivos pensados y protocolos para los casos en los que emerjan nuevas vulneraciones en el transcurso de la intervención.
- realizar acciones de prevención de la violencia y el abuso con la población que asiste al programa y la comunidad en la cual se inserta.
- incorporar al/los cuidadores identificados como protectores en el despliegue de estrategias para proteger al NNA y/o interrumpir la situación de vulneración en las alternativas de acciones.

Preguntas, actividades y técnicas sugeridas para realizar acciones que contribuyan a interrumpir la situación de vulneración

Preguntas Orientadoras para el Equipo del programa.	Actividades Sugeridas	Técnicas posibles de utilizar
i. ¿Se mantiene la situación de vulneración que trajo al NNA? ¿Por qué? ¿Qué acciones hemos emprendido? ¿Cómo evaluamos esas acciones? ii. ¿Qué actividades diseñaremos para intervenir esta área? Ese diseño ¿responde al diagnóstico realizado? ¿Es lo necesario para este NNA y familia? ¿Por qué? iii. ¿Se consideró a la familia en este diseño? iv. ¿Cómo se incorporará a la familia en este diseño? v. ¿Qué cuidadores u otros adultos se visualizan como protectores o más disponibles para actuar en el momento? vi. ¿Cuáles son nuestras limitaciones en esta área? ¿Cómo podemos aumentar nuestro rango de acción? vii. ¿Cómo trabajaremos el autocuidado con el NNA? ¿Y la necesidad de protección, con las familias? viii. ¿Qué otro adulto puede contribuir a la protección del NNA? ix. ¿Cómo incorporamos al Jardín Infantil, a la Escuela u otros potenciales garantes en el cuidado del NNA?	x. Visita domiciliaria/Intervención en terreno xi. Entrevistas al NNA y adulto responsable xii. Entrevistas familiares xiii. Entrevistas a terceros vinculados al NNA (jardín infantil, escuela, etc.) xiv. Reuniones de Supervisión y Asesorías Técnicas.	xv. Ecomapa xvi. Bitácora de la Intervención/Diarios de Vida xvii. Decálogo de conductas protectoras

✓ Favorecer el desarrollo de las dinámicas familiares protectoras

En la fase de desarrollo de la intervención debemos poner en acción lo propuesto en el Plan de Intervención en materia de fortalecimiento de la función protectora en los cuidadores del NNA, buscando acortar las brechas identificadas en la fase diagnóstica en términos de competencias y habilidades parentales. Lo anterior se debe llevar a cabo mediante las técnicas propicias para los integrantes de cada familia en particular.

El modo de llevar a cabo el aprendizaje o el entrenamiento en las competencias o habilidades parentales dependerá de cada caso. Pero en términos generales se considera de utilidad:

- “traer” aspectos transgeneracionales, y vinculares a los cuidadores a su propia experiencia de NNA protegidos/desprotegidos.
- favorecer el lenguaje más apropiado a los distintos actores: verbal, físico, actoral, gráfico, etc. Estar abierto a las formas distintas de cada cual.
- pensar las estrategias y las técnicas a utilizar en función del nivel de complejidad que signifique el caso en particular, en términos de vulneración de derechos.
- diseñar actividades que impliquen la puesta en práctica de las competencias a estimular.
- centrar la observación en las competencias, las que son puestas en acción en las interacciones que se dan entre los actores.
- intervenir mediante puntuaciones, interpretaciones o confrontaciones, mediante reflexiones conjuntas y visualizaciones favorables de la familia en el futuro.
- los interventores deben creer en los cambios y transformaciones en las conductas y pensamientos de las personas involucradas.
- considerar la *parentalidad social* de otros adultos significativos que se comprometen con que los niños y su bienestar.

En este caso, las preguntas orientadoras, actividades y técnicas sugeridas para favorecer el desarrollo de las dinámicas familiares protectoras, son las mismas que las registradas en Preguntas, actividades y técnicas sugeridas para favorecer el desarrollo de conductas protectoras por parte de los integrantes del grupo familiar.

✓ **Evaluar en conjunto con la familia y el NNA el desarrollo y resultados de la intervención**

Es importante realizar las evaluaciones con la familia durante el proceso en base a los objetivos propuestos para el Plan de Intervención y los de cada actividad en particular, no perdiendo de vista la centralidad en el proceso de reparación de la vulneración vivida por el NNA.

Es importante volver a recalcar que *las evaluaciones del proceso deben ser participativas*, incorporando y dando lugar al parecer de la familia, pudiendo incidir en la forma que tome la planificación. En este sentido, ésta ha de ser relativamente flexible y adaptarse a los vaivenes que pueda tener la situación de la familia en el transcurso de la intervención.

En esta línea, se recomienda:

- formalizar las evaluaciones de la familia mediante un registro físico. Esto permite objetivar las evaluaciones, a la vez que va trazando un trayecto de la familia y su compromiso y validación con la instancia de intervención.
- ir devolviendo a la familia las evaluaciones realizadas y su evolución.
- ir archivando los productos que construyen el NNA y la familia en una Carpeta histórica del proceso de modo de dar cuenta de la historia del proceso. Este material servirá a la revisión de la experiencia que se hará al cierre.

Preguntas, actividades y técnicas sugeridas para evaluar en conjunto con la familia y el NNA el desarrollo y resultados de la intervención

Preguntas Orientadoras para el Equipo del programa.	Actividades Sugeridas	Técnicas posibles de utilizar
xviii. La familia ¿se encuentra comprometida con el proceso de intervención? ¿Cómo? ¿Por qué? xix. ¿Cómo evaluaríamos la calidad de los vínculos de este caso?, ¿Qué rango de acción tenemos como interventores? xx. Los vínculos que hemos desarrollado, ¿están efectivamente al servicio del bienestar del NNA?, ¿Por qué? xxi. ¿Estamos utilizando el Plan de Intervención como instrumento de trabajo para la evaluación? ¿Por qué? xxii. ¿Cuáles son nuestros medios de registro de la intervención? xxiii. ¿Estos responden a las necesidades de participación de los actores familiares? xxiv. ¿Responden a las exigencias de nuestras jefaturas institucionales y técnicas? xxv. ¿Visualizamos la fecha programada del cierre?, ¿cerraremos en esos plazos? xxvi. ¿Hemos compartido eso con los actores familiares?	xvii. Visita domiciliaria/Intervención en terreno xviii. Sesiones al NNA y adulto responsable xxix. Sesiones familiares xxx. Entrevistas a terceros vinculados al NNA (jardín infantil, escuela, etc.) xxxi. Reuniones de Supervisión y Asesorías Técnicas	xxii. Revisión conjunta de los objetivos propuestos a partir de los indicadores que la persona haya fijado xxiii. Revisión de la Carpeta Histórica

En general, la fase de desarrollo del Plan de Intervención corresponde al momento más relevante de la intervención, donde el **rol de los interventores** es buscar las formas más adecuadas de llevar a cabo el PII co-construido con ellos, la familia y el NNA. En esta fase (como en otras) **la creatividad de los interventores se ve desafiada** de manera de responder con metodologías acordes a las necesidades de cada cual.

Los profesionales y técnicos tienen aquí un **rol activo y creativo** en la configuración de los equipos programas y, en cierta medida, sus habilidades afectarán las potencialidades y limitaciones de la intervención. Ellos/as deberán hacer opciones metodológicas innovadoras, adaptativas y pertinentes a las necesidades y recursos de los participantes, acordes a los objetivos esperados y afines con los propios estilos profesionales.

El trabajo en equipo en esta instancia resulta nuevamente esencial, así como los dispositivos de apoyo al quehacer de los interventores, como reuniones clínicas o de caso, asesorías, capacitaciones y acciones de autocuidado/cuidado mutuo.

Estos esfuerzos permiten acercarse a una metodología que debe tender a generar un **clima de confianza y buen trato** hacia el niño/a y los agentes de la familia, que favorezca el desarrollo y fortalecimiento de vínculos de colaboración para la intervención.

Esta fase es propicia para **fomentar cada vez más la grupalidad** en sus diversos niveles: familia, grupo de niños, grupo de madres/padres o cuidadores, etc. como un recurso para la intervención personal, psicosocial y psicoeducativa que promueven los programas de la Fundación. A la vez, en esta fase se puede potenciar aún más las **intervenciones en el terreno**, donde se desenvuelve el NNA y su familia, como visitas al hogar, escuela, u otros espacios pertinentes.

Las actividades con las familias, los NNA y demás dispositivos de intervención que implementan los profesionales y técnicos requieren ser contenidas mediante la asesoría y supervisión de éstas. Para potenciar

el valor de las herramientas utilizadas y los aportes de quienes intervienen, es necesario pensar el cuidado de los equipos desde la provisión de espacios de elaboración, intercambio y reflexión de la práctica, mediante el diálogo y la escucha. En este trayecto, los profesionales y técnicos acumulan aprendizajes y lo vuelven conocimiento que los *mejor habilita* para el su quehacer.

También se abre la oportunidad de brindar a nuestras intervenciones un **potencial de cambio cultural, en ámbitos tales como el género y el respeto de los Derechos Humanos y en particular los Derechos de los Niños y Niñas**. Se promueve que se observen estos factores en y con la familia, y luego se analicen y se transformen creencias y prácticas en torno a la violencia de género y al maltrato infantil, considerando por ejemplo modelos de masculinidades violentas, y su efecto en el bienestar de los NNA que son atendidos por la Fundación.

Es necesario avanzar a que los instrumentos de planificación sean efectivamente *herramientas de trabajo*, que orienten el quehacer. En el Plan de Intervención Individual debiera estar plasmado el producto del acuerdo de los diferentes actores, por lo que tiene potencial de intervención volver sobre él, ajustarlo cuando sea necesario, con la familia y el NNA como actores.

En relación a los plazos, es importante visibilizar los tiempos disponibles hasta el cierre de la intervención.

FASE 3: LA INTERVENCIÓN CON FAMILIAS EN EL PROCESO DE CIERRE DE LA INTERVENCIÓN

En esta sección se contemplan sugerencias para la intervención en el proceso de cierre de la intervención, considerando la planificación del cierre mediante el Plan de Egreso, las acciones en torno a la revisión y evaluación conjunta de la intervención con los NNA y la familia, y las acciones de seguimiento de cada uno de los casos.

Como en los momentos anteriores, se exponen los objetivos de la etapa, los aportes de los enfoques teóricos institucionales a la etapa de cierre de la intervención, luego algunas recomendaciones más específicas para orientar las preguntas de intervención, y se proponen actividades y técnicas para ser utilizadas en las intervenciones con niños y familias hacia el final del proceso en el programa.

I. Objetivos

Etapa	Objetivos	Objetivos específicos (o más bien "contenidos" para no volver a caer en la sobrecarga de la matriz)
3 Intervención con familias en el cierre	<ul style="list-style-type: none"> Consolidar los avances y logros del proceso de intervención por parte de la familia. 	<ul style="list-style-type: none"> Desarrollar una revisión de la trayectoria de la intervención junto al NNA y la familia que permita evaluar sus logros. Anticipar, planificar y ejecutar acciones de cierre de la intervención con el NNA y su familia, para aumentar resultados y la sustentabilidad de los cambios.
Objetivos Transversales	<ul style="list-style-type: none"> Realizar acciones que contribuyan a interrumpir la situación de vulneración. Favorecer el desarrollo de las dinámicas familiares protectoras. Evaluar en conjunto con la familia y el NNA el desarrollo y resultados de la intervención. 	

El proceso de cierre de la intervención implica una evaluación participativa del proceso, mediante una revisión e historización de lo vivido en el programa, con todos los actores involucrados en la experiencia. Esta revisión se acompaña de una valoración por parte de los NNA y la familia de los logros alcanzados, tomando como

referencia los objetivos planteados para la intervención, la identificación de los aspectos “pendientes”, que no alcanzaron a ser lo suficientemente abordados en el marco del programa y aquellos logros por consolidar.

Luego de esto, y habiendo determinado los avances y los aspectos pendientes para el tiempo de la intervención, se elabora un *Plan de Egreso*, que permite organizar y acotar las acciones durante los meses finales del proceso. En base a este Plan, se establece el sello que el equipo y demás actores de la intervención le darán al cierre, así como las actividades que se intencionarán para llevar adelante los objetivos de esta última etapa. Asimismo, dado que en esta etapa se distanciarán más los encuentros con la familia, éstos se considerarán como acciones de seguimiento y acompañamiento a ésta.

A continuación, se profundiza en el aporte específico de los enfoques teóricos institucionales, para la fase de cierre de las intervenciones.

II. LOS ENFOQUES TEÓRICOS

Enfoque de derechos

Desde este enfoque, el derecho al desarrollo pleno es el alero a los demás derechos de los niños/as. Todos y todas debiéramos tener la oportunidad de desarrollar nuestras capacidades y nuestras habilidades a todo su potencial. Dado el carácter frágil de las criaturas humanas, este crecimiento se va produciendo con la ayuda de adultos mediadores del desarrollo, que en nuestra cultura generalmente son los padres y madres u otros adultos que asumen el cuidado. Si esa figura de protección falla, el niño o niña pierde oportunidades para desarrollar al máximo sus potencialidades, y podría verse afectado su crecimiento y posibilidades de integración. Esto es lo que ocurre en las situaciones en que existe negligencia o descuido de los más pequeños.

Considerando que estamos en la etapa final del proceso de intervención, a la luz del enfoque de derechos se debe tener en cuenta los siguientes aspectos:

1. En el camino de la reparación de las experiencias de vulneración vividas por el NNA y la familia, **el cierre debe vislumbrarse desde un inicio**, de manera que no tome por sorpresa a ninguno de los participantes. Especialmente en la fase de cierre del proceso de intervención, **éste ha de anticiparse y de planificarse, para favorecer el cuidado de quienes vivirán la experiencia de cerrar la experiencia en el programa**. El cierre del proceso puede ser inesperado para algunos; para otros puede resultar liberador, porque con él termina un tiempo triste en la vida familiar; o bien se vive como un momento triste, si la familia y el NNA han desarrollado vínculos afectivos muy estrechos, o bien han generado cierta dependencia de la figura de los interventores. Las alternativas son diversas, y en cada una de ellas, los interventores deben saber cómo reaccionar, con respeto y prudencia.
2. Se debe facilitar que exista un **tiempo suficiente** para revisar la experiencia, valorarla, y luego reconocer de mejor forma los aprendizajes vividos. Además, debe darse la alternativa de proyectar lo aprendido a nuevos espacios de vida, más allá del paso por el centro; alternativa que por cierto ya se ha trabajado durante el proceso de atención. Todos estos resguardos, dan cuenta del respeto y valoración por la persona, que es la base de lo propuesto por el enfoque de derechos.
3. Nuevamente desde este enfoque **es relevante crear en la participación de los NNA y sus familias en el proceso de preparación del término del paso por el programa y propiciarla**. Esto implica hacerlos parte de las revisiones o historización de la experiencia, en las valoraciones o evaluaciones que se hacen de los procesos, en las proyecciones que se hacen de los aprendizajes a otros contextos. Dar un lugar al aporte de los sujetos de intervención, no sólo les entrega el mensaje de la confianza en sus

opiniones y capacidades, sino que permite que las personas se sientan validadas y seguras de su habilidad para cambiar las formas de vivir y relacionarse en el día a día.

4. Finalmente, es importante tematizar con los actores familiares y los NNA, los derechos de los niños y los derechos humanos, la vivencia de la vulneración, y la importancia de la **protección y autoprotección en esta materia**. Luego, es importante traer esta abstracción a la propia experiencia de la familia y visualizar el trabajo reparatorio que se ha llevado a cabo.

Enfoque sistémico

La perspectiva sistémica brinda aportes relevantes para enfocar técnicamente el término de las intervenciones en los programas de la Fundación. De esta manera, se debe considerar lo siguiente:

1. El paso por la intervención de acuerdo a lo esperado, y el esfuerzo de sus profesionales y técnicos, debiera llevarnos de un modelo individualizado y fragmentado/fragmentario de intervención en el inicio del proceso, **hacia uno más complejo e integral, un modelo más sistémico**, hacia el desarrollo y cierre de la intervención.
Hemos apelado a la gradualidad de los logros en esta materia, por lo que se aspira a que, en este período de cierre, después de más del tiempo de intervención, los procesos de fomento de la grupalidad hayan surtido sus efectos a todo nivel.
2. En los momentos previos de la intervención, desde su inicio y durante su desarrollo, hablamos de la **promoción del encuentro de la familia entre sí, de las instancias de grupo de niños/as, el encuentro entre familias (o adultos/as protectores/as), mediante dispositivos como charlas, talleres o actividades recreativas**. Estas actividades son un recurso relevante para los equipos a la hora de la evaluación y el cierre de la intervención, dado que proveen una estructura vincular, que da pertenencia, contención y soporte a las familias y los NNA.
3. También desde el enfoque sistémico podemos **traer la idea del análisis de primer y segundo orden**, que es un contenido técnico favorable para los procesos de evaluación de experiencias y trayectorias interventivas. En este sentido, se propone la evaluación participativa de la intervención por parte de las familias, y esto será favorable en la medida que se revisa o se historiza la experiencia, para luego identificar los facilitadores, los obstaculizadores y los principales aprendizajes de los NNA y las familias en su experiencia (análisis de primer orden). Además, en un nivel superior podrán observarse como grupo familiar o como personas individuales, desde cierta objetividad en el recorrido, y verse actuar de determinadas formas, valorarlas o desestimarlas, y evaluar cómo lo harán en el futuro (análisis de segundo orden).
4. También la perspectiva sistémica nos habla de la **relevancia de mirar los sistemas y sus subsistemas, en un contexto o en el macro sistema que los alberga**. Esto es relevante para el proceso de cierre (como también lo es en las etapas anteriores), porque permite poner sobre la mesa los recursos o limitantes con que cuenta el grupo familiar y el NNA, para hacer frente a los desafíos que le plantea el programa, en materia de protección a los hijos/as. El contexto no es sólo físico, sino que también es simbólico, cultural, social e ideológico, favoreciendo posibilidades para las formas que toma una familia en un tiempo y lugar dado.

Enfoque de género

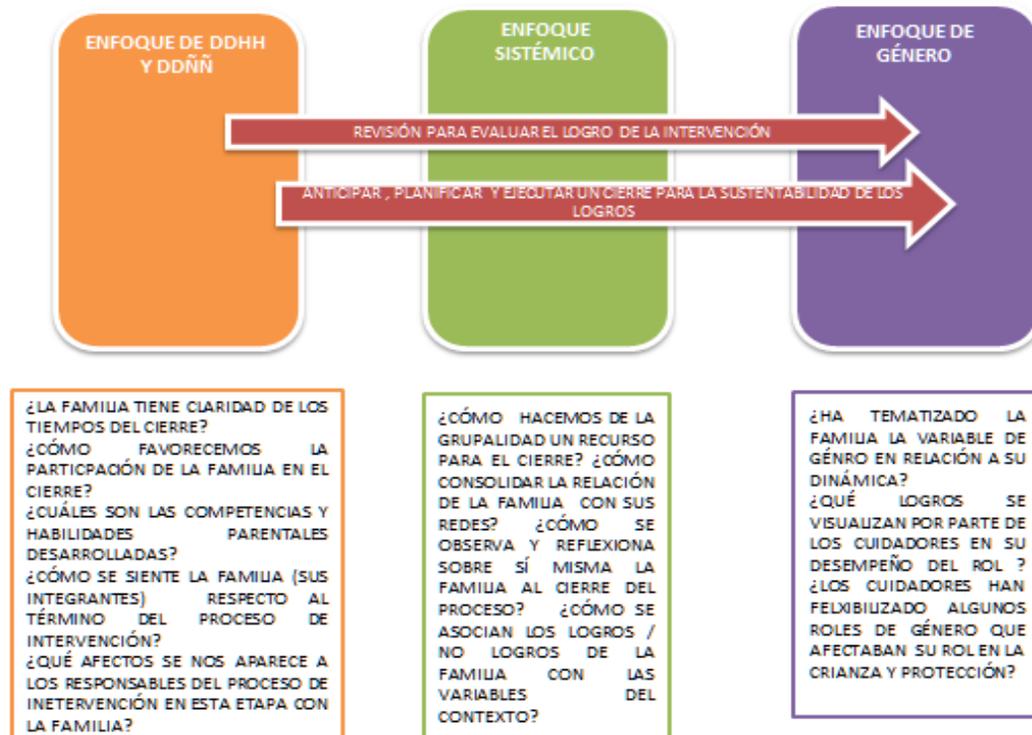
De haber atendido a las sugerencias y recomendaciones brindadas en los momentos previos de la intervención (inicio y desarrollo), al llegar a la fase de cierre de la intervención debiéramos encontrarnos con una serie de elementos comprensivos y de intervención en materia de género y maltrato infantil o vulneración de los derechos.

De ocurrir aquello:

1. Se sugiere evaluar con los actores **las instancias a través de las cuales se entregó información acerca de las temáticas de género y vulneración de los derechos**. Esto permitirá al equipo contar con la retroalimentación en torno a sus esfuerzos en materia de información y comunicación.
2. Revisar y evaluar, junto a los actores de la familia y los NNA, **las actividades** que se desarrollaron y que tuvieron la finalidad de tematizar y problematizar la distribución de roles de género, los estereotipos y la naturalización de responsabilidades en base a éstos, las limitantes que ponen estas creencias en las posibilidades de desarrollo de los y las NNA, etc. En este punto, es esencial recoger sugerencias para la mejora de nuestras apuestas.
3. Evaluar con los sujetos de intervención las acciones desarrolladas por los interventores, tendientes a **sumar a más hombres en las actividades que desarrolla el programa** con los niños/as y las familias. Se trata de hacer presentes a las figuras parentales.
4. Revisar el modo en que la **dotación de profesionales y técnicos** varones aportaron (o no) al abordaje de las problemáticas de género, en el marco de las acciones de la Fundación en los programas de protección de derechos.

Al igual que en fases anteriores, planteamos una síntesis de las principales preguntas que realizan los enfoques teóricos, a las acciones desarrolladas en el marco de la intervención en el cierre, de manera de acercarnos a que esta sea coherente en discursos y prácticas.

INTERVENCIÓN CON FAMILIAS AL CIERRE



CONSOLIDAR LOS LOGROS

REFORMULAR PREGUNTAS: “¿CÓMO DEJAMOS PARTICIPAR AL NNA Y FAMILIA EN LA EVALUACIÓN Y CIERRE?, ¿CÓMO INCORPORAMOS A....?”

III. METODOLOGÍA PARA CADA OBJETIVO ESPECÍFICO

- **Objetivo específico 1. Desarrollar una revisión de la trayectoria de la intervención junto al NNA y la familia que permita evaluar sus logros**

La idea de esta etapa, en materia de evaluación, es hacer un recorrido con los actores, que permita visualizar con la familia y el NNA los ámbitos de avance y aquellos sobre los que hay que estar alertas, porque aún constituyen desafíos pendientes en materia de protección infantil. A la vez, esta revisión debe permitir enfatizar los recursos y los logros alcanzados, y proyectar esta capacidad de aprendizaje del NNA y la familia, más allá de la presencia en CODENI.

En general, en esta etapa importa fortalecer aún más la autonomía de la familia y la sensación de competencia de las figuras parentales/marentales en cuanto a mejorar su rol como cuidadores de sus hijos/as, reforzando que hoy están en mejor pie para hacerlo que al inicio de la intervención.

Además, en esta última fase se anima a la familia a seguir proyectándose a sí misma como un espacio seguro y afectivo que permite el desarrollo de los NNA que están bajo su cuidado, y también a confiar en sus capacidades y competencias (y en su habilidad para desarrollarlas y fortalecerlas) para brindarles bienestar.

Para esta etapa se sugiere:

- la construcción de un *relato de egreso*, que señale brevemente cómo llega y cómo se va la familia, con qué recursos llega y cuáles se lleva. Este relato puede ser individual y luego contrastarse por subsistemas del grupo familiar y luego compartirse, o colectivamente con la familia en su conjunto. Puede realizarse por diversas técnicas, verbales, gráficas o actorales.
- visualizar en este relato los “activos” con los que la familia cuenta, de manera autónoma, para afrontar su tarea de protección y estimulación con los NNA que están bajo su cuidado.
- validar el derecho a equivocarse y a enmendar de padres/madres y cuidadores, para luego seguir adelante con nuevos sentidos y conductas en torno al cuidado infantil (asociado a la vulneración de derechos hacia el o los NNA).
- desarrollar ritos que permitan ubicar los límites de tiempo y etapas en un proceso, como es el cierre de la intervención. Esto ayuda a establecer momentos de corte real, pero también permite instancias que buscan significar simbólicamente los sentidos de la experiencia.

Se debe resguardar que la evaluación surja de manera lo menos condicionada posible. Es decir, hay que buscar no asociarla, por ejemplo, a momentos claves de procesos judiciales u otros que pudieran sesgar la evaluación y hacer perder su lógica de proceso. Se trata de visualizar que un proceso con irregularidades en el trayecto, ofrece la posibilidad de mostrar aprendizajes que benefician al grupo familiar.

Por último, cabe señalar que la gran mayoría de los casos tienen logros que pueden ser reconocidos, a pesar de las dificultades que puedan evidenciar durante su trayectoria. Será un desafío para los interventores tener la habilidad para rescatar aprendizajes de experiencias, en apariencia, poco exitosas.

El cuadro siguiente presenta algunas preguntas orientadoras para el equipo del programa. También sugiere actividades y técnicas posibles de utilizar, las que están descritas con mayor profundidad en el anexo.

Preguntas, actividades y técnicas sugeridas para desarrollar una revisión de la trayectoria de la intervención junto al NNA y la familia que permita evaluar sus logros

Preguntas Orientadoras para el Equipo del programa.	Actividades Sugeridas	Técnicas posibles de utilizar
i. ¿Cómo era la familia cuando llegó? ¿Cómo es ahora? ii. ¿Qué habilidades ha desarrollado como familia en relación al cuidado y protección de sus NNA a cargo? iii. La familia ¿ha cambiado su manera de relacionarse? ¿Cómo es su relación actual? ¿Han avanzado en equilibrar responsabilidades entre los diversos miembros de la familia? iv. ¿Qué hitos identifica como significativos la familia? ¿Qué relato construye del proceso? v. ¿Cómo evalúa la familia la intervención? vi. ¿Cómo se ve la familia en 6 meses, 1 año, 5	viii. Visita domiciliaria/Intervención en terreno ix. Sesiones con NNA y adulto responsable x. Sesiones familiares xi. Entrevistas a terceros vinculados al NNA (jardín infantil, escuela, etc.) xii. Taller de Padres y Madres xiii. Reuniones de Supervisión y Asesorías Técnicas	xiv. Carta de padres a hijos xv. Elaboración de relato por parte de la familia (Revista, comics, collage, un cuento, etc) xvi. Dibujos que representen el antes/después xvii. Ejercicios de actuación o Rol Playing

<p>años? ¿En qué habrán cambiado, en qué seguirán siendo iguales?</p> <p>vii. ¿Qué aspectos son aquellos a los que tienen que “poner ojo” en el cuidado de sus hijos/as?</p>		
--	--	--

➤ **Objetivo específico 2. Anticipar, planificar y ejecutar acciones de cierre de la intervención con el NNA y su familia, para aumentar resultados y la sustentabilidad de los cambios**

El cierre de la intervención *debe ser planificado*, por varias razones. La primera de ellas tiene que ver con el cuidado y el respeto por los actores de la intervención, quienes deben proyectar el término de la experiencia y así “prepararse” para vivirla, de acuerdo a la propia historia y características. La segunda, tiene que ver con delimitar el tiempo de trabajo restante, para así ajustar expectativas, reforzar logros ya alcanzados, y proyectar el ajuste de la vida familiar, una vez egresados del centro. Finalmente, los cierres de las experiencias que involucran el desarrollo de vínculos afectivos, pueden acarrear sentimientos de tristeza, negación y resistencia, llegando incluso (en casos extremos) al boicot de los logros alcanzados, ya sea de manera consciente o inconsciente. Contar con tiempo estructurado técnicamente para el cierre nos permite incorporar estos aspectos al quehacer y desarrollar acciones que permitan aminorar su impacto negativo en el término de la vivencia de la intervención.

Siendo así, y tomando resguardos desde los conocimientos que nos brinda la experiencia, podemos afianzar los logros alcanzados por los integrantes de la familia y por la familia en su conjunto, a la vez que favorecer que los cambios y transformaciones no respondan (únicamente) a la presencia del dispositivo de intervención, sino que éstos se proyecten más allá de la presencia de la familia en la Fundación. Para ello, se sugiere:

- realizar una propuesta de tiempo y estructuración del cierre a la familia y al NNA, de manera de hacerlos partícipes tanto de la decisión de terminar, como de los modos en que esto se llevará a cabo.
- elaborar en conjunto con la familia y el NNA el Plan de Egreso.
- utilizar el Plan de Egreso como una carta de navegación para el proceso de cierre.
- tener como foco en la elaboración de dicho plan, que los logros alcanzados se mantengan en el tiempo, más allá del programa y potenciando la autonomía familiar.
- evaluar la pertinencia de reunir a NNA o a familias con periodos de intervención similares, en torno a la experiencia del cierre, como una forma de potenciar el reconocimiento de logros y el posible desarrollo de lazos de colaboración. Esta reunión puede tomar la forma de talleres grupales. Algunos contenidos a transmitir en este encuentro podrían ser los siguientes:
 - el encuentro pretende ser un aporte a la sustentabilidad de los cambios, a través del cual se promueve el establecimiento de redes que puedan dar soporte a la familia en la parte final del proceso y posterior a la intervención.
 - en el encuentro se busca generar las condiciones para compartir experiencias, establecer confianzas y generar vínculos que les den soporte “entre pares” a los miembros de la familia. Se propicia que lo anterior se dé entre jóvenes y adolescentes, y especialmente entre adultos. Al respecto, el encuentro da un lugar importante a la constitución de vínculos entre familias (entre cuidadores) que puedan acompañarse mutuamente, en la medida que les parezca pertinente, para este cierre de proceso. Primero durante la intervención y su fase de cierre, y luego de manera posterior a ésta.
- transmitir a la familia que el equipo del programa pasará a ser parte de la red de apoyo de la familia, como una manera de aminorar los sentimientos de tristeza e inquietud que pueda acarrear la separación de los profesionales y técnicos del programa.
- fortalecer el contacto de la familia con la red institucional de apoyo y asistencia con que se cuenta en el territorio, reforzando el vínculo autónomo de las familias en este sentido.

Preguntas, actividades y técnicas sugeridas para anticipar, planificar y ejecutar acciones de cierre de la intervención con el NNA y su familia, para consolidar resultados y contribuir a la sustentabilidad de los cambios

Preguntas Orientadoras para el Equipo del programa.	Actividades Sugeridas	Técnicas posibles de utilizar
xviii. ¿Qué elementos nos llevan a pensar que es necesario un cierre de este caso? xix. ¿Cuánto tiempo proyectamos para ese cierre? xx. ¿Hemos elaborado nuestro Plan de Egreso? ¿Lo haremos con la familia? ¿Le propondremos uno? xxi. ¿Cómo estamos garantizando la participación de la familia en esta fase? xxii. ¿Cuál es la disposición del NNA y la familia para el cierre? ¿Qué resguardos debemos tomar? xxiii. ¿Qué sentimientos son los que rodean este cierre? ¿Tenemos dispositivos pensados para contener esa emocionalidad? xxiv. ¿Qué nos ocurre como interventores con este cierre de proceso?	xxv. Visita domiciliaria/Intervención en terreno xxvi. Sesiones al NNA y adulto responsable xxvii. Sesiones familiares xxviii. Entrevistas a terceros vinculados al NNA (jardín infantil, escuela, etc.) xxix. Talleres de NNA y Talleres de Familias xxx. Encuentos colectivos del centro. xxxi. Reuniones de Supervisión y Asesorías Técnicas.	xxii. Plan de Egreso xxiii. Retomar el Mapa de la Intervención y actualizarlo para con un Mapa del Egreso

IV. OBJETIVOS TRANSVERSALES

✓ **Realizar acciones que contribuyan a interrumpir la situación de vulneración**

Indicábamos anteriormente que la interrupción de las vulneraciones a las que están sometidos los NNA, en la mayoría de los casos, responde a un proceso que *se juega* durante toda la intervención. Las situaciones de vida de los NNA y sus familias responden a patrones culturales más complejos y resulta un poco dificultoso creer que nuestra intervención por sí sola generará los cambios estructurales que requeriría una completa interrupción de las vulneraciones.

Sin embargo, también sabemos que las vulneraciones que se impone a los NNA tienen unos niveles diferenciales de complejidad y que, si bien todas son complejas, las más graves y comprometedoras del bienestar presente y futuro del NNA, son las más relevantes y prioritarias de enfrentar.

Es importante, en la etapa del cierre, en que se propone la historización y revisión del proceso, para evaluar los logros y proyectarlos hacia el futuro cotidiano, que estemos atentos a *las brechas que efectivamente acortamos* desde la fase diagnóstica hasta este cierre de camino. Ello es importante porque muchas veces los propios interventores tienden a no ver los logros, influidos por la sensación de que el aporte de nuestras intervenciones no es suficiente para cambiar la situación de vida de los NNA y sus familias.

Para esta etapa, y en relación a este eje, se recomienda:

- no perder de vista la vulneración de los derechos que motivó el ingreso del NNA al programa, en la fase de cierre y evaluación, sobre todo en aquellos casos en que la familia parece tener un cambio favorable, hacia la normalización de sus dinámicas internas.
- en la planificación del cierre mediante el Plan de Egreso, incluir acciones concretas de los adultos responsables, significativos y demás integrantes del grupo familiar, de cuidado y protección de los NNA en los espacios cotidianos.

- pensar mecanismos internos de reacción en caso que el “nuevo orden familiar” falle. Por ejemplo que, uno de los padres o cuidadores no perseveren en el buen ejercicio de la parentalidad.
- precaver modos de resguardar el bienestar de los NNA, a pesar de los vaivenes que pueda tener la dinámica interna de la familia o de alguno de sus miembros.
- sumar a adultos significativos en el fortalecimiento de estas redes de apoyo y protección infantil.

Preguntas, actividades y técnicas sugeridas para realizar acciones que contribuyan a interrumpir la situación de vulneración

Preguntas orientadoras para el Equipo del programa	Actividades Sugeridas	Técnicas posibles de utilizar
i. ¿Cómo está hoy la situación inicial vulneración que trajo al NNA y su familia al programa? ¿Qué ha cambiado favorablemente? ¿Qué no? ii. ¿Cuáles son las nuevas prácticas de protección que la familia ha desplegado? iii. ¿De qué depende que ésta funcione adecuadamente? ¿Qué resguardos debemos tomar? iv. ¿Cuál es la red de apoyo más fortalecida que le dejamos a este NNA, junto a su familia? v. ¿Qué vinculaciones institucionales son necesarias para este fin?	vi. Visita domiciliaria/Intervención en terreno vii. Sesiones al NNA y adulto responsable viii. Sesiones familiares ix. Entrevistas a terceros vinculados al NNA (jardín infantil, escuela, etc.) x. Sesiones de familia extensa o con otros adultos significativos xi. Reuniones de Supervisión y Asesorías Técnicas del equipo	xii. Decálogos de cuidado infantil xiii. Cartas de Acuerdo xiv. Técnicas gráficas que permitan simbolizar los nuevos acuerdos

✓ **Favorecer el desarrollo de las dinámicas familiares protectoras**

Las intervenciones del ciclo final del proceso de atención están destinadas a fortalecer los recursos esenciales en la familia de modo de dar estabilidad y sustentabilidad a las prácticas protectoras desarrolladas.

Esto cambios se verán operando en la adquisición o fortalecimiento de competencias parentales en los cuidadores y adultos responsables, en nuevas destrezas y capacidades en los NNA, en nuevos tipos de relación y por ende, nuevos modos de comunicarse. Se espera que todo lo anterior decante en un mayor bienestar de los NNA.

Además, y de ser factible, se aspira a que los adultos que han participado activamente de la intervención, sean capaces de asumir como co-garantes de derechos, comprometiéndose a proteger no sólo a su hijo/a, sino que, a todos los niños en cualquier lugar o circunstancia, ante eventuales situaciones de riesgo o de violencia.

Se hace necesario poner energía específica al proceso de desvinculación, de manera de que no sea un paso brusco y se ponga en contra del adecuado cierre. Es necesario explicitar que el equipo sigue disponible, pero que se espera que de ahora en adelante sean ellos mismos los garantes de los derechos de sus NNA a cargo y también de otros de su comunidad. Al respecto, se recomienda:

- distanciar gradualmente las sesiones.
- potenciar las intervenciones en terreno y las sesiones grupales por sobre las individuales.
- comprometer acuerdos entre sesiones, de manera de favorecer que se instalen durante el proceso de acompañamiento interventivo.
- tematizar la parentalidad social, y el rol protector de los adultos hacia los NNA y la infancia en general.

Preguntas actividades y técnicas sugeridas para favorecer el desarrollo de las dinámicas familiares protectoras

Preguntas Orientadoras para el Equipo del	Actividades Sugeridas	Técnicas posibles de utilizar
---	-----------------------	-------------------------------

programa		
xv. ¿Cómo promover la responsabilización de los adultos hacia el cierre?	xxi. Visita domiciliaria/Intervención en terreno	xviii. Mapa de redes personales e institucionales
xvi. ¿Cómo hemos avanzado en materia de protección en este caso?	xxii. Sesiones al NNA y adulto responsable	xxix. Ecomapas
xvii. ¿En qué sentido ayuda a la intervención esta discusión con los adultos responsables?	xiii. Sesiones familiares	xxx. Árboles Genealógicos y Genogramas
xviii. ¿Cómo se es co-garante de derechos?	xiv. Sesiones Familia Extensa y con Adultos Significativos	
xix. ¿Opera en este caso la parentalidad social? ¿Cómo? ¿Con quiénes?	xxv. Entrevistas a terceros vinculados al NNA (jardín infantil, escuela, etc.)	
xx. ¿En qué sentido ayuda a la intervención esta discusión entre el equipo?	xxvi. Talleres de Padres y Madres (Cuidadores)	
	xvii. Reuniones de Supervisión y Asesorías Técnicas al equipo	

✓ **Evaluar en conjunto con la familia y el NNA el desarrollo y resultados de la intervención**

Este objetivo transversal ha apuntado a fortalecer la idea de incorporar la lógica de evaluación participativa durante todo el desarrollo de la intervención. Esta acción se vuelve más evidente aún, cuando llega el término de las acciones con los NNA y familias, y en diferentes niveles.

Un primer nivel de evaluación, es aquel que *contrasta los objetivos* de las intervenciones, plasmadas en Planes de Ingreso, de Intervención y Egreso, *con los resultados efectivamente obtenidos* en el marco del trabajo conjunto.

Un segundo nivel tiene que ver con las *evaluaciones que realizan los usuarios de los programas, a la oferta de actividades e intervenciones que desarrolla el programa*. Esto responde a una especie de evaluación de satisfacción de usuario que es relevante para la gestión de la institución y sus deseos de permanente mejora.

En un tercer nivel se ubica la *evaluación que puedan desarrollar los equipos profesionales y técnicos*, en cada uno de los casos, y el equipo ampliado, del quehacer que desarrollan en torno a la reparación e interrupciones de las vulneraciones de los NNA. Se suma a este nivel, el trabajo de evaluación que puedan desarrollar con los supervisores o asesores de Administración Central de la Fundación o SENAME.

Todos estos niveles son necesarios de implementarse, y todos ellos contribuyen profundamente al mejoramiento de la labor de intervención que realiza el programa.

En este ámbito, algunas sugerencias provenientes de equipos, literatura o expertos son las siguientes:

- promover que participen en la evaluación miembros diversos de la familia (figuras femeninas y masculinas, y de diferentes edades) de manera de recoger la pertinencia de la intervención frente a esta heterogeneidad de posiciones
- retomar los registros de la intervención para la historización de la trayectoria de trabajo.
- los interventores también deben poner sus puntos de vista en las evaluaciones.
- mostrar al NNA y las familias las destrezas que pone en ejercicio cuando se involucra en una evaluación de procesos.
- aclarar ante las familias que la evaluación para el equipo no siempre tiene que ser positiva. Las evaluaciones sinceras son las que permiten a los equipos crecer profesional y técnicamente.
- transmitir a los actores que los equipos también han aprendido de ellas y que sus críticas y sugerencias permiten mejorar la intervención para las familias que vengan en el futuro.

Preguntas, actividades y técnicas sugeridas para evaluar en conjunto con la familia y el NNA el desarrollo y resultados de la intervención

Preguntas Orientadoras para el Equipo del programa	Actividades Sugeridas	Técnicas posibles de utilizar
xxi. ¿Esta revisión sirvió para llegar mejor a los aprendizajes? ¿Cómo?	xxix. Visita domiciliaria/Intervención en terreno	Ritual de cierre (actividad festiva, pero con sentido)
xxii. ¿Cómo se proyecta la familia en materia de cuidado y protección de los NNA?	xl. Sesiones al NNA y adulto responsable	xliv. Evaluaciones cruzadas
xxiii. ¿Hemos favorecido la instauración de rituales para cerrar los procesos de intervención? ¿Por qué?	xli. Sesiones familiares	xlvi. Técnicas Gráficas para la Evaluación
xxiv. ¿Qué ritos pueden ser favorables para esta familia y este NNA?	xlii. Entrevistas a terceros vinculados al NNA (jardín infantil, escuela, etc.)	xlvii. Cartas para los próximos NNA y familias que vienen a CODENI
xxv. ¿Qué opina la familia de las fortalezas y debilidades de la intervención?	xliii. Sesiones de familia extensa o con otros adultos significativos	Algunas preguntas motivadoras para la familia:
xxvi. ¿Cómo evalúa la relación con el equipo del programa?	xliv. Reuniones de Supervisión y Asesoría Técnicas del equipo	lviii. ¿Qué es lo que más rescato del trabajo realizado?
xxvii. ¿Cómo evalúa las instancias de participación para la familia y el NNA que se promovieron?		lxix. ¿Qué aprecio o no de:
xxviii. ¿Cómo evalúa la familia y quienes trabajaron con ellos el cumplimiento de objetivos?		<ul style="list-style-type: none"> ✓ El equipo que trabajó conmigo ✓ El tipo de actividades que realizamos ✓ La manera en que el equipo convocó a diferentes miembros de mi familia ✓ Los lugares en que realizamos las actividades

Para la fase de cierre de la intervención, **los profesionales, tal y cual lo hacen en los otros momentos de la intervención con las familias, ponen en el centro del quehacer las necesidades de los actores que son parte de un caso.** Es importante ocuparse de que las personas estén informadas del curso del programa, a la vez que exista atención por los afectos y las emociones que acarrearán los cierres o los distanciamientos, pero movilizándolo esa energía hacia la revisión de la experiencia en el programa, la identificación de avances, lo que es esencial para un buen término de proceso. En ese esfuerzo se requiere dar un lugar creativo y constructivo a los actores en su proceso, es lo que facilita que desarrollen nuevas habilidades y capacidades para ejercer plenamente sus derechos.

El cierre de la intervención se basa en la **revisión e historización de lo vivido, y esto sobre la base de los registros que hemos cuidado tener, y desde el intercambio de perspectivas que pueden ofrecer los diferentes actores familiares.** Así se construye la historia familiar, y se da paso efectivo a ese proceso de resignificación de la vivencia, dando nuevas formas a los discursos y a las posibilidades que se desprenden de ellos.

Los profesionales tienen la responsabilidad de **acompañar este proceso de las familias y los NNA al cierre**, no sin dificultades. Por una parte, es de suponer que la afectividad del interventor también puede reaccionar de diversas formas al término de una vivencia de mucha intensidad, y al alejamiento de personas que también le despiertan determinados sentimientos. Un trabajo sustentado en el paso de “casos”, de personas, de vínculos, sin lugar a duda puede generar desgaste en el interventor. Se trata de un elemento que es necesario tematizar y problematizar en equipo, a la vez que buscar soluciones o medidas paliativas para hacerle frente.

Las **reacciones de las familias y los NNA** ante el cierre responden a una diversidad de alternativas. Algunos lo niegan, y siguen su curso, como si el cierre no existiera; otros muestran retrocesos, y evidencian mediante sus reacciones que el cierre aún no es pertinente; otros anticipan el cierre por sus propios medios, desiertan precipitadamente, y toman el control del término del vínculo; y se podría seguir enumerando muchas otras

formas de reaccionar ante el final del proceso. Y los profesionales y técnicos deben estar disponibles a reaccionar ante cualquiera de ellas.

Si bien no es posible generalizar una forma de afrontar los cierres de los procesos de intervención, sí podemos compartir que en el diálogo con los actores, **los NNA** tienden a recibir con más alegría los cierres y los términos de procesos, y la posibilidad de “cerrar” este complejo capítulo de la vida; mientras que las **madres o adultas protectoras** (las más frecuentes en presencia), suelen recibir con mayor pesar el término de la intervención, asociándolo con pena y melancolía.

Lo relevante de esto es que **los interventores deben saber que, en la teoría y en la práctica, las familias y los NNA presentarán reacciones ante la noticia del fin del proceso**, que más probable es que no les sea indiferente, y que estos elementos personales y familiares dan cuenta de la cualidad y calidad del proceso de atención que se lleva o se llevó adelante. Ante esto último, no es posible determinar éxito o fracaso, dependiendo de la presencia de una u otra reacción ante este final de intervención. Más que una reacción específica, esperamos que las familias puedan focalizarse en ver las nuevas destrezas y competencias con que se van (en relación a aquellas con las cuales llegaron), para alcanzar nuevas formas de relación y nuevas formas de resolver los conflictos, en el cuidado de los niños.

V. Lineamientos para el trabajo interno y reflexivo de los equipos

En este apartado se presentan lineamientos referidos al trabajo del equipo y a las reflexiones que éste debe realizar para lograr una intervención de calidad a través de todo el proceso de intervención.

El cuadro siguiente muestra los objetivos, general y específicos, de estos lineamientos. Como se observa, cada uno de los objetivos específicos planteados surge a partir de un enfoque teórico:

Lineamientos para la reflexión interna de los equipos

Objetivo general
Reforzar algunas perspectivas METODOLOGICAS favorables al buen desarrollo de la intervención familiar (para el NNA) , desde los principios que brindan los enfoques institucionales, y los objetivos de cada modalidad programática.
Objetivos específicos
<ul style="list-style-type: none"> a) Avanzar en la incorporación de técnicas grupales/colectivas de intervención y de intervención en terreno, de manera de aumentar la efectividad y eficiencia de la intervención. <i>(sistémica)</i> b) Potenciar algunas prácticas de soporte técnico en/con/para los equipos de trabajo, para favorecer la consolidación y mejora de los procesos de intervención. <i>(sistémica)</i> c) Fomentar la reflexión crítica, desde la experiencia de los equipos, en relación a la incidencia de las problemáticas de género en la situación de vulneración de los NNA, y crear formas innovadoras de intervenir en este ámbito. <i>(género)</i> d) Discutir y reflexionar en torno a la pertinencia de la intervención para familias y NNA, y entrenar formas innovadoras de intervenir (visitas domiciliarias, sesiones grupales, etc.) <i>(enfoque de derechos)</i>

A continuación, se presentan algunas consideraciones a tener cuenta por parte de los equipos respecto a cada uno de los objetivos específicos:

a) Avanzar en la incorporación de técnicas grupales/colectivas de intervención y de intervención en terreno, de manera de aumentar la efectividad y eficiencia de la intervención.

Respecto a este objetivo, el equipo puede incluir dentro de su metodología, la **implementación de dispositivos grupales** entre niños, entre adultos responsables o familiares, en actividades masivas recreativas, como el día de los derechos del niño o niña, o el día de la Fundación. Esto implica avanzar en el manejo de técnicas grupales, de más difícil registro, pero que una vez dispuestas, colaboran eficientemente al logro de objetivos de la intervención.

Algunas preguntas relevantes y orientadoras en esta materia, que el equipo puede hacerse, son las siguientes:

- ¿En qué sentido, el fomento de la grupalidad de los actores, puede ser un buen recurso para este NNA y su familia?
- ¿Qué dispositivos grupales serían los más adecuados para este caso? ¿Por qué?
- ¿Qué competencias técnicas debemos fortalecer cómo equipo para llevar adelante estos objetivos?
- ¿Qué apoyo gestionaremos para llevarlo adelante?

b) Potenciar algunas prácticas de apoyo técnico en/con/para los equipos de trabajo, para favorecer la consolidación y mejora de los procesos de intervención.

En relación a este objetivo, para alimentar la metodología se sugiere implementar un **sistema de asesorías, supervisiones y acompañamiento a los equipos** en intervención familiar de los proyectos, de manera de asegurar su cuidado y compromiso con la tarea que convoca, con los NNA y las familias de la Fundación. El proceso participativo en el diseño de este sistema de asesorías y supervisiones, puede contribuir a su validación e identificación por parte de los integrantes del equipo.

Propuesta:

- Asesoría/Análisis de caso entre profesionales/duplas al interior de cada proyecto.
- Asesoría/Análisis de casos entre programas de la misma línea de intervención.
- Asesoría/análisis de casos con un profesional externo externo.

Para facilitar el diseño de este sistema, se sugiere que el equipo responda a preguntas como las que siguen:

- ¿En qué área de la intervención familiar nuestro equipo requiere de asesoría o supervisión?
- ¿Cuál será la modalidad más adecuada para nuestro equipo?
- ¿Qué apoyo gestionaremos para llevarlo adelante?

c) Fomentar la reflexión crítica, desde la experiencia de los equipos, en relación a la incidencia de las problemáticas de género en la situación de vulneración de los NNA, y crear formas innovadoras de intervenir en este ámbito.

Este objetivo parece ser uno de los ámbitos que constituyen los puntos ciegos de la intervención. Por eso, los profesionales coincidimos en la necesidad de imponernos desafíos en esta área, y en hacer más visible la relación entre el orden de género y las situaciones de vulneración de derechos a los que se ven sometidos los NNA derivados a la Fundación.

Como sugerencia metodológica, en esta línea se propone la realización de actividades temáticas y la idea de realizar un análisis y una discusión con las familias en relación a esta problemática en su propia historia familiar.

Al respecto, preguntas que pueden ser motivadoras para el equipo son las siguientes:

- ¿Estamos sumando la variable género en el análisis del caso? ¿cómo? ¿por qué?
- ¿Cómo incide la temática de género en la configuración del motivo de consulta en el caso?
- ¿Qué acciones podemos realizar en esa materia?
- ¿En qué área de la intervención desde el enfoque de género nuestro equipo requiere de asesoría o supervisión?
- ¿Cuál será la modalidad más adecuada para nuestro equipo?
- ¿Qué apoyo gestionaremos para llevarlo adelante?

d) Discutir y reflexionar en torno a la pertinencia de la intervención para familias y NNA, y entrenar formas innovadoras de intervenir (visitas domiciliarias, sesiones grupales, etc.)

No siempre es fácil ofrecer intervenciones psicosociales pertinentes a las necesidades y las realidades de las personas con las cuales intervenimos, pero es una consideración que habla de nuestra capacidad de conocer la realidad con la cual pretendemos promover cambios subjetivos y culturales. Es atender al derecho de cada cual, de recibir apoyo particular desde la Política Pública para el propio bienestar.

A continuación, se proponen algunas preguntas que pueden gatillar la reflexión al respecto

- ¿Nuestra apuesta de intervención es acorde a lo que necesita el NNA y la familia?
- ¿Nuestra propuesta considera las formas de ser y los intereses de los actores involucrados?
- ¿Qué desafíos les despertará esta actividad a los sujetos de intervención?

**DEPTO. CID
2015**