

**UNIVERSIDAD ACADEMIA DE HUMANISMO CRISTIANO**  
**Carrera de Psicología**

**“APROXIMACIONES AL ÁMBITO DE  
COMPETENCIAS DEL PSICÓLOGO, EN EL  
CONSEJO TÉCNICO DE LOS TRIBUNALES DE LA  
FAMILIA”**

**Profesor Guía** : ANA MARÍA SALAS MUÑOZ  
**Metodólogo** : RAÚL ZAURZURI CORTÉS  
**Profesor Informante** : SVENSKA ARENSBURG  
**Alumno** : EDUARDO BAEZA SOTO.

**Tesis para optar al Grado de Licenciado en Psicología**

Santiago, Julio 2006.

## **RESUMEN**

La presente investigación reflexiona y analiza la problemática en torno a la incorporación del psicólogo como Consejero Técnico en los nuevos Tribunales de Familia, la factibilidad de Realizar asesoría técnica a los jueces y de trabajar complementariamente con otros profesionales de las Ciencias Sociales, al que se denomina trabajo interdisciplinario. Consejero

Su objetivo general propone establecer las competencias profesionales y personales que el psicólogo desarrolla en el ejercicio de su cargo como Consejero Técnico.

Es un estudio cualitativo y de orden descriptivo, Los resultados obtenidos entregan información respecto a las competencias personales y profesionales observadas en la experiencia del ejercicio profesional de los psicólogos y antecedentes relevantes que permiten la reflexión y la precisión respecto a los escasos antecedentes existentes en la actualidad sobre el tema.

La descripción y la sistematización en torno a las competencias profesionales, las técnicas, y enfoques teóricos, facilitan una mejor comprensión de las funciones y tareas del consejero técnico, permitiendo una primera aproximación a este contexto jurídico institucional particular de trabajo para la psicología, se propone a demás entregar algunos elementos que apunten a definir el perfil profesional del psicólogo en este ámbito e impulsa el bate sobre este tema y a la delimitación de su área de correspondencia.

**DEDICATORIA**

*Daniela quiero dedicarte muy especialmente este Trabajo*

*no sólo por tu amor, apoyo y compañía*

*Si no que por ayudarme a recordar que este camino tiene corazón..*

*A Eduardo y Eliana mis padres, a mis hermanos.*

*A Carmen y a Gloria Baeza*

*por su Cariño y apoyo incondicional.*

*y*

*A mis Abuelos por su amor entrañable y*

*por su permanente compañía.*

## AGRADECIMIENTOS

Agradezco a La señora Ana Maria Salas por su confianza y apoyo a esta investigación.

A la Señora Marta Jimena Pinto por su gran vocación de servicio, por su permanente preocupación por las personas que trabajan en el Sistema Judicial, que inspiró este estudio.

Agradezco la importante colaboración de las Consejeras Técnicas con este estudio,  
por su profesionalismo, por la voluntad de compartir su experiencia.

Agradezco a mis compañeros de trabajo del Tribunal de Familia de Rancagua, en especial a su Juez Presidente señora Maria Carolina Olea, Florentino Moreno administrador, a la señora Berta Storey y la señora Cristina Muños y en nombre de ellas a todas las consejeras Técnicas, a Don Sergio y Pamela mis amigos, por su confianza en la psicología y por brindarme la oportunidad de conocer de cerca su importante y hermosa labor.

A Rosita, por el cariño, ayuda, afecto y honestidad, por tener el corazón siempre abierto

A Patricio y Carolina por compartir siempre todo conmigo, por el cariño y apoyo.

A mis amigos Eduardo, Macarena, Boris, Cecilia, Raúl y Felipe

Y

Finalmente a Marcia y Norma por la afectuosa ayuda incondicional de todos estos años.

## INDICE

<b>I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>5</b>
1.1 ANTECEDENTES.....	5
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	7
1.3 PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN.....	9
1.4 APORTES Y RELEVANCIA DE LA INVESTIGACIÓN.....	9
<b>II. OBJETIVOS.....</b>	<b>11</b>
2.1 OBJETIVO GENERAL.....	11
2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	11
<b>III. MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>12</b>
3.1 RELACIÓN PSICOLOGÍA Y DERECHO.....	12
3.2 PSICOLOGÍA JURÍDICA.....	14
3.2.1 <i>Desarrollo de la psicología jurídica en Chile.....</i>	<i>15</i>
3.2.2 <i>Principales funciones del Psicólogo Jurídico.....</i>	<i>18</i>
3.3 TRIBUNALES DE FAMILIA.....	19
3.3.1 <i>Evolución del Sistema de Protección a la Infancia y su Estado Actual.....</i>	<i>19</i>
3.3.2 <i>Definición del Tribunal de Familia y Funciones.....</i>	<i>21</i>
3.3.3 <i>Consejo Técnico.....</i>	<i>26</i>
3.4 COMPETENCIAS.....	28
3.4.1 <i>Definición del Concepto.....</i>	<i>28</i>
3.4.2 <i>Aproximación a las competencias del psicólogo.....</i>	<i>31</i>
<b>IV. MARCO METODOLÓGICO.....</b>	<b>35</b>
4.1 ENFOQUE METODOLÓGICO.....	35
4.2 TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	35
4.3 DELIMITACIÓN DEL CAMPO DE ESTUDIO.....	36
4.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN.....	36
4.5 PLAN DE ANÁLISIS.....	38
<b>V. ANÁLISIS DE RESULTADOS.....</b>	<b>41</b>
5.1 CARACTERIZACIÓN GENERAL DE LA MUESTRA.....	41
5.2 ANÁLISIS Y LEVANTAMIENTO DE COMPETENCIAS.....	41
5.2.1 <i>Psicólogo 1.....</i>	<i>41</i>
5.2.2 <i>Psicólogo 2.....</i>	<i>45</i>

5.2.3	<i>Psicólogo 3</i> .....	51
	SESIONES EN CONSEJO TÉCNICO.....	52
	AUDIENCIAS DE NIÑOS Y ADOLESCENTES INFRACTORES .....	53
5.2.4	<i>Psicólogo 4</i> .....	54
	SESIONES EN CONSEJO TÉCNICO.....	56
5.2.5	<i>Psicólogo 5</i> .....	58
	RELACIÓN LABORAL E INTERPERSONAL ENTRE CONSEJEROS TÉCNICOS .....	59
	RELACIÓN LABORAL E INTERPERSONAL ENTRE CONSEJEROS TÉCNICOS .....	63
5.3	COMPETENCIAS ENCONTRADAS.....	64
5.4	DEFINICIÓN DE LAS COMPETENCIAS ENCONTRADAS .....	66
	5.4.5 <i>Clasificación de los resultados</i> .....	71
<b>VI. CONCLUSIONES</b> .....		<b>73</b>
<b>VII. DISCUSIÓN</b> .....		<b>77</b>
7.1	DELIMITACIÓN DEL ÁMBITO DE COMPETENCIAS DEL PSICÓLOGO CONSEJERO TÉCNICO .....	77
7.2	DESCRIPCIÓN DE TAREAS Y FUNCIONES DEL TRABAJO DEL PSICÓLOGO CONSEJERO TÉCNICO.....	79
7.3	DESCRIPCIÓN Y SISTEMATIZACIÓN DE LAS COMPETENCIAS PERSONALES Y PROFESIONALES DEL PSICÓLOGO, COMO ASESOR DEL JUEZ Y EN EL TRABAJO INTERDISCIPLINARIO .....	81
7.4	CONSIDERACIONES FINALES.....	89
<b>VIII. BIBLIOGRAFÍA.</b> .....		<b>91</b>
<b>IX. ANEXOS.</b> .....		<b>94</b>
	ANEXO 1: PAUTA DE ENTREVISTA DE INCIDENTES CRÍTICOS. ....	94
	ANEXO 2: TABLAS .....	102

## **I. INTRODUCCIÓN.**

### **1.1 Antecedentes.**

Esta investigación pretende inicialmente, problematizar la relación actual entre Psicología y Derecho, situación que se está modificando particularmente a partir de los últimos cambios de la ley de familia en nuestro país, luego propone analizar el proceso de incorporación formal de los psicólogos como consejeros técnicos en los nuevos Tribunales de Familia, para finalmente conocer, sistematizar y describir la primera aproximación de estos profesionales a este nuevo ámbito de trabajo.

En los últimos años en Chile, se observa un proceso particular de modernización sistemática del sistema judicial y de su administración, impulsado por el Estado, desarrollado en etapas esenciales tales como, la implementación de la reforma procesal penal; la nueva política penitenciaria; el fomento al uso de sistemas alternativos para la resolución de conflictos; el mejoramiento de los programas para el acceso a la justicia, que tienden a aumentar la información disponible y a prestar asistencia letrada a sectores marginados de la protección jurisdiccional; y finalmente la reforma a la justicia familiar y de infancia, que se enmarca dentro de un desafío estratégico, asentando las bases sobre las cuales se construye el tratamiento de los conflictos que puedan llegar a afectar a la familia, por lo que se crean los Tribunales de Familia que dan cuenta de un proceso que formula y especifica cambios profundos al derecho de familia.

Analizando los contenidos de aquellas materias que han sido objeto de reforma, se aprecia una tendencia que muestra ciertos logros en el desarrollo de un derecho de familia adecuado y coherente con los requerimientos internacionales en la materia que hasta ahora sólo estaba siendo asumido en un sentido, es decir, estableciendo el reconocimiento de los derechos y deberes de los integrantes del sistema familiar, regulando la dinámica relacional de la familia y todas aquellas normas que abordan la protección y favorecen la vida familiar. Sin embargo, desde el

punto de vista procesal en el sistema anterior no se apreciaron avances en el sentido del abordaje judicial de los problemas de familia.

De manera que aún existían puntos pendientes en la adecuación del sistema de justicia en el ámbito de la Convención Internacional sobre los Derechos del Niño, que está vigente en Chile desde 1990. Nuestro país firmó y ratificó ese acuerdo internacional en enero de 1990 junto a otros 57 países, el que luego fue aprobado por el Congreso Nacional, en el mes de julio de 1990, y ratificado ante la Organización de las Naciones Unidas (ONU) un mes más tarde, el 14 de agosto de 1990.

En el artículo 44 de la Convención sobre los Derechos del Niño, indica que Chile se encuentra en la obligación de adecuar su derecho interno y sus políticas públicas, existiendo dos maneras de incumplir dicha convención; la primera, vulnerando los derechos de los niños y la segunda, al omitir emprender una readecuación de su derecho interno a la normativa internacional. (Baeza, G.; Pérez, J. 2004)

De manera que el día 30 de agosto de 2004 es publicada en el Diario Oficial la Ley N° 19.968, que crea los Tribunales de Familia y que establece su puesta en marcha para el primero de Octubre de 2005. La reforma a la justicia de familia se caracteriza por implementar una jurisdicción especializada y de carácter interdisciplinario, mejorando la calidad y oportunidades de acceso a las prestaciones de justicia, implementa el procedimiento oral, caracterizándose por ser un proceso concentrado y desformalizado, y que particularmente, desarrolla vías no controversiales de resolución de conflictos.

Los Tribunales de Familia, se integraron al Poder Judicial, incorporando también una estructura orgánica e innovadora, que se configuró a partir de la transformación de los Tribunales de Menores, que implicó la sustitución de “51 Tribunales de Menores por 258 jueces agrupados en 60 nuevos Tribunales de Familia, a los cuales deben sumarse los 77 Jueces de Letras que tendrán también competencia en asuntos de familia en aquellos lugares en que no exista judicatura especializada en materia familiar”(Baeza, G.; Pérez, J. 2004, Pág. 10). Esta modificación que

especializa al tribunal y su temática específica a tratar, genera una nueva relación con la psicología que modifica las funciones y competencias del psicólogo/a, pasando éste a formar parte directa en la asesoría técnica, que demanda un nuevo ámbito de intervención.

## **1.2 Formulación del Problema**

Desde una mirada organizacional y psicosocial, es posible contextualizar a estos tribunales, especializados en las materias de familia, como un nuevo escenario laboral para los profesionales psicólogo /as interesados en esta área o que ya se desempeñan en este sistema. Es posible apreciar también en este proceso que el consejo técnico aparece como un espacio en el que el rol del psicólogo se configura en la relación con otras disciplinas, situación de particular importancia dado que se propone un trabajo interdisciplinario del que se espera un impacto favorable sobre las decisiones en las distintas temáticas que ponen en riesgo y afectan el desarrollo de la infancia y la familia en nuestro país.

La incorporación formal del psicólogo como Consejero Técnico en los nuevos Tribunales de Familia, permite comenzar a establecer que la estrecha relación histórica entre Psicología y Derecho, se encuentra actualmente en transición. La interacción histórica, entre ambas disciplinas da cuenta de un modelo que inicialmente se centraba en la subordinación de la psicología como ciencia auxiliar, en la que “su papel se lo reduce a cooperar con la administración de justicia, a responder las necesidades y preguntas del derecho, a realizar aplicaciones de los conocimientos psicológicos en el terreno legal” (J. Popolo, 1996, Pág.20), situación que luego transita hacia un modelo que apela a la complementariedad y que sitúa a la psicología en un papel más activo.

Es posible observar particularmente en la gestación del concepto de Consejo Técnico la oportunidad de aproximarse a la propuesta de un trabajo complementario, dado que en esta propuesta se sustenta o sugiere que la relación

psicología - derecho “no significa confusión de saberes. Se trata en todo caso de la intersección de saberes, pero en los que cada disciplina conserva ámbitos específicos. Complementariedad que abre también la perspectiva a un dialogo, una interacción con lo jurídico, desde una posición propia, pero con apertura a otros saberes.” (Popolo, J. 1996, Pág.20)

En este contexto la disciplina psicológica esta emplazada en este proceso de desarrollo de la justicia de familia a incorporarse al trabajo de los nuevos tribunales, por una parte, para potenciar este trabajo desde el aporte teórico, con la elaboración conjunta de modelos y estrategias, y por otra parte a la implementación de éstos, de acuerdo a la realidad local e individual, en la atención de cada caso, debiendo trabajar en conjunto con otros profesionales desarrollando un trabajo interdisciplinario que debe alcanzar soluciones adecuadas, en algunos casos alternativas ajustadas al derecho. Su éxito depende de la capacidad de superar con altura de miras la complejidad de dialogar y reflexionar en conjunto desde distintos lugares teóricos. En esta dinámica se involucran actores de otras disciplinas a fines, tales como abogados, psicólogos, asistentes sociales, sociólogos, orientadores familiares, entre otros. Se espera que estos profesionales que conformaran el Consejo Técnico de los Tribunales de Familia generen nuevas estrategias interdisciplinarias que respondan a las nuevas necesidades del sistema.

En estos primeros meses de implementación de este nuevo sistema de trabajo, comienzan a surgir cuestionamientos sobre la efectividad propuesta inicialmente, se observa que los tribunales están sobrepasados por la demanda de la comunidad, aparentemente el recurso humano no es suficiente, de manera que los equipos de trabajo están colapsados y sobrecargados, en cuanto a la incorporación de profesionales para integrar el consejo técnico se aprecia que no en todos los tribunales se incorporaron psicólogos y que pocos tribunales logran hacer trabajo de consejo, más bien los jueces sesionan acompañados por un consejero técnico. En este sentido la presente investigación propone entonces dar cuenta de este proceso particular, sistematizando información, que ciertamente permitirá conocer como comienza a definirse este nuevo desafío laboral, desde un lugar profesional

que amplia el qué hacer del psicólogo, situación que da pie para estudiar y realizar las primeras aproximaciones a los procesos de acomodación y definición de las competencias por parte de los /as profesionales psicólogos /as, a partir de su experiencia, y de la descripción de las funciones que se establecen en las normativas vigentes, así como los nuevos compromisos y desafíos en el qué hacer de la disciplina psicológica asociada al derecho y a la protección de la infancia y la familia en Chile.

### **1.3 Pregunta de Investigación**

Con el propósito de aportar al análisis de la incorporación del psicólogo en este nuevo ámbito de trabajo, específicamente en el ejercicio de su cargo como asesor del juez, en su relación interdisciplinaria con otros profesionales, que a su vez se desarrolla en un escenario laboral colapsado y sobrecargado, por la alta demanda y la gran necesidad existente de este servicio, se planteó la siguiente interrogante que actuará como hilo conductor de la presente investigación:

*¿Cuáles son las competencias utilizadas por los profesionales psicólogos /as en el ejercicio de su cargo como Consejeros Técnicos de los Tribunales de Familia?*

### **1.4 Aportes y Relevancia de la Investigación.**

Esta investigación se desarrolla, en un tiempo de importantes cambios en relación al contexto judicial y su proceso de modernización, que se inicia específicamente a partir de la implementación de la Reforma Procesal Penal en Chile, proceso en el que se espera que la psicología participe de forma activa, y que sin duda constituye un enorme avance en la administración de justicia y en la modernización del estado, que en su proceso de implementación no ha estado libre de cuestionamientos y dificultades.

A partir de la puesta en marcha de los Tribunales de Familia, esta tesis colabora en términos prácticos, como estudio complementario a los ya existentes en torno al rol del psicólogo en la reforma procesal penal, en tanto forma parte de las primeras investigaciones que pretenden analizar la importancia de la incorporación del psicólogo como consejero técnico, de sus potenciales aportes, dificultades y desafíos. Contribuye también a la discusión actual sobre la pertinencia de la inclusión de la psicología al medio judicial, aportando a ésta elementos desde la práctica desarrollada por los psicólogos que han sido parte de este proceso, en el que el concepto de competencia, aparece como un importante generador de indicadores que permite discriminar aprendizajes personales y profesionales en torno a las primeras aproximaciones al ejercicio del psicólogo/a en este contexto particular, favoreciendo su análisis y discusión.

Finalmente esta investigación da cuenta de un ámbito que no sólo amplía el campo de trabajo y acción de la psicología, si no que representa además un importante desafío laboral para los psicólogos que se desarrollan en este ámbito, situación que se extiende y que deja de manifiesto la necesidad de generar y especificar conocimientos que fortalezcan tanto el ejercicio del rol profesional, como la formación de pre-grado y postítulo, de futuros profesionales que se interesen en participar y aportar a este importante ámbito de trabajo.

## **II. OBJETIVOS.**

### **2.1 Objetivo General.**

Establecer las competencias profesionales y personales que el psicólogo/a desarrolla en el ejercicio de su cargo como Consejero Técnico en los Tribunales de Familia.

### **2.2 Objetivos Específicos.**

1. Describir las funciones y tareas del psicólogo/a establecidas en el Consejo Técnico de los Tribunales de Familia.
2. Describir y Sistematizar, técnicas profesionales y enfoques teóricos, que utilizan los /as psicólogos /as para cumplir con las funciones y disposiciones establecidas para su trabajo como Consejeros de Técnicos de los Tribunales de Familia.
3. Describir y Sistematizar las competencias personales y profesionales, utilizadas por los /as psicólogos /as, como Consejeros de Técnicos de los Tribunales de Familia, en el ejercicio de su cargo como asesores del juez.
4. Describir y Sistematizar las competencias personales y profesionales, utilizadas por los /as psicólogos /as, en al ejercicio del trabajo interdisciplinario, en relación con los Consejeros / as Técnicos no psicólogos / as de los Tribunales de Familia.

### III. MARCO TEÓRICO

#### 3.1 Relación Psicología y Derecho.

La relación que ha establecido la psicología y el derecho, a través del tiempo, tiene cierta particularidad, ya que se ha debido modificar de acuerdo a las transformaciones legales y socioculturales. Esta relación se hace tangible a través de la comprensión de la conducta, en función de su análisis, sus sentidos y significaciones, que se ponen en juego en las diversas prácticas sociales. (De La Rosa, G.; Romero, J. M.; Juárez, A.; 2003)

Esta interrelación, que se analiza a partir de la conducta, ha sido regulada desde de la cultura, dado que es éste el lugar que determina la diversidad de interacciones y vínculos. La fenomenología y sociología, plantean que la cultura se crea, dado que el hombre en términos genéticos no viene determinado para desarrollar conductas específicas, sino que más bien éstas se generan a partir de los diversos sentidos que aparecen en la experiencia. (De La Rosa, G.; Romero, J. M.; Juárez, A.; 2003)

Desde esta mirada el ámbito de lo psicológico en lo jurídico esta dado por la vivencia. Los efectos que se producen en las personas de acuerdo a la conciencia de los marcos reguladores de sus conductas, que son definidos por el Derecho, pueden ser o producir efectos que van desde, la aceptación o no aceptación en relación “a la amenaza, violencia o coacción que se incluya en la norma. El análisis psicológico de la experiencia jurídica que efectúa, está referido al sujeto que la experimenta, cualquiera que sea el sujeto relacionado con el Derecho, tiene una vivencia que puede ser distinta, dependiendo de la persona”. (De La Rosa, G.; Romero, J. M.; Juárez, A.; 2003. Pág. 24)

De acuerdo con esto es posible enfatizar que el Derecho y sus diversos impactos, causan efectos, que corresponden al plano psicológico, fenómenos que dan cuenta de la vivencia y experiencia de las personas, “relacionados con los fenómenos de trasgresión, inobservancia, ineffectividad o desviación están inmersos en el campo

psicológico y sus efectos consisten, precisamente, en que las normas jurídicas provoquen comportamientos plenos de amenazas, violencia y coacción; lo que lleva a los destinatarios a cumplir o bien a incumplir la conducta señalada”. (De La Rosa, G.; Romero, J. M.; Juárez, A.; 2003. Pág. 25)

Otra perspectiva interesante de revisar es la propuesta de la Psicología Social Jurídica que corresponde a un campo de observación de la realidad humano-jurídica, en el cual se construyen articuladamente los procesos psicosociales y jurídicos, es decir, “un campo interdisciplinario entre la psicología social (el «ser social») y el derecho (el «deber ser»), que se encarga de la observación del conflicto entre el comportamiento interpersonal (existencia humana interpersonal) de los actores jurídicos (personas encargadas de ejercer control jurídico y personas sujetas a ese control) y las normas jurídicas (existencia jurídica), cuyo objeto de estudio es la interacción...”. (Galván, M. 2003. Pág. 53)

El aporte de la psicología social jurídica esta dado por que se plantea como un campo interdisciplinario que ha descubierto la íntima y necesaria conexión entre dos visiones: “la visión psicosocial, la del «ser social», la del «conflicto entre el individuo y la sociedad» y la visión jurídica, la del «deber ser», la de la norma jurídica.” (Galván, M. 2003. Pág.54)

Esta relación entre psicología y derecho, puede sintetizarse a través de tres tipos de vínculos (Clemente, M.; 1997):

- Psicología del derecho: el derecho estaría cruzado por múltiples componentes psicológicos, por lo que se requiere de la psicología para su funcionamiento. Desde esta relación se pretende explicar la *esencia* jurídica desde los presupuestos teóricos de la psicología.
- Psicología en el derecho: la psicología aplicada al derecho, contribuiría a explicar los términos psicológicos que son utilizados por la norma, y a su vez interpretarlos cuando así se requiera. Desde esta mirada, se hace referencia a la

psicología implícita en la lógica del derecho, es decir, el derecho es esencialmente una serie de estímulos que provocan o no una serie de conductas.

- Psicología para el derecho: desde esta perspectiva es la psicología una ciencia auxiliar del derecho, la que interviene para establecer la verdad de un hecho, la imputabilidad, interpretar conductas, etc. Bajo esta relación, el/ la psicólogo/a interviene como perito experto dentro del proceso judicial para recabar elementos de prueba.

De acuerdo con lo anterior es posible precisar que la relación psicología y derecho esta transitando actualmente hacia un lugar más complementario dejando de ser únicamente *para* el derecho como ciencia auxiliar subordinada, hacia un espacio que se comienza a definir entre las posiciones *del* y *en* el derecho. Este movimiento, esta dado desde el análisis y miradas de la psicología y las ciencias a fines con ella, que fijan su atención en la construcción social de la realidad “que es donde radica la naturaleza genuina de las representaciones sociales, pues capacita a los grupos con herramientas de descifraje que tornan lo no familiar en familiar, y lo insertan en un universo de conocimientos previamente consensuados por toda la colectividad o grupo de pertenencia.” (Galván, M. 2003. Pág. 58).

### **3.2 Psicología Jurídica.**

Según Vidal y Castro, 2004 (en González, J. y Sauterel, M. 2005) el primer evento en la historia que da cuenta de la relación entre Psicología y Derecho, aparece en 1932 cuando Mira y López publica el Manual de Psicología Jurídica, donde delinea lo que ellos visualizan como desarrollo futuro de la Psicología y el Derecho.

En el cual se relaciona la Psicología Jurídica con la Psicología y la Psiquiatría, señalando como su objetivo básico la prevención y readaptación de la delincuencia, centrándose más bien en una intervención que busca corregir

conductas. Mira y López tienen como objetivo mostrar al legislador aquella información que la Psicología como disciplina puede aportar, y que complementa y beneficia las tareas que les competen. Por otro lado, apela a la necesidad de aproximación de la Psicología al Derecho, que debería estructurarse como una asociación estratégica. El Conductismo sería en este contexto la teoría de la Psicología que se vincularía adecuadamente con el Derecho, si se considera su cualidad de búsqueda de intervención centrada en la objetividad (Mira y López 1932; en González J. y Sauterel, M. 2005). Se inicia así el desarrollo de una relación donde se busca la resolución de conflictos en el ámbito judicial que en un principio no considera elementos subjetivos, que se irá modificando en el tiempo, en la medida en que surjan eventos que generen diversas necesidades en el derecho y en la aplicación de la ley, que actualmente observamos en la contingencia nacional, en el desarrollo de la psicología jurídica y en la implementación de los tribunales de familia.

### **3.2.1 Desarrollo de la psicología jurídica en Chile.**

Según Cortés C., Corvalán C. y Acuña E. 2004 la psicología jurídica en nuestro país ha tenido un importante desarrollo en los últimos años, marcado por diversas necesidades sociales en la que los procesos que involucran al derecho exigen una adecuada especialización de los profesionales que se desenvuelven en este ámbito, que se observa claramente en los cambios implementados a nivel de las políticas públicas, tales como la Reforma Procesal Penal, la Defensoría de Ciudadana, la aprobación de Tribunales de Familia etc. Destacando así la participación de la psicología como una disciplina activa en el replanteamiento de los diversos problemas sociales.

Las principales áreas desarrolladas de la psicología jurídica en Chile son (Escaff, 2003):

a. Psicología Jurídica Policial: las principales funciones en esta área de trabajo son el diagnóstico, control y readaptación de los sujetos que al terminar el cumplimiento de su condena deseaban reinsertarse en la sociedad. Estas acciones se desarrollaron a través del Departamento de Investigaciones Criminológicas que contemplaba en su estructura tres secciones, la de Rehabilitación, de Psicología y Sociología. Aquellos profesionales que se desempeñan en esta área han aportado también a la selección del personal de la institución en sus diversas plantas de trabajo y además de contribuir en la selección de los aspirantes a ingresar a la Escuela de Policía de Investigaciones. Se destaca además la incorporación de los psicólogos para formación de detectives en asignaturas propias de la especialidad como Psicología Social, Criminología, Manejo de Situaciones Críticas, Psicología del Testimonio, Psicología Criminal, Psicopatología Criminal, entre otras temáticas de relevancia en el desempeño policial.

b. Psicología Penitenciaria: Los psicólogos forman parte de los equipos de diagnóstico y tratamiento, siendo parte de la re-estructuración de equipos penitenciarios que incluyen profesionales transformándose éstos en multidisciplinarios. La tarea del sistema penal está definida por la custodia y rehabilitación de las personas privadas de libertad, esta última ha sido relegada a escasos programas de re-inserción social. A partir de la última década se han implementado programas en el área de medio libre que incorpora sujetos sancionados con penas alternativas a la prisión, como lo es la libertad vigilada.

c. Psicología de la Víctima: El desarrollo de la atención a la víctima en nuestro país tiene origen en el año 1987 cuando se crea el primer Centro Victimológico (CAVAS, Centro de Atención a Víctimas de Atentados Sexuales), orientado a otorgar un tratamiento gratuito, integral e interdisciplinario a la víctimas de delitos sexuales, como a su grupo familiar. La creación de este centro responde a los acuerdos realizados en el año 1985 durante el VII Congreso de Naciones Unidas para la Prevención del delito y Tratamiento. Posteriormente, en el año 1997,

comienzan a desarrollarse proyectos de atención para víctimas de maltrato infantil grave, los cuales son implementados por SENAME y organismos colaboradores a él, reuniendo grupos de profesionales calificados para la intervención especializada de esta problemática psicosocial. Actualmente existen diversos centros de protección Infanto-Juvenil que se especializan en distintas problemáticas. Los profesionales psicólogos que trabajan en estos centros tienen como áreas de trabajo comunes la evaluación clínico pericial y la reparación de los daños ocasionados en el niño y su familia producto de las experiencias de maltrato. En esta área se destacan también los aportes profesionales de los Centros de Atención a Víctimas de delitos Violentos y de los Programas de Acceso a la Justicia de la Corporación de Asistencia Judicial los cuales han aportando a entregar una atención integral a través del apoyo de equipos multidisciplinarios. Otra área de intervención que ha requerido el desarrollo de profesionales del área, ha sido la relacionada con la línea programática del Ministerio de Salud como los programas de Violencia Intrafamiliar y Maltrato Infantil de los Centros Comunitarios de Salud Mental Familiar (COSAM).

d. Psicología Forense: Esta es una de los aspectos más desarrollados y reconocidos en el trabajo del psicólogo jurídico. Este ámbito recorre de manera transversal los diferentes ámbitos de la psicología jurídica, en este sentido la participación del psicólogo constituye un asesoramiento pericial, que puede ser solicitada por diferentes agentes de los actores judiciales o a petición instancia de una de las partes interesadas.

e. Psicología Jurídica de la Infancia y de la Familia: Los psicólogos que se han desempeñado en esta área, han desarrollado funciones orientadas a estudios y evaluación de las condiciones diagnósticas psicológicas, de asistencia o tratamiento individual y familiar de niños, niñas y adolescentes infractores de ley. Además, es importante exponer que dentro de esta instancia también se ha trabajado con aquellos niños, niñas y adolescentes que han sido gravemente vulnerados en sus derechos. En ambos casos, el objetivo ha sido evaluar y emitir informes técnicos orientar y asesorar a los Juzgados de Menores acerca de los

pasos a seguir en cuanto al tratamiento, re-educación y reinserción infanto-juvenil, haciéndose extensivo también a sus respectivas familias.

En este sentido, son cada vez más valiosos los aportes de aquellos profesionales que se desempeñan en la Red Asistencial de la Infancia perteneciente al Servicio Nacional de Menores (SENAME), entre ellos se encuentran los Centros de Orientación y Diagnóstico (C.O.D), Centro de Transito y Derivación (C.T.D), Centro de Rehabilitación Conductual (CERECO), Centro de Libertad Vigilada y Centro de Atención Diurna (CAD).

### **3.2.2 Principales funciones del Psicólogo Jurídico.**

Como cuadro resumen el Psicólogo Jurídico en su rol profesional ejerce las funciones de estudio, evaluación, investigación, diagnóstico, tratamiento, intervención terapéutica individual y colectiva, consejería, tratamiento penitenciario, intervención preventiva, rehabilitación y asesoramiento, capacitación, consultoría, evaluación e información, mediación, asesoría sobre programas, medidas y tratamientos a víctimas y agresores; profesionales que contribuyen en los diversos procesos judiciales, a otras personas en conflicto y procesos de peritaje, asesorías en la elaboración de normas y políticas públicas, además de conciliación.

Una vez hecha esta aproximación, se facilita la comprensión de lo que significa la inclusión de la psicología al trabajo del Consejo Técnico en los nuevos Tribunales de Familia. Este es un lugar específico que apela a una relación interdisciplinaria en la que el psicólogo jurídico es el más cercano colaborador desde el área de la psicología. La definición de psicología jurídica en esta investigación se entenderá como un área aplicada de la psicología, encargada del estudio del comportamiento de los sujetos incluidos en un ambiente jurídico, es decir, donde su comportamiento esta regulado por la ley. La psicología jurídica, tal como las demás áreas de aplicación de la disciplina psicológica, esta convocada hacer un

trabajo interdisciplinario, en donde sus aportes deben ser “de igual calidad e importancia a las otras profesiones con las que se relacione; además tiene un compromiso ético específico con el bienestar humano...” (Páez, D.; Soto, C. 2003 Pág. 63).

### **3.3 Tribunales de Familia.**

Las particularidades de las problemáticas asociadas a la situación de la infancia y su vulneración, han ido conformando la necesidad de buscar nuevos enfoques para su tratamiento, donde se lograra una debida correspondencia entre la naturaleza de la familia y la decisión jurisdiccional respectiva a ésta. En este contexto y por dos razones, nacen los Tribunales de Familia, en primer lugar, por la especial naturaleza que tiene el conflicto familiar, y en segundo, por la intervención, directa o indirecta, de niños en él.

Considerando la complejidad de las problemáticas familiares, surge la necesidad de abordar dichos temas en una instancia distinta a los antiguos tribunales civiles y de menores, dentro de un proceso más amplio de formulación de un nuevo derecho de familia, donde se busca contar con un tribunal especializado, que concentre los asuntos dentro de un enfoque multidisciplinario, con mayor rapidez y que promueva soluciones consensuadas.

Es aquí donde la Psicología aporte una nueva mirada, ya que la ley pasa de ser causal e individual, hacia una perspectiva compleja, considerando a la familia como sistema, más allá de conflictivas aisladas, en búsqueda de beneficios transversales al grupo familiar.

#### **3.3.1 Evolución del Sistema de Protección a la Infancia y su Estado Actual.**

La protección del menor es una instancia normada y fundada desde el derecho, del que se destacan principalmente dos sistemas; uno es el sistema francés, que

sustenta el control familiar y el otro es alemán, con una premisa que postula la autoridad, diferenciándose por la participación e intervención estatal en el ámbito familiar. El primer sistema, otorga a la familia la facultad y la responsabilidad del control de la potestad, tutela y cuidado de los niños. En este sistema, se privilegia a la propia familia por sobre la intervención del poder público. Contrariamente, en el segundo sistema se privilegia al estado como tutor siendo esta su obligación, que se cristaliza en el ejercicio de los tribunales. Por lo tanto, la gestión pública cuenta con una legítima variada posibilidad de intervenir en ámbito de la familia. (Baeza, G.; Pérez, J. 2004)

En Chile la protección de la infancia esta marcada por tres momentos que se suceden temporalmente en el que se destaca un marcado aumento de la intervención del Estado. En la primera de estas etapas, la normativa aplicable al niño era la del Código Civil que se inspiraba en un afán de protección patrimonial del niño. No se trataba de un conjunto orgánico de normas sino de algunas reglas especiales, aplicables durante el período intermedio en que el menor llegase a la mayoría de edad, la ley otorgaba confianza al buen criterio del padre para manejar todo lo concerniente a la vida y a los bienes del hijo. Sólo en este último plano, el patrimonial, existían algunas normas de control, quedando el aspecto moral entregado enteramente al ámbito privado (Baeza, G.; Pérez, J. 2004)

En 1928, se crea el primer Tribunal de Menores y la primera Casa de Menores, se implanta a demás en nuestro país la *doctrina de la situación irregular*. De acuerdo con ella, el destinatario de esta ley, aplicable preferentemente por sobre el Código Civil y Penal, es el menor en situación irregular, o lo que es lo mismo, el menor enfrentado a un riesgo material o moral, o en conflicto con la justicia siendo inimputable. Es decir, la ley no está destinada a la generalidad de los niños para quienes sigue vigente la tutela familiar, sino sólo para aquellos que se encuentren en una situación excepcional de desprotección. Es justamente esa desprotección la que posibilita la intervención estatal a través de los tribunales. Por consiguiente, en esta etapa, el sistema tutelar nacional se acerca al sistema de autoridad, en que la intervención estatal se justifica, más que en el afán de reconocer los derechos de

los niños, en la protección de la sociedad frente a estos menores. (Baeza, G.; Pérez, J. 2004)

La tercera etapa dentro de la protección de menores en Chile, marca su inicio, al menos teóricamente, con la entrada en vigencia de la Convención sobre los Derechos del Niño en 1990. El derecho internacional, y especialmente esta Convención, irrumpe con una nueva tesis: el niño como sujeto de derechos que puede hacerlos valer tanto frente a sus padres como frente a terceros, respaldado por una normativa orgánica y completa cuyo destinatario es el niño, sin distinciones de ninguna clase, dando con ello paso a lo que se conoce como doctrina de la protección integral del menor. En el contexto de esta doctrina, la nueva Ley que crea los Tribunales de Familia, responde a imperativos provenientes tanto del derecho nacional como del derecho internacional. En efecto, en la formulación de un nuevo derecho de familia resulta indispensable adecuar los órganos jurisdiccionales llamados a conocer los conflictos que se suscitan en el ámbito familiar y dotarlos de una competencia amplia para conocer de todos los asuntos que tengan repercusiones sobre la familia. (Baeza, G.; Pérez, J. 2004)

La política de justicia actual se ha propuesto abordar de manera sistemática, el desafío estratégico de hacer frente a las deficiencias de nuestro sistema de administración de justicia, para favorecer el respeto por el individuo y sus derechos, y la seguridad de las personas. Para cumplir con tales objetivos, y tras casi siete años de discusión en el parlamento, el 30 de agosto de 2004 fue publicada en el Diario Oficial la Ley N° 19.968 que crea los Tribunales de Familia. (Baeza, G.; Pérez, J. 2004)

### **3.3.2 Definición del Tribunal de Familia y Funciones.**

Cada tribunal tiene una esfera de atribuciones, está indicando que su facultad tiene un alcance determinado, de manera que si va más allá su poder es nulo. Por lo

tanto lo que le compete entonces determina que el actuar debe enmarcarse dentro de un alcance que la ley precisa.

De acuerdo con lo anterior La ley N° 19.968, determina la estructura de los nuevos Tribunales de Familia, y determina que estos estarán conformados por una nueva estructura orgánica, que se traducirá en juzgados unipersonales de composición múltiple, esto es, compuestos por un número variable de jueces, cada uno de los cuales detendrá la plenitud jurisdiccional en forma independiente.. (Baeza, G.; Pérez, J. 2004)

Se espera que paulatinamente se complete una dotación de 258 jueces de Familia a los que se sumaran 77 jueces de Letras con competencia en asuntos de Familia, es decir, habrá 335 jueces en todo el país para dirimir este tipo de conflictos, lo que contrasta con los 51 jueces de Menores que antes existían en todo Chile.

Se implementaran tres tipos de procedimiento centrales:

- Procedimiento Ordinario que se aplica a todas las materias
- Procedimiento para los casos de Violencia Intrafamiliar
- Procedimiento de aplicación de medidas de protección de niños, niñas y adolescentes.

Los Tribunales de Familia conocerán todas las materias familiares contempladas en el artículo 8 de la Ley N° 19.968, de manera que las partes que se encuentren en conflicto no deban iniciar varios procedimientos en distintos tribunales, lográndose así la tan anhelada especialización de la justicia en materia familiar. Las materias que se tramitaran en este contexto son :

1. Cuidado personal: El cuidado personal es el derecho y deber que tienen los padres de cuidar, criar y educar personalmente a los hijos e hijas.

2. Derecho y deber de mantener una relación directa y regular con los hijos: Es el derecho y el deber del padre o la madre que no vive con sus hijos o hijas de mantener una relación directa y regular con ellos o ellas.
3. Alimentos: Derecho a que los familiares más cercanos provean a una persona –de cualquier edad- de los recursos necesarios para satisfacer sus necesidades materiales, cuando ésta no puede hacerlo por sí misma.
4. Patria Potestad: Conjunto de derechos y deberes que el padre y/o la madre tienen sobre los bienes de sus hijos o hijas menores de edad.
5. Autorización de salida de los niños y niñas del país: Facultad que tiene el juez de autorizar la salida de un menor de 18 años para viajar al extranjero en diversas circunstancias, como: cuando no se cuenta con la autorización de ambos padres, cuando uno de ellos niega la autorización, o cuando uno de los progenitores no es habido.
6. Guardas: Solicitud que se hace al juez para que defina quién se hará cargo del cuidado y/o de los bienes de un niño o niña menor de 18 años, cuando sus padres han muerto o no están en condiciones de hacerse cargo de ellos. Se refiere también a la solicitud que se le puede realizar al juez para que nombre un representante legal para una persona mayor de 18 años que no está capacitada para administrar sus bienes.
7. Adopción: Es la solicitud que se le hace al juez con el objeto de proporcionarle una familia a aquellos niños y niñas que carecen de ella o que teniéndola no cuentan con padres o familiares capacitados o en condiciones para hacerse cargo responsablemente de ellos.
8. Medidas de protección de niños, niñas y adolescentes: Los jueces de Familia podrán a solicitud de cualquier persona- decretar medidas para proteger y resguardar a un niño o niña que se encuentre en una situación de vulnerabilidad, ya sea por maltrato, abuso, explotación, abandono, entre otras.
9. Infracciones penales cometidas por niños, niñas y adolescentes que están exentos de responsabilidad penal: Los jueces de Familia tendrán conocimiento de las infracciones que cometan niños, niñas y adolescentes que no tengan

responsabilidad penal. Los jueces deberán tomar medidas y acciones para intentar su rehabilitación y reinserción social.

10. Filiación: Los juzgados de Familia conocerán las demandas que se interpongan para establecer el grado de parentesco o relación de descendencia que existe entre dos personas, una de las cuales es madre o padre de la otra.

11. Separación judicial: Un matrimonio que ha cesado la vida en común y que no obstante ello no quiere divorciarse puede solicitar al juez que dictamine la separación judicial y regule los efectos jurídicos de esta situación. La separación judicial puede solicitarla cualquier cónyuge al juez si es que ya no viven juntos, sin embargo ello no permite contraer un nuevo matrimonio

12. Divorcio: Toda solicitud de divorcio será tramitada ante los juzgados de Familia. El juez antes de dictar la sentencia de divorcio regulará lo relativo a las relaciones mutuas y respecto de los hijos e hijas si los hubiera, por ejemplo, derecho de alimentos, cuidado personal y contacto regular. Lo mismo en lo relativo a los bienes que existan en el matrimonio, existiendo tres modalidades:

a.- Cuando ambos cónyuges están de acuerdo (lo pueden solicitar cuando haya transcurrido un año del término de la vida en común).

b.- Cuando sólo uno de los cónyuges lo pide (debe haber transcurrido tres años desde el cese de la vida en común).

c.- Por incumplimiento grave de las obligaciones y deberes que impone el matrimonio y aquellos que se tienen respecto a los hijos/as.

13. Nulidad: Solicitud que se le hace al juez para que declare nulo el matrimonio, es decir, que nunca existió y que los cónyuges nunca estuvieron casados. Para ello se tiene que haber dado circunstancias muy precisas al momento de contraer el vínculo.

14. Violencia Intrafamiliar: Se entiende por violencia intrafamiliar todo maltrato que afecte la salud física o síquica de un/a miembro de la familia. Cuando hay delito es de competencia de la justicia penal.

15. Autorizaciones judiciales a propósito de la sociedad conyugal: Solicitud que se hace al juez para que dé su consentimiento para realizar ciertos actos que

requieren la aprobación del otro conyugue, según el tipo de Régimen Patrimonial que tengan en su matrimonio.

16. Separación de bienes: Solicitud que se hace al magistrado, a petición de la mujer, para que se ponga término al régimen de sociedad conyugal o, a solicitud de cualquiera de los cónyuges, se ponga fin al régimen de participación en los gananciales. Para acceder a esta petición deben darse determinadas situaciones entre las que se encuentra, por ejemplo, la separación de hecho por más de un año.

17. Bienes familiares: Se trata de los bienes que tienen como fin asegurar un lugar físico en el que la familia pueda desarrollar sus actividades con normalidad, ya sea porque el matrimonio fue disuelto, por el fallecimiento de alguno de los cónyuges u otra causa, o aunque los cónyuges se hayan separado de hecho.

18. Declaraciones de interdicción:

Solicitud que se realiza al juez para que declare que determinada persona está incapacitada de administrar sus bienes, ya sea porque tiene algún tipo de demencia o porque dilapida los bienes que posee. Declarada la interdicción se hará necesario pedirle al juez que nombre un guardador que se encargue de administrar los bienes y representar los intereses de esa persona.

19. Toda otra cuestión personal derivada de las relaciones de familia.

Otro elemento importante de considerar es que en estos Tribunales promoverán la instancia de que las personas voluntariamente y por sí mismas, intenten dar solución a sus conflictos por la vía de acuerdos colaborativos, en especial a través del Procedimiento de Mediación Familiar. Así, antes de iniciar un juicio, al momento de interponer una demanda o cuando una causa ya se haya iniciado, las personas podrán acceder a este sistema de resolución alternativa de conflictos, con el objetivo de disminuir los costos emocionales del conflicto y comprometer personal y voluntariamente a las partes en la solución de sus problemas. Se busca también que, a pesar del conflicto, se establezca entre las partes una relación pacífica y sustentable en el tiempo, esta alternativa se postula a través de un acceso gratuito para aquellas personas que no tienen cómo pagar por ella, no así para quienes estén en condiciones de pagar por estos servicios

### 3.3.3 Consejo Técnico.

El Consejo Técnico, como lo define la ley N° 1968, es un organismo auxiliar de la administración de justicia, compuesto por profesionales del área de las ciencias sociales tales como psicólogos, asistentes sociales, orientadores familiares existiendo la posibilidad de que se incorporen otros profesionales de acuerdo a la necesidad y criterio de cada Tribunal. Su función central es asesorar individual o colectivamente a los jueces en asuntos de familia, en el análisis para un adecuado análisis y comprensión de los asuntos sometidos a su conocimiento en el ámbito de su especialidad. (Baeza, G.; Pérez, J. 2004)

Este cuerpo técnico interdisciplinario es, en principio, el organismo de mayor importancia para la obtención de los fines de pacificación, especialización e integralidad que se desean lograr en el tratamiento de un conflicto familiar, en virtud de la complejidad de elementos presentes en el conflicto, ya sean jurídicos, afectivos, emocionales, económicos, sociales, culturales, y de cualquier otra índole, lo cual exige al juez manejar una multiplicidad de factores que claramente escapan de la formación exclusivamente jurídica. (Baeza, G.; Pérez, J. 2004)

En consecuencia, y como determina la ley, en cada juzgado de familia habrá un Consejo Técnico interdisciplinario integrado por profesionales especializados en asuntos de familia e infancia. Para ser miembro de dicho consejo técnico, el artículo 7 de la Ley N° 19.968 exige poseer título profesional de una carrera que tenga al menos ocho semestres de duración, otorgado por alguna universidad o instituto profesional del Estado o reconocido por éste, debiendo además acreditarse experiencia profesional y formación especializada en materia de familia e infancia de, al menos, dos semestres de duración, impartida por alguna de las instituciones antes señaladas.

De acuerdo con el artículo 5, de la Ley N° 19.968, corresponderá particularmente al Consejo Técnico el ejercicio de las siguientes funciones:

- a) Asistir a las audiencias de juicio a que sean citados con el objetivo de emitir las opiniones técnicas que le sean solicitadas.
- b) Evaluar la pertinencia de derivar a mediación o aconsejar conciliación entre las partes, y sugerir los términos en que esta última pudiere llevarse a cabo.
- c) Asesorar al juez para la adecuada comparecencia y declaración del niño, niña o adolescente para la procedencia o no de la suspensión condicional de la dictación de la sentencia en materia de violencia intrafamiliar; para decidir si pone término al proceso de violencia intrafamiliar por requerimiento de la víctima, cuando quien denunció fue un tercero; para evaluar idoneidad de informes periciales en la audiencia de juicio tratándose de un procedimiento de protección; para ponderar informes sobre cumplimiento de medidas de protección, o para cualquier otra materia relacionada con su especialidad.

De esta manera la ley establece la invitación al Psicólogo a ejercer como Consejero Técnico y a formar parte del equipo de trabajo del Tribunal de Familia. Resulta necesario hacer una salvedad importante, dado que cada vez que en la ley se habla de las competencias del Consejero técnico se refiere a las funciones, tareas y atribuciones de éstos al interior del tribunal, en el que actúan como subordinados del Juez. Esta investigación abordara el concepto de competencia, diferenciándolo de la utilización jurídica, dado que lo que interesa conocer es como se desarrolla el ejercicio profesional del psicólogo, como se enfrenta a este contexto particular de intervención, desde sus recursos y capacidades, personales y profesionales.

### **3.4 Competencias**

Los distintos orígenes profesionales de las personas y de las organizaciones determinan e impulsan numerosas formas de entender, definir, el concepto de competencia, tales como la competencia en los negocios o la competencia de los Tribunal de Familia. De manera que existe una en la actualidad una rica y variada discusión sobre el concepto de competencias. Las concepciones de competencias, van desde una descripción de funciones y tareas que resultan coherentes hasta un conjunto de concepciones más profundas que se ponen en juego al realizar diversas acciones.

#### **3.4.1. Definición del Concepto.**

El concepto de competencias tiene varias definiciones que han ido variando durante los últimos años, en términos generales se pueden comprender como “características subyacentes, significa que la competencia es una parte profunda de la personalidad y puede predecir el comportamiento en una amplia variedad de situaciones y desafíos laborales; origina o anticipa el desempeño; son características fundamentales del hombre e indican formas de comportamiento o de pensar, que generalizan diferentes situaciones y duran por un largo período de tiempo” (Alles, M. 2000; Pág. 59).

Complementando la definición anterior, se puede entender que las competencias se relacionan directamente con una actuación exitosa en un puesto de trabajo y se puede comprender como un indicador de éxito en una determinada función laboral. Siguiendo la misma línea de análisis, las competencias “serían características fundamentales de una persona, como un motivo, una habilidad, un rasgo, una destreza, un aspecto del auto-concepto o función social, o un conjunto

de conocimientos usados por la persona. (Benavides, 2002 en Court, M.; Lorenzini, M.; 2004; Pág. 33)

Una reciente y práctica definición es la que propone Hay Group (1996), los cuales definen que las competencias consistirían en un conjunto de motivos, rasgos de carácter, conceptos de uno mismo, actitudes o valores, contenidos de conocimientos, capacidades de logro y de conducta, e incluirán una intención, una acción y un resultado.

Hay Group (1996) profundizan y desarrollan el concepto de competencia, en función de la siguiente descripción (Court, M.; Lorenzini, M.; 2004):

- Motivo: es entendido como una forma de pensar que impulsa, orienta y selecciona la conducta de una persona.
- Los Rasgos de Carácter: son entendidos como una predisposición general a conducirse de una determinada manera.
- Concepto de Uno Mismo: tendría que ver con lo que la persona piensa, valora y le interesa.
- Contenidos de Conocimientos: tendrían que ver con saber sobre ciertos procedimientos o técnicas que se relacionan con el puesto de trabajo a desempeñar.
- Capacidades Cognoscitivas o de Conducta: podrían ser ocultas, es decir, más relacionadas con un tipo de razonamiento, u observables, en el caso de habilidades que son fácilmente evidenciables.

Para Perrenoud 1999 (en Salazar, J. 2005.) las competencias son entendidas también como aquella “capacidad de hacer con saber y con conciencia sobre las consecuencias de ese hacer”. Según este autor existen tres acepciones aceptadas

de la noción de competencias, pero que inducen a confusión y no resuelven el problema de la calidad y la efectividad:

- Las competencias como la necesidad de expresar los objetivos en términos de conductas o prácticas observables, de donde derivan los excesos conocidos como: “conductismo rudimentario, taxonomías interminables, fraccionamiento excesivo de los objetivos”. Se puede enseñar a través de objetivos sin, necesariamente, influir en la movilización de conocimientos a situaciones reales y complejas, centrándose exclusivamente en la transmisión de conocimientos.
- La noción de competencia como desempeño observado. El desempeño observado sería un indicador más o menos fiable de una competencia, que se supone más estable y que sólo se puede medir de manera indirecta. En esta concepción “como la competencia es invisible y sólo es abordable a través de los desempeños observables, la pregunta acerca de su conceptualización queda intacta”. Sin embargo, no sólo es necesario describir un conjunto de acciones que remitan a la competencia, sino también el inventario de recursos movilizados y el modelo teórico de movilización.
- La concepción clásica: la competencia como facultad genérica o potencialidad de todo el espíritu humano. Según el autor esta noción conlleva una confusión en los niveles de análisis, ya que efectivamente los seres humanos tienen la facultad, arraigada en su genética, de crear competencias, pero éstas no se desarrollan desde un principio sino que se transforman en competencias efectivas cuando media un proceso de aprendizaje pertinente.

Para Perrenoud, las competencias son adquisiciones, aprendizajes construidos que permitir la transferencia y movilización de los conocimientos frente a situaciones complejas, de manera adecuada y en tiempo real.

Esta investigación, opta por incorporar una reflexión sobre las competencias en el sentido que propone este autor, ya que se entienden como un aprendizaje, que supera la simple memorización o aplicación de modelos teóricos o técnicos; que integra las concepciones, actitudes y habilidades que los psicólogos /as ponen en juego en la resolución de problemas. No interesa tanto averiguar qué saben estos profesionales sino más bien qué hacen con lo que saben, es decir como movilizan esos conocimientos en la solución de problemas en el contexto del abordaje de su trabajo al interior de los Tribunales de Familia , el aprendizaje y la reflexión sobre su propia práctica. Por tanto, el reconocimiento de una competencia pasa no sólo por la identificación de las situaciones que hay que manejar, de los problemas que hay que resolver, de las decisiones que hay que tomar, sino por la explicitación de los saberes, de las capacidades, de los esquemas de pensamiento y de las necesarias orientaciones éticas.

Hace ya algunos años se ha ido incrementando el interés en las cualidades de los psicólogos para realizar de manera exitosa su profesión y en cómo conseguir y cultivar éstas cualidades. A esto se le suma, la importancia de llegar a un reconocimiento acordado de las definiciones de dichas cualidades, ya que resultan fundamentales para evaluar y mejorar los actuales programas de formación y para desarrollar un sistema compartido de reconocimiento de la calidad en la práctica profesional del psicólogo. (Roe, R; 2003)

### **3.4.2 Aproximación a las competencias del psicólogo**

La psicología a lo largo del tiempo ha estudiado extensamente el trabajo que realizan otras personas, y como resultado de esto, los psicólogos han dedicado escasa atención a su propio trabajo, esto se evidencia relativamente en las pocas publicaciones que han dirigido su contenido a la profesión psicológica.

La educación académica, es un eje central en la formación del psicólogo. Dentro de esta disciplina, como en otras profesiones, existen diversas especialidades. Por

lo que resulta habitual diferenciar entre psicólogos clínicos, educacionales, organizacionales, infanto-juveniles, del área de la salud, social- comunitario, psicólogos del deporte, jurídico y forenses. No existe una base sistemática para diferenciar entre las especialidades, las cuales difieren en más de algún punto, por ejemplo, difieren con respecto al rol de los clientes o sujetos, el marco institucional en que deben situarse, el tipo de problemas a los que deben dirigirse, las conductas del cliente que deben identificarse como normales o anormales, etc. Debido a lo anterior, resulta difícil identificar los requisitos únicos y comunes para todos los psicólogos. Es así que, lo común entre el psicólogo infanto-juvenil y el psicólogo organizacional deben fundamentarse abstrayéndose de la situación actual de trabajo, el objeto del trabajo, y las actividades de los respectivos psicólogos. Esto implica que se deben usar términos genéricos tales como "diagnóstico", "evaluación" o "desarrollo de un plan de intervención", los cuales son aplicados a casi todos los ámbitos profesionales, dejando de lado una sistematización más específica que desarrolle de acuerdo al contexto el análisis de la situación familiar de un niño y el análisis del trabajo de un empleado requieren diferentes actividades y técnicas, por ejemplo, a partir de la intervención que el psicólogo realiza como Consejero Técnico en un Tribunal de Familia (Roe, R.; 2003).

De manera que habitualmente se trabaja desde perfiles generales, y cuando se habla de competencias existe la tendencia más bien a definir tareas y funciones que no dan cuenta necesariamente, por lo que se ha revisado, de lo que implica el uso de este concepto, a modo de ejemplo es posible resumirlo en cuatro áreas que se exponen a continuación (Castro, A.; 2004):

- Área de psicología clínica en instituciones de salud: tareas de orientación psicológica y de tratamiento psicológico de adultos, adolescentes, niños y familias, las tareas de interconsulta y entrevistas de diagnóstico clínico, el conocimiento de modelos clásicos y la redacción de informes psicológicos, intervenciones en crisis y emergencias y el trabajo en grupos interdisciplinarios y con poblaciones de bajos recursos económicos.

- Área educacional: la orientación a docentes, directivos de escuelas y padres, la evaluación del aprendizaje, la redacción de informes psicológicos y el conocimiento de teorías del aprendizaje, el trabajo con poblaciones de bajos recursos, las intervenciones psicológicas en situaciones de crisis y las intervenciones psicológicas con niños y adolescentes.
- Área laboral: la redacción de informes psicológicos, la elaboración de perfiles de puestos, las tareas de selección de personal, la evaluación con técnicas psicométricas y proyectivas, el desarrollo de programas de capacitación de personal y el manejo de paquetes informáticos básicos.
- Área jurídica-forense: la redacción de informes psicológicos, la realización de entrevistas de diagnóstico e interconsulta con otros profesionales, la intervención psicológica en familias, la aplicación de baterías de tests y las entrevistas de diagnóstico clínico, dominio en las intervenciones psicológicas en crisis, la derivación e interconsulta con profesionales y la realización de presentaciones orales, la realización de pericias y las tareas de mediación.

Finalmente, en función de los antecedentes revisados y en coherencia con los ejes centrales de la presente investigación, todo indica que esta primera aproximación al contexto laboral del psicólogo al interior de los Tribunales de Familia, sumado a este primer intento de conocer su ejercicio profesional a partir de las competencias desplegadas, es posible comenzar a dar cuenta de la necesidad de plantear una sistematización que propenda elaborar diseños tentativos del perfil profesional del psicólogo que se desenvuelve en este nuevo ámbito de trabajo jurídico institucional.

Dado lo anterior y frente a la posibilidad de entregar elementos para aportar al diseño de un perfil profesional desde el levantamiento de competencias, asociadas a conocimientos, habilidades, actitudes, capacidades y otras características que son esenciales para desempeñar un trabajo o una ocupación. Es importante tener

presente que estos elementos deben describirse desde sus contenidos y niveles, para lo cual deberían seguirse por lo menos dos pasos básicos (Roe, R.; 2003):

1. Análisis ocupacional o de trabajo: Recoger información de los roles, funciones y tareas que deben realizarse en un trabajo u ocupación particular.
2. Análisis de competencias: Establecer las competencias requeridas, junto con las formas asociadas de conocimientos, habilidades y actitudes, así como las disposiciones subyacentes, tales como, capacidades, rasgos entre otras características.

## **IV. MARCO METODOLÓGICO**

### **4.1 Enfoque Metodológico**

El enfoque metodológico que dará respuesta a la pregunta central que guía esta investigación, es el método cualitativo. Este enfoque capta, analiza e interpreta de manera concreta y comprensiva, los aspectos significativos y diferenciales de la conducta y de las representaciones de los sujetos y/o grupos investigados (Ortí, 1986). De acuerdo con lo anterior el proceso de investigación, estará determinado por los objetivos que se marcan en el proceso de investigación cualitativa.

En este sentido este enfoque permita dar cuenta con mayor profundidad del proceso de experiencia, de los sujetos que se investigan, tanto en el sentido de sus habilidades personales y profesionales, como del tono emotivo que surge al enfrentarse a este nuevo espacio que se constituye también en un importante desafío laboral.

### **4.2 Tipo y Diseño de la Investigación**

El tipo de estudio de esta investigación es de orden descriptivo, debido que una de las características que lo define como tal, es la búsqueda de propiedades importantes y específicas de personas, que son sometidas a análisis. Su forma de medición es independiente con cada una de las variables o conceptos puestos en juego, para luego, si es necesario realizar una integración de cada una de las ellas, para así poder definir la forma de manifestación y el cómo es, del fenómeno en cuestión. Por lo demás uno de sus objetivos es medir con la mayor rigurosidad y exactitud que le sea posible, por lo que pueden ofrecer la posibilidad de predicciones aunque sean rudimentarias. Además lo que se busca en la presente investigación, es la recolección de datos en un momento determinado. El propósito de ésta es describir las variables antes mencionadas y analizarlas en su incidencia e interrelación en un tiempo único. Por lo que se enmarcaría dentro un tipo de diseño transaccional (Hernández, R.; Fernández, C.; Baptista, P. 1991).

### **4.3 Delimitación del Campo de Estudio**

La selección de la muestra se realizará a través de un procedimiento de selección informal y un tanto arbitrario, el cual requiere de una “cuidadosa y controlada elección de sujetos con ciertas características especificadas previamente en el planteamiento del problema” (Hernández, R.; Fernández, C.; Baptista, P. 1991, Pág. 231), lo que se denomina como una muestra no- probabilística.

Las características comunes que definen a los sujetos que serán analizados en esta investigación refieren a una muestra de cinco psicólogos que se encuentren trabajando en los Tribunales de Familia, específicamente en el Consejo Técnico desde que este nuevo sistema entro en vigencia, vale decir el mes de Octubre del año 2005, hasta el momento de la realización de la entrevista.

### **4.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de la Información**

La técnica de Incidentes Críticos desarrollada por Flanagan en 1954, pertenece a un tipo de metodología cualitativa, la cual consiste en “un procedimiento para reunir ciertos hechos importantes que afectan al comportamiento en unas situaciones definidas. A través de esta técnica se identifican las conductas eficaces e ineficaces para un puesto de trabajo en una organización determinada. Dicha recolección de información se realiza mediante cuestionarios o entrevistas” (Saracho, J.M. 2005, Pág. 194).

Usualmente, esta técnica consiste en una entrevista, cuyas principales características son las siguientes (Alles, M. 2000):

- Utiliza de una estrategia estructurada de exploración para obtener las experiencias del entrevistado tal y como él las percibe.
- Obtiene comportamientos concretos, los cuales se pueden hablar con argumentos pasados.
- Permite averiguar lo que la persona realmente hace.

- Se centra en lo que asegura el éxito en un puesto de trabajo.

Esta entrevista estructurada, profunda, detallada y centrada en el desempeño pasado de una persona, se centra en una metodología que alude a la relación entre situación, comportamiento y resultado, que surge de distintas preguntas en las cuales un entrevistado describe aquella situación (crítica) en la que desplegó el comportamiento investigado para luego evaluar específicamente este comportamiento a partir de las conductas generadas para enfrentar aquella situación; para culminar con la descripción de los resultados más, o menos efectivos logrados a través de determinados comportamientos para esas situaciones específicas. (Saracho, J. M. 2005)

El objetivo principal de la aplicación de esta herramienta está en la obtención puntual sobre comportamientos y acciones que el entrevistado ha implementado en situaciones reales. (Alles, M. 2000)

La entrevista de Incidentes Críticos que se utilizará en esta investigación para levantar y definir las competencias de los psicólogos que se desempeñan en el Consejo Técnico de los Tribunales de Familia, esta estructurada en tres ejes (Court, M.; Lorenzini, M. 2004):

- Ítem 1: Antecedentes relevantes; pretende recoger información importante, respecto al proceso que los profesionales atravesaron para ocupar el cargo que actualmente desempeñan, indagar sobre el desarrollo de carrera que han tenido, la presencia de algún tipo de especialización en el área. Además recolecta información sobre los roles, funciones, conocimientos y técnicas necesarias para desempeñarse en el cargo. Abre la posibilidad de que los entrevistados entreguen otros antecedentes respecto a su experiencia en el cargo, elementos importantes y que se desarrollaran en la discusión del estudio.
- Ítem 2: Incidentes Críticos; apunta al relato de las experiencias críticas, significativas e importantes, que los profesionales han enfrentado durante

su gestión en el cargo, apelando a ejemplos específicos en los que han tenido un desempeño exitoso y dificultoso, en términos personales y en relación con el trabajo interdisciplinario. Además este eje integra preguntas que apuntan específicamente a que el psicólogo (a) precise su respuesta para discriminar los recursos personales y profesionales a los que tuvo que apelar para resolver la situación anteriormente referida. Finalmente, indaga sobre cómo lograron esos aprendizajes.

- Ítem 3: Capacidades personales y profesionales que facilitan el adecuado desempeño del cargo. Otras experiencias teóricas y técnicas necesarias para mejorar el ejercicio profesional; este eje pretende sondear las capacidades personales y las experiencias técnicas que el psicólogo (a) discrimina como propias a la hora de enfrentar este desafío laboral y cuales son aquellas en las que se evidencia carencia o necesidad de desarrollo posterior, información que pretende generar elementos para la discusión del estudio.

#### 4.5 Plan de Análisis

Para analizar la información recabada en las entrevistas se utilizarán dos ejes de análisis (Court, M.; Lorenzini, M. 2004):

- **Eje 1: Categorización de los Incidentes Críticos:** tiene dos dimensiones de análisis:
  1. **Incidentes Críticos positivos:** datos referidos que se definen como aquellas situaciones laborales, en el cual el desempeño del entrevistado es percibido como exitoso.
  2. **Incidentes Críticos negativos:** Se define como aquellas situaciones laborales en las cuales el entrevistado percibe un

desempeño deficiente, al menos en primera instancia al enfrentar la situación.

En cada una de las dimensiones se clasificará en el siguiente orden:

1. Identificación de cada uno de los Incidentes Críticos en el relato.
2. Cada Incidente Crítico identificado se desglosará en tres niveles:
  - a. Relato asociado.
  - b. Acciones asociadas.
  - c. Competencias involucradas.

- **Eje 2: Competencias encontradas:** a partir de la codificación de los datos obtenidos mediante la aplicación de la herramienta de entrevistas de Incidentes Críticos, y a partir de los relatos de los entrevistados, es posible levantar ciertos conocimientos, relacionados a las competencias de los profesionales entrevistados.

Las competencias identificadas serán categorizadas en cuatro dimensiones:

- I. Dimensión personal: se refiere aquellas competencias ligadas a la autogestión y que se relacionan con características propias del sujeto.
- II. Dimensión interpersonal: se refiere aquellas competencias que involucran necesariamente en su definición relación con otros.
- III. Dimensión organización: se refiere aquellas competencias relacionadas con el qué hacer dentro de la organización, así como también con el conocimiento de ésta.
- IV. Dimensión aproximación a la tarea: se refiere aquellas competencias relacionadas con la manera de enfrentar las situaciones propias de qué hacer profesional.

- **Eje tres: Definición de las competencias encontradas**; este eje está orientado al desarrollo y análisis, para lograr una mejor comprensión de las competencias encontradas en los profesionales.
  
- **Eje cuatro: Análisis de las capacidades personales y experiencias técnicas**; Dado que las competencias definidas en esta pauta de evaluación corresponden a aquellas esperables de detectar dentro del trabajo del psicólogo (a) en el Consejo Técnico de los Tribunales de Familia; en este eje de análisis se espera Recopilar más antecedentes importantes que favorezcan la articulación y el desarrollo de la discusión.

## V. ANÁLISIS DE RESULTADOS

### 5.1 Caracterización general de la Muestra.

Los profesionales Psicólogos que formar parte de la investigación, se integran al Poder Judicial y se desarrollan como Consejeras Técnicas, con ocho meses de ejercicio del cargo, 4 de ellas acceden al cargo por concurso publico y una por traspaso interno, se despeñan en distintos Tribunales de Familia.

finalmente la muestra esta compuesta por cinco Psicólogas Consejera Técnicas de los siguientes Tribunales:

- 4to. Tribunal de Familia de Santiago.
- 2º do. Tribunal de Familia San Miguel.
- Tribunal de Familia de La comuna de Buin.
- Tribunal de Familia de Santa Cruz.
- Tribunal de Familia de San Antonio.

### 5.2 Análisis y Levantamiento de Competencias

#### 5.2.1 Psicólogo 1

##### a) Incidentes críticos positivos.

- **Incidente 1 asesoría al juez:** Un caso de abuso sexual
- **Relato asociado:** “ Llego el jueves de la fiscalia, en que el agresor era menor de edad tenia 15 y la victima tenia 7.lo primero fue separa las causas porque estaba todo mezclado, lo primero era una causa de infractor y lo otro era una medida de proteccion por vulneracion de derecho, luego ambos estaban en la mañana juntos entonces lo primero separe a la victima del agresor esa fue la primera intervencion y luego el trabajo estuvo

enfocado en minimizar al máximo el daño secundario, conversamos con la magistrado para decidir en conjunto como hacerlo, la magistrado siempre tiene una mirada bien psico social, es bien apoyadora en ese sentido y ella entendió, la necesidad de poder eliminar o de poder disminuir la victimización secundaria en el niño y por eso acogió mi sugerencia de realizar yo la entrevista y no ella, que permitiera que la madre estuviera junto al niño, para que el niño se sintiera mas contenido mas apoyado para que disminuyera los niveles de angustia, yo prepare al niño previo a la entrevista, para que el niño se sintiera contenido, escuchado, para poder hacer una indagación que no causara un daño, ni abriera situaciones que no íbamos a trabajar por cierto acá , esto no es un centro de tratamiento.

- **Acciones asociadas:**

- Discriminar Materias en la demanda.
- Resguardar a la victima.
- Acordar sistema de trabajo con el juez.
- Trabajo de vinculo con la victima.
- Delimitar la intervención.

- **Competencias involucradas:**

- Análisis de problemas.
- Enfrentamiento de crisis.
- Control de riesgo.
- Pensamiento analítico.
- Orientación estratégica
- Orientación al usuario.
- Trabajo en equipo y cooperación
- Solución de problemas
- Toma de decisiones.
- Planificación.
- Iniciativa.

- Empatía

➤ **Incidente 2: Relación interdisciplinaria.**

**Internación de un Niño en un hogar.**

- **Relato asociado:** *“El caso de un niño, para una interacción, y eso es uno de los temas mas difíciles en los que hay que emitir opinión por lo que significa la realidad de un hogar y en ese caso específico mi compañera consejera me lo planteo y lo conversamos y analizamos toda la situación y llegamos a una decisión compartida, en la efectivamente la internación era necesaria.”*
  - **Acciones asociadas:** Discusión técnica.
  - **Competencias involucradas:**
    - Trabajo en equipo y cooperación
    - Análisis de problema.
    - Orientación al usuario.
    - Pensamiento analítico.
    - Solución de problemas.
    - Toma de decisiones.

**b) Incidentes críticos negativos.**

➤ **Incidente 1: Asesoría al juez.**

**Maltrato infantil.**

- **Relato asociado:** *“Una niña que me refirió en una entrevista que también la madre le pegaba a la guagua, entonces fue en el contexto de la entrevista reservada, eso fue súper hevy por que hay que extender y abrir la medida de protección, pero la niña no quiere que divulguemos lo que dijo por que esta muy atemorizada de lo que la madre puede hacer, así*

*que yo después me acuerdo que converse con los abuelos y los abuelos a mi me dijeron que sí, que era verdad, yo le dije al magistrado que el abuelo va a contar la situación así que ahí se puede abrir el tema, pero después en la audiencia delante del magistrado el abuelo va declarar y se hecho para atrás, no dijo nada. Y como aquí lo que importa es lo que se dice en la audiencia, no lo que se dice antes (en la entrevista). Entonces yo converso con la magistrado y le sugiero que yo como funcionario público tengo la obligación de denunciar estas cosas, proponiéndole que tome en audiencia lo que yo dije, porque aquí esta en riesgo un niño. La magistrado no quiso, porque en el fondo yo podía ser cuestionada con el tema del secreto profesional, en la ética profesional, y ella no iba a permitir que eso sucediera.”*

- **Acciones asociadas:**

- Entrevista con la menor
- Entrevista con adultos responsables
- Discusión técnica con el juez
- Resguardo a la víctima

- **Competencias involucradas:**

- Análisis de problema
- Empatía
- Iniciativa
- Orientación al usuario
- Integridad
- Flexibilidad

➤ **Incidente 2: Relación interdisciplinaria.**

Principalmente situaciones de divorcio, por el desconocimiento de elementos y manejo técnico que se desconoce.

- **Relato asociado:** *“Recurrí a la otra consejera técnica, ella me retroalimentó en los conocimientos, necesarios, de cómo enfocar el tema, también la entrevista en el sentido de no ser tan técnica y más clara para que la gente me comprendiera mejor.”*

- **Acciones asociadas:**

- Discusión técnica

- **Competencias involucradas:**

- Trabajo en equipo y cooperación
- Análisis de problema.
- Orientación al usuario.
- Pensamiento analítico.
- Interés por aprender.
- Autocrítica

## 5.2.2 Psicólogo 2

a) **Incidentes críticos positivos.**

➤ **Incidente 1: Asesoría al juez**

**Violencia intrafamiliar.**

- **Relato asociado:** *“Era una causa de violencia intrafamiliar de una señora de escasos recursos, con un trastorno bipolar diagnosticada hace bastante tiempo con periodos de descompensación y con problemas familiares con sus hijos, una situación bien crítica, en la que su marido solicitó una medida de protección para quedarse a cargo de la hija menor, tenía cuatro hijos y la menor tenía 12 años, entonces efectivamente en ese minuto puntual yo estuve en la audiencia preparatoria, en las entrevistas y realmente creo que me sirvió mucho mi experiencia profesional clínica previa para poder percibir que el denunciado que aparentemente era un caballero muy bien compuesto, con muchos recursos, inteligente, etc, daba la impresión de una persona de muy buena voluntad, era muy fácil pensar a primera instancia que efectivamente este caballero tenía buenas intenciones, que quería proteger a sus hijos y la que estaba mal en este caso era su señora. Para mí por lo menos, no tanto para el juez ni para otras personas, tenía rasgos de perversión bastante evidentes, utilizaba la enfermedad de su señora, como un factor que le ayudaba a maltratarla y ocupaba la enfermedad normalmente como una forma de descalificación y de lograr que sus hijos se pusieran en contra de ella, entonces esta situación era bastante compleja, de manera que lo que hice bien fue un seguimiento bien completo en este caso, acompañada por la jueza, estuve muy pendiente de la causa citamos a entrevista en varias oportunidades, a ambas partes, el caballero se mandó a evaluación se espero que estuviera lista esa evaluación, yo me encargue de interpretar esa evaluación, en la cual justamente se confirmaba mi primera evaluación diagnóstica, que tenía que ver con elemento de perversión, trastorno de personalidad. Converse directamente con el médico psiquiatra que evaluó, y compartimos opiniones técnicas, toda esa experiencia profesional previa, el poder hablar un lenguaje común con los médicos, ayudó a despejar el tema y a discriminar que aquí efectivamente había un caso de violencia intrafamiliar y no un caso de niños vulnerados, todo esto también gracias a la preocupación del magistrado. En cuanto*

*a recursos me parece que la experiencia clínica previa, experiencia de conocer el contexto de personas de escasos recursos, con limitaciones intelectuales, con trastornos de personalidad, trastornos psiquiátricos y mis recursos personales en función de la capacidad de poder empatizar, y lograr poder discriminar de un número determinado de variables y factores que influyen en una situación particular, preocupación por evitar dañar lo menos posible a los niños.”*

- **Acciones asociadas:**

- Discriminar Materias en la demanda.
- Resguardar a los Niños involucrados.
- Acordar sistema de trabajo con el juez.
- Delimitar la intervención.
- Trabajo de red.

- **Competencias involucradas:**

- Análisis de problemas.
- Autoconfianza
- Enfrentamiento de crisis.
- Control de riesgo.
- Pensamiento analítico.
- Pensamiento conceptual.
- Orientación estratégica
- Orientación al usuario.
- Orientación al logro
- Trabajo en equipo y cooperación
- Solución de problemas
- Toma de decisiones.
- Planificación.
- Iniciativa.
- Empatía

➤ **Incidente 2: Relación interdisciplinaria.**

No es posible hacer análisis de este tipo por que en relación al trabajo con los miembros del Consejo Técnico no Psicólogas/ os, no se han realizado intervenciones conjuntas por que la carga de trabajo no lo permite, se trabaja en relación de consejero y juez

**b) Incidentes críticos negativos.**

➤ **Incidente 1: Asesoría al juez**

**Audiencia por abuso sexual.**

- **Relato asociado:** *“Era porque el padre demanda visitas a la madre y la madre había solicitado a la fiscalía una investigación por sospecha de abuso por parte del padre, en el fondo lo que ocurrió fue que yo me centre mas en el tema del abuso que esta muy ligado a lo de las visitas obviamente, habiendo sospechas de abuso y con elementos que apuntan a que existiera esa situación de abuso, obviamente para mi eso fue lo primordial antes que el tema de las visitas, entonces por ahí creo que pudo haber una mayor confusión quizás de parte mía en como orientar la audiencia, entonces este caso no se a resuelto en el fondo quedo como en suspensión, estamos esperando que la ley termine de investigar, pero el problema fue que aquí en los casos de abuso uno nunca los puede resolver por si mismo, o sea lo que uno hace en las audiencias es mas que nada asesorar el juez en cuanto a que habiendo elementos tanto en informes periciales como del relato de las partes de los niños, que se evita por que si ya hay un recurso en la fiscalía para que los vamos a citar al tribunal a preguntarles nuevamente y volver a victimizarlos, esa no es la idea, bueno yo siento que estos casos no se resuelven en la audiencia, son*

*casos de largo aliento y uno se queda con la sensación de que uno hizo un poco, pero me gustaría haber hecho más, pero hay cosas que legalmente esta a cargo de otras instituciones, por lo tanto yo me quedo con la sensación de que uno apporto un poquitito, en este tema puntual yo sugerí que se suspendieran la visitas y eso acarreo problemas con el abogado, que pidió que me inhabilitaran como consejera técnica, eso trae problemas administrativos, o que implica que los consejeros nos exponemos a ser cuestionados por los abogados y hagan esas acciones que a mi me parecen muy poco éticas.*

*Recurrí a la mayor protección en estos casos que es el audio, ahí queda todo grabado, incluso elaboramos una pauta de entrevista, que se corrobora cuando se vuelve a la audiencia y la leo y voy corroborando con la entrevistada para que quede registro, todo se traspasa a la audiencia en presencia del denunciado y denunciante, cosa de que halla transparencia en el proceso, el juez apoyo mi trabajo y rechazo el recurso presentado del abogado. Entre mis recursos, tengo un carácter fuerte, no me atemorizo, una combinación de habilidades en tener la capacidad de ser empática, entender el contexto, manejar elementos teóricos específicos, de argumentar bien, para validar el trabajo de uno y lo otro ser firme en la convicción, que creo tener y trato de desarrollarlo siempre, hacer lo que uno tiene que hacer en su labor aunque eso acarree problemas como el que le relato. ”*

- **Acciones asociadas:**

- Intervención en audiencia.
- Focalización del problema.
- Resguardo a la víctima.
- Defensa frente a cuestionamiento sobre sus subjetividad.

- Generación de medios para aclarar la acusación.
- Sugiere un sistema de protección para evitar que se reitere esta situación de cuestionamiento.
- Reflexión sobre el procedimiento realizado

- **Competencias involucradas:**

- Autoconfianza.
- Autocrítica.
- Integridad.
- Profesionalidad.
- Impacto e influencia.
- Análisis de problema.
- Control de riesgo.
- Creatividad.
- Enfrentamiento de crisis.
- Iniciativa.
- Orientación al usuario.
- Orientación al logro.
- Solución de problemas.
- Toma de decisión.

➤ **Incidente 2: Relación interdisciplinaria.**

No es posible hacer análisis de este tipo por que en relación al trabajo con los miembros del Consejo Técnico no Psicólogas/ os, no se han realizado intervenciones conjuntas por que la carga de trabajo no lo permite, se trabaja en relación de consejero y juez

### 5.2.3 Psicólogo 3

#### a) Incidentes críticos positivos.

##### ➤ Incidente 1: Asesoría al juez

**Un caso de abuso sexual, intervención exitosa al asesorar al juez para realizar una adecuada entrevista a al niño, quien logró develar la situación traumática.**

- **Relato asociado:** *“Realicé role playing con el magistrado, para demostrar cómo realizar una entrevista adecuada y hasta dónde ahondar en el tema del abuso, para evitar victimizar al niño. Los recursos que me ayudan, tienen directa relación con mi experiencia de trabajo en el área de diagnóstico. Lo aprendí mediante la formación universitaria y luego con la práctica y capacitaciones a las que pude acceder gracias a mis trabajos.*

- **Acciones asociadas:**

- Resguardar a la víctima.
- Acordar sistema de trabajo con el juez.
- Delimitar la intervención

- **Competencias involucradas:**

- Análisis de problemas.
- Control de riesgo.
- Pensamiento analítico.
- Orientación estratégica
- Orientación al usuario.
- Trabajo en equipo y cooperación
- Solución de problemas
- Planificación.
- Iniciativa.
- Empatía.

➤ **Incidente 2: Relación interdisciplinaria.**

**Sesiones en Consejo Técnico**

- **Relato asociado:** *“Tenemos reuniones técnicas cada quince días para realizar análisis de casos y compartir experiencias, además de auto capacitarnos. me agrada poder analizar casos, debatir posturas teóricas, soy bastante tolerante y eso favorece la perfección de las prácticas laborales y complementar el trabajo, Adquirí este sistema de trabajo Gracias a la labor interdisciplinaria desarrollada en mis otros trabajos.”.*
  
- **Acciones asociadas:**
  - Reuniones técnicas.
  - Evaluación de casos.
  
- **Competencias involucradas:**
  - Auto confianza.
  - Auto crítica.
  - integridad.
  - Profesionalidad.
  - Trabajo en equipo y cooperación.
  - Visión de la organización.
  - Preocupación por el impacto de la organización.
  - Análisis de problema.
  - Búsqueda de información.
  - Flexibilidad.
  - Interés por aprender.
  - Orientación al logro.
  - Solución de problemas.

**b) Incidentes críticos negativos.**

➤ **Incidente 1: Asesoría al juez**

**Audiencias de niños y adolescentes infractores.**

- **Relato asociado:** *“Me ha sucedido que en varias ocasiones frente a niños inimputables que han cometido actos delictuales, a pesar de que he sugerido el tipo de tratamiento que sería el más indicado, no he podido conseguir cupos en hogares especializados, por tanto, a pesar de entregar un asesoría al juez, no he podido resolver la situación en los tiempos que la ley estipula. Tuve que realizar coordinaciones con supervisores técnicos del Sename, ya que considero que es un problema que debe ser resuelto mediante políticas públicas, las cuales actualmente no dan respuesta a los requerimientos de la población.”*
- **Acciones asociadas:** Gestión y uso de redes.
- **Competencias involucradas:**
  - Preocupación por el impacto de la organización.
  - Análisis de problemas.
  - Creatividad.
  - Iniciativa.
  - Solución de problemas.

➤ **Incidente 2: Relación interdisciplinaria**

**Audiencias de niños y adolescentes infractores**

- **Relato asociado:** *“Sin duda como única psicóloga en este tribunal y por mi formación la situación mas compleja es resolver con los niños infractores, dado que la oferta programática de la red institucional existente no cuenta con programas adecuados y eficientes, por lo que*

*recurso a la ayuda de las consejeras técnicas asistentes y de la decisión del juez para definir criterio común de lógica de resolución y derivación.*

- **Acciones asociadas:**

- Reuniones técnicas.
- Análisis de problema.
- Evaluación de casos.
- Gestión y uso de redes.

- **Competencias involucradas:**

- Auto crítica.
- Trabajo en equipo y cooperación.
- Preocupación por el impacto de la organización.
- Solución de problemas.

#### **5.2.4 Psicólogo 4**

##### **a) Incidentes críticos positivos.**

###### **➤ Incidente 1: Asesoría al juez**

###### **Violencia intra familiar.**

- **Relato asociado:** *“Solicitar dar más tiempo entre una audiencia y otra para poder durante ese lapso generar una oportunidad de cambio en una familia que maltrataba a uno de sus hijos. La idea fue que durante ese tiempo los padres asistieron a terapia y a sesiones de psicoeducación respecto de cómo abordar el manejo conductual de su hijo a fin de potenciar sus habilidades parentales. Lo que hice bien fue permitir a la familia mostrar sus recursos y favorecer una mirada integral del problema la idea primera del juez era separar al niño de sus familia por protegerlo sin embargo, al separarlo, desde mi opinión profesional, lo que*

*en realidad haríamos era dañar más al sistema por tanto, al habilitar sus recursos no sólo se permite resolver la situación problema del día de hoy, sino que se posibilita el afrontamiento futuro de problemas con un background más amplio y favorable. Los recursos usados en fueron mi experiencia de trabajo con familias, la formación teórica en terapia familiar sistémica, manejo de situación de crisis, capacidad de mirar los problemas desde otras ópticas. Con la práctica profesional y desde la formación en la escuela, en mis postítulos y en le master clínico ”*

- **Acciones asociadas:**

- Intervención estratégica.
- Desjudicialización del conflicto familiar.
- Empoderamiento de las partes para la resolución del conflicto.
- Búsqueda de solución sustentable en el tiempo.

- **Competencias involucradas:**

- Auto confianza.
- Solución de problemas.
- Análisis de problemas.
- Pensamiento conceptual.
- Creatividad.
- Iniciativa.
- Toma de decisiones.
- Orientación al usuario.
- Control de riesgo.
- Impacto e influencia.
- Profesionalidad.

➤ **Incidente 2: Relación interdisciplinaria.**

**Sesiones en Consejo Técnico**

- **Relato asociado:** *“Generar espacios de reflexión en conjunto y para ello organicé una reunión con las redes sociales de S. Antonio y en ella tratamos el tema de la violencia intrafamiliar y las formas de derivación e intervención....eso generó un acercamiento entre lo psicológico y lo social, mi colega es A. Social Lo que hice fue buscar un punto de encuentro entre ella y yo, y entre su especialidad y la mía y mirar un problema que nos es común desde una mirada dual, desde lo psicológico y lo social. Fue bueno porque no sólo estuvimos ella y yo, sino muchos otros colegas suyos y míos y ello permite aunar visiones, sentirse más respaldado, no sentirse cuestionado y generar espacio de cosmovisión. Los recursos fueron mi experiencia en manejo de situaciones de conflicto, trabajo en servicios muy conflictivos, mi intuición y mis ganas de resolver el problema. Lo aprendí viviéndolo, en otros escenarios y con otros actores, pero sirve para extenderlo hacia otras experiencias. además la literatura de manejo de conflicto invita a este tipo de acciones”*
- **Acciones asociadas:**
  - Reuniones técnicas.
  - Evaluación de casos.
- **Competencias involucradas:**
  - Auto confianza.
  - Auto crítica.
  - integridad.
  - Profesionalidad.
  - Trabajo en equipo y cooperación.
  - Visión de la organización.

- Preocupación por el impacto de la organización.
- Análisis de problema.
- Búsqueda de información.
- Flexibilidad.
- Interés por aprender.
- Orientación al logro.
- Solución de problemas.

**b) Incidentes críticos negativos.**

➤ **Incidente 1: Asesoría al juez.**

**Disfuncionalidad familiar.**

- **Relato asociado:** *“En una familia multi-problemática, y en donde hemos intentado diversas estrategias de cambio, no ha sido posible habilitar a una madre que es consumidora de alcohol, pero que no lo reconoce he intentado de mil formas ayudarla, pero no he sido capaz de movilizarla hacia un cambio positivo .y lamentablemente sus hijos mayores han entrado en el mismo sistema, ayudando a cubrir a esta madre “enferma” y que no protege a sus hijos menores hemos tenido audiencias en que realmente no sé que decir, ni que hace. Ante esta situación Intente repensar el problema, buscar literatura, pedir asesoría a otros colegas, profesores, amigos del área Darle una segunda vuelta, instar soluciones paradójicas. Hubo que apelar a la paciencia, tolerancia, ganas de resolver las cosas pedir ayuda reconocer que no me la puedo, buscar más información..*
- **Acciones asociadas:**
  - Búsqueda de estrategias y soluciones.
  - Solicitud de apoyo.
  - Movilización de redes.

- **Competencias involucradas:**

- Orientación al usuario.
- Auto crítica.
- Trabajo en equipo y cooperación.
- Análisis de problema.
- Enfrentamiento de crisis.
- Interés por aprender.

- **Incidente 2: Relación interdisciplinaria.**

No he tenido son pocos los espacios en que trabajamos juntos, lamentablemente, más bien trabajamos en mi tribunal, en dupla con los magistrados.

### 5.2.5 Psicólogo 5

- a) **Incidentes críticos positivos.**

- **Incidente 1: Asesoría al juez**

#### **Medida de protección.**

- **Relato asociado:** *“Pude configurar de que el niño aparte de estar dañado por una serie de cosas, tenía una depresión, producto además de un consumo de drogas excesivo y ahí yo hablé más de la descripción de la patología, que lo hacía absolutamente incapaz de estar en esa experiencia de juicio, a parte de todo el daño que ya trae.*

*Siento que lo hice bien, porque yo manejo el lenguaje judicial, manejo mucha terminología jurídica, yo hablo con una mezcla de psicólogo y abogado. Tengo una clara sensación de que tanto el juez, a través de la*

*terminología legal, comprende mi opinión, como las partes en juicio. Los recursos personales frente a este tipo de situaciones son mi experiencia en el tema, la preocupación por que mis apreciaciones sean claras en todas las instancias en las que se participa. En el tiempo que llevo trabajando con jueces y abogados, es decir, que es una capacidad que he desarrollado desde la experiencia”.*

- **Acciones asociadas:**

- Diagnóstico clínico.
- Claridad de conceptos judiciales.
- Claridad para exponer opiniones.

- **Competencias involucradas:**

- Auto confianza.
- integridad.
- Profesionalidad.
- Impacto e influencia.
- Empatía.
- Pensamiento analítico.
- Pensamiento conceptual.
- Preocupación por el impacto de la organización.
- Análisis de problema.
- Solución de problemas.

➤ **Incidente 2: Relación interdisciplinaria**

**Relación laboral e interpersonal entre Consejeros Técnicos**

- **Relato asociado:** *“El trabajo interdisciplinario es difícil, porque no existe distinción somos todos consejeros, existen pocos psicólogos y muchos asistentes sociales y todos tienden hacer de todo, lo que implica que existen jueces que le piden a los asistentes sociales opiniones específicas que son materia de análisis del psicólogo. En este sentido lo que*

*desprende es cuál es la especificidad de cada uno en la intervención, posteriormente se comenzó a dar el siguiente fenómeno, que los psicólogos empezaron hacer más requeridos en las audiencias por los magistrados y nos llamaban para cualquier tipo de situación. Sí hay una diferencia grande, no es lo mismo ser psicólogo que ser asistente social. Para resolver el problema de la rivalidad y de la relación interpersonal, siento que hice bien tomando una actitud que valida la diferencia, porque somos profesionales diferentes tenemos distintas experticias. Intente ver el rol, apelando a su desarrollo, clarificando los criterios que solicita el juez y ver cuál es la respuesta adecuada y cuál es el consejero adecuado, favoreciendo espacios de reflexión y dispositivos de respuesta, el abordaje de cada caso, desde el punto de vista de la materia y de la ley. Me ayudo en este proceso mis recursos profesionales, la mirada comunitaria, ya que plasma una mirada de los problemas no como problemas específicos, sino que son globales, de abordar la mirada más macro por sobre las micro. Había pasado además como formación por la mediación familiar, había visto como funcionaba el sistema en Argentina y eso me dio una visión más amplia, y por último la comprensión del psicoanálisis de las distintas temáticas, recursos para mirar el problema, para tratar de entenderlo y de plasmar la singularidad que cada caso tiene. En términos personales rescato que este tema de trabajo me motiva, me gusta el tema, lo encuentro relevante, me gusta el trabajo en equipo, la calidez en las relaciones, la confianza. Mi compromiso con la temática, con la organización y con el impacto en la organización en las personas. Lo aprendizajes asociados a esto corresponden experiencia laboral. La capacidad de auto delimitar el trabajo que corresponde como consejero, no tomar decisiones que no corresponden”*

- **Acciones asociadas:**

- Reflexión y análisis sobre el clima de trabajo.
- Generar equipos de trabajo.
- Unificar criterios de trabajo.

- Resolución de dificultades.

- **Competencias involucradas:**

- Autoorganización.
- Profesionalidad.
- Trabajo en equipo y Cooperación.
- Impacto e influencia.
- Visión de la organización.
- Comprensión de la organización.
- Identificación con la organización.
- Preocupación por el impacto de la organización.
- Comprensión de la organización.
- Identificación con la organización.
- Preocupación por el impacto de la organización.
- Análisis de problema.
- Control de Riesgo.
- Creatividad.
- Dirección de personas.
- Empatía.
- Enfrentamiento de crisis.
- Flexibilidad.
- Gestión del cambio.
- Iniciativa.
- Orientación al usuario.
- Orientación al logro.

**b) Incidentes críticos negativos.**

➤ **Incidente 1: Asesoría al juez**

**Menores Infractores.**

- **Relato asociado:** *“En los casos de infractores de ley, frente en esa situación me sentía absolutamente en pañales, lo que se lograba hacer era la comprensión que tenía que hacer el juez del menor como sujeto vulnerable, como se unía el ser infractor y un niño vulnerable, la dificultad se presentaba en qué se hacía con él. Los parientes no los aceptan, no se hacen responsables, por lo que no asisten a las audiencias. Los centros por su parte, dicen que pueden tener al niño pero que no están hechos para tenerlos eternamente y los carabineros preguntaban a donde llevarlos y no sabíamos que responder, es una situación que uno analiza, determina, pero que la sociedad devuelve, nadie se hace cargo, no existe un sistema adecuado de tratamiento. Me limitaba a describir y a entregar la responsabilidad al juez. Y confiaba en el aporte interdisciplinario de los demás colegas. Para que se decida con los elementos que hay.”*
  
- **Acciones asociadas:**
  - Reconocimiento de limitación de la intervención.
  - Reuniones técnicas.
  - Análisis de problema.
  - Evaluación de casos.
  - Gestión y uso de redes
  
- **Competencias involucradas:**
  - Auto crítica.
  - Profesionalidad.
  - Trabajo en equipo y Cooperación.
  - Impacto e influencia.
  - Visión de la organización.
  - Comprensión de la organización.
  - Preocupación por el impacto de la organización.
  - Análisis de problema.
  - Identificación con la organización.
  - Orientación al usuario.

- Orientación al Estratégica.
- Solución de problemas

➤ **Incidente 2: Relación interdisciplinaria.**

**Relación laboral e interpersonal entre Consejeros Técnicos**

- **Relato asociado:** *“El trabajo interdisciplinario es difícil, porque no existe distinción somos todos consejeros, existen pocos psicólogos y muchos asistentes sociales y todos tienden hacer de todo, lo que implica que existen jueces que le piden a los asistentes sociales opiniones específicas que son materia de análisis del psicólogo. En este sentido lo que desprende es cuál es la especificidad de cada uno en la intervención, posteriormente se comenzó a dar el siguiente fenómeno, que los psicólogos empezaron hacer más requeridos en las audiencias por los magistrados y nos llamaban para cualquier tipo de situación. Sí hay una diferencia grande, no es lo mismo ser psicólogo que ser asistente social. Para resolver el problema de la rivalidad y de la relación interpersonal, siento que hice bien tomando una actitud que valida la diferencia, porque somos profesionales diferentes tenemos distintas experticias. Intente ver el rol, apelando a su desarrollo, clarificando los criterios que solicita el juez y ver cuál es la respuesta adecuada y cuál es el consejero adecuado, favoreciendo espacios de reflexión y dispositivos de respuesta, el abordaje de cada caso, desde el punto de vista de la materia y de la ley. Me ayudo en este proceso mis recursos profesionales, la mirada comunitaria, ya que plasma una mirada de los problemas no como problemas específicos, sino que son globales, de abordar la mirada más macro por sobre las micro. Había pasado además como formación por la mediación familiar, había visto como funcionaba el sistema en Argentina y eso me dio una visión más amplia, y por último la comprensión del psicoanálisis de las distintas temáticas, recursos para mirar el problema, para tratar de entenderlo y de plasmar la singularidad que cada caso tiene. En términos personales rescato que este tema de trabajo me motiva, me gusta el tema, lo*

*encuentro relevante, me gusta el trabajo en equipo, la calidez en las relaciones, la confianza. Mi compromiso con la temática, con la organización y con el impacto en la organización en las personas. Lo aprendizajes asociados a esto corresponden experiencia laboral. La capacidad de auto delimitar el trabajo que corresponde como consejero, no tomar decisiones que no corresponden”*

- **Acciones asociadas:**

- Reflexión y análisis sobre el clima de trabajo.
- Generar equipos de trabajo.
- Unificar criterios de trabajo.
- Resolución de dificultades.

- **Competencias involucradas:**

- Autoorganización.
- Profesionalidad.
- Trabajo en equipo y Cooperación.
- Impacto e influencia.
- Visión de la organización.
- Comprensión de la organización.
- Identificación con la organización.
- Preocupación por el impacto de la organización.
- Comprensión de la organización.
- Identificación con la organización.
- Preocupación por el impacto de la organización.
- Análisis de problema.

### **5.3 Competencias Encontradas**

A partir de la codificación de los datos obtenidos mediante la aplicación de la herramienta de entrevistas de Incidentes Críticos, y a partir de los relatos de los

entrevistados, es posible levantar ciertos conocimientos, relacionados a las competencias de los profesionales entrevistados.

Las competencias identificadas serán categorizadas en cuatro dimensiones:

- **Dimensión personal:** se refiere aquellas competencias ligadas a la autogestión y que se relacionan con características propias del sujeto y de su desarrollo. Dentro de esta dimensión se encuentran las siguientes competencias: **autoconfianza, autocrítica, autoorganización, integridad, creatividad, empatía, flexibilidad, iniciativa, interés por aprender y toma de decisiones.**
- **Dimensión interpersonal:** se refiere aquellas competencias que involucran necesariamente en su definición relación con otros. Dentro de esta dimensión se encuentran las siguientes competencias: **trabajo en equipo, impacto e influencia y cooperación, dirección de personas y gestión de cambio.**
- **Dimensión organización:** se refiere aquellas competencias relacionadas con el qué hacer dentro de la organización, así como también con el conocimiento de ésta. Dentro de esta dimensión se encuentran las siguientes competencias: **comprensión de la organización, identificación con la organización, preocupación por el impacto de la organización, orientación al usuario, planificación y visión de organización.**
- **Dimensión aproximación a la tarea:** se refiere aquellas competencias relacionadas con la manera de enfrentar las situaciones propias de qué hacer profesional. Dentro de esta dimensión se encuentran las siguientes competencias: **análisis de problemas, búsqueda de información, control de riesgos, enfrentamiento de crisis, orientación al logro, orientación estratégica, pensamiento analítico, pensamiento conceptual, profesionalidad y solución de problemas.**

Para el análisis final de la investigación se va a comprender la dimensión de aproximación a la tarea y la dimensión de organización como las competencias profesionales; y las dimensiones personales e interpersonal como las competencias personales.

#### **5.4 Definición de las Competencias Encontradas**

El análisis de la información realizado permitió levantar un grupo de competencias que se detallan a continuación:

**Análisis de Problemas:** capacidad para recibir gran cantidad de datos en un corto plazo de tiempo, siendo capaz de ordenar la información significativa, logrando así identificar un determinado problema de manera clara, precisa y pronta.

**Autoconfianza:** es el convencimiento de que uno es capaz de realizar con éxito una tarea o elegir el enfoque adecuado para realizar un trabajo o resolver un problema. Incluye el mostrar confianza en las propias capacidades (por ejemplo, ante nuevas dificultades), decisiones y opiniones. Actúa con iniciativa y se enfrenta con firmeza en asuntos importantes.

**Autocrítica:** capacidad para evaluar las propias acciones, reconociendo las fortalezas y limitaciones personales, actuando en concordancia con estas. Esto implica a su vez la capacidad para reconocer y explicitar sus errores, aceptando y tolerando las críticas de pares y superiores.

**Autoorganización:** capacidad para establecer una metodología de trabajo que le permita simplificar las acciones para llevar a cabo sus labores en el menor tiempo posible, sin poner en riesgo la calidad.

**Búsqueda de información:** es la inquietud y la curiosidad constante por saber más sobre cosas, hechos o personas. Implica buscar información más allá de las preguntas rutinarias o de los que se requieren en el puesto. Puede implicar el “escarbar” o pedir una información concreta, el resolver discrepancias haciendo una serie de preguntas, o el buscar información variada sin un objetivo concreto, que pueda ser útil en el futuro.

**Comprensión de la organización:** es la capacidad para comprender e interpretar las relaciones de poder en la propia organización o en otras organizaciones. Ello implica una capacidad de identificar tanto a aquellas personas que toman las decisiones como aquellas otras que pueden influir sobre anteriores; así mismo significa ser capaz de prever cómo los nuevos acontecimientos o situaciones afectarán a las personas y grupos dentro de la organización.

**Control de Riesgos:** esfuerzo por prevenir situaciones críticas, siendo precavido en el actuar, advirtiendo a otros cuando ejecutan conductas que implican algún riesgo, con el propósito de evitar riesgos que ocurrieron en el pasado; implica aprender de los errores del pasado.

**Creatividad:** consiste en darle un enfoque innovador a los problemas que se presentan en la organización.

**Dirección de personas:** implica la intención de hacer que otras personas actúen según nuestros deseos utilizando apropiada y adecuadamente el poder personal o la autoridad que el puesto confiere.

**Empatía:** implica querer entender a los demás. Es la habilidad para escuchar, entender correctamente los pensamientos, sentimientos o preocupaciones de los demás aunque no se expresen verbalmente o se expresen parcialmente. Esta competencia mide la creciente complejidad y profundidad que supone entender a los demás; puede incluir también la sensibilidad intercultural.

**Enfrentamiento de crisis:** habilidad para responder con éxito frente a situaciones críticas inherentes a la tarea, identificando en forma oportuna señales que indiquen potenciales fallas, actuando con rapidez para la corrección de estas y alertando a otros que pueden ser requeridos para enfrentar en forma efectiva dicha situación.

**Flexibilidad:** es la habilidad de adaptarse y trabajar eficazmente en distintas y variadas situaciones. Supone entender y valorar posturas distintas o puntos de vista encontrados, o bien adaptar el propio enfoque a medida que la situación lo requiera o bien cambiar o aceptar sin problemas los cambios en la propia organización o en las responsabilidades del puesto.

**Gestión del cambio:** habilidad de alertar al grupo de la necesidad de cambios específicos en la manera de hacer las cosas.

**Identificación con la organización:** es la capacidad y voluntad de orientar los propios intereses y comportamientos hacia las necesidades, prioridades y objetivos de la organización, supone actuar de forma que se consigan los objetivos de la organización o se satisfagan las necesidades de ésta. Puede manifestarse al poner la misión de la organización por delante de las preferencias individuales.

**Impacto e influencia:** implica la atención de persuadir, convencer, influir o impresionar a los demás para que contribuyan a alcanzar los objetivos propios. Esta basado en el deseo de causar un efecto específico en los demás, una impresión determinada o una actuación concreta cuando se persigue un objetivo.

**Iniciativa:** se refiere a la capacidad de identificar un problema obstáculo u oportunidad y llevar a cabo acciones para dar respuesta a ellos. Por tanto puede verse la iniciativa como la predisposición a actuar de forma proactiva y no sólo limitarse a pensar en lo que hay que hacer en el futuro. El marco temporal de esta escala va desde terminar proyectos pasados o actuales hasta la búsqueda de nuevas oportunidades.

**Integridad:** es actuar en consonancia con lo que cada uno considera importante. Incluye el comunicar las intenciones, ideas y sentimientos abierta y directamente, y el estar dispuesto a actuar honestamente incluso en negociaciones difíciles con agentes externos.

**Interés por aprender:** esfuerzo constante por buscar instancias para obtener más información sobre una situación en forma oportuna, buscando activamente nuevas y más eficientes maneras de hacer su trabajo. Implica demostrar un genuino interés por recibir más información de otras personas y medios, e incorporarlas en su trabajo.

**Orientación al usuario:** implica un deseo de ayudar o servir a los usuarios, y de responder a sus necesidades.

**Orientación al logro:** es la preocupación por realizar bien el trabajo o sobrepasar un estándar. Los estándares pueden ser el propio rendimiento en el pasado (esforzarse por superarlo), una medida objetiva (orientación a resultados) superar a otros (competitividad), metas personales que uno mismo se ha marcado o cosas que nadie ha realizado antes (innovación). El realizar algo único y excepcional también indica orientación al logro.

**Orientación estratégica:** es la habilidad de vincular visiones a largo plazo y conceptos amplios al trabajo diario. En los niveles más bajos incluye la simple comprensión de estrategias. En los niveles más altos es un sofisticado conocimiento de cómo el entorno en su más amplio sentido influye en las estrategias y como éstas a su vez determinan las distintas alternativas.

**Pensamiento analítico:** es la capacidad de entender una situación, desagregándola en pequeñas partes o identificando sus implicaciones paso a paso. Incluye el organizar las partes de un problema o situación de forma sistemática, al realizar comparaciones entre diferentes elementos o aspectos, y el establecer

prioridades de una forma racional. También incluye el entender las secuencias temporales y las relaciones causa- efecto de los hechos.

**Pensamiento conceptual:** es la habilidad para identificar en las situaciones pautas o relaciones que no son obvias o identificar puntos clave en situaciones complejas. Incluye la utilización de un razonamiento creativo, inductivo o conceptual.

**Planificación:** capacidad para establecer eficazmente un orden apropiado de actuación personal o para terceros con el objetivo de alcanzar una meta.

**Preocupación por el impacto de la organización:** presupone tener un alto nivel de conocimiento organizativo. Estas personas comprenden no sólo la estructura formal e informal de la organización sino también las implicaciones de las actuaciones directivas en el conjunto de la organización. Comprenden el valor y el peligro de los gestos simbólicos. En los niveles altos, los que tienen esta competencia actuarán para mejorar el impacto de las actuaciones directivas en la organización.

**Profesionalidad:** se refiere a divulgar los estándares de comportamiento a través de las propias acciones. Aquellos que tienen esta competencia mantienen una imagen de profesionalidad en todo lo que hacen.

**Solución de problemas:** habilidad para enfrentar un problema o situación de manera adecuada y sistemática, buscando una solución efectiva; implica poder discriminar entre un problema que puede ser resuelto por la propia persona y un problema que puede ser resuelto por otro.

**Toma de decisiones:** prontitud para decirse, presentar juicios, analizar alternativas y optar por una de ellas. Capacidad para identificar las causas y resolver problemas a través de la toma de decisiones utilizando el pensamiento crítico, analítico y sistemático.

**Trabajo en equipo y cooperación:** implica la intención de colaborar y cooperación con otros, formar parte del grupo, trabajar juntos, como opuesto a hacerlo individual o competitivamente. Para que esta competencia sea efectiva, la intención debe ser genuina. Puede considerarse siempre que el ocupante del puesto sea miembro de un grupo que funcione como equipo. “Equipo”, como el caso de “Liderazgo” se define de forma amplia como un grupo de personas que trabaja en procesos, tareas u objetivos compartidos.

**Visión de organización:** implica tener una perspectiva global de la organización, con visión de futuro que permita adquirir y diseñar acciones de mejora para adoptar una posición competitiva.

#### 5.4.5 Clasificación de los resultados.

RANGOS	CATEGORIA	COMPETENCIA PERSONALES	COMPETENCIAS PROFESIONALES
20 %	BAJA	Autoorganización. Dirección de personas Gestión del cambio	Comprensión de la organización. Identificación con la organización
40-60 %	MEDIA	Impacto e influencia Creatividad Interés por aprender Toma de decisiones	Visión de la organización Preocupación por el impacto de la organización Búsqueda de información Orientación al logro Pensamiento conceptual Planificación

<b>80-100%</b>	<b>ALTA</b>	Autoconfianza Integridad Autocrítica. Empatía Flexibilidad Iniciativa	Profesionalidad Trabajo en equipo y Cooperación Análisis de problema Control de Riesgo Enfrentamiento de crisis Orientación al usuario Orientación estratégica Pensamiento analítico Solución de problemas
----------------	-------------	--	---

A modo de descripción breve de los resultados obtenidos y expuestos en las tablas anteriores, se puede evidenciar que las competencias que se encuentran altamente desarrolladas en el ámbito personal son: **autoconfianza, autocrítica, integridad, empatía, flexibilidad e iniciativa; y en el ámbito profesional son: solución de problemas, pensamiento analítico, orientación estratégica, orientación al usuario, enfrentamiento de crisis, control de riesgo, análisis de problema, trabajo en equipo y cooperación, y profesionalidad.**

Las competencias que se encuentran medianamente desarrolladas y que tienen relación al ámbito personal son: **impacto e influencia, creatividad, interés por aprender y toma de decisiones; en cuanto a las competencias que tienen relación con el ámbito profesional éstas son: visión de la organización, preocupación por el impacto de la organización, búsqueda de información, orientación, pensamiento conceptual y planificación.**

En relación a las competencias de baja presencia que se encuentran inmersas dentro del ámbito personal se pueden identificar: autoorganización, dirección de personas y gestión del cambio; y las que se encuentran dentro del ámbito profesional son: identificación con la organización y comprensión de la organización.

## VI. CONCLUSIONES

Queda de manifiesto en la presente investigación que existen competencias que se hacen necesarias para poder desarrollar de manera responsable y efectiva el ejercicio profesional como Psicólogos Consejeros Técnicos dentro de los Tribunales de Familia, para una mejor comprensión de dichas competencias se dividieron en competencias profesionales y personales; las primeras, se van desarrollando durante el proceso de formación como profesionales; las segundas, son competencias que se van adquiriendo según el aprendizaje que resulta de la integración de las experiencias vividas.

Las competencias personales de alta presencia son: **La Autoconfianza**, entendida como el convencimiento de ser capaz de realizar con éxito una tarea o elegir el enfoque adecuado para realizar un trabajo o resolver un problema, que se manifiesta en acciones asociadas a la exposición y evaluación de casos, por ejemplo, en las reuniones técnicas, exposición de opiniones en audiencias, y todo lo relativo a las asesorías; **La Autocrítica**, capacidad para evaluar las propias acciones, reconociendo las fortalezas y limitaciones personales, actuando en concordancia con éstas, esta competencia se ve relacionada con acciones en las que el psicólogo solicita ayuda y recibe de buena manera la retroalimentación de los demás colaboradores; **La Integridad**, capacidad de actuar en consonancia con lo que cada uno considera importante, que se observa principalmente en las acciones de buscar lo singular y subjetivo de cada caso que analizan y que luego sustentan a través de su intervención oral cada vez que se le solicita su opinión en audiencias de juicio; **La Empatía**, implica querer entender a los demás, esta competencia resulta imprescindible en este contexto de trabajo dado que el tipo de problemáticas a abordar y comprender requieren de la capacidad de estar en el lugar de ambas partes en conflicto, de manera que los criterios que se establezcan provoquen un impacto tanto en la persona que sufre agresión como el agresor por ejemplo; **La Flexibilidad**, es la habilidad de adaptarse y trabajar eficazmente en distintas y variadas situaciones, esta competencia resulta central para insertarse en este contexto de asesoría técnica, dado que la mayoría de los Tribunales de

Familia funcionan con más de un juez, por lo tanto, es necesario comprender y establecer un sistema de trabajo que muchas veces difiere en los criterios en la interpretación y en la aplicación del discurso jurídico; y por último **La Iniciativa**, se refiere a la capacidad de identificar un problema, obstáculo u oportunidad y llevar a cabo acciones para dar respuesta a ellos, esta competencia resulta importante también en el sentido de colaborar en actividades y funciones que no se contemplan en la ley, en la mayoría de los casos dado el colapso que enfrenta el sistema, para poder mejorar el servicio a la comunidad estos profesionales tuvieron que asumir otras responsabilidades en el trabajo, que incluye la preocupación por la salud del equipo de funcionarios, generando planes e instancias que favorezcan el autocuidado y la salud de la organización, teniendo en cuenta que existe una relación fundamental entre carga de trabajo, ansiedad y estrés, y la calidad de la atención que se le brinda a los usuarios del sistema, se observa también la presencia de esta competencia cada vez que estos profesionales muestran interés por atender a las personas en crisis, en brindar orientación, entre otras.

Las competencias profesional son: **Solución de problemas**, la cual se entiende como la habilidad para enfrentar un problema o situación de manera adecuada y sistemática, buscando una solución efectiva, esta competencia se observa en la intervención profesional realizada, por ejemplo, en casos de abusos sexuales en menores se observa la preocupación de resguardar a la víctima, por entregar elementos al juez para que su intervención evite victimización secundaria, aparece también esta competencia asociada a acciones tales como establecer el mejor vínculo posible con aquellas personas que asisten al Tribunal como víctimas; **Pensamiento analítico**, es la capacidad de entender una situación, desagregándola en pequeñas partes o identificando sus implicaciones paso a paso. También incluye el entender las secuencias temporales y las relaciones causa-efecto de los hechos, se evidencia esta competencia al discriminar en la materia de la demanda inicial distintas problemáticas implicadas, cada vez que estudian los antecedentes de un expediente, que realizan entrevistas preliminares, que escuchan a las partes en audiencia, y que finalmente se sintetiza en una opinión

técnica y en el establecimiento de criterios adecuados al derecho y acotado a la situación familiar; **Orientación estratégica**, es la habilidad de vincular visiones a largo plazo y conceptos amplios al trabajo diario. Incluye desde la simple comprensión de estrategias hasta en los niveles más altos es un sofisticado conocimiento de cómo el entorno en su más amplio sentido influye en las estrategias y como éstas a su vez determinan las distintas alternativas, se manifiesta cada vez que los profesionales significan el contexto judicial que claramente no es una instancia que resuelve problemas de las personas que recurren a él, sino más bien es el lugar donde corresponde aplicar la ley, estas intervenciones intentan generar un espacio de empoderamiento para las personas en cuanto a la comprensión que tienen sobre los problemas que los afectan, buscando sus propios recursos, empoderarlos frente a las situaciones difíciles y dolorosas e incorporar estos elementos en el fallo judicial, con el claro interés de que las soluciones alcanzadas tengan mayor probabilidad de sustentarse en el tiempo; **Orientación al usuario**, implica un deseo de ayudar o servir a los usuarios, y de responder a sus diversas necesidades, se manifiesta en la intención de brindar una atención de calidad pese a las dificultades que presenta el sistema, la responsabilidad con que enfrentan sus intervenciones en audiencias buscando ante todo objetividad y el bienestar del usuario; **Enfrentamiento de crisis**, es la habilidad para responder con éxito frente a situaciones críticas inherentes a la tarea, esta competencia aparece desarrollada frente a la situación actualmente crítica de los Tribunales de Familia, que como se ha dicho no cuenta con el recurso humano suficiente para hacerse cargo de la gran demanda de la comunidad, desarrollando actividades diversas, optimizando todos sus recursos y conocimientos personales en función de enfrentar de la mejor manera este problema de carácter interno en la organización judicial; **Control de Riesgos**, esfuerzo por prevenir situaciones críticas, siendo precavido en el actuar, advirtiendo a otros cuando ejecutan conductas que implican algún riesgo, con el propósito de evitar riesgos que ocurrieron en el pasado, esta competencia esta orientada por una lado en las situaciones críticas que estos profesionales se han enfrentado cada vez que se presentan las temáticas de violencia, abuso sexual, vulneración grave de derechos, y por otro en función de proteger su integridad

física y profesional al verse enfrentados con personas que no respetan la autoridad y que aparecen como amenazantes, y frente a la relación con los abogados quienes buscan diversos tipos de argumentos que en determinadas circunstancias buscan invalidar sus opinión técnica en las audiencias; **Análisis de Problemas**, capacidad para recibir gran cantidad de datos en un corto plazo de tiempo, siendo capaz de ordenar la información significativa, logrando así identificar un determinado problema de manera clara, precisa y pronta, esta competencia surge frente a la exigencia que tiene en determinadas oportunidades tener que emitir opinión en situaciones de urgencia, que exige un esfuerzo importante para entregar un criterio u opinión técnica adecuado y en un tiempo que en la mayoría de las oportunidades es apremiante, situaciones como casos de infractores de ley, VIF, etc.; **Profesionalidad**, se refiere a divulgar los estándares de comportamiento a través de las propias acciones, esta competencia se observa de manera global en todo el ejercicio laboral de los profesionales psicólogos, queda claro en cada uno de sus relatos de los incidentes críticos, pero una situación asociada a esta capacidad esta en función de el cuidado de su rol, de no interferir en el rol de los demás y de aportar al éxito de la gestión de la que forman parte; y **Trabajo en equipo y cooperación**, implica la intención de colaborar y cooperación con otros, formar parte del grupo o trabajar juntos, finalmente esta competencia que también integra muchos de los elementos relatados anteriormente, se explicita en particular a través de la comprensión que los psicólogos entrevistados realizan tanto de el proceso de trabajo en el tribunal, que vincula a cada una de sus unidades y el interés de colaborar en cada uno de estos niveles, como ya se ha mencionado, para brindar la atención de calidad que los usuarios merecen y además en la preocupación que manifiestan por encontrar criterios comunes y específicos para mejorar el trabajo interdisciplinario, que incluye a los Consejeros Técnicos asistentes sociales y a los magistrados, y en la necesidad de generar instancias para que este trabajo en el corto plazo se haga posible y eficiente.

## **VII. DISCUSIÓN**

### **7.1 Delimitación del ámbito de competencias del psicólogo Consejero Técnico**

El ámbito en el que el psicólogo desarrolla sus competencias profesionales como Consejero Técnico, comienza a delimitarse entre la relación que establece la psicología y el derecho, que en su extenso recorrido histórico, ha estado afectada a transformaciones particulares y que en la actualidad se traduce en un encuentro que favorece la complementariedad de saberes.

Otro antecedente importante y determinante para delimitar este contexto particular de intervención profesional, está marcado por el ánimo de reformar, actualizar y modernizar el Sistema judicial en nuestro país, proceso que tiene como acontecimiento más reciente la creación de los Tribunales de Familia, que se sustenta en la necesidad de adecuar definitivamente el derecho de familia, para cumplir con los compromisos internacionales firmados en esta materia y por la necesidad que se genera en nuestra sociedad de contar con un servicio especializado en materia de familia.

La psicología jurídica, que en los últimos años ha tenido un importante desarrollo en nuestro país, aparece en primera instancia como el referente más cercano en la materia, realizando sistematizaciones teóricas, delimitando el espacio de intervención pertinente, determinando las técnicas periciales apropiadas; logrando incluso actuar como asesor judicial, respaldado ampliamente por su capacidad de establecer pericias.

En el antiguo sistema judicial de menores ya existía la figura de Consejero Técnico, esta labor estaba asignada a los profesionales asistentes sociales, este antecedente permite focalizar que, lo que aparece como una instancia nueva en la orgánica del actual sistema, es la figura del Consejo Técnico, centrado particularmente en ampliar las miradas desde otras disciplinas de las ciencias sociales.

De manera que en este ámbito institucional particular, se incorpora al psicólogo, en el cual las tareas y funciones establecidas en la ley que crea los Tribunales de Familia, (que se describirán y sistematizaran más adelante) delimitan una asesoría del psicólogo que en este contexto es distinto al que hasta ahora ha sido realizado, centrado en dos características importantes de señalar; la primera, es que ahora forma parte de la institución judicial lo que lo hace subordinado del tribunal; y la segunda, es que para mantener su objetividad se le releva de la responsabilidad de generar pruebas, marcando una clara diferencia con la labor que se venía realizando hasta ahora por parte de psicólogos clínicos y jurídicos, que realizaban asesorías judiciales externas, centradas en pericias y evaluaciones psicodiagnósticas y la respectiva elaboración de informes escritos, favoreciendo principalmente la instancia de generación o verificación pruebas, veracidad de relatos, testimonios, entre otras.

De acuerdo con la información aportada por las entrevistas, respecto a las capacidades personales y experiencias técnicas profesionales previas y fundamentales para el adecuado desempeño de su cargo, destaca la formación clínica, psicodiagnóstico, psicopatología, psicología infantil, clínica infantil, técnicas de entrevista, enfoques teóricos respecto a la familia y a los niños, manejo de elementos provenientes del ámbito psico jurídico, conocimiento de las problemáticas que se dan en la violencia intrafamiliar y en el maltrato infantil, terapia familiar, manejo de redes, intervención en crisis, como las más importantes, que se suman a la experiencia de la práctica en instituciones del sistema de salud público, como hospitales y COSAM, de la red institucional SENAME, en la oficina de protección de la infancia OPD y en el sistema judicial específicamente en materias de violencia intrafamiliar.

En cuanto al desarrollo profesional en el cargo manifiestan principalmente la necesidad de capacitación permanente en manejo y conocimiento de las leyes, particularmente en derecho de familia; perfeccionamiento en el área clínica y en terapia familiar; incluir elementos asociados a contextos criminogenos, de pobreza

y marginalidad, dado que esta temática cambia y se actualiza constantemente; expresión oral, lo cual implica un buen desarrollo de las ideas, y adecuar el lenguaje técnico tanto al magistrado como a las partes en conflicto.

## **7.2 Descripción de tareas y funciones del trabajo del psicólogo Consejero Técnico**

Respecto a la descripción de las funciones y tareas que el Psicólogo Consejero Técnico debe realizar en el Tribunal estas se pueden sintetizar en tres instancias: primero, debe asistir a las audiencias de juicio, con el objetivo de emitir las opiniones técnicas que le sean solicitadas por el juez; segundo, debe evaluar la pertinencia de derivar a mediación o aconsejar conciliación entre las partes, y sugerir los términos en que esta última pudiere llevarse a cabo; y por último, debe asesorar al juez en la materias que le competen, especificadas anteriormente.

De acuerdo con el relato de las entrevistadas las actividades en que más se requiere la intervención del psicólogo contempladas en la ley, refieren principalmente asesoría en audiencia al juez, en ampliar la visión de los jueces respecto de las problemáticas sociales, fundamentalmente en VIF, destacan que en este contexto existe la posibilidad de generar acciones que implican favorecer un primer espacio de cambio o regulación; asesorar en materias de protección infantil; evitar situaciones de maltrato a mujeres sugiriendo medidas de protección e internación en hogares protegidos.

Agregan además que han realizado actividades no contempladas en la ley, colaborando con las unidades de Atención público; en orientación y derivación, en el caso de que no corresponda la intervención del tribunal, a la instancia de la red correspondiente; atención en crisis; salud organizacional; potenciar a la familia para generar habilidades parentales y protectoras respecto de los hijos; y derivar a personas en crisis a hospital psiquiátrico de modo urgente.

Con respecto al trabajo interdisciplinario con otros Consejeros Técnicos no psicólogos, hay pocos antecedentes, las entrevistada explicitan que hay escasas posibilidades de trabajo conjunto, dadas las condiciones de alta demanda de la comunidad, que el recurso humano no está en condiciones de cubrir, por lo que no es posible por el momento profundizar en este punto quedando claro que hay un desafío importante que enfrentar en este sentido, dado que de eso depende parte importante que determina la calidad de la atención que se entregue a las familias que requieran de este servicio. Actualmente las causas que se tramitan se ven en las audiencias preparatoria y de juicio, existiendo prácticamente instancias mínimas de reflexión, por lo que el trabajo se realiza entre un Consejero Técnico y el Juez, por lo tanto este trabajo corresponde más bien al de una dupla psico-jurídica o social-jurídica, lo que nos muestra la ausencia de la mirada de un tercer profesional o de una tercera especialidad para poder hablar de reflexión interdisciplinaria o de asesoría colectiva.

Respecto a lo anterior hay que puntualizar que al momento de establecer las funciones y competencias del Consejero Técnico, la ley hace un desarrollo general y las determina sin diferenciación, es decir, corresponden por igual a un Consejero Técnico asistente social y a un Consejero Técnico psicólogo, entendiéndose claramente que las experticias y las formas de comprender e intervenir son distintas y no se puede asumir y remplazar el trabajo del otro, esto cobra relevancia al incluir otro antecedente importante que está en relación a la proporción de Consejeros Técnicos asistentes sociales que es considerablemente más alta que la de Consejeros Técnicos psicólogos, lo que quiere decir que existen Tribunales de Familia en los cuales no hay presencia de psicólogos, por lo tanto el trabajo específico que corresponde a este profesional lo asume el Consejero Técnico asistente social.

### **7.3 Descripción y sistematización de las competencias personales y profesionales del psicólogo, como asesor del Juez y en el trabajo interdisciplinario**

En cuanto a la descripción de las competencias profesionales en la relación a la asesoría al juez en audiencias, éstas se relacionan en función de saber entregar sus conocimientos, de manera que lo central es el desarrollo de la capacidad de expresarlos. Otra capacidad importante, es un adecuado manejo oral, dado que la intervención del psicólogo, en el espacio jurídico de audiencia, se registra y respaldada en audio.

Las competencias asociadas a la flexibilidad, que implican adaptarse a los diversos criterios de los jueces con los que trabajan, además de no verse afectados por la relación de subordinación que implica un riesgo importante de desarrollar la sintomatología de temor reverencial, lo cual pudiese afectar las críticas que sean pertinentes de realizar, la expresión de desacuerdo; y en el caso contrario un cuidado particular para no perder su lugar profesional de asesor, sustentado en esta relación de particular proximidad, y tender a descuidar su trabajo de asesoría y establecer sentencias, responsabilidad que las entrevistadas puntualizan que es importante no perder la claridad de que en cada una de sus actuaciones el psicólogo no tiene la responsabilidad de decidir, más bien opina, sugiere y aporta criterios, y es el juez quien emite el fallo y resolución correspondiente, en definitiva es él quien golpea el martillo en la mesa, el sujeto que debe administrar adecuadamente ese poder que le confiere directamente la ley.

Las psicólogas entrevistadas asocian su propia competencia profesional en función del desarrollo de la capacidad de captar lo que es importante y singular de cada caso, que no necesariamente en el ámbito de familia corresponde a la demanda inicial. Se sienten competentes también cuando en su asesoría al juez éste también logra captar estas particularidades dadas en cada caso, también se evalúan favorablemente cuando logran hacer un uso correcto del lenguaje, que implica la adecuada expresión de sus ideas y la correcta explicación de los tecnicismos propios de la psicología al lenguaje jurídico, situación que se hace

extensiva a las partes en juicio. Otro elemento importante en cuanto a la auto evaluación de las competencias, es la posibilidad del dar otra mirada y facilitar en las audiencias y entrevistas preliminares la posibilidad de generar cambios (no siempre posibles) permitiendo a las personas iniciar nuevos patrones de comportamiento y mostrar que hay más por hacer desde sus propios recursos, esto implica la posibilidad de generar una instancia nueva tendiente a mejorar la protección, no sólo en función de la protección de derechos, intentando que se haga extensiva también a la salud y bienestar del sistema familiar.

Respondiendo a la propuesta de sistematizar la información recabada, esta investigación propone, que existen suficientes elementos recabados como para sugerir elementos para una primera aproximación al diseño de un perfil del profesional psicólogo en su cargo de consejero técnico. Elementos que se sistematizan a continuación y que consideran tanto los resultados obtenidos, el relato de los entrevistados, y según elementos asociados al contexto del ámbito de trabajo :

### **1. CONOCIMIENTOS:**

**Formación profesional:** exige poseer título profesional de una carrera que tenga al menos ocho semestres de duración, otorgado por alguna universidad o instituto profesional del Estado o reconocido por éste.

**Formación de postgrado:** debiendo además acreditarse experiencia profesional y formación especializada en materia de familia e infancia de, al menos, dos semestres de duración, impartida por alguna de las instituciones antes señaladas.

**Formación y capacitan permanente:** En cuanto al desarrollo profesional en el cargo manifiestan principalmente la necesidad de capacitación permanente en manejo y conocimiento de las leyes, particularmente en derecho de familia; perfeccionamiento en el área clínica y en terapia familiar; incluir elementos asociados a contextos criminogenos, de pobreza y marginalidad, dado que esta

temática cambia y se actualiza constantemente; expresión oral, lo cual implica un buen desarrollo de las ideas, y adecuar el lenguaje técnico tanto al magistrado como a las partes en conflicto. Además debe formarse en temas afines, participación en congresos, cursos, diplomados, talleres, etc, conocimientos que mantienen o mejoran la competencia profesional. Mediante esta formación se trata de mantener e incorporar conocimientos actualizados y relevantes a la respectiva especialidad, potenciar las habilidades y mejorar las aptitudes de los profesionales.

## **2. Experiencia**

**Tipo de experiencia:** formación clínica, psicodiagnóstico, psicopatología, psicología infantil, clínica infantil, técnicas de entrevista, enfoques teóricos respecto a la familia y a los niños, manejo de elementos provenientes del ámbito psico jurídico, conocimiento de las problemáticas que se dan en la violencia intrafamiliar y en el maltrato infantil, terapia familiar, manejo de redes, intervención en crisis, como las más importantes, que se suman a la experiencia de la práctica en instituciones del sistema de salud público, como hospitales y COSAM, de la red institucional SENAME, en la oficina de protección de la infancia OPD y en el sistema judicial específicamente en materias de violencia intrafamiliar.

## **3. COMPETENCIAS PROFESIONALES**

**Solución de problemas:** la cual se entiende como la habilidad para enfrentar un problema o situación de manera adecuada y sistemática, buscando una solución efectiva, esta competencia se observa en la intervención profesional realizada, por ejemplo, en casos de abusos sexuales en menores se observa la preocupación de resguardar a la víctima, por entregar elementos al juez para que su intervención evite victimización secundaria, aparece también esta competencia asociada a acciones tales como establecer el mejor vínculo posible con aquellas personas que asisten al Tribunal como víctimas.

**Pensamiento analítico:** es la capacidad de entender una situación, desagregándola en pequeñas partes o identificando sus implicaciones paso a paso. También incluye el entender las secuencias temporales y las relaciones causa-efecto de los hechos, se evidencia esta competencia al discriminar en la materia de la demanda inicial distintas problemáticas implicadas, cada vez que estudian los antecedentes de un expediente, que realizan entrevistas preliminares, que escuchan a las partes en audiencia, y que finalmente se sintetiza en una opinión técnica y en el establecimiento de criterios adecuados al derecho y acotado a la situación familiar.

**Orientación estratégica:** es la habilidad de vincular visiones a largo plazo y conceptos amplios al trabajo diario. Incluye desde la simple comprensión de estrategias hasta en los niveles más altos es un sofisticado conocimiento de cómo el entorno en su más amplio sentido influye en las estrategias y como éstas a su vez determinan las distintas alternativas, se manifiesta cada vez que los profesionales significan el contexto judicial que claramente no es una instancia que resuelve problemas de las personas que recurren a él, sino más bien es el lugar donde corresponde aplicar la ley, estas intervenciones intentan generar un espacio de empoderamiento para las personas en cuanto a la comprensión que tienen sobre los problemas que los afectan, buscando sus propios recursos, empoderarlos frente a las situaciones difíciles y dolorosas e incorporar estos elementos en el fallo judicial, con el claro interés de que las soluciones alcanzadas tengan mayor probabilidad de sustentarse en el tiempo.

**Orientación al usuario:** implica un deseo de ayudar o servir a los usuarios, y de responder a sus diversas necesidades, se manifiesta en la intención de brindar una atención de calidad pese a las dificultades que presenta el sistema, la responsabilidad con que enfrentan sus intervenciones en audiencias buscando ante todo objetividad y el bienestar del usuario.

**Enfrentamiento de crisis,** es la habilidad para responder con éxito frente a situaciones críticas inherentes a la tarea, esta competencia aparece desarrollada

frente a la situación actualmente crítica de los Tribunales de Familia, que como se ha dicho no cuenta con el recurso humano suficiente para hacerse cargo de la gran demanda de la comunidad, desarrollando actividades diversas, optimizando todos sus recursos y conocimientos personales en función de enfrentar de la mejor manera este problema de carácter interno en la organización judicial.

**Control de Riesgos**, esfuerzo por prevenir situaciones críticas, siendo precavido en el actuar, advirtiendo a otros cuando ejecutan conductas que implican algún riesgo, con el propósito de evitar riesgos que ocurrieron en el pasado, esta competencia esta orientada por una lado en las situaciones críticas que estos profesionales se han enfrentado cada vez que se presentan las temáticas de violencia, abuso sexual, vulneración grave de derechos, y por otro en función de proteger su integridad física y profesional al verse enfrentados con personas que no respetan la autoridad y que aparecen como amenazantes, y frente a la relación con los abogados quienes buscan diversos tipos de argumentos que en determinadas circunstancias buscan invalidar sus opinión técnica en las audiencias.

**Análisis de Problemas**, capacidad para recibir gran cantidad de datos en un corto plazo de tiempo, siendo capaz de ordenar la información significativa, logrando así identificar un determinado problema de manera clara, precisa y pronta, esta competencia surge frente a la exigencia que tiene en determinadas oportunidades tener que emitir opinión en situaciones de urgencia, que exige un esfuerzo importante para entregar un criterio u opinión técnica adecuado y en un tiempo que en la mayoría de las oportunidades es apremiante, situaciones como casos de infractores de ley, VIF, etc.

**Profesionalidad**, se refiere a divulgar los estándares de comportamiento a través de las propias acciones, esta competencia se observa de manera global en todo el ejercicio laboral de los profesionales psicólogos, queda claro en cada uno de sus relatos de los incidentes críticos, pero una situación asociada a esta capacidad esta

en función de el cuidado de su rol, de no interferir en el rol de los demás y de aportar al éxito de la gestión de la que forman parte.

**Trabajo en equipo y cooperación**, implica la intención de colaborar y cooperación con otros, formar parte del grupo o trabajar juntos, finalmente esta competencia que también integra muchos de los elementos relatados anteriormente, se explicita en particular a través de la comprensión que los psicólogos entrevistados realizan tanto de el proceso de trabajo en el tribunal, que vincula a cada una de sus unidades y el interés de colaborar en cada uno de estos niveles, como ya se ha mencionado, para brindar la atención de calidad que los usuarios merecen y además en la preocupación que manifiestan por encontrar criterios comunes y específicos para mejorar el trabajo interdisciplinario, que incluye a los Consejeros Técnicos asistentes sociales y a los magistrados, y en la necesidad de generar instancias para que este trabajo en el corto plazo se haga posible y eficiente.

#### **4. COMPETENCIAS PERSONALES**

**Autoconfianza**, entendida como el convencimiento de ser capaz de realizar con éxito una tarea o elegir el enfoque adecuado para realizar un trabajo o resolver un problema, que se manifiesta en acciones asociadas a la exposición y evaluación de casos, en las reuniones técnicas, exposición de opiniones en audiencias, y todo lo relativo a las asesorías técnicas.

**Autocrítica**, capacidad para evaluar las propias acciones, reconociendo las fortalezas y limitaciones personales, actuando en concordancia con éstas, esta competencia se manifiesta en acciones en las que el psicólogo solicita ayuda, reconoce sus limitaciones y recibe de buena manera la retroalimentación de los demás colaboradores.

**Integridad**, capacidad de actuar en consonancia con lo que cada uno considera importante, que se observa principalmente en las acciones de buscar lo singular y

subjetivo de cada caso que analizan y que luego sustentan a través de su intervención oral cada vez que se le solicita su opinión en audiencias de juicio.

**Empatía**, implica querer entender a los demás, esta competencia resulta imprescindible en este contexto de trabajo dado que el tipo de problemáticas a abordar y comprender requieren de la capacidad de estar en el lugar de ambas partes en conflicto, de manera que los criterios que se establezcan provoquen un impacto tanto en la persona que sufre agresión como el agresor por ejemplo.

**Flexibilidad**, es la habilidad de adaptarse y trabajar eficazmente en distintas y variadas situaciones, esta competencia resulta central para insertarse en este contexto de asesoría técnica, dado que la mayoría de los Tribunales de Familia funcionan con más de un juez, por lo tanto, es necesario comprender y establecer un sistema de trabajo que muchas veces difiere en los criterios en la interpretación y en la aplicación del discurso jurídico.

**Iniciativa**, se refiere a la capacidad de identificar un problema, obstáculo u oportunidad y llevar a cabo acciones para dar respuesta a ellos, esta competencia resulta importante también en el sentido de colaborar en actividades y funciones que no se contemplan en la ley, en la mayoría de los casos dado el colapso que enfrenta el sistema, para poder mejorar el servicio a la comunidad estos profesionales tuvieron que asumir otras responsabilidades en el trabajo, que incluye la preocupación por la salud del equipo de funcionarios, generando planes e instancias que favorezcan el autocuidado y la salud de la organización, teniendo en cuenta que existe una relación fundamental entre carga de trabajo, ansiedad y estrés, y la calidad de la atención que se le brinda a los usuarios del sistema, se observa también la presencia de esta competencia cada vez que estos profesionales muestran interés por atender a las personas en crisis, en brindar orientación, entre otras.

## 5. HABIIDADES FUNCIONALES

**Habilidad diagnóstico psicológico:** Referida específicamente a la instancia de ponderar pruebas, que aportan los peritos al tribunal.

**Habilidad para el diseño y manejo de redes sociales e institucionales:** Asociado a las instancias de orientación y derivación; a la posibilidad de generar nuevas instancias de relación, con instituciones y centros específicos de tratamiento, tales como comunidades terapéuticas de rehabilitación, programas de tratamiento ambulatorio para niños y adolescentes infractores, etc

**Habilidad para asesorar:** poseer la experiencia y los conocimientos apropiados y saber cual es el mejor curso de acción frente a conflictos y problemas judiciales con implicación psicológica a partir de la experiencia acumulada en la solución de situaciones similares, de la cual se espera la elaboración e implementación, opiniones técnicas, criterios y estrategias además de conocimiento de programas específicos de tratamiento.

**Habilidad para reaccionar frente a situaciones extremas:** Posibilidad de mantener el autocontrol y la estabilidad emocional ante situaciones peligrosas, sorpresivas, extrañas o dramáticas y así poder orientar a otros afectados bajo las mismas situaciones.

**Capacidad para analizar pruebas judiciales:** Aptitud para ponderar y sustentar elementos probatorios y exponerlos de manera clara y resguardo los elementos técnicos específicos.

**Manejo de la técnica de entrevista:** Habilidad de preguntar en términos asertivos a distintas personas vinculada al proceso judicial, y habilidades relacionadas con evaluación, entrevista, uso instrumentos psicológicos de medición forense y elaboración de informes.

## 6. CARACTERÍSTICAS ASOSIADAS AL AMBIENTE LABORAL.

**Adaptabilidad a la presión, estrés:** Acomodación a situaciones estresantes, a trabajar con presión de tiempo y congestiónamiento por causada por exceso de carga laboral. sin que se perjudique el desenvolvimiento personal y profesional

### 7.4 Consideraciones finales.

De la investigación se desprenden otros puntos para generar una extensa discusión, tales como la disonancia que se genera al estudiar la ley que crea los tribunales de familia y su proceso de implementación, queda la convicción de que el espíritu de esta ley transita en el sentido correcto, pero al analizar su implementación (que a diferencia del proceso de marcha de la Reforma Procesal, programado y paulatino), entra en vigencia simultánea y presenta serios problemas de recursos y diseño, con una lenta repuesta de regulación y corrección. Sin embargo este estudio considera prioritario centrar la discusión respecto a la posibilidad de aportar desde la investigación en el ámbito académico, de pre y post grado, en cuanto a la participación de la psicología en este ámbito.

Continuando con esta dirección en la reflexión, este estudio como primera aproximación a esta temática, propone iniciar e impulsar esta inquietud para orientar una discusión más profunda dado que existen elementos importantes y posibilidad de dialogar al interior de nuestra disciplina sobre como definir la intervención, del psicólogo, en este contexto.

Se desprende entonces que este espacio que esta en un campo por delimitar, que existen áreas de pertenencia, como la psicología jurídica, social comunitaria, clínica como las más cercanas. Si consideramos con detención el contexto y la diversas materias que se tramitan, no es difícil comprender que es un lugar que recibe gente que padece, que esta inmersa en la disfuncionalidad familiar, que aunque las materias de regulación de alimentos o el establecimiento de la relación directa y regular pueden ser vistas desde el Discurso Jurídico como las temáticas

que en general son menos complejas, en su subjetividad pueden ser usadas para reiterar el maltrato y la violencia, en términos pasivos cada vez que se incumplen las obligaciones legales y morales con la consecuente vulneración de derechos, situaciones importantes de develar, en este sentido se intenta graficar que existen temas subjetivos y singulares importantes de explicitar, diferenciar y especificar.

Entonces por qué no relacionar este ámbito con la clínica, en el sentido que nos remite a su origen "*Kliné*", al lado de la cama del enfermo, esta práctica que comienza a actuar y a desarrollarse, puede integrarse desde el modelo clínico, en el sentido de estar al lado de los que sufren, centrándose en las singularidades y subjetividades antes mencionadas y considerando el contexto que corresponde a lo jurídico, un espacio clínico jurídico de orientación preventiva.

En un sentido acotado, más bien preventivo y orientativo, que si logra actuar de manera eficiente puede intervenir por ejemplo evitando que se cronifiquen las problemáticas familiares, que apele a rescatar recursos y que empodere a las personas o que al menos lo intente, que enfrentado a situaciones complejas o críticas se centre en resguardar la integridad de los niños involucrados en el conflicto, un espacio que desde lo clínico facilite la interdisciplinariedad de los otros profesionales que intervienen en este proceso, sin perder de vista además que genera un espacio impuesto y regulado por la norma jurídica y que su finalidad no puede centrarse en la cura, sino más bien cual sea el resultado generara una nueva significación del espacio y situación de la familia, como sabemos la separación conyugal no incluye dejar el rol de padre o madre, un padre maltratador al cual se aplica una medida cautelar continúa siendo y ocupando a la distancia un lugar vinculado a su familia.

De manera que queda abierta la puerta de esta temática al debate y reflexión.

## VIII. BIBLIOGRAFÍA

- Alles, M. (2000); “Dirección estratégica de RRHH: Gestión por competencias”; Editorial Granica; Buenos Aires, Argentina.
- Baeza, G.; Pérez, J. (2004); “Los Nuevos Tribunales de Familia, Procedimiento Ordinario”; Editorial Lexisnexis; Santiago, Chile.
- Castro, A. (2004) “Las competencias profesionales del psicólogo y las necesidades de perfiles profesionales en los diferentes ámbitos laborales.” *Interdisciplinaria*. [online]. jul./dic. 2004, vol.21, no.2 [citado 06 Julio 2006], p.117-152. Disponible en la World Wide Web: [http://20%www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0325-82032004000200001&lng=es&nrm=iso](http://20%www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0325-82032004000200001&lng=es&nrm=iso)>. ISSN 0325-8203.
- Clemente, M. (1997); “Fundamentos de la Psicología Jurídica”; Ediciones Pirámide; Madrid, España.
- Court, M.; Lorenzini, M. (2004); “Competencias profesionales de Gerentes y sub gerentes del área de Recursos Humanos” Tesis para optar al grado de Licenciado en Psicología; Universidad Diego Portales. Santiago, Chile.
- De La Rosa, G.; Romero, J. M.; Juárez, A. (2003); “Acercamientos Interpretativos de los Vínculos entre Psicología y Derecho” Anales, V Congreso Iberoamericano de Psicología Jurídica; Escuela de Investigaciones Policiales. Santiago, Chile.

- Escaff, E. (2003); *Psicología Jurídica en Chile. Apuntes del Diplomado de Psicología Jurídica y Forense*. Universidad Diego Portales, Santiago, Chile.
- Galván M Castañeda. (2003); “*Psicología Social Jurídica, Derecho Penal Y Representaciones Sociales. Aproximaciones Al Estatus Epistemológico De La Psicología Social Jurídica*”. Anales, V Congreso Iberoamericano de Psicología Jurídica; Escuela de Investigaciones Policiales. Santiago, Chile.
- Irigoín, M.; Vargas, F. (2002); “*Competencia laboral: manual de conceptos, métodos y aplicaciones en el sector salud.*” [http://www.ilo.org/public/spanish/region/ampro/cinterfor/publ/man\\_ops/pdf/modulo1.pdf](http://www.ilo.org/public/spanish/region/ampro/cinterfor/publ/man_ops/pdf/modulo1.pdf). Revisado 03 de Noviembre de 2005. 21:40 Hrs.
- Hernández, R.; Fernández, C.; Baptista, P. (1991) “*Metodología de la Investigación*” Mc Graw- Hill Interamericana. México DF, México.
- Ortí, A. (1986). “*La apertura y el enfoque cualitativo o estructural: la entrevista abierta y la discusión de grupo. El análisis de la realidad social. Métodos y técnicas de investigación*” Alianza Editorial. Madrid, España.
- Páez, D.; Soto, C. (2003). “*Psicología Jurídica En Bogotá: Perspectiva Histórica Y Ética*”. Anales, V Congreso Iberoamericano de Psicología Jurídica; Escuela de Investigaciones Policiales. Santiago, Chile.

- Popolo, J. (1996); “Psicología Judicial”; Ediciones Jurídicas Cuyo; Mendoza, Argentina.
- Robert. R; (2003), "¿Qué hace competente a un psicólogo?" University of Nijmegen, The Netherlands, Diciembre, N° 86, <http://20%www.cop.es/papeles/vernumero.asp?id=1108> Revisado: 6 de Junio de 2006, a las 23:55 hrs
- Saracho, J. M. (2005) “Un modelo general de Gestión por Competencias”; Ediciones Universidad Diego Portales. Santiago, Chile.

**IX. ANEXOS**

**ANEXO 1: PAUTA DE ENTREVISTA DE INCIDENTES CRÍTICOS.**

**ENTREVISTA DE INCIDENTES CRÍTICOS.**

**FECHA:** .....

**TRIBUNAL DE FAMILIA:** .....

**NOMBRE:** .....

**PROFESIÓN:** .....

**UNIVERSIDAD:** .....

**CARGO:** .....

**TIEMPO EN EL CARGO:** .....

**I. Antecedentes relevantes**

1. Respecto a su cargo actual en este Tribunal de Familia:
  - a. ¿Cómo llegó a ocuparlo?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

- b. ¿Qué formación teórica y práctica es necesaria para desempeñarse como psicóloga /o en este cargo?

---

---

---

---

---

---

---

---

- c. ¿Desde que lugar teórico aborda usted su trabajo? ¿Qué técnicas ha utilizado?

---

---

---

---

---

---

---

---

- d. En el ejercicio de su cargo ¿cuáles son las actividades más importantes que ha desarrollado?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

e. De acuerdo a su experiencia y al ejercicio de su cargo ¿qué otras actividades puede desarrollar el psicólogo/a como Consejero Técnico dentro de los Tribunales de Familia, que ley actualmente no contemple?

---

---

---

---

**II.- Incidentes Críticos.**

Describa una experiencia crítica/ significativa/ importante como ejemplo de lo que usted ha hecho bien en el ejercicio de su cargo como Consejero Técnico, en relación a su trabajo como asesor del Juez.

---

---

---

---

---

---

---

a. ¿Qué es lo que hizo bien? ¿Porqué siente usted que lo hizo bien? ¿Qué recursos profesionales y personales suyos contribuyeron a que las cosas resultaran bien?

---

---

---

---

---

b. ¿Cómo usted aprendió esto?

---

---

---

---

---

---

Describa una experiencia crítica/ significativa/ importante como ejemplo de un problema en el ejercicio de su cargo, como Consejero Técnico en el que usted no pudo resolver rápidamente por si mismo, como asesor del Juez

---

---

---

---

---

c. ¿Qué hizo usted cuando tuvo este problema?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

d. ¿Qué recursos profesionales y personales uso usted cuando tuvo este problema?

---

---

---

---

---

---

Describa una experiencia crítica/ significativa/ importante como ejemplo de lo que usted ha hecho bien en el ejercicio de sus cargo, en relación al trabajo con los miembros del Consejo Técnico no Psicólogas/ os.

---

---

---

---

---

---

a. ¿Qué es lo que hizo bien? ¿Porqué siente usted que lo hizo bien? ¿Qué recursos profesionales y personales suyos contribuyeron a que las cosas resultaran bien?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

b. ¿Cómo usted aprendió esto?

---

---

---

---

---

---

---

---

Describa una experiencia crítica/ significativa/ importante como ejemplo de un problema en el ejercicio de su cargo, en el que usted no pudo resolver rápidamente por si mismo, en relación al trabajo con los miembros del Consejo Técnico no Psicólogas/ os.

---

---

---

---

---

---

---

c. ¿Qué hizo usted cuando tuvo este problema?

---

---

---

---

---

---

---

---

d. ¿Qué recursos profesionales y personales uso usted cuando tuvo este problema?

---

---

---

---

---

**I. Capacidades personales y profesionales que facilitan el adecuado desempeño del cargo. Otras experiencias teóricas y técnicas necesarias para mejorar el ejercicio profesional.**

1. ¿Cuándo siente usted que es competente y porqué?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

2. ¿Qué especialización teórica y práctica es necesaria para ayudarle a hacer más competente en el ejercicio de su rol profesional como Consejero Técnico?

---

---

---

---



## ANEXO 2: TABLAS

## DISTRIBUCIÓN DE LAS COMPETENCIAS ENCONTRADAS

COMPETENCIAS	Ps 1	Ps 2	Ps 3	Ps 4	Ps 5
Autoconfianza		X	X	X	X
Autocrítica		X	X	X	X
Autoorganización					X
Integridad	X	X	X	X	X
Profesionalidad	X	X	X	X	X
Trabajo en equipo y Cooperación	X	X	X	X	X
Impacto e influencia		X		X	X
Visión de la organización			X	X	X
Comprensión de la organización					X
Identificación con la organización					X
Preocupación por el impacto de la organización			X	X	X
Análisis de problema	X	X	X	X	X
Búsqueda de información			X	X	
Control de Riesgo	X	X	X	X	X
Creatividad		X		X	X
Dirección de personas					X
Empatía	X	X	X		X
Enfrentamiento de crisis	X	X		X	X
Flexibilidad	X		X	X	X
Gestión del cambio					X
Iniciativa	X	X	X	X	X
Interés por aprender			X	X	
Orientación al usuario	X	X	X	X	X
Orientación al logro		X	X	X	
Orientación estratégica	X	X	X		X
Pensamiento analítico	X	X	X		X
Pensamiento conceptual				X	X
Planificación	X	X	X		
Solución de problemas	X	X	X	X	X
Toma de decisiones	X	X		X	

## CUADRO DE ANÁLISIS DE ENTREVISTAS CONSEJERAS TÉCNICAS

Formación Teórica previa al cargo	Experiencia Práctica previa al cargo	Técnicas y teorías utilizadas durante el desempeño del cargo	Auto-evaluación de las Propias Competencias	Formación y capacitación para mejorar el cargo	Actividades ejecutadas en el cargo contempladas en la ley No contempladas en la ley
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Psicodiagnóstico</li> <li>• Psicopatología</li> <li>• Clínica infanto-juvenil</li> <li>• Técnicas de entrevista</li> <li>• Clínica Sistémica</li> <li>• Psicología infantil</li> <li>• Psicología jurídica</li> <li>• Terapia familiar</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajo en OPD</li> <li>• Conocimiento organizacional</li> <li>• Intervenciones sociales en sectores populares</li> <li>• Centros de atención en infancia y familia</li> <li>• Tratamiento del maltrato y vulneración de derechos</li> <li>• Trabajo en CTD</li> <li>• Trabajo en casa de acogida con niños maltratados y abusados sexualmente</li> <li>• Programa de adopción</li> <li>• Programa se SENAME</li> <li>• Salud pública (hospital)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Psicología sistémica</li> <li>• Psicoanálisis</li> <li>• Técnicas de entrevista con niños y adultos</li> <li>• Criterios de veracidad de relatos o testimonio para maltrato y abuso</li> <li>• Psicología cognitivo-conductual</li> <li>• Elementos de gestaltdt</li> <li>• Diagnóstico diferencial que incluye elementos de historia de vida, aspectos culturales e intelectuales, actitud hacia la denuncia y posibilidad de acuerdo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Flexibilidad: para diferentes criterios de los jueces e incorporar elementos no considerados en el análisis social y judicial</li> <li>• Buena asesoría por buenos fundamentos</li> <li>• Ampliación de interacciones hacia fuera del Tribunal</li> <li>• Empoderamiento a las víctimas</li> <li>• Ayudar a las personas que tomen conciencia de su situación</li> <li>• Dar opiniones en audiencia que sirvan a largo plazo</li> <li>• Protección de los derechos de niños y víctimas</li> <li>• Asesorar al juez en beneficio de él en la comprensión del caso</li> <li>• Autoconfianza en habilidades y capacidades</li> <li>• Captar la singularidad de cada caso</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Habilidades de expresión oral</li> <li>• Intervención breve</li> <li>• Formación en temas de pobreza</li> <li>• Capacitación en trabajo en equipo</li> <li>• Capacitación en derecho en ley de Responsabilidad penal juvenil</li> <li>• Protección de derechos de niños adolescentes</li> <li>• Temáticas de abuso</li> <li>• Derecho y familia</li> <li>• Teoría y sistemas</li> <li>• Estudio de familia y violencia intrafamiliar</li> <li>• Psicopatología infantil</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Contempladas en la ley:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- evaluación de casos previo a la audiencia sobre la suspensión condicional, juicio o incompetencia sobre violencia intrafamiliar y medidas de protección.</li> <li>- Asesoría al juez antes, durante y después de la audiencia</li> <li>- Orientación y derivación a mediación.</li> <li>- Tramitación de causas.</li> </ul> </li> <li>• <b>No contempladas en la ley:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- conciliaciones</li> <li>- elaborar informes de opinión previo a la audiencia</li> <li>- ponderar pruebas o pericias</li> <li>- trabajo con red institucional</li> <li>- atención en crisis: contención, orientación y derivación; derivación a hospital psiquiátrico.</li> <li>- capacitación a organismos de red comunal como carabineros, colegios y red de salud pública acerca del trabajo del Tribunal.</li> <li>- Potenciar a las familias en habilidades parentales y en crianza (protección de los hijos)</li> </ul> </li> </ul>