



UNIVERSIDAD ACADEMIA DE HUMANISMO CRISTIANO

ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL

INFANCIAS PROTEGIDAS, DERECHOS FORÁNEOS: EL EJERCICIO
PROFESIONAL DE TRABAJADORES/AS SOCIALES EN LA PROTECCIÓN DE
NNJ EXTRANJEROS/AS Y SUS FAMILIAS.

Alumna: Belén Ignacia Mayorga Quedenfeld.

Profesor Guía: Iván Cisternas Villacura.

Tesis para optar al grado de Licenciada En Trabajo Social

Tesis para optar al título profesional de Trabajadora Social

Santiago, 2021.

A Wildiana, a quien le fue arrebatada su familia cuando se le debía proteger.

AGRADECIMIENTOS

En primer lugar, debo agradecer a mis padres, quienes me inculcaron el valor de la justicia social y la empatía, también a mi familia que alentó la consecución de mis estudios.

A Gastón, por acompañarme en cada desvelo y ronroneo.

A mis compañeras, con quienes compartimos momentos de frustraciones, aprendizajes, risas y, principalmente, apoyo mutuo.

A aquellos profesores/as, quienes cumplieron un rol no sólo académico, también de guía y apoyo.

A los y las profesionales que participaron de esta investigación de manera amable y colaborativa.

A todas las personas que estuvieron presente durante este proceso alentándome y que ya no están, también muchas gracias.

ÍNDICE

	1
1. INTRODUCCIÓN	5
2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	6
2.1 ANTECEDENTES	6
2.2 PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN	12
2.3 OBJETIVOS	13
2.4 JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO	13
3. MARCO TEÓRICO REFERENCIAL	14
3.1 MIGRACIÓN	14
3.1.1 MOMENTOS DEL PROCESO MIGRATORIO	15
3.1.2 TEORÍAS MIGRATORIAS	16
3.2 MIGRACIÓN Y HERENCIA COLONIAL	18
3.2.1 ¿RACISMO O XENOFOBIA? CONCEPTOS ANCLADOS EN EL FENÓMENO	20
3.2.2 ACULTURACIÓN	22
3.2.3 INTERSECCIONALIDAD O CÓMO LAS VÍCTIMAS SE MULTIPLICAN	23
CASO GABRIELA BLAS Y JOAN FLORVIL, UN EJEMPLO DE CÓMO LAS INSTITUCIONES FALLAN EN LA DEBIDA INTERVENCIÓN DE ASPECTOS CULTURALES.	25
3.3 CONTEXTO SOCIAL EN EL CHILE NEOLIBERAL	27
3.3.1 LEGISLACIÓN CHILENA EN MATERIA DE MIGRACIÓN	27
3.3.2 SENAME Y LA PROTECCIÓN DE NNJ	29
3.3.3 CUESTIONAMIENTOS AL MODELO Y SUS INSTITUCIONES	30
3.4 EL ROL DEL TRABAJO SOCIAL EN MATERIA DE INFANCIA Y MIGRACIÓN	32
4. MARCO METODOLÓGICO	33
4.1 PARADIGMA DE LA INVESTIGACIÓN	34
4.2 ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN	37
4.3 CARACTERÍSTICAS DE LA MUESTRA	38
4.4 TÉCNICAS A UTILIZAR PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS	39
4.5 ANÁLISIS DEL PROCESO DE INVESTIGACIÓN	42
4.6 CRITERIOS ÉTICOS	43
5. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	43
5.1 FACILITADORES PARA EL DESARROLLO DE UN ENFOQUE DE DIVERSIDAD CULTURAL	47

5.2 OBSTACULIZADORES PARA EL DESARROLLO DE UN ENFOQUE DE DIVERSIDAD CULTURAL	58
5.3 ACCIONES INSTITUCIONALES	77
5.4 NUEVOS DESAFÍOS PARA LOS Y LAS TRABAJADORES/AS SOCIALES EN LA PROTECCIÓN DE NNJ MIGRANTES	82
5.5 AUTOCRÍTICAS Y DISPOSICIÓN AL CAMBIO	91
6. CONCLUSIONES	103
6.1 HALLAZGOS	115
6.2 APORTES AL TRABAJO SOCIAL	116
7. BIBLIOGRAFÍA	117
8. ANEXOS	124
8.1 TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTA	124
8.2 CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO	147

1. INTRODUCCIÓN

La migración será siempre un hecho presente en la condición humana, desde las primeras poblaciones, quienes de manera nómada buscaban el sitio perfecto para asentarse. En la actualidad, y a pesar de la constante complejización de las naciones por reforzar sus fronteras y burocratizar las políticas migratorias, la población, tendiente a buscar un mejor lugar para habitar y desarrollarse, continúa en esta travesía, situación que presenta un desafío importante para las ciencias sociales en la tarea de comprender dicho fenómeno y las variables que intervienen, así como también, en un ámbito político y de compromiso, trabajar para asegurar una calidad de vida plena a los y las migrantes en la constante disputa entre el derecho al libre tránsito y las políticas nacionales de migración cada vez más restrictivas, además de las sociedades locales que reciben a la población migrante y sus potenciales conflictos de convivencia y -falsa- competencia instaurada.

La presente investigación busca dar cuenta de los desafíos que ha implicado el ejercicio profesional del Trabajo Social en la prevención, promoción y restitución de los derechos de niños, niñas y jóvenes¹ migrantes a la hora de enfrentarnos a nuevas culturas, de esta manera, se propone la construcción de conocimiento desde la problematización en la manera en cómo las instituciones que trabajan en el área de infancia y protección de derechos correspondientes a la Red SENAME abordan la variable cultural en la población migrante que es atendida, las cuales pudiesen estar siendo violentadas y re-victimizadas por las instituciones, o, por el contrario, la Red estaría siendo un aporte a la integración y armonía de las familias en contextos migratorios.

La metodología utilizada en la presente investigación es de carácter cualitativo bajo el paradigma constructivista de teoría crítica (Álvarez-Gayou, 2013) siendo considerados en la muestra profesionales licenciados en Trabajo Social que se desempeñen o se hayan desempeñado en los últimos 2 años en alguna institución colaboradora de la red SENAME por un mínimo de un dentro de alguna institución que ejecute alguno de los programas de la oferta programática del área de protección de derechos de carácter ambulatorio, y en dicho contexto hayan atendido a población inmigrante.

¹ A continuación se presentan bajo la sigla NNJ

2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1 ANTECEDENTES

Migración

A nivel nacional hemos vivido una serie de migraciones que han conformado nuestra historia, ya sean de carácter interno o externo, respecto a las migraciones internas, estas han sido generalmente motivadas por el surgimiento de nuevos sectores económicos o, en su defecto, la caída de dichas economías, que según su propio contexto, podrían ser analizadas bajo la teoría de la dependencia de acuerdo a 3 tipos de regiones o zonas: regiones integradas a la economía internacional y/o con sectores productivos diversos, quienes serían las principales zonas receptoras de población, regiones con economía extractiva que suelen tener poblaciones dinámicas y regiones marginalizadas y/o con economías estancadas que son esencialmente zonas de expulsión de población (Martínez Pizarro, Jorge, 1990).

De esta manera podemos analizar toda la historia Chilena, ejemplo de ello fue la migración campo-ciudad que se dio a finales del siglo XIX, la cual fue impulsada por factores relacionados a la incipiente industria exportadora, basadas principalmente en la minería del norte de Chile, y la posterior crisis del 29' que dejó a una gran masa de personas sin fuente de ingresos, donde muchas de ellas debieron retornar a sus ciudades natales, así también ocurrieron migraciones extranjeras, ya sea emigrantes que salieron de Chile buscando nuevas oportunidades laborales, así como inmigrantes que llegaron al país, este fue el caso de la inmigración alemana en el sur de Chile, quienes venían bajo la tutela de programas gubernamentales con la misión de *“impulsar la economía local”*.

Por otro lado, el factor económico no es el único que influye en la migración, sino que el factor político-ideológico (Martínez Pizarro, Jorge. 1990) jugaría un papel primordial en los desplazamientos humanos, sobre todo en la migración internacional, ya sea a nivel estatal, entendiendo al Estado bajo concepciones Weberianas, quien lo define como el organismo que posee el monopolio legítimo de la violencia y dominación, así como también la influencia de grupos organizados de carácter civil como redes de narcotráfico u organizaciones culturales/religiosas, donde guerras, enfrentamientos civiles, persecuciones políticas o violencia institucional/civil provocarían la emigración de diversos grupos

humanos en contextos determinados, factor que guarda relación con la condición extraordinaria de refugiados/as, siendo estos/as garantes de asilo y protección por parte del Estado receptor.

Así fue el caso de la emigración chilena ocurrida en la dictadura militar de 1973, además de inmigrantes extranjeros que han llegado a tierras chilenas producto de conflictos políticos, como lo fue la guerra española y el desembarco de población inmigrante al puerto de Valparaíso en el año 1939, la gran población árabe que llegó a Chile a consecuencia de la caída del imperio Otomano y su respectiva persecución, quienes procedían principalmente de Palestina, Siria y El Líbano, además de la población judía que escapaba del dominio nazi en Europa. En la actualidad, las solicitudes de refugio reconocidas por el Departamento de Extranjería y Migración son principalmente de origen colombiano con un 64,5%, luego Siria con el 17,1 % y Turquía con el 4,4 %. (DEM, 2020)

Ahora bien, los datos oficiales nos hacen saber que la inmigración europea era la predominante en Chile hasta la década de los 80', luego, en los censos del año 1992 y 2002 comenzó la ola latinoamericana con predominio de origen argentino (INE, 2018), algunas de las premisas le otorgan valor a que nuestro país ha sido presentado como uno de los países latinoamericanos que más ha crecido económicamente en la última década, así como indicadores económicos relativos al PIB y la renta per cápita que estiman evaluaciones favorables para Chile, posicionando así al país como un lugar próspero para migrantes que buscan un lugar donde establecerse. De este modo, se concluyó en el último censo que Chile cuenta con un 4,4% de población inmigrante (ibíd.), siendo Venezuela la comunidad con mayor presencia en Chile, alcanzando el 30,5% del total de personas extranjeras residentes, posteriormente la comunidad peruana con un 15,8%, la haitiana con un 12,5%, la colombiana con un 10,8% y la boliviana con un 8,0%. (INE y DEM, 2020) siendo el 85,8% personas denominadas potencialmente activas, lo que significa que poseen 15 a 64 años de edad y un 10,6% de 0 a 14 años (INE, 2018), sin embargo, la condición de activos/as económicamente no nos es esencialmente útil para estimar un mayor panorama etario de la población migrante residente en Chile pues poseen rangos poco convenientes para poder diferenciar adultos de NNJ. Un opción que si bien sigue siendo incompleta dada la alta tasa de extranjeros sin visa o en trámite serían los registros de visas reconocidas en Chile, pero igualmente nos podría

entregar cifras más representativas, así tenemos que entre los años 2000 y 2019, las cifras se sitúan mayormente en el rango etarios que van de los 18-29 años, alcanzando un porcentaje del 41,87%, seguido por el rango de 30 a 44 años con un 33.80%, y en tercer lugar el rango de los 17 o menos años, correspondiente a los NNJ, quienes alcanzan el porcentaje del 12,20% respecto del total de extranjeros residentes en Chile. (DEM, 2020)

MIGRACIÓN Y FAMILIA

Teniendo un breve panorama estadístico de la migración respecto a las altas cifras de población extranjera residente en Chile y el significativo porcentaje de NNJ dentro de la categoría nos hacen posible inferir un cierto patrón familiar presente en la migración, -entendiendo a la familia actual lejana a parámetros conservadores de la familia nuclear modelo- hecho que presenta un desafío tremendo si nos posicionamos en la cotidianidad de familias que deben acostumbrarse a vivir en un país desconocido, con una cultura distinta y un espacio social y simbólicamente diferente, dejando atrás una historia y sus redes de apoyo, siendo este motor fundamental en el desarrollo familiar, para llevar a cabo un nuevo comienzo.

En este contexto las redes de apoyo adquiridas en el país de residencia y sobre todo las comunidades connacionales suponen un factor protector importante en la crianza de los hijos/as, factor totalmente relevante si diferenciamos a las colonias migrantes con mayor presencia en nuestro país, en contraposición a los y las migrantes procedentes de países relativamente nuevos en nuestro territorio.

Las peruanas en Japón se enfrentan no solo a la alteridad cultural en donde la conexión con sus hijos está en juego, sino también la carencia de una comunidad de pares connacionales que sirva de apoyo a una crianza de niños con menos brechas culturales con sus madres, y además, sujetos que crezcan en interculturalidad, que conecten con sus madres, pero también reproduzcan comunidad que sea una red de apoyo emocional. (Matsumura, 2019: p. 103)

Así se muestra en la cita anterior, donde se analiza el caso de la maternidad en mujeres peruanas residentes en Japón, quienes carentes de una población connacional numerosa ven

este factor como un riesgo, pues dicha población cumplen el rol de la familia extensa en el apoyo y cuidado de los y las NNJ, permitiéndoles además un nexo más cercano con su propia cultura, la cual está constantemente amenazada con la aculturación. Además, estudios señalan que en prácticas como la crianza de los/las hijos/as es donde se configuran espacios de resistencia al intentar subvertir en sus hijos/as pautas dominantes propias de la migración y los efectos de la colonización aún presentes.

Se concluye que en un sistema que mantiene prácticas históricas de dominación y subordinación, los saberes aportan a su deconstrucción, sobre todo cuando se analizan las cartografías migratorias de las mujeres relacionadas con los procesos de crianza (...) especialmente, mediante la producción de lo cotidiano, de las historias que se narran, de los consejos que se entregan a los hijos, se van configurando resistencias, las cuales buscan revertir prácticas de dominación y colonización. (Contreras, Bambague y Barrera, 2019: p. 20)

De esta manera, son innegables las consecuencias de la colonización que se evidencian en los relatos de mujeres colombianas analizadas en el estudio anteriormente mencionado, y ello implica una diferenciación y clasificación del y la migrante, algo similar a la diferencia que hacía Bauman respecto a los turistas y vagabundos, y esta diferenciación es aún más violenta si agregamos una perspectiva de género donde la lectura laboral que se hace de una mujer migrante latina a una europea, e incluso entre los distintos países de América Latina, lo que influiría además en la visión que se tiene de las mujeres migrantes en relación a su familia y los cuidados que se deben ejercer.

Se infiere que las mujeres bolivianas y peruanas son más solicitadas para las labores domésticas y de cuidado de personas, mientras que a las colombianas no solo se les reconoce más adecuadas para labores en el sector de comercio y servicio (“atención a personas”), sino que explícitamente se tiende a excluirlas del trabajo doméstico, debido a un imaginario que sexualiza sus cuerpos y genera aprensión en el interior de los hogares chilenos. (Fernández, Aguirre, Díaz y Cortinez, 2020: p. 14)

VULNERACIÓN DE DERECHOS EN NNJ MIGRANTES Y EL ROL DE LAS INSTITUCIONES

Cada vez que los miembros de un sistema humano creen que su forma de ver y comprender el mundo a través de sus creencias son verdades absolutas que hay que defender a cualquier precio, incluso destruyendo a otros seres humanos, estamos en el límite en el que comienza la violencia ideológica (Barudy, 1998: p. 126)

Los malos tratos a la infancia emergen de una violencia ideológica, la cual legitima el sufrimiento por parte de los victimarios y niega a quien la vive su condición de reconocerse como víctima, en este caso, los niños y niñas serían las víctimas de una cultura que no sólo es cruel con quién es víctima tacita de malos tratos, sino que además invisibiliza a los y las NNJ haciendo de ellos/as sujetos/as de quien esperamos pasividad ante el mundo adulto, sean estos niños nacidos en Chile o de origen extranjero, así es la realidad adultocéntrica basada en los malos tratos. De este modo, el ejercicio de la crianza será siempre un rol desafiante, donde muchas veces se aprende en la práctica y los cuestionamientos están a la orden del día, entendiendo que además muchas veces dichos padres sufrieron la violencia en su propia infancia y aprendieron de manera transgeneracional una socialización en los malos tratos de manera legitimada generacionalmente.

El proceso se torna aún más complejo cuando se está lejos de las fronteras natales, es más, la crianza de los hijos en contextos de migración supone una interacción multidireccional donde no sólo operan las pautas tradicionales de los/las padre/madres/tutores y los vínculos que estas puedan mantener con su cultura local, pues los hijos aquí juegan un rol clave en tensionar dichas pautas debido a significaciones adquiridas en sus nuevos espacios de socialización, así, los y las NNJ “*al poner en cuestionamiento los imaginarios de lo que deberían ser las pautas de crianza (...) ellos afectan las ideas de sus progenitores y se convierten en agentes de los procesos de socialización*” (Moscoso, 2015: p. 264) siendo el colegio y su barrio los principales espacios que influyen en la resocialización del/la NNJ así como también las instituciones y redes secundarias en donde se desenvuelve la familia, provocando una tensión o dialéctica constante entre la cultura propia y la nueva, así, la familia debe saber adaptarse a las nuevas transformación que desafían los y las NNJ, aun cuando se quiera mantener la cultura natal.

Este conflicto sería aún mayor si entendemos la creciente transformación de las familias monoparentales en la sociedad actual, donde es sólo un adulto quien debe hacerse cargo de los y las hijas porque el otro progenitor no se hizo presente, siendo generalmente de jefatura materna, y en el caso de la población migrante podríamos agregar el factor de familia transgeneracional donde el otro padre o madre pudieran aún permanecer en su país de origen, en ambos casos el padre o madre (algunas veces también tutor/a) debe cumplir los roles de crianza y ser además el sustento económico de la familia, la cual sería aún más pesada estando fuera de su país de origen *“consideran que en el país de destino han descuidado su “obligación” materna, porque el tiempo para el cuidado y atención de los hijos es mínimo”*(Micolta, 2007: p. 16) esto debido al escaso apoyo que se tiene para poder compatibilizar de mejor manera los roles económicos y de cuidado, además de las potenciales discriminaciones y precariedad laboral a la que se enfrenta un/a migrante, todo este escenario hacen aún más compleja la armonía familiar, siendo así un escenario propicio para que emerjan las dudas de las instituciones sociales respecto a los cuidados negligentes que pudieran estar viviendo los y las NNJ al interior de sus familias ya sea basando sus sospechas tanto en la realidad como meros prejuicios.

Por otro lado, se habla de que las instituciones suelen realizar una *«culturalización»* de las familias migrantes al responsabilizar a las propias culturas de la violencia ejercida hacia los y las NNJ, *“se interpreta que las familias migrantes tienen pautas de crianza per se violentas, por provenir de ciertos países sobre los cuales recaen estereotipos y prejuicios, como si fuera algo propio de su cultura y su nivel socioeconómico.”* (Galaz, Pavés, Álvarez y Hedrera, 2019: p. 16), sin ser capaces de ver que hay una forma ideológica de relacionarnos con la infancia que traspasa las fronteras y permea toda cultura respecto al problema de los malos tratos a la infancia, entendido como un problema de poder. Este proceso se produciría en mayor medida con los migrantes de origen latinoamericano, pues el contexto de dominación colonial que se vive aquí, donde los y las migrantes ocupan el lugar de dominados (Quijano: 2000) *“la lógica colonial continúa funcionando, rearticulada por la presencia de formas de explotación al interior de los países, al ser lo colonial una constante en la historia de las sociedades latinoamericanas”* (Contreras et al, 2019: p. 3).

Así también, el ejercicio de las jerarquías, de lo que llamaría Bauman, la diferencia entre *turistas y vagabundos*, en este caso, lo latino o lo afrodescendiente ocupan el rol de vagabundos y el Europeo, el blanco, el rol de turista. Así, el migrante que ocupa el peor lugar en la jerarquía del poder es quien será violentado por la sociedad completa, y el/la hijo/a migrante, cargará con una posición aún más inferior, de esta manera los/las NNJ viven una “*polivictimización infantil*” si lo analizamos desde un enfoque interseccional o cargan con una visión hegemónica de la infancia como chivo expiatorio del mundo migrante.

“Las múltiples desigualdades que algunas niñas y niños migrantes cruzan, los hacen ser sujeto de polivictimización infantil (entendida como vulneración a sus derechos), debido a los múltiples factores de vulnerabilidad que les re-construyen como un sujeto “violentable” en este nuevo contexto chileno.” (Galaz et al, 2019: p. 20)

Por lo demás, la negación, el olvido y la minimización son formas clásicas de violencia que vive la infancia migrante en Chile (Pavés, 2017), donde generalmente se responde con el silencio de los y las NNJ, quienes son incapaces de pedir ayuda debido a la llamada subalternización de la infancia, donde se vive una dominación múltiple en los distintos espacios tanto familiares como institucionales y sociales en los que se desenvuelven “*el silencio era una estrategia frente a un entorno que se veía hostil*” (Pavés, 2017: p. 176) así, el/la NNJ que es víctima de vulneración en sus derechos, ya sea en la esfera pública o privada, poseerá una menor cuota de valentía para develar los hechos pues ha sido victimizado múltiples veces y aprende que los derechos de los que le hablan no son para todos.

2.2 PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN

¿De qué manera los y las Trabajadores/as Sociales del área de protección de la red SENAME abordan la diversidad cultural en los casos de NNJ extranjeros vinculados a la red?

2.3 OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

- Analizar de qué manera los y las trabajadores/as sociales del área de protección de la red SENAME abordan la diversidad cultural en los casos de NNJ extranjeros vinculados a la red.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar condiciones que favorecen o dificultan el desarrollo de un enfoque de diversidad cultural en el área de protección de la red SENAME.
- Identificar posibles acciones institucionales que se han debido hacer para mejorar la atención de NNJ extranjeros en el área de protección de la red SENAME.
- Comprender los nuevos desafíos que ha significado en el ejercicio profesional la reciente ola migrante en la atención a NNJ extranjeros por parte de los/as trabajadores/as sociales del área de protección de la red SENAME.
- Analizar la disposición al cambio y autocrítica que tienen los y las trabajadores/as sociales del área de protección de la red SENAME, respecto al compromiso que supone el trabajo con la diversidad cultural emergente en nuestro país.

2.4 JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO

- En primer lugar mencionar la importancia del aporte al estudio de la migración como un tema realmente relevante, pues si bien dicho fenómeno siempre ha existido, la magnitud que alcanza en este siglo es algo nuevo, de esta manera, supondría una interpelación a las ciencias sociales y cada una de sus disciplinas ante la necesidad de construir nuevo conocimiento acorde a la actual realidad.

- La investigación supone un aporte al Trabajo Social a través de un cuestionamiento al ejercicio de la profesión en un contexto de cambio, como lo es el factor multicultural, a fin de lograr mejoras en la atención de NNJ migrantes y sus familias, y así evitar la revictimización que pudieran estar ejerciendo algunas instituciones en el quehacer profesional.
- Finalmente, el Trabajo Social no debiera carecer de un factor ético-político, por ello, es que este estudio se enmarca también en un anhelo de trabajar por y para la población oprimida en la promoción de sus derechos, como principio base de la disciplina, y la población migrante en Chile carga con una multiplicidad de estigmas que la hacen ser sujetos/as de vulnerabilidad permanente, así como también los NNJ y sus respectivas familias, quienes además de cargar con sus propios conflictos, la institución SENAME, como organismo promotor y defensor de los derechos de la infancia en nuestro país, se ha encargado de marcar la vida de muchos/as a través de revictimizaciones hacia una población ya violentada, además de conductas poco éticas y de total repudio.

3. MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

3.1 MIGRACIÓN

Como ya hemos mencionado a lo largo de la presente investigación, la migración ha existido durante toda la historia de los países, tanto a nivel nacional como internacional, pues responde a un derecho humano consagrado como el «*derecho al libre tránsito*», de esta manera, la Organización Internacional para las Migraciones «OIM» dependiente de la organización de las Naciones Unidas «ONU» define la migración como “*The movement of persons away from their place of usual residence, either across an international border or within a State.*” [El desplazamiento de personas fuera del lugar de residencia habitual, ya sea a través de una frontera internacional o dentro de un estado] (OIM, 2019, p. 137). Por otro lado, si bien son múltiples las definiciones respecto al concepto *migración*, la Trabajadora Social, Amparo Micolta citando a Cristina Blanco (2005), expone 3 criterios para definirlo:

Espacial: el movimiento ha de producirse entre dos delimitaciones geográficas significativas (como son los municipios, las provincias, las regiones o los países)

Temporal: el desplazamiento ha de ser duradero, no esporádico.

Social: el traslado debe suponer un cambio significativo de entorno, tanto físico como social. (p.61)

Cabe destacar que si bien son categorías un tanto ambiguas, la autora menciona que resultan de gran utilidad para precisar y diferenciar lo que sería un proceso migratorio de un simple viaje, entendiendo así la migración como movimientos tales que *“supongan para el sujeto un cambio de entorno político administrativo, social y/o cultural relativamente duradero; o, de otro modo, cualquier cambio permanente de residencia que implique la interrupción de actividades en un lugar y su reorganización en otro.”* (Micolta, 2005: p. 61)

3.1.1 MOMENTOS DEL PROCESO MIGRATORIO

El proceso migratorio, como muchos fenómenos sociales, no se acabaría en el momento en que se efectúa el viaje y se llega a destino, sino que dicho proceso trae consigo una serie de consecuencias psico-socio-culturales para los y las migrantes. De este modo, volvemos a retomar a Amparo Micolta para precisar cuatro momentos que cita y analiza a través del psiquiatra Jorge Tizón y Manel Salamero:

- **La preparación:** Esta primera etapa suele ser colectiva y/o familiar a través de los preparativos que supone la migración a un nuevo territorio. En este momento de producen idealizaciones de lo que podría ser el asentamiento en el nuevo lugar y se vive con cierta hostilidad lo que se deja, pueden también surgir cuestionamientos respecto a porqué algunos de sus conciudadanos/as lograr vivir bien en su lugar de origen y ellos/as están decidiendo emigrar. (Como cita Micolta, 2005)
- **El acto migratorio:** Esta etapa contempla el momento de salida del lugar de origen y la llegada al destino final. Aquí se suelen llevar a cabo pensamientos respecto al

tiempo específico que estarán en dicho lugar para nuevamente poder volver al territorio natal, haciéndose este proceso aún más complejo cuando dicha salida está determinada por amenazas en el lugar de origen. (Ibíd, 2005)

- **El asentamiento:** Esta etapa contempla desde la llegada del/la migrante al lugar de destino y la resolución de sus necesidades prioritarias para adaptarse, en ello influye el modo de vida personal del migrante y la comunidad receptora, cuando esto no ocurre se pueden producir enfrentamientos o lo que Tizón llamaría la *descompensación*, así “*Si la inadaptación se convierte en algo permanente, el desarrollo del individuo se detiene, al menos a nivel social, en donde el migrante conserva unas costumbres incompatibles con la realidad del entorno social correspondiente*” (Ibíd. 2005: p. 63). Cuando esto ocurre, la persona migrante podría desarrollar idealizaciones de lo que fue su lugar de origen y no conseguir una adaptación en el nuevo lugar.
- **La integración:** Acá el migrante lograría incorporar aspectos de la nueva cultura, e incluso llegar a sentirla como propia, sin necesariamente dejar de conservar aspectos propios de su cultura de origen. En este proceso la comunidad comienza a aceptar al migrante como uno/a más del lugar, sin embargo este proceso podría también producirse en la mínima medida en que el migrante pueda solamente sentirse compatible con el lugar, sin un mayor involucramiento de la cultura, a eso se le llama acomodación. (Ibíd. 2005)

3.1.2 TEORÍAS MIGRATORIAS

Al ser la migración un tema de suma importancia para las diversas disciplinas, y en especial las ciencias sociales, a lo largo de la historia se han propuesto una serie de teorías que explican los movimientos migratorios, a continuación se presentan cuatro teorías.

- **Teorías económicas o push-pull:** Este tipo de teorías se denominan *push-pull* o su conocida traducción de tire y empuje, en este caso se refiere a factores que inciden en

la expulsión (push) y atracción (pull), pues analizar los factores que atraen y los que expulsan a los inmigrantes-emigrantes desde sus países de origen y los países de destino

Comprenden las teorías generales de muchos demógrafos, geógrafos y economistas que explican la movilidad de las personas con base en variables de atracción y expulsión entre zonas de influencia económica, que las obligan a dejar las sociedades de origen y que las atraen a los países de destino. (Medina, 2009: p.4)

Esta teoría nace de supuestos neoclásicos de que la migración es un problema de cada sujeto individual en relación al costo/beneficio que le implica vivir y trabajar en uno u otro país.

- **Perspectiva histórico-estructural:** Basada en la economía política marxista y la teoría del sistema-mundo en que analiza la realidad desde una óptica de la explotación y el conflicto y las desigualdades que operan en cada uno de los países dependiendo si ocupan un lugar de centro o periferia respecto al capitalismo mundial.

La migración es un camino de movilización de mano de obra barata para el capital, atada a un desarrollo desigual, y en el contexto de la explotación de los recursos de los países pobres para incrementar la riqueza de los ricos (Como cita Medina, 2009: p.4)

- **Teoría de los sistemas:** Aborda las distintas estructuras -macroestructura, mesoestructura y microestructura- y su influencia en los procesos migratorios, vinculando así a los/las migrantes con un contexto en que se desarrollan.

Así definió al sistema migratorio como el intercambio de migrantes entre dos o más países, y se concentró la atención en el análisis de los sistemas regionales. Además de ocuparse de los migrantes, se ocupa de los vínculos entre los lugares involucrados en el proceso migratorio, vistos desde una perspectiva estatal, familiar o social. (Ibíd. 2009: p.5)

- **Teoría del transnacionalismo:** Basada en las teorías de la globalización y su permanente comunicación y movimiento.

Hace referencia a la globalización y al desarrollo de las tecnologías de la comunicación y del transporte, que facilitan de forma creciente a los migrantes mantener vínculos cercanos con sus áreas de origen; de esta manera, se incrementa una migración circular por la que permanentemente se están desplazando entre las sociedades de origen y las de destino. (Ibíd. 2009: p.6)

- **Teoría del nacionalismo metodológico:** Se basa en ideas nacionalistas en que el migrante es un extranjero que debe ser mirado con desconfianza, pues pone en peligro el proyecto de nación e identidad, por ello hace propios conceptos como asimilación o aculturación como mecanismo posible de integración.

Parte de la idea de que la única forma de organización de la sociedad es a través de un Estado nacional, que se encuentra sujeto al elemento territorial; por lo tanto, la identidad, como elemento propio de este modelo, se asocia con la nación y el Estado, y se caracteriza por ser única y excluyente, de manera que los migrantes son nacionales de una nación y ciudadanos de un solo país. (Ibíd. 2009: p.7)

3.2 MIGRACIÓN Y HERENCIA COLONIAL

RACIALIZACIÓN LOCAL

Las jerarquías sociales en sus amplias formas de explicarse datan de larga historia, la literatura materialista nos hablará de oprimidos y opresores basado en una estructura económica que define el poder en quienes poseen los medios de producción y, en sentido opuesto, se encontrarán los/las oprimidos/as que sólo cuentan con su fuerza de trabajo disponible para ser transada a quien pueda pagarla. Asimismo aparece la llamada superestructura que adhieren los marxismos, en mayor o menor medida, y que define los elementos políticos culturales que intervienen en dicha relación dialéctica.

Es precisamente aquel elemento el que analizan en mayor medida autores como Frantz Fanon, quien fue crítico ante el mismo marxismo -o algunos/as marxistas- por invisibilizar ciertas luchas desde un plano ideológico, como le fue vivido en su propia experiencia y todo lo que debió sortear siendo una persona negra, aún en espacios comunistas que se decían ser críticos, así como también de la dialéctica Hegeliana

Si bien los postulados de Fanon son bastante útiles para analizar la migración y los fenómenos de dominación que ejercen las culturas locales producto de los procesos de colonialismo, el caso Europeo y el Americano tienen ciertos matices que diferencian uno y otro contexto histórico, es más, la población afrodescendiente en su llegada a Chile tiene aún muy poco tiempo como para poder establecer mayor análisis respecto a dicho fenómeno. Por otro lado, Aníbal Quijano nos dirá que la dicotomía blanco-negro como primer indicador visible de racismo es propia de Europa y actualmente es la esencial asociación que hacemos, sin embargo la categoría de raza nace específicamente con el colonialismo americano (Quijano, 2014) y los grandes estudios sobre racismo han invisibilizado nuestro propio proceso, de ahí que nos sea tan fácil identificar y conmovernos ante ataques racistas de supremacistas blancos pero no somos capaces de visualizar el arraigado racismo que opera en lo local con factores como lo indígena.

En América, la idea de raza fue un modo de otorgar legitimidad a las relaciones de dominación impuestas por la conquista. La posterior constitución de Europa como nueva identidad después de América y la expansión del colonialismo europeo sobre el resto del mundo, llevaron a la elaboración de la perspectiva eurocéntrica de conocimiento y con ella a la elaboración teórica de la idea de raza como naturalización de esas relaciones coloniales de dominación entre europeos y no-europeos. (Quijano, 2014: p. 203)

De este modo se fueron configurando y legitimando las nuevas relaciones de dominación en la posterior construcción de los estados-nación, de una manera dicotómica y excluyente de lo nacional como lo propio y lo extranjero como una amenaza para el proyecto país.

Por otro lado, estas nuevas clasificaciones identitarias: negros, blancos, mestizos, indios y sus respectivas clasificaciones identitarias, ya que no sólo operaban bajo parámetros supuestamente biológicos y de descendencia, sino que con el tiempo se le fueron otorgando además una acorde distribución del trabajo.

Así, cada forma de control del trabajo estuvo articulada con una raza particular. Consecuentemente, el control de una forma específica de trabajo podía ser al mismo tiempo el control de un grupo específico de gente dominada. Una nueva tecnología de dominación/explotación, en este caso raza/trabajo, se articuló de manera que apareciera como naturalmente asociada. Lo cual, hasta ahora, ha sido excepcionalmente exitoso. (Ibíd. 2014: p. 205)

Quizá en la actualidad ya no hablamos de indios o mestizos tan ligeramente, pero estas clasificaciones aún perduran en la división del trabajo o «trabajos racializados» (Baeza, 2015) donde vemos que hay trabajos específicos para una u otra población, entonces ¿qué es lo que ello esconde? tenemos una clasificación racializada que marcan identidades, y si le agregamos un componente de clase se torna aún más evidente cuando por ejemplo vemos los trabajos en los que se insertan inmigrantes peruanas e inmigrantes colombianas, a unas se les adscribe un componente de cuidados del hogar, mientras que a la otra se le sexualiza para llevarla a la atención a público, lejos del área doméstica. Todo ello bajo componentes estereotipados que legitiman una supuesta raza particular.

3.2.1 ¿RACISMO O XENOFOBIA? CONCEPTOS ANCLADOS EN EL FENÓMENO

*El racismo no se atreve a salir sin maquillarse,
pues él mismo se niega (Fanon, 1956: p.43)*

La xenofobia “describe un tipo de comportamiento psicosocial general, que puede considerarse como un componente o práctica del racismo, pero que en ningún caso agota la definición” (Correa, 2016, p. 38), esto pues las categorías de racismo y xenofobia suelen ser usadas como sinónimos, sin embargo Josefina Correa propone que este hecho vacía de

contenido al racismo y todo su proceso colonial que ayudó a definir los estado-nación en Latinoamérica, así, estos hechos podrían ser vistos como actos individuales de un/a persona racista, invisibilizando así como el racismo se produce y reproduce al interior de toda la sociedad, en los discursos cotidianos, en las instituciones, en los juegos, en las costumbres y siendo incapaz de ser visualizado y naturalizando las jerarquías.

“Actualmente, y tras los desplazamientos del concepto de “raza” hacia un marco cultural donde los conceptos de etnia, grupo étnico, cultura han adquirido relevancia, el concepto de racismo -cargado de su herencia biologicista y positiva- parece haber quedado despojado de su pertenencia teórica para abordar problemáticas de prejuicio, discriminación, exclusión, segregación, que se manifiestan actualmente en este escenario migratorio globalizado y neoliberal.” (Correa, 2016: p.41)

Es más, estos fenómenos no son problemáticos con todo lo “extranjero”, sino que lo extranjero viene a ser amenazante cuando se le adscribe una rivalidad racial, pues las olas de migración Europea no fueron nunca un problema, tampoco lo fue la migración Argentina, pero sí lo es el/la inmigrante peruano, pues representan a una población con alta tasa de descendencia indígena, además de la rivalidad que instauró la Guerra del Pacífico (Correa, 2016), así el/la inmigrante peruano se transformó en un/a sujeto indeseable para el país, adscribiéndoles inmediatamente adjetivos prejuiciosamente negativos, actualmente pasa este fenómeno con los y las extranjeros/as afrodescendientes.

A esta diferenciación entre migrantes deseados e indeseados se les diferencia también en las categorías de extranjeros e inmigrantes, respectivamente, como categorías que no son casuales, sino que están cargadas de contenido racial, este fenómeno Zygmunt Baumann (1999) lo clasificaría entre turistas y vagabundos, mencionando lo siguiente.

“Los primeros viajan a voluntad, se divierten mucho (sobre todo, si viajan en primera clase o en aviones privados), se les seduce o soborna para que viajen, se les recibe con sonrisas y brazos abiertos. Los segundos lo hacen subrepticia y a veces ilegalmente; en ocasiones pagan más por la superpoblada tercera clase de un bote pestilente y derrengado que otros por los lujos dorados de la business

class; se les recibe con el entrecejo fruncido, y si tienen mala suerte los detienen y deportan apenas llegan.” (p.10-11)

3.2.2 ACULTURACIÓN

La aculturación es un proceso sumamente estudiado en las ciencias sociales pero con especial énfasis en la antropología social, sin embargo cada disciplina lo abordará desde su propio objeto de estudio, así como cada autor/a logrará consensos y disensos entre una y otra definición. Para comenzar, proponemos una definición con larga antigüedad pero aún aceptada por los estudios culturales.

“Acculturation comprehends those phenomena which result when groups of individuals having different cultures come into continuous first-hand contact, with subsequent changes in the original cultural patterns of either or both groups.” [La aculturación comprende aquellos fenómenos que resultan cuando un grupo de individuos de diferentes culturas tienen un contacto directo y continuo, con los subsecuentes cambios en los patrones culturales originales de uno o ambos grupos”] (Redfield, Linton y Herskovits, 1936: p.149)

La anterior definición aborda un choque bidireccional, es decir que ambas culturas en cuestión pueden generar cambios en el proceso, sin embargo, podría incluso ser multidireccional, pues el proceso no depende únicamente de los individuos presentes, sino que también influirían las estructuras de poder dominantes en la sociedad en la cual se produzca (Albert, 2006)

Por otro lado, hay autores que plantean una mayor negatividad en el concepto, poniendo énfasis en una jerarquía entre culturas, donde una cultura dominante se impondría a otra de menor poder y no necesariamente como un proceso armónico de elección, como lo fue la conquista y colonización por parte de los pueblos Europeos en América y su choque cultural con las poblaciones indígenas locales, siendo en este caso un proceso violento entre una cultura dominante y otra dominada, así como también los particularismos que influyen, lejos de esta visión dicotómica, en que no sólo operan las jerarquías sociales o las estructuras de

poder, sino que esa misma jerarquía proveniente del colonialismo y su división pseudo biológica de la sociedad nos ha hecho presas de apreciaciones eurocentristas y el dominado, queriendo identificarse con el dominador, el blanco, el europeo, renegando de su cultura nativa que tantas consecuencias le ha traído para aceptar honrosamente la relación del amo-esclavo. Así lo explicaba Fanon (2009) al analizar el lenguaje en el régimen colonial.

“Históricamente, hay que entender que el negro quiere hablar francés porque es la llave capaz de abrirle las puertas que, todavía hace cincuenta años, le estaban prohibidas. Volvemos a encontrar, en los antillanos que entran en el marco de nuestra descripción, una búsqueda de las sutilezas, de las rarezas del lenguaje: otros tantos medios de proveerse de una adecuación a la cultura.” (p. 62)

En la actualidad, con los procesos migratorios que se dan en un contexto globalizado de conexión internacional se siguen dando procesos de aculturación, y donde autores como García-Canclini (2000) hablan de una transnacionalización de las industrias culturales a propósito del papel que juegan los medios de comunicación en el actual mundo globalizado, lo que atentaría contra los estados-nación y sus proyectos de país y cultura local, haciendo surgir nuevas resistencias “aunque los indicios muestran que los procesos de globalización se han acelerado, las identidades locales y los nacionalismos también se han intensificado” (Albert, 2006: p.16)

3.2.3 INTERSECCIONALIDAD O CÓMO LAS VÍCTIMAS SE MULTIPLICAN

La académica estadounidense Kimberé Crenshaw, introdujo en el año 1988 el concepto de interseccionalidad para explicar el fenómeno de exclusión de las mujeres negras en el país, y a pesar de que a la fecha ya existían diversos estudios respecto a las corrientes feministas y la exclusión de la categoría de raza ante una homogeneización de un feminismo blanco-burgués, como la idea de la «triple discriminación» a través de los patrones clase, género y raza.

“A way of framing the various interactions of race and gender in the context of violence against women of color. Yet intersectionality might be more broadly useful as a way of mediating the tension between assertions of multiple identity

and the ongoing necessity of group politics.” [Una manera de enmarcar las diversas interacciones de raza y género en un contexto de violencia contra las mujeres de color. Sin embargo interseccionalidad podría ser más ampliamente utilizado como una manera de mediar la tensión entre las afirmaciones de múltiples identidades y la continua necesidad de la política grupal]. (Crenshaw, 1991: p. 1296)

De esta manera definía interseccionalidad y es por ello que actualmente no se puede hablar de un feminismo universal, ya que si bien la mujer es un territorio ampliamente violentado y vulnerado, los contextos de cada mujer, y con ello sus opresiones propias varias respecto a lo local, en el caso de América latina los principales estudios sobre interseccionalidad se han llevado a cabo en Brasil y analizan “las relaciones de poder históricamente situadas en el contexto de las discusiones sobre la pervivencia de la matriz colonial del poder en América Latina”(Magliano, 2015: p.696), como lo fueron los estudios de González, 1984, 1988; Heleieth Safiotti, 1992; Luiza Barrios, 1995; Mary García.

Respecto a la migración y los estudios respectivos, el enfoque interseccional nos es útil, pues nos permite analizar las diversas categorías que cruzan la vida de un/a migrante, y ello definirá en gran medida las vulneraciones o privilegios que presentará su cotidianidad en el país extranjero.

Los estudios sobre interseccionalidad en el campo de las migraciones internacionales reconocen al género como una dimensión central para analizar experiencias y trayectorias migratorias a la vez que consideran que ésta no es una dimensión aislada sino uno de los diversos procesos, en intersección con la etnicidad y la clase social, entre otras clasificaciones, que crean y perpetúan desigualdades sociales. (Ibíd. 2015: p. 700)

CASO GABRIELA BLAS Y JOAN FLORVIL, UN EJEMPLO DE CÓMO LAS INSTITUCIONES FALLAN EN LA DEBIDA INTERVENCIÓN DE ASPECTOS CULTURALES.

Nos parece de gran relevancia contextualizar ambos casos, pues corresponde a hechos patentes respecto a cómo las instituciones sociales encargadas de la protección de los derechos fallan desde un punto de vista interseccional, pues nos encontramos por un lado con una «mujer-pobre-indígena-madre» y la otra «mujer-pobre-afrodescendiente-madre», todas categorías ya mencionadas, a diferencia de la maternidad, donde *“las maternidades e infancias no-blancas están en riesgo en un sistema que en la práctica es monocultural (blanco, europeo)”* (Araya y Cantero-Sánchez, 2019: p.143)

El caso de Joan Florvil sucede cuando ella habiendo llegado hace aproximadamente un año a Chile es asaltada cerca de dependencias de la OPD de Lo Prado el día 30 de Agosto del año 2017, es por ello que decide dejar a su hija al cuidado de dicha institución para ir tras el asaltante, sin embargo, la joven Haitiana que manejaba escasamente el idioma español le fue complejo darse a entender. Allí empezó todo su juicio, pues fue acusada de querer abandonar a su hija, por lo que fue detenida y su bebé enviada a una residencia del SENAME, hecho que terminó con un confuso agravamiento de salud de la joven en la comisaría donde se encontraba detenida, y a 30 días del suceso la joven fallece en el Hospital Clínico de la Red Salud UC.

La noción de desempoderamiento interseccional que expuso Crenshaw es clave para comprender cómo ciertas adscripciones sociales a las que la Sra. Florvil pertenecía –como ser mujer, madre, migrante (por lo tanto, de escasos recursos económicos) y afrodescendiente– configuraron un acto discriminatorio que no solo fue sumatorio, sino que multiplicó las posibilidades del fatal desenlace del caso. (Ibíd. 2019: p.130)

Por su parte, el caso de Gabriela Blas parte el día 23 de julio del año 2007 cuando se encontraba en el altiplano con su hijo de tres años, Domingo Blas, el cual deja un momento solo en los alrededores de la estancia donde se encontraba -provisto de un aguayo para capear el frío- en momento que se dirige a buscar a dos llamas que se habían alejado de los demás

animales, sin embargo al volver se percata que su hijo no estaba, así es que sale a buscarlo por horas hasta que el clima no le permite seguir y debe volver a la estancia para continuar al otro día las labores de búsqueda con su comunidad pero aún sin resultados decide hacer la denuncia en el retén de su comunidad.

A días de la denuncia el ministerio público decide abrir una investigación en su contra por ser la principal sospechosa de la desaparición del menor. Posteriormente, a casi dos años del hecho es finalmente encontrado Domingo y Gabriela es condenada al delito de parricidio y es acusada de abandono del niño en lugar solitario con resultado de muerte, además de incesto, pues Domingo fue el resultado de una “relación con su padre”, pero sin mencionar que dicha relación fue producto de una violación del mismo.

El juicio moral y valórico que se tejió sobre su historia, la del supuesto abandono y parricidio, no sólo exhibe las crueles e indelebles marcas que ha dejado la condición (neo) colonial en un país como Chile que ha evitado históricamente hacerse cargo de ella, sino también las ácidas contradicciones que emergen de las relaciones de dominación y violencia sistémica y patriarcal (en el más amplio sentido del término) que sostienen nuestra cultura y nuestro régimen de control social. (Maldonado, Marambio, Fuentealba, Urbina, 2019: p. 230)

Como se menciona en el párrafo anterior, el caso estuvo cargado de juicios y condenas basadas en estigmas coloniales, donde se ignora el contexto cultural de la pastora aimara y su hijo, quienes siendo parte de una etnia comparten una cosmovisión distinta que explica su actuar.

La imagen de la naturaleza propia de esta cosmovisión: no es peligrosa si se le respeta; no es ajena, ni tampoco propiedad. Habitantes y entorno son una comunión. Esto nos arroja luz para vislumbrar el pensamiento tras el accionar de Gabriela (Maldonado et al, 2019: p. 215)

Finalmente, luego de una demanda al Estado de Chile ante la Corte Interamericana de Derechos Humanos CIDH, se concede un indulto presidencial que reduce la pena de 12 a 6 años, hasta que finalmente su pena fue remitida y salió en libertad el año 2012, y en el año

2017, luego de la demanda en la CIDH logra obtener una solución amistosa con el Estado de Chile que contemplaba las disculpas públicas por las violaciones a los Derechos Humanos por parte de agentes del Estado.

Las historias de Joane y Gabriela no coinciden sólo en el dolor y la vergüenza que nos provocan. Ambas son elocuentes sobre las maneras en que los cuerpos femeninos y el espacio íntimo de la maternidad, son escenarios en los que se desencadenan luchas políticas y epistemológicas, donde raza y clase reemergen como categorías claves para crear exclusión (...) Las historias de Joane y de Gabriela, así como de las muchas madres que pierden la custodia de sus hijos en contextos migratorios o a partir de procesos en los que prevalecen criterios de clase por los que naturalmente la familias se vuelven inadecuadas para criar a sus propios hijos (Carreño, 2017: párr. 7 y 9).

3.3 CONTEXTO SOCIAL EN EL CHILE NEOLIBERAL

3.3.1 LEGISLACIÓN CHILENA EN MATERIA DE MIGRACIÓN

En el caso chileno, el retorno a la democracia en el año 1990 marcó un punto importante en esta materia, pues hizo que el país dejara de ser un lugar en permanente conflicto que suponía el contexto dictatorial, y sumado a la creciente economía en términos neoliberales que había impuesto el régimen militar, tenían a Chile como un escenario propicio para quien quisiera abrirse nuevos caminos en Latinoamérica, así fue que posterior a este hito la tasa migratoria fue incrementando año a año.

La población migrante también ha ido cambiando con el tiempo respecto a su composición, quienes pasaron de ser mayoritariamente de origen europeos hasta los años 80', pasando luego a un tendiente cambio hacia la procedencia latinoamericana, siendo Argentina el país con mayor presencia en nuestro país respecto a las cifras del CENSO 2002. En la actualidad el 90% de la población migrante es de procedencia de Latinoamericana y del Caribe, siendo Venezuela la colonia más numerosa, seguida de Perú y Haití, quienes se concentran principalmente en la Región Metropolitana y en el Norte Grande, y donde las condiciones de

hacinamiento y segregación se dejarían ver en estas zonas con mayor crueldad, evidenciándose en el aumento de campamentos en el norte y mayor porcentaje de hacinamientos en casas compartidas principalmente en la capital del país. (Aninat y Vergara, 2019)

Es debido a esta creciente ola migrante y las potencialmente vulnerables condiciones de vida que debe sortear dicha población, que el país ha debido ajustar su agenda en los tres últimos gobiernos para darle importancia al tema migrante en cuanto a reformas en la legislación pertinente.

Las legislaciones que consagran el tema migratorio corresponden al Decreto Ley No 1.094, establecido en Chile en el año 1975 y que según expertos presentaría diversas falencias respecto al contexto actual migratorio, a causa de esto es que se está en un proceso de reforma desde el año 2013, el cual vendría a corregir la *“reducida envergadura institucional de la estructura que hoy se encarga de la inmigración y la excesiva discrecionalidad administrativa que en algunas materias tiene esa estructura.”* (Ibíd. 2019: p. 32).

Lo anterior a propósito de que el panorama residencial de los y las migrantes continúa siendo un ámbito bastante heterogéneo dependiendo de los territorios o zonas geográficas que habitan, por ello, es primordial una coordinación a nivel jerárquico entre lo nacional y lo local, tomando en consideración los potenciales aportes que podrían hacer los municipios en relación a la población migrante que reside en dicho territorio, es más, en las discusiones legislativas del proyecto se estaría conversando la posibilidad de incluir a la asociación de municipios «AMUCH» en los consejos respectivos (ibíd., 2019), sin embargo estos son organismos constitucionalmente autónomos, y por ello presentan mayor complejidad de llevar a cabo, a diferencia de los gobiernos regionales a nivel más macro, quienes ya están contemplados en esta modificación a través de los directores regionales del Servicio Nacional de Migración, quienes trabajarían en conjunto con los delegados presidenciales.

Ahora bien, Chile aún no alcanzaría la barrera de los países de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico «OCDE» quienes superan en promedio el 10% de

población migrante respecto a la población local, sin embargo, el creciente aumento del proceso nacional ha sido en un periodo corto de tiempo, por ello las legislaciones no han sido únicamente en ámbitos demográficos, pues una ola migrante supone una adaptación nacional en múltiples factores, ejemplo de ello son las modificaciones a los planes reguladores de algunos municipios por el explosivo aumento de construcción de edificios pensados en la habitabilidad de una población potencialmente migrante.

3.3.2 SENAME Y LA PROTECCIÓN DE NNJ

El Servicio Nacional de Menores es un organismo gubernamental dependiente del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos y colaborador del sistema judicial. Fue creado el 10 de enero de 1979 bajo el Decreto Ley N° 2.465, en plena dictadura militar de Augusto Pinochet, siendo su misión “*contribuir a la prevención, promoción, protección y restitución de los derechos de niñas, niños y adolescentes vulnerados en sus derechos, así como a la responsabilización e inclusión social de jóvenes que infringieron la ley (...)*” (SENAME, Sin fecha). En la actualidad cuenta con una oferta programática a manos de organismos privados colaboradores, quienes forman parte de la red mediante proyectos de licitaciones públicas.

SENAME posee tres grandes áreas o departamentos de acuerdo a sus funciones: el área de justicia juvenil, adopción y de protección, en este caso nuestro interés se desarrolla en esta última, teniendo como objetivo de departamento el “*contribuir a la prevención, promoción, protección y restitución de los derechos de niñas, niños y adolescentes vulnerados en sus derechos, a través de una oferta programática en continuo mejoramiento.*” (SENAME, Sin fecha).

En lo relativo a las estadísticas, el informe anual correspondiente al año 2019 nos muestra que 133.382 nuevos/as NNJ fueron ingresados a la red SENAME en dicha área, formando un total de 197.589 NNJ atendidos en la red SENAME en el área de protección y con 236.707 atenciones anuales, esto a razón de que un/a NNJ generalmente es atendido simultáneamente en más de un programa de la red y 143.174 los NNJ egresados (SENAME, 2020)

A su vez, el área de protección se subdivide en la «línea de atención ambulatoria» y la «línea de cuidados alternativos». Respecto a la primera tenemos que para el 2018 el 98,077% de la población atendida es de nacionalidad chilena y el resto correspondiente a 1,883% son NNJ

de nacionalidad extranjera (n=2.090), siendo la nacionalidad boliviana la mayoría de casos con un total de 749, la peruana con 566, la colombiana con 366 y los de nacionalidad haitiana con 132 casos. En cuanto a la línea de cuidados alternativos, el 98,2% de la población atendida es de nacionalidad chilena, el restante 1,7% son NNJ de nacionalidad extranjera (n=316) siendo nuevamente la nacionalidad boliviana la mayoría de casos, sumando un total de 98, seguido de la peruana con 59 y colombiana con 55 (SENAME, 2019).

3.3.3 CUESTIONAMIENTOS AL MODELO Y SUS INSTITUCIONES

El retorno a la democracia el año 1990 sin duda marcó un hito importante en materia de derechos -de ahí que haya empezado la creciente ola migrante en el país a partir de este hecho- y lo fue sin duda tanto a nivel nacional como la imagen externa que se proyectaba al mundo en términos de gobernabilidad y próspera economía ante el recientemente implementado modelo neoliberal como conejillo de indias de América Latina por los súbditos de Friedman, sin embargo transición chilena a la democracia fue sólo un hecho simbólico, pues los posteriores gobiernos se caracterizaron por mantener el statu quo y adherir al proyecto neoliberal, proceso que fue decantando en un quiebre institucional.

En un alto porcentaje, el malestar social y la conflictividad es un resultado de la reproducción del modelo de mercado o por la incapacidad de superar, como efecto de un posibilismo conservador, la herencia de las reformas estructurales neoliberales de los años 80'. (Mella y Berrios, 2013: p.453)

Bajo este escenario emanan lo que son las movilizaciones estudiantiles del año 2011 que terminan por levantar un incipiente movimiento social a nivel nacional que se encarga de cuestionar gran parte de los aspectos sociales que venían fracasando en este modelo económico, como lo es el sistema de salud, el sistema previsional, e incluso los temas de infancia y el criticado rol de SENAME.

De este modo, se fue configurando un cuadro social y político con dos componentes fundamentales: un movimiento social potente, el de los estudiantes, y un gobierno ensayando débiles estrategias de salida al conflicto, pero sobre todo, que comenzaba a ser víctima de una crisis de credibilidad (la popularidad

del presidente caía al 27% en las encuestas de opinión), y más ampliamente, se comenzaba a percibir en la sociedad una crisis de legitimidad del sistema político chileno. (...)"De este modo, se fue configurando un cuadro social y político con dos componentes fundamentales: un movimiento social potente, el de los estudiantes, y un gobierno ensayando débiles estrategias de salida al conflicto, pero sobre todo, que comenzaba a ser víctima de una crisis de credibilidad (la popularidad del presidente caía al 27% en las encuestas de opinión), y más ampliamente, se comenzaba a percibir en la sociedad una crisis de legitimidad del sistema político chileno." (Garcés, 2015: sin n° página.)

En la actualidad los movimientos sociales en Chile son múltiples, más aún con el estallido social que comenzó el 18 de Octubre del año 2019 entre ellos las demandas por la reestructuración de SENAME y las sistemáticas vulneración a la infancia en Chile desde una violencia institucional que ha contado casos tales como redes de pedofilia, torturas al interior de las residencias, muertes de NNJ que permanecen al cuidado del Estado en residencias de menores y un sinnúmero de otros hechos que han terminado por configurar una crisis total de la institución que urge una reestructuración, pues fue creada en un contexto nacional de dictadura militar.

El SENAME depende solo del Sistema de Justicia Civil del Ministerio de Justicia, lo cual posibilita el trabajo punitivo, pero dificulta el trabajo en temas de abandono, quedando relegado a instituciones no estatales. Por lo cual, considerando la ideología económica que lideraba al país en tiempo de dictadura, el Estado subsidiario se encaminó por sendas de privatización del Sistema de Residencias de niños, lo que llevó a la entrega de recursos destinados al tratamiento de niños con perfiles específicos y, por ende, a la creación de programas que enmarcan esos perfiles (drogas, abandono, infractores de ley). Estos programas, con cambios de nombre, se mantienen hoy prácticamente igual. (Pinochet, 2017: p.59)

Por otro lado, surgen también movimientos migrantes, como el conocido Movimiento acción migrante que relacionan demandas contra el racismo y la defensa de los derechos humanos de los y las migrantes, así como también posicionamientos políticos al Estado y sus gobiernos en materias legislativas de migración, sin embargo, la mayor visibilización que están teniendo los migrantes en nuestro país ha provocado el surgimiento de grupos reaccionarios, estos son grupos antítesis con consignas nacionalistas y de ultraderecha que ponen una vez más en peligro la permanencia y el ejercicio de los derechos humanos de los y las migrantes.

3.4 EL ROL DEL TRABAJO SOCIAL EN MATERIA DE INFANCIA Y MIGRACIÓN

Los orígenes del Trabajo Social en Chile –o Servicio Social–, fueron exclusivamente de tipo asistencial, esto se remonta a un contexto de incorporación de nuevos territorios a la geografía nacional y la incipiente generación de riquezas de los recursos salitreros, por contraposición, en la sociedad de la época se estaba gestando un discurso generalizado producto de las malas condiciones de la población obrera, las altas tasas de mortalidad infantil, las paupérrimas condiciones habitacionales de los conventillos, todo esto es lo que llamamos «*la cuestión social*», provocando un escenario que demandaba políticas sociales de manera urgente, las cuales fueron discutidas por los intelectuales o «especialistas», y puestas en marcha por el estado y la orden religiosa, siendo los primeros los encargados de normativizar la población productiva, y la segunda acoger a la población improductiva: los enfermos, los huérfanos, los pobres. Esto claramente no sin disputas anti-sistemas de parte de la población obrera, pues comenzaba a instaurar una nueva verdad de parte de la elite hacia como debía desarrollarse la población obrera. (Illanes, 2006)

En este sentido, las primeras políticas sociales fueron dirigidas al control de los cuerpos y asistencia básica, desde un enfoque positivista hacia una verdad instaurada por los especialistas. Como cita Fonseca, M y Fonseca, Z, 2004:

“La noción de integración social en Trabajo Social es herencia de los postulados funcionalistas Parsonianos, desde los cuales se concibe el sistema social como un todo estructurado y ordenado frente a lo cual la integración a este es un

proceso inminente, necesario e inevitable. Desde ello, el no estar dentro de la norma cabe ser connotado como anomia, entendiéndose que los grupos sociales que no están acordes a los valores y pautas sociales establecidas carecerían de norma.” (p.8)

La cita anterior se enmarca dentro de un estudio de migración y Trabajo Social, en este sentido, la profesión ha cargado históricamente con un origen funcionalista, adoptando el Trabajo Social un rol de resolución de las cuatro funciones parsonianas del AGIL: adaptación, goals, integration y latency. (Parsons, 1999), por tanto, al hablar de materia migratoria, el rol ha sido poder otorgarle a la familia migrante una integración funcional dentro de la sociedad en base al mantenimiento del modelo y la cultura ya existente.

Asimismo en lo que respecta a la temática de infancia, pues las primeras instituciones encargadas de resguardar la infancia surgen, en palabras de la historiadora María Angélica Illanes, como una acción para intervenir la miseria en función de una acción patriótica (2006):

Las instituciones protectoras se definían, así, potencial y legítimamente como “los padres institucionales” que, aparte de nutrirlos, los “moralizaría”, apartándolos de la vagancia y mendicidad; regenerándolos. Estas sociedades se autoinstituyen como los entes representantes de la Patria, adoptando a los niños pobres como hijos propios, con el fin de fundar una nación en orden y progreso. (Illanes, 2006: p. 121)

4. MARCO METODOLÓGICO

La presente investigación se situará desde un enfoque cualitativo, lo que Bogdan y Taylor define como una “*investigación que produce datos descriptivos, las propias palabras de las personas, habladas o escritas, y la conducta observable*” (1987: p.20), agregando también que:

Si estudiamos a las personas cualitativamente, llegamos a conocerlas en lo personal y a experimentar lo que ellas sienten en sus luchas cotidianas en la sociedad. Aprendemos sobre conceptos tales como belleza, dolor, fe, sufrimiento, frustración y amor, cuya esencia se pierde en otros enfoques investigativos. (1987: p. 21)

4.1 PARADIGMA DE LA INVESTIGACIÓN

El teórico Álvarez-Gayou (2013) identifica dos marcos referenciales en la investigación cualitativa: Los constructivistas y los interpretativistas, acá utilizaremos el primero, entendiendo así que *“El conocimiento y la verdad son creados por la mente, y no descubiertos por ella. De ello se deriva el concepto de que los humanos construimos nuestro conocimiento”* (Álvarez-Gayou, 2003: p. 43). De esta manera, si todo conocimiento es construido mediante consensos sociales, las pautas de crianza y estilos de vida son también un fenómeno consensuado, pudiendo variar de acuerdo a cada cultura.

Lo anterior no quiere decir que podamos entrar en un espiral sin sentido de juicio respecto a los eternos relativismos culturales que puedan existir entre una cultura y otra, tampoco sobreponer la crítica a per se, atendiendo a una visión en el plano de la culturización dada por prejuicios basados en los malos tratos como inherentes a ciertas culturas, o cómo la construcción de conocimiento se enfrenta a la estigmatización producida por factores de racismo y xenofobia que emergen desde nuestros orígenes coloniales. Un enfoque intercultural nos diría que la manera de hacer frente al relativismo cultural es a través de adquirir un compromiso ético y siendo capaces de conocer las dinámicas que motivan a los/las sujetos respecto a un tema determinado;

“Se trata así de buscar otras perspectivas de sentido común y eso solo puede ser posible en la medida en que utilicemos el relativismo cultural como herramienta de trabajo” (Malik y Ballesteros, 2015: p. 23).

Lo que nos importa aquí es entender que las pautas de crianza son construidas y en la medida que se alejen a lo establecido como verdad propia, no necesariamente comprende una vulneración de derechos, la evaluación correspondiente será tarea de los y las profesionales que trabajen en dicha área, aun así debemos ser capaces de entender que hay una multiplicidad de verdades y donde se presenta un conocimiento como hegemónico, el cual es capaz de someter y castigar a todo aquello que se escape de sus márgenes y donde dicho juicio no proviene de una lógica instalada entre cuál verdad se acerca más a la razón y cuál no, sino que nace y se legitima a partir de un sistema completo de dominación que instaura la verdad básicamente en quien detenta el poder.

De esta manera, entendemos que las instituciones son organismos que legitiman el conocimiento de una cultura / un país, así lo entendía Berger y Luckman cuando mencionaba que *“las instituciones, por el hecho mismo de existir, también controlan el comportamiento humano estableciendo pautas definidas de antemano que lo canalizan en una dirección determinada, en oposición a las muchas otras que podrían darse teóricamente”* (2001: p. 76), así también al definir la legitimación como un proceso que *“justifica el orden institucional adjudicando dignidad normativa a sus imperativos prácticos.”* (2001: p. 122) y es precisamente ello lo que nos interesa descubrir, cómo los profesionales, amparados por un marco ético y principios sociales que deben guiar al trabajo social en la promoción y restitución de los derechos de aquellas poblaciones vulneradas, hacen frente a dicho conocimiento que se posiciona como una verdad absoluta, para enfrentarse a nuevas pautas, en lo que pudiera significar una situación dicotómica entre el cuestionamiento al conocimiento propio para evaluar nuevos saberes, o, por el contrario, la negación absoluta del saber extranjero.

Ahora bien, mencionamos a Álvarez-Gayou, pues para él, desde el marco constructivista aparece la teoría crítica, que es la corriente paradigmática que guía esta investigación, sin embargo, para otros autores, como Guba y Lincoln, la teoría crítica es un paradigma en sí mismo y el constructivismo otro paradigma de manera paralelo a él y no uno desprendido del otro de manera vertical. De igual manera, ambos autores supondrían un aporte a la investigación en la manera en cómo definen la teoría crítica más allá de sus diferencias estructurales o de ordenamiento.

Importante mencionar que el enfoque crítico nos ayudaría a construir conocimiento desde las *“lógicas sociales de integración cultural a partir del conflicto”* (Como cita Stefoni, Stang y Riedemann, 2016: p. 180), hecho que no busca eliminar ni eludir el conflicto, sino que hacerlo visible como un problema social presente, y de esta manera poder adquirir compromisos éticos y políticos en la transformación social que anhelamos.

“La investigación que aspira al nombre de crítica debe estar relacionada con un intento de confrontar a la sociedad con las acciones de injusticia que se presentan

en ella, por lo que la investigación se convierte así en un esfuerzo de transformación a nivel político y un intento por formar una conciencia emancipadora.” (Gamboa, 2011: p.55)

Así también, mencionar los propósitos del/la investigador/a en la teoría crítica según Guba y Lincoln:

“El propósito de la investigación es la crítica y transformación de las estructuras sociales, políticas, culturales, económicas, étnicas y de género que limitan y explotan a la humanidad, iniciando enfrentamientos e incluso conflictos. El criterio para el progreso es que a lo largo del tiempo la restitución y la emancipación deben suceder y persistir. La defensa y el activismo son conceptos clave. El investigador juega el papel de instigador y facilitador, lo que implica que entienda a priori cuáles son las transformaciones necesarias.” (2000: p. 133)

En este sentido, la teoría crítica como paradigma que sustenta nuestra investigación viene a aportar desde una visión crítica -valga la redundancia- un análisis respecto a cómo nuestra disciplina, poseedora de principios básicos basados en el respeto a la dignidad, los derechos humanos y justicia social, entre otros, es capaz de hacer frente -o no- a las nuevas formas de crianza y estilos de vida que porta la población migrante en una sociedad inquisitiva y muchas veces punitiva con “lo extranjero”, así como también un aporte esencial en aquel afán transformador a través de propuestas que permitan mejorar el ejercicio de la disciplina a favor del ejercicio pleno de los derechos de los y las niños, niñas y jóvenes.

Ahora bien, la presente investigación se enmarca desde un plano crítico – transformador pero es innegable el aporte fenomenológico, por ello se pretende realizar una triangulación a nivel paradigmático, entendiendo que ambos paradigmas pueden complementarse y no ser excluyentes. El objetivo de ello es aportar a la comprensión del fenómeno, pues serán los propios protagonistas, profesionales del trabajo social, quienes nos brindaran sus propias experiencias en lo que respecta al tema de investigación, pudiendo validarlo desde un plano fenomenológico. Así la fenomenología *“busca conocer los significados que los individuos*

dan a su experiencia, lo importante es aprehender el proceso de interpretación por el que la gente define su mundo y actúa en consecuencia” (Rodríguez, Gil y García, 1996: p.42)

4.2 ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN

Si bien hemos visto que el fenómeno migratorio ha estado presente durante toda nuestra historia, los estudios realizados en dicha temática son relativamente nuevos en Chile y tienen mucho que ver con aquello que llamamos la *ola migratoria* de estas últimas décadas en donde el porcentaje de población de origen extranjero residente en Chile ha ido adquiriendo mayor relevancia por alcanzar tasas importantes y donde dicho crecimiento va en alza paulatinamente. Respecto a los estudios sobre migración que pudimos revisar en el área de ciencias sociales destacan principalmente los estudios de la socióloga Carolina Stefoni sobre integración (2003), política migratoria (2011), educación (2015) y género (2009), entre muchos otros y los estudios de la socióloga María Emilia Tijoux respecto al Racismo en Chile (2015) y educación contra el racismo (2013), entre muchos otros. Así también tenemos estudios sobre infancia migratoria de Iskra Pavéz (2018) y estudios sobre infancia, migración y familia desde España con María Fernanda Moscoso (2015) y Akemi Matsumura que analiza la maternidad peruana en Japón (2019).

Todos considerados un aporte esencial para la realización de la presente investigación desde sus distintas dimensiones, pero nada enfocado directamente en el rol profesional desde la disciplina del Trabajo Social en el ejercicio de la protección de la infancia migrante, es por ello que este estudio se plantea desde de tipo exploratorio. Hernández, Fernádes y Baptista definen los estudios exploratorios de la siguiente manera:

Los estudios exploratorios se realizan cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado, del cual se tienen muchas dudas o no se ha abordado antes. Es decir, cuando la revisión de la literatura reveló que tan sólo hay guías no investigadas e ideas vagamente relacionadas con el problema de estudio, o bien, si deseamos indagar sobre temas y áreas desde nuevas perspectivas. (2014: p.91)

4.3 CARACTERÍSTICAS DE LA MUESTRA

La investigación se pretende realizar a partir de una muestra no probabilística de carácter homogénea / de casos tipo, la que Hernández, Fernández y Baptisma definen como unidades que *“poseen un mismo perfil o características, o bien comparten rasgos similares. Su propósito es centrarse en el tema por investigar o resaltar situaciones, procesos o episodios en un grupo social”* (2014: p. 388)

En este sentido, la características principales de las y los sujetos del estudio son profesionales licenciados/as en Trabajo Social que se desempeñen o se hayan desempeñado en los últimos 2 años en alguna institución colaboradora de la red SENAME por un mínimo de un año - periodo que se espera sea necesario para brindarles experiencia- dentro de alguna institución que ejecute alguno de los programas de la oferta programática del área de protección de derechos de carácter ambulatorio, y en dicho contexto hayan atendido a población inmigrante. Mencionar también que la atención realizada a NNJ extranjeros en contexto de prácticas queda excluido para el cumplimiento de los requisitos de muestra, entendiéndose que muchas de las carreras de Trabajo Social poseen prácticas intermedias y prácticas profesionales previas a la obtención del título profesional.

La oferta programática del área de protección de la red SENAME cuenta con 12 programas, sin embargo, para efectos de focalización de la muestra consideraremos aquellos que poseen mayor énfasis en la intervención familiar, siendo a considerar los siguientes:

- Programas Especializados Reparación de Maltrato Grave (PRM)
- Programa de Prevención Focalizada (PPF)
- Programa de Intervención Integral Especializada (PIE / PIE- 24 Horas)

Se realizará una entrevista por profesional de cada institución, pudiendo eventualmente repetirse los programas en caso de que cada profesional entrevistado/a haya desempeñado funciones en más de un programa de la lista. A estas tres entrevistas se sumará una cuarta entrevista hacia un/a profesional que trabaje o haya trabajado en alguna Oficina de Protección de Derechos (OPD) y/o alguna institución que ejecuten el Programa de Diagnóstico

Ambulatorio (DAM), pues ambas atienden a NNJ en el ámbito de protección de derechos, realizando pericias diagnósticas de atención ambulatoria como organismos colaboradores de la Red SENAME, quienes no realizan intervenciones especializadas pero son generalmente los programas de entrada de los y las NNJ y sus familias a la red SENAME. En virtud de lo anterior, el tamaño de la muestra serán 4 entrevistas.

Otro aspecto relevante a considerar pero que fue parcialmente mencionado es que la presente investigación está siendo realizada en un contexto de alerta sanitaria producido por la pandemia que generó el COVID-19 en el mundo desde el año 2020, y bajo este escenario es que se toma como medida realizar todo el trabajo de campo mediante entrevistas telemáticas a través de plataformas virtuales que faciliten la conexión, y a la vez, permitan la grabación de dicha instancia para su posterior transcripción y análisis.

4.4 TÉCNICAS A UTILIZAR PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

La técnica a utilizar para la recolección de datos será la entrevista en profundidad semi-directiva, la razón está dada por la imposibilidad de acceder al escenario o situación particular donde ocurren los fenómenos que estamos investigando, debido principalmente a temas ético, ya que por ejemplo aplicar la técnica de observación en la atención realizada a los y las NNJ y sus familiar, en los programas de protección, sería bastante invasivo para los/las sujetos que están siendo atendidos por causas que podrían ser sensibles.

Por otro lado, para realizar una observación en dicho espacio se requeriría de un consenso explícito, situación que podría provocar acciones performáticas de parte de el/la profesional que está atendiendo a los/las NNJ y sus familias en la medida en que es consciente de que está siendo observado.

En este sentido, la entrevista en profundidad figura como la técnica más útil para recopilar información y llevar a cabo reflexiones de parte de los y las informantes, pues está definida por Bogdan y Taylor como *“Reiterados encuentros cara a cara entre el investigador y los informantes, encuentros estos dirigidos hacia la comprensión de las perspectivas que tienen*

los informantes respecto de sus vidas, experiencias o situaciones, tal como las expresan en sus propias palabras.” (1990: p. 101)

Además, la entrevista es *“una conversación o un intercambio verbal cara a cara, que tiene como propósito conocer en detalle lo que piensa o siente una persona con respecto a un tema o una situación particular.” (Citado por Bonilla-Castro y Rodríguez: 1997)* por tanto, al ser una relación cara a cara la consideramos valiosa para nuestro tipo de investigación de corte cualitativo, pues nos permite recopilar información respecto al problema que se está investigando.

Por su parte, Alfonso Ortí define la característica de semi-directiva como:

“Diálogo face to face, directo y espontáneo, de una cierta concentración e intensidad entre el entrevistado y un sociólogo más o menos experimentado, que oriente el discurso lógico y afectivo de la entrevista de forma más o menos «directiva» (según la finalidad perseguida en cada caso). En función también de las circunstancias de referencia en cada investigación.” (1986, p. 178)

Respecto a las preguntas que guiarán o dirigirán la entrevista, estas surgen a partir de la operacionalización de los objetivos específicos que orientan la presente investigación, como se muestra a continuación:

Objetivo General	Objetivos Específicos	Dimensiones	Preguntas
Analizar de qué manera los y las trabajadores/as sociales del área de protección de la red SENAME aborda la	Identificar condiciones que favorecen o dificultan el desarrollo de un enfoque de diversidad cultural en el área de protección de la red SENAME.	Facilitadores institucionales en el desarrollo de un enfoque de diversidad cultural.	¿Qué condiciones visualiza que pudieran dificultar el desarrollo de un enfoque de diversidad cultural en la protección de NNJ?
		Obstaculizadores	¿Cómo ha sido su experiencia

<p>diversidad cultural en los casos de NNJ extranjeros vinculados a la red.</p>		<p>institucionales en el desarrollo de un enfoque de diversidad cultural.</p>	<p>como profesional en la intervención con población de origen extranjero?</p> <p>¿Qué condiciones visualiza que pudieran favorecer el desarrollo de un enfoque de diversidad cultural en la protección de NNJ?</p>
	<p>Identificar posibles acciones institucionales que se han debido hacer para mejorar la atención de NNJ extranjeros en el área de protección de la red SENAME.</p>	<p>Acciones institucionales.</p>	<p>¿Cómo considera que aborda la dimensión multicultural la política pública en infancia?</p> <p>¿Su institución debió hacer algún cambio para la atención de la población extranjera?</p> <p>¿Usted visualiza alguna acción que se debiera implementar para mejorar la atención de NNJ migrantes?</p>
	<p>Comprender los nuevos desafíos que ha significado en el ejercicio profesional la reciente ola migrante en la atención a NNJ extranjeros por parte de los/as trabajadores/as sociales del</p>	<p>Nuevos desafíos para los y las Trabajadores/as Sociales en la protección de NNJ.</p>	<p>¿Cree que la reciente ola migrante que ha llegado a Chile ha implicado desafíos para el trabajo social</p>

	área de protección de la red SENAME.		
	Analizar la disposición al cambio y autocrítica que tienen los y las trabajadores/as sociales del área de protección de la red SENAME, respecto al compromiso que supone el trabajo con la diversidad cultural emergente en nuestro país.	Autocrítica.	¿Le ha dedicado tiempo a analizar el compromiso que supone para usted como Trabajador/a social el trabajo con la diversidad cultural emergente en nuestro país?
		Disposición al cambio.	¿Considera relevante hacer cambios en la protección de NNJ que comprometan el trabajo con la diversidad cultural emergente? ¿Ha realizado usted algún cambio para ajustarse a los requerimientos de la población migrante?

4.5 ANÁLISIS DEL PROCESO DE INVESTIGACIÓN

Para el análisis de la información recopilada se utilizará la técnica de análisis de contenido, definido como *“un tipo de observación indirecta en el sentido de que intenta efectuar una “segunda lectura” del documento que se estudia.”* (Pourtois y Desmet, 1992: p. 131)

El análisis de contenido se divide en dos momentos: Primero se realiza un análisis categorial para *“comenzar a revelar significados potenciales y desarrollar ideas, conceptos e hipótesis; vamos comprendiendo lo que sucede con los datos”* (Hernández, Fernández y Baptista, 2014: p.426), este proceso se realiza de acuerdo a los objetivos planeados. Posteriormente, se realiza una inferencia de conocimientos, definida como un *“procedimiento que permite realizar el paso controlado entre la descripción, es decir, la enumeración sintetizada y la descripción (...) de las características de un texto y la interpretación, es decir, la*

significación que se puede dar a estas características (análisis hermenéutico).” (Pourtois y Desmet, 1992: p.217).

4.6 CRITERIOS ÉTICOS

Nos parece de gran relevancia mencionar los criterios éticos ya que nuestros sujetos de investigación son personas-profesionales que se desempeñan en cargos de atención y bajo temáticas que implican alta discreción. A razón de ello, se ha optado por cumplir con los siguientes términos:

- **Voluntariedad:** La selección de la muestra será de carácter voluntario mediante difusión previa del proyecto de investigación, a fin de apelar a que los propios sujetos se posicionen como voluntarios para ser informantes en la medida en que cumplan con el perfil de focalización de la muestra.
- **Acuerdo de confidencialidad:** Se gestionará un acuerdo con cada uno/a de los/las informantes antes de realizar la entrevista, explicitando que la información entregada será de uso meramente académico y sin el uso de datos personales, asegurando así el anonimato y la confidencialidad de los y las entrevistados/as.
- **Devolución de la información:** Se hará un compromiso con cada uno/a de los/as informantes respecto a la entrega personal de los resultados obtenidos y su posterior análisis contenidos en el documento final de investigación.

5. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Para el análisis se realizó un trabajo de campo, el cual consistió en 4 entrevistas bajo los parámetros mencionados en el apartado relativo a las características de la muestra, siendo posteriormente transcritas y categorizadas en matrices de análisis respecto a los objetivos específicos y las categorías emergidas desde la operacionalización, siendo las categorías y sub-categorías a analizar las siguientes:

Objetivos	Categorías	Subcategorías
Identificar condiciones que favorecen o dificultan el desarrollo de un enfoque de diversidad cultural en el área de protección de la red SENAME.	Facilitadores para el desarrollo de un enfoque de diversidad cultural	Facilitadores personales
		Facilitadores institucionales
	Obstaculizadores para el desarrollo de un enfoque de diversidad cultural	Obstaculizadores personales
		Obstaculizadores institucionales
		Obstaculizadores culturales
	Identificar posibles acciones institucionales que se han debido hacer para mejorar la atención de NNJ extranjeros en el área de protección de la red SENAME.	Acciones institucionales
Acciones emanadas desde SENAME como política pública.		
Comprender los nuevos desafíos que ha significado en el ejercicio profesional la reciente ola migrante en la atención a NNJ extranjeros por parte de los/as trabajadores/as sociales del área de protección de la red SENAME.	Nuevos desafíos para los y las Trabajadores/as Sociales en la protección de NNJ migrantes	Desafíos personales.
		Desafíos para la profesión
Analizar la disposición al cambio y autocrítica que tienen los y las trabajadores/as sociales del área de protección de la red SENAME, respecto al	Disposición al cambio y autocrítica.	De los y las Trabajadores/as Sociales hacia el propio ejercicio profesional.
		De los y las Trabajadores/as Sociales hacía la

compromiso que supone el trabajo con la diversidad cultural emergente en nuestro país.		institucionalidad.
--	--	--------------------

Por otro lado, en lo relativo a las características y contexto institucional de cada entrevista, es posible mencionar lo siguiente:

ENTREVISTA 1	
Entrevistador/a	Belén Mayorga Quedenfeld.
Fecha de la entrevista	11-12-2020
Duración de la entrevista	1:18:12
Contexto de la entrevista	Entrevista virtual vía plataforma Zoom desde el domicilio de la entrevistada.
Lugares de la red SENAME donde se ha desempeñado el/la entrevistado/a	PPF, OPD.

ENTREVISTA 2	
Entrevistador/a	Belén Mayorga Quedenfeld.
Fecha de la entrevista	21-12-2020
Duración de la entrevista	46:00
Contexto de la entrevista	Entrevista virtual vía plataforma Zoom en horario laboral de la entrevistada.
Lugares de la red SENAME donde se ha desempeñado el/la entrevistado/a	OPD.

ENTREVISTA 3	
--------------	--

Entrevistador/a	Belén Mayorga Quedenfeld.
Fecha de la entrevista	22-12-2020
Duración de la entrevista	56:27
Contexto de la entrevista	Entrevista virtual vía plataforma Zoom en horario laboral de la entrevistada.
Lugares de la red SENAME donde se ha desempeñado el/la entrevistado/a	PIE, PRM.

ENTREVISTA 4	
Entrevistador/a	Belén Mayorga Quedenfeld.
Fecha de la entrevista	15-01-2021
Duración de la entrevista	28:00
Contexto de la entrevista	Entrevista virtual vía plataforma Zoom en horario laboral de la entrevistada.
Lugares de la red SENAME donde se ha desempeñado el/la entrevistado/a	PIE, PRM, PPF, PDC.

A continuación, el análisis de cada una de las categorías emergidas, para ello, se presentará la matriz correspondiente a cada categoría y el correspondiente análisis. Asimismo, es importante mencionar cada una de las categorías pueden tener líneas divisorias un tanto difusas entre una u otra sub-categoría, pues las realidades, y la misma intervención, son complejas, siendo las divisiones casi arbitrarias, por lo que -por ejemplo- un facilitador se puede presentar para la subcategoría de facilitadores personales, pero de igual manera podría aplicar para la subcategoría de facilitadores institucionales. Habiendo advertido esto, se presentan a continuación los análisis de cada categoría.

5.1 FACILITADORES PARA EL DESARROLLO DE UN ENFOQUE DE DIVERSIDAD CULTURAL

FACILITADORES A NIVEL PERSONAL

Categoría: Facilitadores para el desarrollo de un enfoque de diversidad cultural	
Subcategoría	Citas
Facilitadores personales	<p>Entrevista 1: “Yo creo que tiene que ver mucho con uno como profesional, la verdad, eh... esto de aprender, de uno estar en constante aprendizaje porque las instituciones no te capacitan en esa área, o yo por lo menos no tuve ninguna capacitación que me dijera cómo trabajar con personas... no, con niños... no”</p> <p>“Tiene que ver mucho con el aprendizaje de uno y con el... con el roce que tiene uno como profesional al momento de intervenir, porque las instituciones al final lo que hacen es entregarte una orientación técnica , es decirte: mire, ustedes pueden hacer esto pero ustedes véanlo como lo hacen”</p> <p>“Yo creo que tiene que ver mucho con la autonomía del profesional, cuanto uno le pone al trabajo, a la intervención misma... el darse cuenta de cuáles son las pautas, el darse cuenta de cuáles son las necesidades, bueno, la gran mayoría de las familias están con índices de pobreza o vulnerabilidad altos, o sea vemos que son familias muy empobrecidas y multiproblemáticas, donde hay mucho problema de violencia, como que me ha tocado ver”</p> <p>“(...) también podrían ser los criterios que uno ocupa como profesional al momento de intervenir, esos criterios así como de saber qué es una familia migrante, de entender sus culturas, de poder entender el porqué, el por qué pasan estas cosas, por qué llegan a un momento crítico, por qué llegan a la crisis o por qué están en constante crisis, y tiene que ver con muchos factores también, entonces ahí el criterio de uno para ir adaptando ciertos instrumentos o ciertas evaluaciones”</p> <p>Entrevista 2: “Yo creo que llegué a la papa misma, yo creo que viví todo el proceso más fuerte porque hoy día los procesos que yo he vivido con las familias ha sido</p>

menor, entonces los he podido sobrellevar porque ya entiendo todo lo que son los pasos que hay que hacer para poder, no sé po', eh, el tema migratorio ¿ya? si llegó por un paso ilegal hay que, no sé po', hay que, primeramente... tiene que denunciarse automáticamente con la PDI. Yo creo que, como, trabajar con familias haitianas no creo que me, no me falta, yo creo que yo lo he podido abordar de manera segura.”

Entrevista 3: “Yo creo que ahí está como la importancia de la capacidad de análisis, eh, el sentarte, el pensar los casos, el replanteártelos, eh, y replanteártelos con un otro, replanteártelo porque a veces uno en la intervención se pierde, te nublai' a veces po', entonces es como, ya, por qué ingresó, qué es lo que tengo que ver, qué es lo que tengo que buscar, a nosotros nos suele pasar mucho, los niños en el programa entran por violaciones constitutivas de delitos, y en ese sentido a veces, eh, tengo análisis de casos porque yo ya no intervengo ¿ya?, yo solo hago supervisión en el programa, desde el rol de dirección que es algo que no me gusta, a mí me gusta intervenir, mucho, mucho, mucho, y mi dupla en dirección es psicóloga, somos dupla psicosocial, entonces se busca un poco eso para tener la mirada más amplia y el intervenir constantemente desde el análisis, yo creo que es una herramienta súper rica y que requiere mucho tiempo, porque a veces uno se sienta a hacer un análisis y te sentai tres horas, entonces son tres horas de tu jornada laboral por un caso, y tení noventa y nueve más, entonces no te alcanzaría la vida para estar haciendo análisis, eh, y es importante analizarlo con un otro porque uno se nubla como te decía”

“A veces uno tiene que ser el abogado de los pobres, entonces yo le digo a los chiquillos, ya, pero chiquillos, si yo fuese el tribunal, si yo fuese la supervisora técnica del SENAME, y ustedes me presentan este caso así, ¿qué creen que yo les diría?, no, residencia, cómo, qué tengo que hacer yo, qué tengo que cambiar yo en la intervención para que estos niños no lleguen a ese punto o qué tengo que hacer yo para activar todas las redes qué hay en un conjunto ¿no cierto?”

“En ese sentido, eh, finalmente uno va como buscando los resquicios, va como buscando el vacío que queda como para ir sujetándote y decir, ya, bueno, no tenemos adultos o a lo mejor es un tema sociocultural, ya, como estrategia previo a una

resolución fatal que te pueden dar, ya, vamos a activar todas las redes, vamos a activar centro cultural, vamos a activar el tema de salud, vamos a mandarlos a un programa de acompañamiento y seguimiento y monitoreo para que tengan los controles al día. Entonces desde ahí uno tienen que ir como acomodando el sistema en pro de esta familia”

“Tiene que ver con los recursos personales, y, como te decía, el servicio impone estos enfoques transversales y es como un facilitador obligado po, obligatorio, entonces no tenía mucho que hacer con eso que trabajarlo nomas po’, así que siempre buscando cosas online, eh, a veces no sé po’, le digo a los chiquillos, chiquillos hay un curso no sé del Instituto no sé cuánto, porque no voy a hacer publicidad, eh del Instituto no sé cuánto, y si nos inscribimos por sobre tres queda en tantas lucas, quién se anota o ya digamos que vamos diez a ver si nos hacen un descuento, y como que siempre ratoneando el curso, el seminario”

“Para mí el lenguaje universal es el juego, tu poni’ a un niño de China con uno de Haití con uno chileno con uno de Iraní, y tú los poni’ y aunque no compartan nada culturalmente, ni la lengua, ellos van a saber jugar, van a jugar igual, entonces desde ahí, los profesionales sabiendo jugar, la comunicación y el proceso fluye”

Entrevista 4: “(...) el convenio que existe entre SENAME y el MINSAL, eso también ha sido como un facilitador para que los trabajadores sociales puedan regularizar la situación de salud de los niños que son migrantes, porque existe un convenio entre el MINSAL y SENAME en el cual establece de que los niños que están vinculados a la red SENAME tienen que tener prioridad de atención, entonces al tener prioridad de atención, muchas veces por ejemplo se les solicita, y me pasó por lo menos en el caso de la k. que k., ella no tiene carnet de identidad, entonces a través de porque somos un organismo colaborador de SENAME, eso ha sido como el plus para que se pueda agilizar todo ese proceso.”

“En cierta medida también la proactividad que incluso pueda tener hasta el trabajador social en realizar todas esas gestiones”

Respecto al ámbito individual, aparecen respuestas muy diversas entre los profesionales entrevistados, pudiendo dividirlos en cuatro temáticas. En primer lugar aparece la autoformación y proactividad como uno de los facilitadores individuales que se repite entre algunos profesionales, siendo la autoformación una acción necesaria que se debe realizar dentro de esta área, pues no están las capacitaciones básicas para enfrentar estas temáticas emergentes, por ello, es una tendencia entre muchos profesionales del Trabajo Social, el optar por una autoformación, ya sea a nivel formal mediante pos títulos y/o desde medios autodidactas, consultando la información y bibliografía disponible de cada temática particular para poder implementarla en sus propias intervenciones. Lo anterior va de la mano con la proactividad y la flexibilidad que tengan los y las profesionales, pues parte desde un interés individual y una actitud activa para con la intervención, siendo esto un facilitador importante para el tratamiento de los casos, ejemplo de esto es la siguiente cita que menciona un/a entrevistado/a para hacer frente a las barreras culturales/idiomáticas:

“Para mí el lenguaje universal es el juego, tu poni’ a un niño de China con uno de Haití con uno chileno con uno de Irán, y tú los poni’ y aunque no compartan nada culturalmente, ni la lengua, ellos van a saber jugar, van a jugar igual, entonces desde ahí, los profesionales sabiendo jugar, la comunicación y el proceso fluye” (Entrevista 3, 2020)

En segundo lugar aparece la experiencia que brinda la intervención: Este ámbito probablemente aplica para cualquier temática abordada en el ejercicio profesional, sin embargo, adquiere importancia al entender que el fenómeno migratorio como lo conocemos hoy es una temática emergente, más aún si le sumamos el factor infancia y protección, por tanto, podríamos decir que no está dentro aún de los grandes temas del trabajo social en Chile. De este modo, algunos/as profesionales destacaron la importancia de aquello como facilitador en la intervención, entendiendo que la experiencia crea conocimiento, sobre todo para aquella profesional entrevistada que debió intervenir un caso emblemático dentro de este tema, como lo fue el caso de Joane Florvil y su hija Wildiana, quien se refiere a ello de la siguiente manera:

“Yo creo que llegué a la papa misma, yo creo que viví todo el proceso más fuerte porque hoy día los procesos que yo he vivido con las familias han sido menor,

entonces los he podido sobrellevar porque ya entiendo todo lo que son los pasos que hay que hacer para poder, no sé po', eh, el tema migratorio ¿ya? si llegó por un paso ilegal hay que, no sé po', hay que, primeramente... tiene que denunciarse automáticamente con la PDI. Yo creo que, como, trabajar con familias haitianas no creo que me, no me falta, yo creo que yo lo he podido abordar de manera segura” (Entrevista 2, 2020)

La capacidad de análisis permanente de los/las profesionales dentro del trabajo en equipo es el tercer facilitador que aparece a nivel personal, el cual tiene que ver con hacer uso de las herramientas que brinda el trabajo en equipo, pudiendo así discutir respecto a cuáles deben ser las acciones a seguir con un caso desde una mirada más amplia y no cerrarse sólo a la propia mirada, en este sentido, se tiene a un grupo de profesionales que pueden ser capaces de interactuar y poner en el centro sus propios saberes y experiencias respecto a la protección de NNJ en su condición de migrantes de manera favorable para la intervención.

Finalmente, el último facilitador mencionado guarda relación con el uso de los beneficios que aporta SENAME y de los «*resquicios legales*» que se mencionan en función de trabajar por el bienestar de la familia, ya sea dentro de los límites que entrega la institucionalidad, así como más allá de ellos, pues, por ejemplo, se refiere entre los/as entrevistados/as que SENAME ha debido hacer algunas acciones para poder intervenir con este nuevo foco de protección que son los y las NNJ de origen migrantes, pero que más adelante veremos en mayor profundidad², sin embargo, a nivel general se refiere a convenios y vinculaciones con otros ministerios y/o departamentos gubernamentales, pero que esto tendría que ver más con facilitadores a nivel institucional. Para entender esto de mejor manera, a continuación, las palabras de un/a entrevistado/a, quien refiere que:

“A veces uno tiene que ser el abogado de los pobres, entonces yo le digo a los chiquillos, ya, pero chiquillos, si yo fuese el tribunal, si yo fuese la supervisora técnica del SENAME, y ustedes me presentan este caso así, ¿qué creen que yo les diría?, no, residencia, como... ¿qué tengo que hacer yo?, ¿qué tengo que cambiar yo en la intervención para que estos niños no lleguen a ese punto o qué

² Este ámbito se aborda en mayor profundidad en la categoría 5.3 de “Acciones institucionales”.

tengo que hacer yo para activar todas las redes que hay en un conjunto?, ¿no es cierto? (...) En ese sentido, eh, finalmente uno va como buscando los resquicios, va como buscando el vacío que queda como para ir sujetándose y decir, ya, bueno, no tenemos adultos, o a lo mejor es un tema sociocultural, ya, como estrategia previo a una resolución fatal que te pueden dar, ya, vamos a activar todas las redes, vamos a activar centro cultural, vamos a activar el tema de salud, vamos a mandarlos a un programa de acompañamiento y seguimiento y monitoreo para que tengan los controles al día. Entonces desde ahí uno tiene que ir como acomodando el sistema en pro de esta familia” (Entrevistada 3, 2020).

En este sentido, el “acomodar el sistema en pro de esta familia” supone muchas cosas, de ahí la capacidad práctica y recursos personales que tengan los y las profesionales.

FACILITADORES A NIVEL INSTITUCIONAL

Categoría: Facilitadores para el desarrollo de un enfoque de diversidad cultural	
Subcategoría	Citas
Facilitadores a nivel institucional.	<p>Entrevista 1: “Ahí en los facilitadores yo también podría decir que habrían varios instrumentos que ayudan al trabajo con los niños, ¿ya?, instrumentos que están como estandarizados, entre comillas, instrumentos que te entregan y que uno puede ir ocupando con los niños y puede ir adecuando”</p> <p>“Depende mucho de cuánto tiempo lleva la familia acá en Chile, cuánto tiempo está acá, porque entienden mejor como es la dinámica, cómo funcionan las leyes, cómo funcionan los organismos, las mismas instituciones”</p> <p>“En algunas instituciones existe un traductor, ¿ya?, yo en OPD ocupaba un traductor cuando me tocaban familias haitianas que se los pedía al departamento de sociales, que ellos tenían algunos traductores y que nos podían ayudar a nosotros, y yo creo que eso es un excelente facilitador, ya que nos permitía llegar a las familias y que ellos entendieran el contexto, que entendieran lo que estaba pasando, comprender por</p>

qué estaban ahí sentados y porque nosotros los citábamos y porque estábamos hablando de aquello y porque estábamos hablando de su hijo”

“Había una realidad de oportunidades para ellos, el poder estudiar porque la chiquilla me decía “yo allá en Colombia lo más probable es que no estaría estudiando, estaría cuidando a mis hermanos, a todos mis hermanos más pequeños” entonces desde ahí bueno ella tenía aparte de vivir violencia intrafamiliar y de ella ser maltratada físicamente y psicológicamente ella estaba parentalizada, yo varias veces fui a su casa y la vi con la guagua , con el otro aquí, barriendo y pero esa ella como que pensaba que esa podía ser su vida pero en Chile hay otra realidad también para los niños, para los niños migrantes, hay otra realidad que quizá no se da en sus países, entonces también lo veían como una oportunidad.”

“Acá podían recibir distintos apoyos, distintas formas de apoyo, o sea que en colegio, no sé, habían psicólogos o trabajadores sociales que los ayudaban, eh, programas como tal vez los PPF que, que obviamente no ingresan por una buena causa, o sea algo pasó, porque por algo están ahí en este proceso, pero también habían, como que ellos también veían en eso algo positivo, yo creo que eso también es como rescatable en la intervención directa con los niños, en la conversa directa con ellos”

“Me acuerdo de que un niño una vez nos decía, me decía en una entrevista diagnóstica “ay, tantas preguntas que me hace” y yo le dije “sí, porque necesito conocerte, necesito saber de ti para poder después en conjunto ver lo que podemos hacer, cómo podemos ayudar a tu grupo familiar”... y el niño se rompe en llanto, era un chico peruano que tenía 16 años y va y me dice “es que a mí en Perú nadie me preguntaba estas cosas, allá en Perú yo podía pasar horas en la calle sin comer, sin ver a nadie, porque claro, mi mamá se vino y yo me vine después, me abandonaron, me dejaron allá con una tía que me castigaba, que me pegaba, que a veces no me alimentaba, entonces que usted me pregunte cómo estoy o cuales son las cosas que a mí me gustan... como que a él le emocionó que en ese proceso yo le fuese preguntando esas cosas, y obviamente ahí fuimos empezando a recordar su propia historia.”.

Entrevista 2: “hoy día tenemos traductor “, “Entonces desde ahí se genera el tema

de la, el... del traductor, desde ahí empezamos a trabajar con el R., él nos acompañaba también a otros lados”

“Igual aquí corría harto el tema político, o sea, si el caso yo lo manejaba mal, quien iba a pagar los platos rotos era el alcalde, entonces cualquier error mío el alcalde iba a estar connotado ahí también como una gestión, una mala gestión, entonces para mí los tiempos eran... el vehículo estaba a disposición, eh, todo estaba a mi disposición, entonces por esa parte no fue para nada”

“Por lo menos yo, en mi experiencia, yo todos los facilitadores o todos los recursos que yo quiera de SENAME lo pido por, por tribunales, o sea los amarro, en el fondo, yo no es que, eh, pueda pedírselo a la directora de SENAME para que me haga el favor no sé po de incorporar a este niño a no sé qué o qué, no, yo lo hago todo por tribunales, y gracias a Dios todo lo que yo he acogido a SENAME para poder facilitar algún proceso lo he hecho por tribunales ¿ya? o sea no es que... y ahí amarro todo, a, en todo caso a todas las redes mías, a las que nosotros trabajamos, ya sea PRM, ya sea DAM, todo lo hacemos por... y también porque tienen que ingresar por tribunales, pero todas las solicitudes ya sea por, desde el municipio, yo digo, cuando yo necesito alguna ayuda social, por ejemplo no sé po’, de vivienda, auxilio cierto de bonos, todo, todo, hoy día lo pido por tribunales, entonces a mí la municipalidad me conoce por la línea jurídica, es como casi bullying pero no, me da lo mismo, porque hoy día yo todo lo pido por tribunal, es la única forma de que ellos también asuman po’ y respondan a las necesidades del pueblo”

Entrevista 4: “Ella no tiene problemas con el tema del lenguaje, no así como a mí me ha pasado con otros casos de haitianos que muchas veces se ha tenido que solicitar ayuda desde los municipios, desde las oficinas como de diversidad, por ejemplo en Maipú se encuentra la oficina de diversidad y extranjería, y desde ahí se solicita como alguien que pueda hablar creole y pueda manejar el idioma”

“En estricto rigor como que el, la, el niño usuario que está dentro de los programas, dentro del circuito de la red SENAME, eh, cuenta con varios vínculos, o sea, cuenta con varias redes, eh, vinculares para satisfacer las necesidades psico-socio-

educacionales-emocionales de los niños, eso es lo que pasa”

“yo creo que los niños que ya están vinculados y ya están ingresados a la red SENAME, pasa mucho de que el rol del trabajador social, ahí muchas veces se contempla en el tema de la regularización de los papeles estando acá en Chile, que ellos puedan regularizar eso porque muchas veces los niños son ingresados, hacen las denuncias por OPD, y muchas veces OPD no regulariza la situación migratoria de los niños, ni tampoco de sus padres, entonces ellos ingresan al proyecto y como el proyecto tiene una duración de 15 meses, 12 meses, por ejemplo los PRM ahora están en 12 meses, los PIE en 15 meses, entonces en todo ese plazo se propone en el plan de intervención lograr que la familia, tanto el niño como el grupo familiar, puedan estar ya de manera definitiva acá en Chile con su residencia, con que puedan estar vinculados en los centros de salud , porque eso también es lo otro, SENAME, eh... el convenio que existe entre SENAME y el MINSAL, eso también ha sido como un facilitador para que los trabajadores sociales puedan regularizar la situación de salud de los niños que son migrantes, porque existe un convenio entre el MINSAL y SENAME en el cual establece de que los niños que están vinculados a la red SENAME tienen que tener prioridad de atención, entonces al tener prioridad de atención, muchas veces por ejemplo se les solicita, y me pasó por lo menos en el caso de la k. que k., ella no tiene carnet de identidad, entonces a través de porque somos un organismo colaborador de SENAME, eso ha sido como el plus para que se pueda agilizar todo ese proceso, entonces ella ya ahora cuenta con su carnet, pero quizá, estoy segura de que los niños que no estén visualizados en la red, quizá se demoren el doble o el triple, de hecho k. tenía su pololo, y su pololo lleva más tiempo en Chile y ni siquiera tenía el carnet, entonces era, esos son como los plus que te da o te puede dar como el tema de SENAME, también la vinculación, y bueno, en cierta medida también la proactividad que incluso pueda tener hasta el trabajador social en realizar todas esas gestiones”

“No quiero ser como majadera pero destacando igual el mero hecho de que el niño esté ingresado a SENAME, o sea, el niño SENAME le da como otra identidad al niño inmigrante porque tiene más acceso a todos los beneficios públicos, a diferencia de

	otros niños que no se encuentran vinculados, entonces esos son como uno de los grandes plus, entonces se pueden regularizar hartas cosas, se puede hacer hartos con ellos”
--	--

Dentro del facilitador a nivel institucional que más destaca en el discurso de los/las entrevistados/as es el acceso a un traductor, sin embargo, los/as traductores/as son una gestión que se realiza a nivel municipal, y si bien algunos programas pueden acceder a él mediante la gestión con los municipios, estos no tiene ninguna relación con SENAME, de este modo, son las OPD's las que más hacen uso de los/as traductores/as, ya que dicha institución es co-dependiente de SENAME y el municipio al que corresponde localmente. Importante señalar con esto que la figura del/la traductor/a aparecería posterior al conflicto que sucedió con Joan Florvil y su hija Wildiana en la OPD de Lo Prado, siendo este el hito que evidenció la necesidad de contar con ello, antes la barrera idiomática con los y las migrantes era aún mayor.

“Belén: No, estaba pensando en esto del traductor, eso, ¿me comentaba que fue efectivamente o específicamente cuando pasó el caso de Joan Florvil que ahí recién se implementó, fue como el hito que marcó el...?”

Entrevistada 1: El hito que marcó el tema comunicacional con esto, porque a mí me costó muchísimo entrar, entonces no había traductor, no había, y como ya en el proceso final es cuando se hace esa contratación con R³, nosotros a R lo conocemos, pero desde ahí, entonces desde ahí se instaura este (...) Ya, entonces desde ahí se genera el tema de la, el... del traductor, desde ahí empezamos a trabajar con el R, él nos acompañaba también a otros lados porque tuvimos que, tuvimos muchas reuniones con SENAME posterior a eso, tuvimos muchas reuniones con el consulado.” (Entrevista 1, 2020)

³ “R” es el traductor contratado por el municipio donde trabaja el/la entrevistado/a, el cual se designa bajo dicha consonante para resguardar su identidad.

Por otro lado, las vinculaciones que tiene SENAME son ya un facilitador, en ese sentido, el ingreso a la red de cualquier NNJ migrante asegura no sólo un diagnóstico y posterior intervención, sino que provoca que a ellos y su grupo familiar se les facilitan muchas cosas en el plano institucional y regulatorio, así queda evidenciado en la siguiente cita:

“No quiero ser como majadera, pero destacando igual el mero hecho de que el niño esté ingresado a SENAME, o sea, el niño SENAME le da como otra identidad al niño inmigrante porque tiene más acceso a todos los beneficios públicos, a diferencia de otros niños que no se encuentran vinculados, entonces esos son como uno de los grandes plus, entonces se pueden regularizar hartas cosas, se puede hacer hartos con ellos” (Entrevista 4, 2021)

Lo anterior responde a que, como se mencionaba anteriormente, existen vinculaciones que establece SENAME con organismos nacionales como el MINSAL o el Ministerio del Interior a través de los departamentos de extranjería que hacen más expedito el acceso a la salud y la regularización de su calidad migratoria, así como también la figura de Tribunales, pues al sugerir ciertas acciones hacia el organismo judicial, dicha institución puede mandar la adherencia inmediata del NNJ o algún miembro de su familia a una tercera institución. Ahora bien, los tribunales pueden suponer un facilitador no sólo para NNJ extranjeros, sino que para todo NNJ, sin embargo, esto cobra importancia si comprendemos que muchos casos de NNJ migrantes no poseen una situación migratoria regular, y es esta acción la que puede ser vital para agilizar algunos trámites con ellos/as.

Por último, se menciona bastante entre los/las entrevistados/as que en Chile hay una cultura de derechos mucho más avanzada que en otros países, situación que ha sido evidenciada por los/las profesionales entrevistados y que si bien puede ser un obstaculizador en muchos ámbitos, se presenta como un facilitador importante para el desarrollo de los y las NNJ que llegan a Chile desde otros países, pues se enfrentan con nuevas y potenciales oportunidades, así se evidencia a continuación en las siguientes citas:

“Había una realidad de oportunidades para ellos, el poder estudiar, porque la chiquilla me decía “yo allá en Colombia lo más probable es que no estaría estudiando, estaría cuidando a mis hermanos, a todos mis hermanos más pequeños” entonces desde ahí, bueno, ella tenía, aparte de vivir violencia

intrafamiliar y de ella ser maltratada físicamente y psicológicamente, ella estaba parentalizada, yo varias veces fui a su casa y la vi con la guagua , con el otro aquí, barriendo y... pero eso a, ella como que pensaba que esa podía ser su vida pero en Chile hay otra realidad también para los niños, para los niños migrantes, hay otra realidad que quizá no se da en sus países, entonces también lo veían como una oportunidad.” (Entrevista 1, 2020)

“Me acuerdo de que un niño una vez nos decía, me decía en una entrevista diagnóstica “ay, tantas preguntas que me hace” y yo le dije “sí, porque necesito conocerte, necesito saber de ti para poder después en conjunto ver lo que podemos hacer, cómo podemos ayudar a tu grupo familiar” ... y el niño se rompe en llanto, era un chico peruano que tenía 16 años y va y me dice “es que a mí en Perú nadie me preguntaba estas cosas, allá en Perú yo podía pasar horas en la calle sin comer, sin ver a nadie, porque claro, mi mamá se vino y yo me vine después, me abandonaron, me dejaron allá con una tía que me castigaba, que me pegaba, que a veces no me alimentaba, entonces que usted me pregunte cómo estoy o cuales son las cosas que a mí me gustan... como que a él le emocionó que en ese proceso yo le fuese preguntando esas cosas, y obviamente ahí fuimos empezando a recordar su propia historia.” (Entrevista 1, 2020)

En este sentido, es innegable mencionar que el servicio encargado de proteger la infancia y adolescencia en Chile tiene múltiples falencias, sin embargo, en Chile a nivel socio-cultural existe un imaginario proteccional de la infancia, lo cual supone un facilitador importante para los y las NNJ que llegan acá desde sociedades en que la infancia está menos resguardada, pues les permite reflexionar respecto a que ellos y ellas son sujetos garantes de derecho, así también hacia sus grupos familiares.

5.2 OBSTACULIZADORES PARA EL DESARROLLO DE UN ENFOQUE DE DIVERSIDAD CULTURAL

OBSTACULIZADORES A NIVEL PERSONAL

Categoría: Obstaculizadores para el desarrollo de un enfoque de diversidad cultural	
Subcategoría	Citas
Obstaculizadores personales	<p>Entrevista 2: “lo que sí me falta es poder profundizar en el idioma creole, me gustaría mucho tener un curso...”</p> <p>Entrevista 4: “Es sumamente complejo porque no todos los profesionales estamos capacitados para hablar, eh, para el tema de lenguas”</p> <p>“hay profesionales que no manejan un tipo de idioma y que es sumamente complejo trabajar con el extranjero que no maneje el español, por ejemplo en el caso de los haitianos es sumamente complejo, eh, tratar de entender, porque si bien K. ella sabe hablar bastante bien el español, el tema del abordaje familiar que se podía hacer con la mamá que se llamaba N. era sumamente complejo, porque ella comprendía súper poco el español, y de hecho también pasan muchos temas de vulneración propiamente tal por el tema de la lengua, entonces eso igual es sumamente complejo”</p> <p>“No muchos -profesionales- manejan, no muchos conocen y manejan un poco la oferta que ofrece el gobierno, los municipios y los propios convenios que tiene SENAME para facilitar también la vida familiar, social del inmigrante po’, entonces eso es lo que pasa mucho.”</p>

Acá se mencionan sólo dos obstaculizadores a nivel individual, por un lado está la falta de manejo comunicacional, principalmente en idioma creole, pues si bien se cree que es el servicio quien debiera apoyar las capacitaciones en dicho ámbito, de igual modo se transforma en un obstaculizador a nivel personal, pues interfiere de manera directa entre los profesionales y los/las sujetos de intervención.

Siguiendo con lo anterior, es importante mencionar también la barrera comunicacional a nivel general, pues si bien manejando el idioma creole se podría facilitar la intervención directa con personas de origen haitiano, también se mencionan otros idiomas, o incluso el lenguaje

de señas y lenguaje icónico como carencias de los profesionales para poder llevar a cabo una intervención respetuosa con la multiculturalidad presente en nuestra sociedad.

A esto le sigue el desconocimiento de las políticas públicas, el cual se evidencia en que *“no muchos conocen y manejan un poco la oferta que ofrece el gobierno, los municipios y los propios convenios que tiene SENAME para facilitar también la vida familiar, social del inmigrante po’, entonces eso es lo que pasa mucho.”* (Entrevista 4, 2021).

OBSTACULIZADORES A NIVEL INSTITUCIONAL

Categoría: Obstaculizadores para el desarrollo de un enfoque de diversidad cultural	
Subcategoría	Citas
Obstaculizadores institucionales	<p>Entrevista 1: “Como que hoy día está muy de moda ocupar el NCFAS, pero quizás el NCFAS muestra una plana de las familias, pero no está en el NCFAS, no hay cómo evaluar el tema de la interculturalidad, de la integración, no, no existe, no hay instrumentos que midan eso, sólo hay instrumentos de medición dado a que si la familia tiene redes de apoyo, si la familia cuenta con redes.”</p> <p>“Cuando yo llegaba desde la OPD y les decía “vengo desde esta institución que pertenece a esta institución, a SENAME” obviamente hay un estigma, hay una nube negra que tenemos todos los profesionales que trabajamos en SENAME en el cual me van a quitar al niño, yo no he hecho nada.”</p> <p>“Otra dificultad tiene que ver con cómo es la falta de apoyo desde las instituciones, si bien en OPD existía como el facilitador, el traductor, ¿ya?, acá en el PPF eso no existía, entonces era muy difícil, sobre todo con las familias donde había brecha idiomática, el poder intervenir, el poder generar el proceso de intervención”</p> <p>“Ay, estamos a años luz. Yo siento que no, que aún no hay ningún proceso desde la política pública llevado a la interculturalidad o esta diversidad”</p> <p>“A veces siento que la máquina después te pilla, la máquina está ahí y el sistema está ahí... no solo tienes a la familia que te pide cosas, tienes a la institución, por ejemplo, yo trabajé en la protectora de la infancia y tenía al sistema judicial. Tenías</p>

que dar respuesta a tres instituciones(...) yo te puedo decir que de las 40 horas semanales que trabajaba, yo le dedicaba la mitad de mi tiempo a hacer informes, no tenía tiempo o yo, que era más... yo soy súper así como...tengo muchos toc, entonces yo necesitaba planificar mis intervenciones, pero no te daba el tiempo y si no te daba el tiempo para planificar una intervención, ¿cómo yo voy a ver a una familia migrante si no tengo el tiempo para pensar cómo debo hacer o si la sesión dura una hora y sabemos que necesitamos más de una hora para poder hablar estas cosas?. Desde esa postura, obviamente está mal planteado el sistema, lo que importa es el producto y el producto son: informes para los programas de SENAME y que lamentablemente, hay que dar respuesta a eso, porque de lo contrario, te pasan una multa y la multa te la cobran aquí como profesional y te merma tu sueldo ¿cachay? y eso va a permear tu trabajo y lo más probable es que tu trabajo no sea de mejor calidad... y cuando estés sentado con la familia estás pensando en el otro niño que tení' que atender en una hora más porque se te juntaron las familias, porque la familia no podía a otra hora... entonces, entre todo lo que está pasando ¿cómo puedes pensar en una intervención?"

“En el PPF tenía varios niños con problemas de regulación con sus visas y no se dan las facilidades tampoco para que esas familias o para que ese niño tenga un RUT y que ese RUT lo ayude a ingresar a un sistema de salud para que ese niño ingrese a un sistema de salud mental (...) en el área de salud yo sí veía que era más dificultoso el ingreso de los niños al área de salud.”

Entrevista 2: “No pido traductor porque también eso es engorroso porque hay uno para toda la comuna, porque si bien hay un traductor, son varias las redes que trabajamos acá: PRM, hartos ¿cierto?... entonces este traductor es para todas las redes que trabajamos con niños, y para todo lo que se necesite en el fondo, no solamente para los casos de, de OPD, entonces igual es como difícil”

“No están los medios, o no está, no sé, ni desde SENAME, ni desde tribunal, ni de, eh, esta facultad de poder tener un traductor cuando hoy día hay mucha familia haitiana, hay mucha familia extranjera que requiere, y no solamente haitiano, sino

que gringos también y que también tiene eh... (...) la barrera no es igual que la de un peruano a la de un haitiano, son totalmente distintos.”

“Lo único fome fue que no pudiésemos tener un traductor las 24 horas del día porque esto era 24/7, fue un proceso de 24/7, don W. me llamaba a las 12, de repente me llamaba a la 1 de la mañana porque la niña estaba con fiebre y allá yo tenía que partir”

“Yo siento que igual me costó poder llegar y agilizar estos trámites, no es connotación pública por tanto les da lo mismo ¿cachai? entonces eso yo lo encuentro como injusto, ahí tú ves las diferencias.”

“En el fondo SENAME tampoco es de los que va a ir allá y va a ver la realidad de la gente, lo ve por nosotros, por nuestras estadísticas que subimos a SENAINFO y porque están incorporados, ¿pero los que no están incorporados, los que no están visualizados porque no hay negligencia? ponte tú, entonces en ellos hay una precariedad enorme y no están visualizados por ningún programa ni por la municipalidad, y desde que no están visualizados desde esa área yo creo que nunca se van a ver porque no va a haber ningún agente interviniente ahí”

“Cuando nosotros llegamos a la familia haitiana siempre es como que nos relacionan como SENAME, porque nuestra ésta dice SENAME, los papeles dicen SENAME y todo... entonces ellos creen que nosotros se los vamos a quitar y quedan muy asustados, hasta se han cambiado de domicilio, porque ellos aparte de no entender nuestro idioma muy bien y no saber el proceso al que nosotros vamos real (...) ellos tienen como todo ese miedo, que se los vamos a quitar como la Wildiana, como le pasó a la familia de... siempre sacan como esos ejemplos y siempre es con la familia haitiana, con otras familias no.”

“(...) Por trabajar con redes, por ejemplo, desde el área de salud, eh, también no podemos porque tampoco tienen los papeles al día, entonces ha sido súper difícil trabajar esa parte con la familia haitiana”

Entrevista 3: “El área como proteccional queda un poco, un poco más de lado, porque las necesidades primarias hoy día para ellos muchas veces tienen que ver

con comer, con tener un techo y en virtud a eso llevar a un niño al colegio priorizan en alimentarse, entonces desde ahí eh siento que también es una falta quizás como de criterio frente a esta proceso de adaptación desde la institucionalidad, creo que ellos también, por lo que me pasó las primeras veces, eh, ellos también sienten como este rechazo y el temor un poco a mostrarse tal cual como son eh por el temor de que se lleven a los niños a un centro o que sean deportados”

“Dentro de todas las matrices lógicas desde los proyectos que tiene SENAME, vienen incorporados los enfoques de interculturalidad, se llama como, los enfoques, los objetivos específicos y estos enfoques que yo te hablaba, que está interculturalidad, género, a ver, interculturalidad, género y etapa evolutiva ¿ya? (...)

El tema es que si bien en papel están, están explícitamente, creo que SENAME no ha logrado entender las diferencias culturales a nivel proteccional, entonces los trabajadores, por darte un ejemplo, los trabajadores sociales ocupamos la, la escala de evaluación de habilidades parentales o de protección la NCFAS-G, ¿ya?, que es una escala que está hecha en California, una herramienta, a mí en lo personal no me gusta, porque es una herramienta que evalúa muchos ámbitos ¿ya?, es bastante larga, pero esta escala está hecha y está diseñada para una sociedad norteamericana, entonces muchos de los criterios no se ajustan a la realidad que nosotros tenemos acá en Chile, entonces de alguna manera yo no la puedo aplicar entera, sino que yo voy aplicando ciertas áreas de este NCFAS, y es un poco lo mismo que pasa con la gente migrante acá ¿ya?, entonces no se po’, un caso migrante haitiano, eh, era un hermano mayor de edad, se trataba de su hermano más pequeño, como alrededor de dieciséis años, llegan acá, ellos en Haití dormían en el suelo, en la tierra, entonces ellos acá en condiciones laborales encuentran una pieza, la arriendan, pero tenían una pura cama, y en esa cama dormía los dos hermanos más la pareja de un hermano de ellos, y no tenían más red acá en Chile, entonces para la escala de NCFAS, eso no puede ocurrir, y el niño terminó en residencia, pero culturalmente ellos en relación a lo que viven en su país, las condiciones habitacionales eran mejor, entonces ellos no podían entender porque estando acá, teniendo una casa, no estando durmiendo en el suelo, teniendo trabajo, el niño yendo al colegio, se tenía

que ir a una residencia, cuando las condiciones en su país eran mucho más paupérrimas. Entonces desde ahí el servicio no ha logrado eh tener ciertos criterios para evaluar eh algunas circunstancias (...) porque incluso desde las cosmovisiones de otras culturas..., un, un trastorno de salud mental, eh, a mí me han hablado hasta de posesiones, cuando en realidad hay una mamá a la base que tiene un trastorno de personalidad o un papá, eh, y estas familias migrantes te dicen, “no, yo creo que ella está poseída”, porque es un tema sociocultural de ellos, entonces, ¿tú cómo trabajai con eso?, yo creo que eso es lo complejo, y SENAME y/o el servicio no facilita.”

“El servicio no facilita, mira, no facilita ni entregándote capacitaciones gratis, ni tampoco los sueldos te permiten eh perfeccionarte, siendo súper honesta, yo amo lo que hago, me encanta mi trabajo, yo si tuviera la posibilidad de volver a estudiar, volvería a estudiar lo mismo, pero a sabiendas de que uno va a ser pobre [risa], porque el trabajo social eh no está valorado, no está valorado como lo, como, el trabajo social o las áreas sociales en realidad, que los chiquillos, nuestros colegas los psicólogos..., también entonces yo creo que esas son las mayores dificultades”

“yo creo que el servicio ahí tiene como, como el cambio de paradigma frente a cómo nosotros podemos llevar el trabajo, que tiene que ver con especializar a los profesionales”

“Porque tú a veces trabajas con familias que..., migrantes, que con suerte, los haitianos, yo creo que ellos hoy día son como los que tienen más dificultades porque hay un tema de lengua, (...) con los haitianos uno tiene que hacer material concreto como para poder comunicarte si es que no tienes un traductor de por medio, y lo mismo pasa no tan solo con los migrantes, lo mismo pasa con la gente eh de la comunidad sorda, ¿cómo trabajai’ con una familia donde el adulto es hipoacusio?, ¿cómo trabajai’ con una familia donde la adulta es sorda o donde el niño es sordo?, si el profesional no tiene, no conoce la lengua de señas.”

“Hoy día se están haciendo todas las intervenciones remotas, que es más complejo todavía, ahí el juego es casi imposible de manera remota, sí, y ahí te perdí hartas cosas también po’, la gente te pide ir mucho al programa, te pide, así por favor tía

cuándo nos vamos a ver, así que eso”

“Yo creo que es fundamental que se alinean, el servicio con los tribunales de familia también, porque, yo creo que ese es el gran cambio en realidad pensándolo bien, porque pasa que nos encontramos con jueces, magistrados, yo no quiero que suene feo esto, muy viejos, eh, y donde muchos ellos están súper permeados por sus propios prejuicios y porque son abogados, no son trabajadores sociales, no son psicólogos, no saben cuáles son las realidades de los programas ambulatorios, no saben cuáles son las realidades de las familias migrantes, entonces yo creo que a los jueces tampoco les haría nada ven mal tomar algunos cursitos po’, eh, porque la área legal es súper distinta al área psicosocial po’, entonces por eso hay que hacer como desde la estructura yo creo, y trabajar desde un enfoque psico-socio-jurídico, en donde eh la interpretación de la ley en virtud ten interés superior del niño ¿no cierto?, eh, porque al final las leyes son interpretativas”

Entrevista 4: “La regularización del estado de ellos, porque si bien ellos ingresan a la red y ya siendo ingresados a la red ellos tienen salud y educación, eh, pero hay mucha invisibilización respecto de también de los inmigrantes, entonces hay muchos inmigrantes que también están acá en Chile y que no están vinculados a la red y que están invisibilizados por todos lados, entonces eso igual es una situación que pasa”

“Se hablaba bastante sobre el tema de la migración, principalmente sobre estas solicitudes de especialización en la lengua creole, eh, y también pasaba mucho con el tema discapacidad, o sea, sé que son dos temas completamente diferentes pero pasaba mucho porque no todos los profesionales también están capacitados para trabajar con el tema de discapacidad, eh, entonces como que no hay programas específicos, tampoco una oferta cien por ciento programática para un inmigrante en el caso de que no maneje el idioma, ahora los que manejan la lengua es otra situación en la cual se puede generar estrategias, se puede hacer el abordaje familiar, se pueden también romper un poco de creencias, eh, no sé, arraigadas, ¿cachai’? socioculturales, que ellos llevan ya internalizado, eh, y también la situación de

	<p>salud”</p> <p>“Toda esa gestión tiene que ver con un traductor municipal o con la oficina de migrantes, pero siempre el trabajador social o el coordinador va a tener que gestionar en el caso de que no hay alguien que tenga la lengua, se tiene que gestionar de alguna u otra forma externa, que SENAME no aplica, eh, se tiene que hacer cargo, por ejemplo yo igual tenía un niño que era sordo y mucho, entonces había que aprender por lenguaje de señas, y tampoco te especifican por lenguaje de señas, entonces es todo, todo, y también en cierta medida arrastra a los inmigrantes.”</p>
--	--

Dentro de los relatos de los/as entrevistados/as, el obstaculizador que más se repite responde a la falta de medios para hacer frente a las barreras idiomáticas que supone la intervención con población migrante, ya que como se mencionó anteriormente, existe la figura de traductor/a a nivel municipal, donde generalmente se dispone de uno o dos, dependiendo de la oferta de cada municipio, sin embargo el servicio no se ha hecho cargo aún de aquel obstaculizador, debiendo ser gestionado directamente con la red local, así como tampoco facilita el servicio las capacitaciones y especializaciones para mejorar la atención y adecuarse a los cambios que la población migrante requiere, por lo que esta carencia supone un obstaculizador tanto a nivel personal como institucional.

Por otro lado, existen instrumentos diagnósticos que aún se utilizan -y que son exigidos en algunas instituciones- tales como el NCFAS y el E2P, los cuales son insuficientes e incluso perjudiciales para analizar a las familias en su multiculturalidad, así lo explican dos entrevistados/as:

“Como que hoy día está muy de moda ocupar el NCFAS, pero quizás el NCFAS muestra una plana de las familias, pero no está en el NCFAS, no hay cómo evaluar el tema de la interculturalidad, de la integración, no, no existe, no hay instrumentos que midan eso, sólo hay instrumentos de medición dado a que si la familia tiene redes de apoyo, si la familia cuenta con redes.” (Entrevista 1, 2020)

“Los trabajadores sociales ocupamos la escala de evaluación de habilidades parentales o de protección, la NCFAS-G, ¿ya?, que es una escala que está hecha

en California, una herramienta, a mí en lo personal no me gusta, porque es una herramienta que evalúa muchos ámbitos ¿ya?, es bastante larga, pero esta escala está hecha y está diseñada para una sociedad norteamericana, entonces muchos de los criterios no se ajustan a la realidad que nosotros tenemos acá en Chile, entonces de alguna manera yo no la puedo aplicar entera, sino que yo voy aplicando ciertas áreas de este NCFAS, y es un poco lo mismo que pasa con la gente migrante acá ¿ya?, entonces no se po', un caso migrante haitiano, eh, era un hermano mayor de edad, se trataba de su hermano más pequeño, como alrededor de dieciséis años, llegan acá, ellos en Haití dormían en el suelo, en la tierra, entonces ellos acá en condiciones laborales encuentran una pieza, la arriendan, pero tenían una pura cama, y en esa cama dormía los dos hermanos más la pareja de un hermano de ellos, y no tenían más red acá en Chile, entonces para la escala de NCFAS, eso no puede ocurrir, y el niño terminó en residencia, pero culturalmente ellos en relación a lo que viven en su país, las condiciones habitacionales eran mejor, entonces ellos no podían entender porque estando acá, teniendo una casa, no estando durmiendo en el suelo, teniendo trabajo, el niño yendo al colegio, se tenía que ir a una residencia, cuando las condiciones en su país eran mucho más paupérrimas. (Entrevista 3, 2020)

En este sentido, existe también una descoordinación entre los programas de protección de NNJ y los organismos jurídicos que se evidencia en el punto anterior en donde vemos que se exige la aplicación de ciertos instrumentos pero que dichos resultados de carácter cuantitativo no aporta a una resolución adecuada de la problemática familiar que enfrenta el NNJ, así como también, una falta de coordinación entre distintas disciplinas y organismos competentes, así se evidencia a continuación:

“Yo creo que es fundamental que se alinean, el servicio con los tribunales de familia también, porque, yo creo que ese es el gran cambio en realidad pensándolo bien, porque pasa que nos encontramos con jueces, magistrados, yo no quiero que suene feo esto, muy viejos, eh, y donde muchos ellos están súper permeados por sus propios prejuicios y porque son abogados, no son trabajadores sociales, no son psicólogos, no saben cuáles son las realidades de

los programas ambulatorios, no saben cuáles son las realidades de las familias migrantes, entonces yo creo que a los jueces tampoco les haría nada ven mal tomar algunos cursitos po', eh, porque la área legal es súper distinta al área psicosocial po', entonces por eso hay que hacer como desde la estructura yo creo, y trabajar desde un enfoque psico-socio-jurídico, en donde eh la interpretación de la ley en virtud ten interés superior del niño ¿no cierto?, eh, porque al final las leyes son interpretativas” (Entrevista 3, 2020)

Finalmente, a nivel institucional se presenta como obstaculizador la excesiva carga laboral que refieren los/as entrevistados/as en sus relatos, situación que les afecta directamente en la calidad de sus intervenciones, pues gran parte de su jornada la deben utilizar en elaborar informes remitidos a SENAME y a Tribunales de manera particular, por lo que el tiempo para organizar y planificar las intervenciones se torna escaso, y por ello, muchas veces improvisado. Así también, el desprestigio que presenta el servicio dentro del inconsciente colectivo y social, situación que se traduce en disposiciones negativas y falta de adherencia a los procesos por tratarse de una institución mal evaluada, esta situación, podría creerse que aplica a nivel nacional, y no particularmente hacia la población migrante, sin embargo, una profesional relata que ha sido evidente el aumento del rechazo hacia el servicio, posterior al hecho que sucedió con Joane Florvil y su hija Wildiana, especialmente en la población haitiana, siendo referido en la siguiente cita:

“Cuando nosotros llegamos a la familia haitiana siempre es como que nos relacionan como SENAME, porque nuestra ésta dice SENAME, los papeles dicen SENAME y todo...entonces ellos creen que nosotros se los vamos a quitar y quedan muy asustados, hasta se han cambiado de domicilio, porque ellos aparte de no entender nuestro idioma muy bien y no saber el proceso al que nosotros vamos real (...) ellos tienen como todo ese miedo, que se los vamos a quitar como la Wildiana, como le pasó a la familia de... siempre sacan como esos ejemplos y siempre es con la familia haitiana, con otras familias no.” (Entrevistada 2, 2020).

OBSTACULIZADORES A NIVEL CULTURAL

Categoría: Obstaculizadores para el desarrollo de un enfoque de diversidad cultural	
Subcategoría	Citas
Obstaculizadores culturales	<p>Entrevista 1: “Yo creo que acá está el choque cultural en el momento de la intervención, o como uno observa la realidad es como complejo, yo creo que ahí hay una complejidad desde el momento en que uno va a intervenir a las pautas, cuando uno interviene en las pautas, en las rutinas familiares, en la crianza, porque una persona que llega desde Perú o llega desde otro... trae otras formas de crianza, otras formas de trabajar, otras formas de pensar la vida, de hacer la vida, entonces acá en Chile hay pautas que regulan, pasa mucho con las familias haitianas, y me pasó en el PPF específicamente con una familia haitiana que naturalizaba la violencia hacia el niño y entonces nosotros les explicábamos: es que esto aquí en Chile no es natural, se da, sí, hay violencia, hay vulneración de derechos, pero acá en Chile hay ciertas reglas, ciertos límites que rigen y que no está permitido y está como sancionado el que usted le pegue a su niño como una forma de criar.”</p> <p>“No entendían o costaba mucho que ellos entendieran que habían conductas que... sí, bien dicho, conductas que acá en Chile no estaban permitidas, yo me acuerdo haber estado una vez en una reunión en un colegio donde nos comentaba mucho, o nos preguntaban si era posible hacerles talleres a las familias migrantes respecto a la legislación de Chile respecto a temas de maltrato, de violencia intrafamiliar, porque las familias desconocían... las familias desconocen esta institucionalidad que protege a los NNA, bueno, que pseudo protege, pero que lo intenta, o tenemos profesionales que lo intentamos mucho, ¿ya?, entonces desde ahí hay una dificultad en entender y en que las familias, sobre todo los adultos”</p> <p>“Los niños lograban entender por qué estaban en el programa, lograban decir “ya, pero eso también pasaba en otros lados” así como ya, pero tal vez... yo me acuerdo que esa niña había llegado a Chile hace poco tiempo, no tenía mucho tiempo de vivir acá en Chile, entonces la niña como que me hacía entender de que ella en el otro país también le pasaba esto y como que nadie les decía nada, como que estaba</p>

súper naturalizado, entonces que alguien venga y les diga: sabes qué, esto acá no se permite, es una vulneración, estás pasando a llevar los derechos.

“El tema de los derechos del niño también era complejo el poder trabajarlo con las familias migrantes porque era algo que, o no los conocían, o decían no es que eso da lo mismo porque yo soy la mamá, yo soy el papá”

“La brecha idiomática con los haitianos yo creo que es un obstáculo gigante, gigantísimo, porque cuesta mucho la comunicación, cuesta mucho el poder establecer que ellos entiendan lo que uno les quiere decir, finalmente, entonces desde ahí se hace muy compleja la intervención con las familias haitianas si es que no tienen un manejo del lenguaje más amplio”

“Como que insisto en que la cultura, en que las formas de vivir, quizás en otros países obviamente está naturalizado, tal vez porque esta niña me decía “es que a mí me están criando pa’ tener hijos no ME están criando para ser un profesional, no me están criando entonces el colegio, da lo mismo, le da lo mismo a mi mamá el colegio, yo vengo porque o si no a mi mamá la van a retar de nuevo, otra vez y vamos a caer en otro programa”

“La familia migrante que llega a los programas muchos, viven en hacinamiento, muchos viven los problemas económicos que están muy latentes y que son un estresor para los padres y que no saben lidiar con eso y es más complejo. La violencia está presente también”

Entrevista 2: “Ellos por ejemplo normalizaban mucho el tema de, de, de, de las conductas que ellos tenían como no sé, ¿cómo te lo puedo explicar? eh... porque ahí habían otros dos niños más pequeñitos, entonces ellos, no sé po’, dejarlos llorar ahí un rato, dejarlos con los mocos para ellos era normal y no había una... su cultura es muy, muy, muy distinta a la nuestra, por tanto ellos hablan fuerte, lo que a los oídos de los vecinos juran que los están maltratando ¿ya?, y eso nos costó muchísimo, hasta el día de hoy nos va a seguir costando, que la gente entienda que su cultura no es la misma que la nuestra, que si bien hay vulneración dentro de la familia de Haití, no es como llega a OPD, porque llega siempre por una

vulneración grave por maltrato, por negligencia de la madre ¿cierto? y lo ven muy grave, cuando tú llegas al terreno, cuando tú llegas a generar el proceso diagnóstico te das cuenta que no es así ¿ya?”

“Ellos -haitianos- tampoco son de mucha ayuda, no son de que quisieran recibir tanta ayuda, son como bien herméticos, si, no, hasta que tú logras entrar a estas familias recién podi tratar de trabajar con redes y todo, pero es muy difícil también llegar a la familia haitiana porque siempre, ellos todos se han quedado con eso de la Wildiana, y se han quedado también con la otra persona que falleció, que también fue una negligencia porque murió en el paradero”

Entrevista 3: “Cuando hay un tema también de lengua, incluso uno a veces dice, ya, pero si es colombiano, ya, pero es venezolano, pero si es peruano, pero efectivamente el lenguaje es una barrera, porque ellos tienen términos que uno no conoce, entonces uno dice ¿pero qué me quiso decir?, y a veces me ha tocado trabajar con gente que viene de Perú pero de lugares súper rurales, y de verdad no se les entiende nada lo que hablan, nada, de verdad nada, pero no es porque hablen mal sino porque tienen términos súper coloquiales de su ciudades de orígenes”

“Hoy día también nos encontramos con adultos mucho más sensibles cuando son migrantes, los niños no tanto, nos encontramos con adultos que sí están atemorizados, con adultos que sí se sienten súper discriminados, con adultos que tienen mucho temor a estas redes, yo siempre le digo a los chiquillos que nosotros como programa nos tenemos que plantear como un facilitador, como, eh, como un programa que favorece ¿no cierto?, ciertas prácticas de protección y todo lo que significa eso, más que llegar con la caballeriza de, ya, somos el SENAME ¿y qué?, eso no nos va a llevar a ninguna parte, pero son los adultos que están como con su migrancia a flor de piel, yo creo que les duele mucho, eh, y desde ahí también cuesta plantear harto la intervención, porque generalmente es como, ah, pero tú me estás diciendo esto porque yo soy peruano, yo soy boliviano, yo soy, qué sé yo, venezolano, colombiano, haitiano, tú me estás diciendo esto por esto, porque yo soy migrante, como que hoy día esa es la postura de los adultos (...) Entonces ese es

como el desafío constante que uno se encuentra con las familias emigrantes, como este temor por ser juzgado por ser distinto. (...) Yo creo que es un factor fundamental el que ellos se sienten súper discriminados por ser migrantes, o sea, o yo estoy aquí en un programa de SENAME porque yo soy migrante, eh, o porque, porque yo, no sé.”

“Yo en un tiempo hice charlas, hace años atrás, hice charlas en un consultorio, gratis, porque una colega también trabajadora social me lo pidió, me dijo “oye tú que cachai hartito de protección porque no vienes a hacer charlas a un CESFAM con población migrante (...) “Era porque en ese entonces, tiene que haber sido como hace unos tres años atrás más o menos, estaban llegando muchos, y sus patrones de crianza está súper normalizado el golpe, pero es porque aquí hace treinta años atrás estaba súper normalizado también el golpe po’, y es porque la sociedad haitiana está como atrasada más o menos como en treinta años... eh, ¿y cómo tú adelantai a toda esa gente?, o sea, eh, ideológicamente, como por así decirlo, ¿cómo la socio-educai’ treinta años más?, ¿cómo los haces pensar que un estilo de crianza que de manera generacional está mal?, entonces ahí viene el cuestionamiento po’, ah, ustedes me están trayendo acá a esta charla a una sala que hay puros haitianos porque creen que lo hacemos mal porque somos haitianos, ¿cachai?, y hay una línea tan delgada, que yo le digo la sobre empatía o la revictimización, también, cuando uno es tan empático, tan empático con esa otra persona, que también pierde del sentido, entonces te dicen, ah, es que usted es muy amable conmigo, porque yo soy haitiana o porque soy colombiana, y en realidad yo soy pobre y como yo no entiendo nada, entonces es súper compleja la situación, es como encontrar el equilibrio, y eso se hace a través del vínculo, el famoso vínculo, y yo creo que no va a desaparecer nunca del vocabulario de las áreas sociales, el famoso vínculo”

Entrevista 4: “La situación cultural también, el choque cultural, eso también es sumamente evidente porque por ejemplo los peruanos, me pasaba mucho que tiene una, tienden a tener una tendencia de normalización de conductas violentas que se lleva en las familias, entonces muchas veces la causal de ingreso para ellos no les hace mucho sentido porque es una conducta que tienen arraigada desde allá, desde

	<p>Perú, de que el papá le pega a la mamá y eso es sumamente normal porque ellos lo ven como una forma normativa para los niños, como “yo estoy educando a mi hijo a través del golpe” entonces nosotros igual llevábamos esas instancias como a tratar de un poco, sensibilizar un poco el rol de la mamá, y era como sumamente complejo porque muchas veces la mamá no lograba problematizar por ser un patrón sociocultural arraigado que ella lleva atrás, llevando por épocas, entonces muchas veces ella tampoco lograba conectarse mucho con él, con la, con la emoción del niño en ese entonces, de que probablemente el niño ya estando radicado en Chile, ellos tienden a ver también, y que es una apreciación individual que pasa muchas veces con estos casos, sobre todo con lo que son los niños peruanos de que, de que claro po’, ellos empiezan a rodearse con sus compañeros, empiezan a visualizar de que los papás no agreden a sus compañeros, eh, de que les entregan amor, y son situaciones sumamente complejas”</p>
--	---

En la dimensión cultural parece relevante destacar tres ámbitos que obstaculizan la intervención con NNJ migrantes, el primer lugar tenemos que la gran mayoría de las familias migrantes son multiproblemática, *“La familia migrante que llega a los programas muchos, viven en hacinamiento, muchos viven los problemas económicos que están muy latentes y que son un estresor para los padres y que no saben lidiar con eso y es más complejo”* (Entrevista 1: 2020), esto hace que muchas veces el área proteccional por la que ingresa el o la NNJ quede en segundo plano al lado de las necesidades básicas que se deben resolver, como por ejemplo, la regularización de sus situaciones migratorias, la adquisición de un RUT provisorio o en ingreso a las redes de salud y escolares, cuando él o la NNJ pudo haber ingresado por VIF o cualquier otra causal a nivel individual / familiar.

Está también el choque cultural y la normalización de la violencia que muchas familias poseen como herencia de sus propias historias de infancia y crianza en sus países de origen, los cuales se ven enfrentados al llegar a Chile, y que cuando se les consulta por el motivo de ingreso a la red, muchos tienden a tomar una postura defensiva por tratarse de una problemática de la esfera privada la crianza de los hijos, siendo la cultura de los derechos algo nuevo, con esto no queremos decir que la familia migrante posee pautas de crianza

violentas de manera innata, pero sí en los relatos de los y las profesionales entrevistados/as, aparece en gran medida este ámbito, el cual ha sido abiertamente trabajado.

“Yo me acuerdo haber estado una vez en una reunión en un colegio donde nos comentaba mucho, o nos preguntaban si era posible hacerles talleres a las familias migrantes respecto a la legislación de Chile respecto a temas de maltrato, de violencia intrafamiliar, porque las familias desconocían... las familias desconocen esta institucionalidad que protege a los NNA, bueno, que pseudo protege, pero que lo intenta, o habemos profesionales que lo intentamos mucho, ¿ya?, entonces desde ahí hay una dificultad en entender y en que las familias, sobre todo los adultos (...) Los niños lograban entender por qué estaban en el programa, lograban decir “ya, pero eso también pasaba en otros lados” (Entrevista 1, 2020)

“El choque cultural, eso también es sumamente evidente porque por ejemplo los peruanos, me pasaba mucho que tiene una, tienden a tener una tendencia de normalización de conductas violentas que se lleva en las familias, entonces muchas veces la causal de ingreso para ellos no les hace mucho sentido porque es una conducta que tienen arraigada desde allá, desde Perú, de que el papá le pega a la mamá y eso es sumamente normal porque ellos lo ven como una forma normativa para los niños, como “yo estoy educando a mi hijo a través del golpe” entonces nosotros igual llevábamos esas instancias como a tratar de un poco, sensibilizar un poco el rol de la mamá, y era como sumamente complejo porque muchas veces la mamá no lograba problematizar por ser un patrón sociocultural arraigado que ella lleva atrás, llevando por épocas, entonces muchas veces ella tampoco lograba conectarse mucho con él, con la, con la emoción del niño en ese entonces, de que probablemente el niño ya estando radicado en Chile, ellos tienden a ver también, y que es una apreciación individual que pasa muchas veces con estos casos, sobre todo con lo que son los niños peruanos de que, de que claro po’, ellos empiezan a rodearse con sus compañeros, empiezan a visualizar de que los papás no agreden a sus compañeros, eh, de que les entregan amor, y son situaciones sumamente complejas” (Entrevista 2, 3030)

A lo anterior, se suma también la contra-postura del choque cultural, donde el relato de los/las profesionales refieren que las pautas culturales de la familia migrante han sido complejas de comprender por parte de la sociedad chilena, hecho que significó diversos ingresos de NNJ de origen extranjero vía demandas espontáneas y/o derivaciones de la red por alertarse ante el accionar de la familia migrante, situación que queda más explicitado en la siguiente cita:

“Ellos por ejemplo normalizaban mucho el tema de, de, de, de las conductas que ellos tenían como no sé, ¿cómo te lo puedo explicar? eh... porque ahí habían otros dos niños más pequeñitos, entonces ellos, no sé po’, dejarlos llorar ahí un rato, dejarlos con los mocos para ellos era normal y no había una... su cultura es muy, muy, muy distinta a la nuestra, por tanto ellos hablan fuerte, lo que a los oídos de los vecinos juran que los están maltratando ¿ya?, y eso nos costó muchísimo, hasta el día de hoy nos va a seguir costando, que la gente entienda que su cultura no es la misma que la nuestra, que si bien hay vulneración dentro de la familia de Haití, no es como llega a OPD, porque llega siempre por una vulneración grave por maltrato, por negligencia de la madre ¿cierto? y lo ven muy grave, cuando tú llegas al terreno, cuando tú llegas a generar el proceso diagnóstico te das cuenta que no es así ¿ya?” (Entrevista 2, 2020)

Finalmente, la sensibilidad migrante y la sobre empatía profesional están muy presentes en la intervención proteccional y si no se sabe trabajar puede resultar un gran obstaculizador, así lo ejemplifica una entrevistada al mencionar las siguientes palabras:

“Hoy día también nos encontramos con adultos mucho más sensibles cuando son migrantes, los niños no tanto, nos encontramos con adultos que sí están atemorizados, con adultos que sí se sienten súper discriminados, con adultos que tienen mucho temor a estas redes (...) pero son los adultos que están como con su migrancia a flor de piel, yo creo que les duele mucho, eh, y desde ahí también cuesta plantear tanto la intervención, porque generalmente es como, ah, pero tú me estás diciendo esto porque yo soy peruano, yo soy boliviano, yo soy, qué sé yo, venezolano, colombiano, haitiano, tú me estás diciendo esto por esto, porque

yo soy migrante, como que hoy día esa es la postura de los adultos (...) Entonces ese es como el desafío constante, que uno se encuentra con las familias migrantes, como este temor por ser juzgado por ser distinto (...) Yo creo que es un factor fundamental el que ellos se sienten súper discriminados por ser migrantes, o sea, o yo estoy aquí en un programa de SENAME porque yo soy migrante, eh, o porque, porque yo, no sé.” (Entrevista 3, 2020)

“Yo en un tiempo hice charlas, hace años atrás, hice charlas en un consultorio, gratis, porque una colega también trabajadora social me lo pidió, me dijo “oye tú que cachai hartos de protección porque no vienes a hacer charlas a un CESFAM con población migrante”, (...) era, porque en ese entonces, tiene que haber sido como hace unos tres años atrás más o menos, estaban llegando muchos, y sus patrones de crianza está súper normalizado el golpe, pero es porque aquí hace treinta años atrás estaba súper normalizado también el golpe po’, y es porque la sociedad haitiana está como atrasada más o menos como en treinta años... eh, ¿y cómo tú adelantai a toda esa gente?, o sea, eh, ideológicamente, como por así decirlo, ¿cómo la socio-educai’ treinta años más?, ¿cómo los haces pensar que un estilo de crianza que de manera generacional está mal?, entonces ahí viene el cuestionamiento po’, ah, ustedes me están trayendo acá a esta charla a una sala que hay puros haitianos porque creen que lo hacemos mal porque somos haitianos, ¿cachai?, y hay una línea tan delgada, que yo le digo la sobre empatía o la revictimización, también, cuando uno es tan empático, tan empático con esa otra persona, que también pierde del sentido, entonces te dicen, ah, es que usted es muy amable conmigo, porque yo soy haitiana o porque soy colombiana, y en realidad yo soy pobre y como yo no entiendo nada, entonces es súper compleja la situación, es como encontrar el equilibrio, y eso se hace a través del vínculo, el famoso vínculo, y yo creo que no va a desaparecer nunca del vocabulario de las áreas sociales, el famoso vínculo” (Entrevistada 3, 2020)

5.3 ACCIONES INSTITUCIONALES

ACCIONES A NIVEL PERSONAL Y/O PROFESIONAL

Categoría: Acciones Institucionales	
Subcategoría	Citas
Acciones a nivel personal y/o profesional.	<p>Entrevista 1: “El trabajo que yo por lo menos realicé mucho con migrantes en PPF fue, primero, acercarlos a las redes de apoyo desde los lineamientos, hablando desde específicamente los lineamientos más técnicos, eh... acercarlos a las redes de apoyo, a todas las prestaciones que podrían acceder, y el trabajo con migración, con los proceso de... con este aparato de migración, ¿ya? ahí era complejo”</p> <p>“Yo siempre hacía una actividad con los niños que tenía que ver con esto de construir tu historia... de ir construyendo la historia hasta el día de hoy, entonces, cuando trabajaba con niños migrantes... obviamente, había una historia que no pasaba acá po’... que no pasa acá, entonces, el entender eso, el poder ir problematizando uno como profesional para poder, después, dar una respuesta a la necesidad que tiene el niño o a la necesidad que tiene la familia”</p> <p>“Yo tuve que ir a poner una firma y decir ¿Sabe que, esta niña necesita un psicólogo, necesita que la atienda un profesional más capacitado? que no estaba dentro de mi área de mi quehacer y yo digo, sí, “la niña que está acá, que vive en recoleta en tal sector, yo le firmo un papel para decir que efectivamente... y le hago un informe también” porque no podía ingresar al sistema porque la niña no tenía rut y se le había acabado la visa y había quedado congelado y estaba totalmente no regularizado.”</p> <p>Entrevista 2: “Entonces después yo dije no, yo creo que él debe manejar la escritura española, me imagino, entonces yo me hice de una libretita y todo lo escribía ahí, y él también me respondía ahí, entonces después fue súper fluido dado que nos conocimos por... eh... yo le escribía y él me respondía en español, entonces</p>

era mucho más rápido poder tener esta conexión con don W.”

Entrevista 3: “A mí me ha tocado trabajar con equipos que en realidad hay un interés por, por, por cuando llega un caso estudiarlo, ver cuáles son las herramientas mejores que pudiésemos eh trabajar, uno crea material ¿cachai?, dentro de las baterías que uno puede implementar como trabajadores sociales son bien poquitas, entonces siempre nosotros estamos realizando materiales mucho más didáctico como para poder ir elaborándolo con la familia”

“Yo hablo lengua de señas, pero porque me metí en un curso. Entonces, incluso el lenguaje icónico que se llama, que es el lenguaje que no está tipificado dentro del tecnicismo en la lengua de seña, te puede servir, o a cualquier persona migrante que no comparte tu lengua, porque hay señas que son universales”

Entrevista 4: “Sí, o sea la lectura y la información, también leer las resoluciones exentas que también ha establecido el gobierno, extranjería principalmente, eh, la subsecretaría de prevención del delito también ha mandado como varios mandatos en relación al tema de la inmigración chilena, sobre todo desde lo punitivo, eh, más desde los facilitadores no, sino que desde lo punitivo, o sea identificar qué niño inmigrante está vinculado así como a temas socio-delictuales, eh, para deportar al niño y la familia, entonces yo creo que, eh... ay me perdí el hilo, perdón, perdón, perdón... (...) Sipo’, o sea la lectura, yo creo que la lectura ayuda bastante, también la proactividad en cierta medida, y también conocer la política pública que hay y que se actualiza todos los días, o sea también las resoluciones de SENAME, también se actualizan todos los días, eh, y eso también uno tiene que estar constantemente actualizando, constantemente tiene que estar como perfeccionándose y tratar de desplegar como estrategias”

Una de las acciones cotidianas que han debido realizar los y las profesionales del Trabajo Social en la protección de NNJ de origen extranjero guarda relación con la proactividad para desplegar estrategias que mejoren de alguna manera la intervención, esto es aprender otros

idiomas o formas de comunicación y/o medios informales para sortear la barrera idiomática, de manera personal, como una forma de mejorar el propio ejercicio de la profesión, así un ejemplo de aquello:

“Entonces después yo dije no, yo creo que él debe manejar la escritura española, me imagino, entonces yo me hice de una libretita y todo lo escribía ahí, y él también me respondía ahí, entonces después fue súper fluido dado que nos conocimos por... eh... yo le escribía y él me respondía en español, entonces era mucho más rápido poder tener esta conexión con don W.” (Entrevistada 2, 2020)

Así también, adquirir aprendizajes, implementar material didáctica para los y las NNJ o adaptar instrumentos propios del ejercicio profesional para el trabajo con migrantes, lectura y aprendizaje constante, no sólo desde el aprendizaje teórico de otras culturas, sino que desde empaparse de la política pública para apoyar al NNJ migrante y su familia, en este sentido, es posible evidenciar una vez más que la intervención hacia El o la NNJ migrante supera la protección desde un plano individual-familiar, sino que dichas carencias muchas veces se sobreponen a las problemáticas familiares, y el/la profesional debe enfocarse mayormente en desplegar estrategias para acercar al grupo familiar a la política pública, partiendo por la regularización de su situación migratoria como acción primordial, antes que la resolución del mismo motivo por el cual ingresó el o la NNJ.

ACCIONES EMANADAS DESDE SENAME COMO POLÍTICAS PÚBLICAS

Categoría: Acciones Institucionales	
Subcategoría	Citas
Acciones emanadas desde SENAME como política pública	Entrevista 1: “Hoy, actualmente hay una ley que ayuda, o no recuerdo si es una ley, pero me acuerdo que hablaba con alguien de extranjería, de SENAME de extranjería, como que hay una subdivisión en SENAME que nos decía “Oigan, ustedes tienen niños extranjeros, sí, tienes niños extranjeros” y ellos los revisaban y podíamos ayudarlos a regular sus visas o lo que fuese necesario y obtener RUT”

Entrevista 3: “Desde el servicio, yo creo que al día se están implementando y se están adquiriendo como herramientas pero como a nivel como de la sistematización o se están abordando un poco más el tema que yo te decía esto, los enfoques transversales, ay, no me acordaba como se llamaba, se están incorporando como base ¿ya?, y al incorporarlos como base tú los tienes que tener visualizados para trabajarlos, entonces como es un requerimiento, sí o sí lo tienes que elaborar. Yo creo que más que un facilitador yo creo que es como una imposición del servicio que asegura que nosotros los trabajemos”

“La ola migrante no fue como que de un día pa’ otro, que tú dijeras guau, tengo diez migrantes en el programa, fue súper paulatina, y de hecho yo trabajaba en otro perfil, no trabajaba en un PRM, y como que de a poco se fueron..., se fueron visualizando, y muchos de ellos sin medida de protección, principalmente llegaban como de los colegios, por deserción escolar o porque no estaban inscritos en los consultorios, y porque también las mamás, los papás o el adulto responsable cual fuese, no entendían más menos como, cómo funcionaba el sistema, fuese cual fuese, el de salud, el escolar, en fin. Y en ese sentido fueron llegando como de a poco, no fue que de un momento a otro nos vimos sumergidos en vulneraciones de derechos, por así decirlo, de adultos responsables migrantes, yo creo que, que en realidad el sistema no, no, no se dio cuenta, no, no creo que haya dicho, ya, hoy día si hay una necesidad concreta de hacer un cambio en las bases teóricas o en los programas, en las orientaciones técnicas para trabajar ¿no cierto? con población migrante, yo creo que finalmente pusieran a estos criterios y estos enfoques transversales y dijeron sigan trabajando lo mismo pero al final del objetivo le ponen con enfoque transversales, y entran todos ahí al mismo saco, eh, yo creo que esta como bien relacionado con la pregunta anterior, yo creo que el servicio se tiene que hacer cargo estos niños po’, o sea yo creo que el servicio, porque el servicio finalmente es del ministerio de justicia, yo creo que desde ahí necesita regularizar”

Entrevista 4: “Ha pasado mucho de que claro, antes por ejemplo en el mismo sistema SenaInfo no te especificaba si es que el niño era migrante o no, entonces

<p>ahora, por ejemplo, ya si tu pones migrante puedes verlo quizá a través del pasaporte pero muchas veces hay niños que no tienen ni siquiera pasaporte ni carnet, entonces ahí es como doble la pega que hay que hacer porque hay que tratar de regularizar la situación migratoria, y también con toda la ola de que comenzó desde el 2017 en adelante con los inmigrantes.”</p> <p>“Como que la pega de los PIE en cierta medida es como dejarlos vinculados en todos los aspectos, tanto educacionales, de salud, y todo eso se trata de cumplir”</p>
--

En esta subcategoría se explica que la actual ola migrante fue de manera paulatina y el servicio no fue capaz de evidenciarlo, por lo que las acciones están recién implementando

“La ola migrante no fue como que de un día pa’ otro, que tú dijeras guau, tengo diez migrantes en el programa, fue súper paulatina, y de hecho yo trabajaba en otro perfil, no trabajaba en un PRM, y como que de a poco se fueron..., se fueron visualizando, y muchos de ellos sin medida de protección, principalmente llegaban como de los colegios, por deserción escolar o porque no estaban inscritos en los consultorios” (Entrevista 3, 2020)

En este sentido, las acciones implementadas son relativamente nuevas y aún escasas, partiendo principalmente por generar cambios administrativos en la plataforma SenaInfo, así como también convenios entre SENAME y los departamentos de extranjería y migración, en palabras de una entrevistada:

“Hoy, actualmente hay una ley que ayuda, o no recuerdo si es una ley, pero me acuerdo que hablaba con alguien de extranjería, de SENAME de extranjería, como que hay una subdivisión en SENAME que nos decía “Oigan, ¿ustedes tienen niños extranjeros? sí, tienes niños extranjeros...” y ellos los revisaban y podíamos ayudarlos a regular sus visas o lo que fuese necesario y obtener RUT” (Entrevistada 1, 2020)

Es en virtud de los anterior que surgen nuevos decretos y/o resoluciones para apoyar a resolver esta condición de vulnerabilidad de los NNJ migrantes y sus grupos familiares, los cuales son trabajados desde SENAME y orientado a proteger la infancia, sin embargo, se han

debido realizar acciones desde cada uno de los ministerios y sus respectivos organismos, a fin de poder resolver las distintas necesidades de esta población,

Lo anterior viene a reforzar lo que se ha mencionado constantemente, en donde los profesionales mencionan que una de las acciones principales a realizar con los y las NNJ migrantes ingresados en los programas de SENAME, es acercar a ellos y su grupo familiar a las redes, principalmente a nivel educacional y de salud, pero también a redes locales y/o nacionales que puedan brindarles apoyo en diversas áreas, de acuerdo a las necesidades particulares del caso.

5.4 NUEVOS DESAFÍOS PARA LOS Y LAS TRABAJADORES/AS SOCIALES EN LA PROTECCIÓN DE NNJ MIGRANTES

DESAFÍOS PERSONALES

Categoría: Nuevos desafíos para los y las TS en la protección de NNJ migrantes	
Subcategoría	Citas
Desafíos personales.	<p>Entrevista 1: “Si el profesional no es capaz de acoger ese enfoque, de hacerlo propio y decir “sí, esta es mi parada respecto a la interculturalidad” no, no se da”</p> <p>“Yo creo que uno de los desafíos es, primero, como profesional la autoeducación... creo que es fundamental el querer siempre estar aprendiendo y estar siempre conociendo, porque son realidades dinámicas y son realidades que están ahí latentes, entonces... hay que darse un sustento teórico también para poder intervenir, yo soy B, soy trabajadora social y me paro con este marco, con este paragua político social y desde ahí hago mi intervención” entonces, yo creo que efectivamente hay profesionales que solo van a trabajar y que no... y que quizás por eso también no se dan las conversaciones que se tienen que dar, porque “no, pa que nos vamos a meter en esos temas” pero hay que meterse en esos temas, hay que indagar, estamos intentando hacer algo distinto también po. ¿Cómo poner los temas en los equipos? puede ser un desafío importante ¿Cómo instaurar las temáticas dentro de los equipos</p>

para que los equipos se empapen de estos enfoques y de las intervenciones.”

“Yo B. necesito herramientas para poder comprender, para poder entender... no solamente ir, implantar y decir “usted lo tiene que hacer así” no. Es decir, “familia, cuénteme, ¿qué le pasa?” “nos pasa tanto, ta, ta, ta, todo esto” y si hay algo que pienso que no lo manejo o no lo sé... ahí yo tengo que buscar esa información, porque no me puedo plantar a intervenir solamente.”

“Yo creo que hay que siempre estar cuestionándose, siempre. No hay que dejar de cuestionarse el que estamos haciendo, por qué estamos haciendo y cómo lo estamos haciendo, si dejamos de hacer eso nos transformamos en simples reproductores de una política pública, en operadores... Simplemente operadores y nosotros no somos simplemente operadores, cumplimos un rol. Desde ahí hay que pararse y decir “¿Sabes qué? Este es mi rol y sí yo soy la pepe grillo del grupo o equipo, lo voy a seguir siento, pero no siempre desde lo negativo, o sea, también hay que proponer cosas.”

“Me pasa que aún no se ponen en las discusiones esas cosas, que aún no se da el... no conversamos respecto a la niñez en todas sus formas y esa es una deuda muy... bueno, tenemos muchas deudas con la niñez pero no conversamos ni dialogamos mucho con la niñez desde las políticas, porque, una como partícipe de otros espacios donde hay niños es distinto”

Entrevista 2: “Más que analizar, yo diría que nosotros como profesionales estamos falentes en, por ejemplo... porque acá los haitianos llegan y hay cursos españoles po’, nosotros podríamos tener varios cursos sobre Haití, o de creole en este caso, para poder facilitar cierto el proceso que nosotros llevamos, yo más que analizar el proceso en el cual he podido estar presente con la familia haitiana, eh, yo creo que faltan factores o redes que puedan apoyarnos a nosotros como profesionales para poder trabajar mejor con las familias haitianas, más que el ver como persona ¿cierto? cómo llevé a cabo los casos, porque yo creo que hoy día nos falta muchísimo, muchísimo, estamos recién a un paso de poder trabajar con la gente haitiana y nos falta muchísimo por poder avanzar”

	Entrevista 4: “Cada uno de forma individual y proactiva uno se tiene que empezar a especializar un poco”
--	---

La auto-formación ha surgido como un tema -casi- transversal en cada una de las temáticas abordadas con los/las entrevistados/as, y en lo relativo a los desafíos personales vuelve a emerger, haciendo alusión a que hay una necesidad imperiosa de poder auto-educarnos y auto-formarnos en función de mejorar la intervención hacia la población atendida por los y las Trabajadores Sociales, “*Cada uno de forma individual y proactiva uno se tiene que empezar a especializar un poco*” (Entrevista 4, 2021) y en lo relativo a la infancia migrante, resulta igual o más necesaria que hacia otros grupos de atención, debido a todo lo que hemos ya mencionado, por ello, en este sentido, se habla de la necesidad de planificar las intervenciones, de sentarse a reflexionar en torno a cómo podemos mejorar la atención a un/a NNJ migrante y su grupo familiar, cómo se puede hacer frente, desde los medios propios, hacia la barrera idiomática que existe con la familia haitiana -principalmente- de manera óptima, el desafío de adoptar y hacer propio el enfoque de interculturalidad en las intervenciones, ser conscientes de que hay un otro con esquemas simbólicos propios, que deben ser tomados en cuenta a la hora de llevar a cabo el proceso diagnóstico y posterior intervención.

Sumado a lo anterior, se menciona y desarrolla ampliamente por una de los/as entrevistados/as como un desafío primordial, la necesidad de reflexionar en torno al rol que cumplen los y las Trabajadores/as Sociales dentro de la protección de los y las NNA, un rol que podríamos denominar como cuasi político:

“(…) Yo creo que efectivamente hay profesionales que solo van a trabajar y que no... y que quizás por eso también no se dan las conversaciones que se tienen que dar, porque “no, pa que nos vamos a meternos en esos temas” pero hay que meterse en esos temas, hay que indagar, estamos intentando hacer algo distinto también po. ¿Cómo poner los temas en los equipos? puede ser un desafío importante ¿Cómo instaurar las temáticas dentro de los equipos para que los equipos se empapen de estos enfoques y de las intervenciones? (...) Yo creo que

hay que siempre estar cuestionándose, siempre. No hay que dejar de cuestionarse el que estamos haciendo, por qué estamos haciendo y cómo lo estamos haciendo, si dejamos de hacer eso nos transformamos en simples reproductores de una política pública, en operadores... Simplemente operadores y nosotros no somos simplemente operadores, cumplimos un rol. Desde ahí hay que pararse y decir “¿Sabes qué? Este es mi rol” y si yo soy la pepe grillo del grupo o equipo, lo voy a seguir haciendo, pero no siempre desde lo negativo, o sea, también hay que proponer cosas.” (Entrevistada 1, 2020)

En este sentido, el desafío planteado apela a una constante reflexión con el rol que se está ejerciendo e involucrarse con ello, entendiendo que si bien el Trabajo Social es una profesión más dentro de muchas otras, y es válido que existan muchos/as profesionales que sólo ejecuten la política pública, acá el/la entrevistada apela a un compromiso -quizás- político con el rol que se está ejerciendo, desde un enfoque de reconceptualización del Trabajo Social, ámbito que para fines analíticos me parece importante conceptualizar bajo la etiqueta de «*metaprofesionalidad*», esa acción necesaria de reflexión constante en función de cómo poder mejorar la intervención profesional.

DESAFÍOS PARA LA PROFESIÓN

Categoría: Nuevos desafíos para los y las TS en la protección de NNJ migrantes	
Subcategoría	Citas
Desafíos para la profesión.	<p>Entrevista 1: “Yo ahí soy súper autocrítica en decir que somos, tal vez nosotros los trabajadores sociales, que no escribimos sobre esto, que no sistematizamos sobre las prácticas que tenemos, que no somos capaces de ir aportando a la teoría... de ir diciendo “este es mi trabajo con familias migrantes” o “ esto hice yo, lo trabajé así, trabajé este enfoque desde esta manera, con la familia”.</p> <p>“Yo creo que tiene que ver con lo que queremos nosotros... empezar a escribir respecto a aquello, a decir “¿Saben qué? esto está pasando desde nuestro quehacer profesional, desde lo que nosotros estamos haciendo “ El cómo poder intervenir, el</p>

cómo apropiarse de los enfoques y decir “Ya, desde esto me paro” Hay profesionales que nunca toman postura, que dicen “Yo acá vengo a trabajar y hago la pega” pero no toman postura política y no toman los enfoques como suyos, entonces, yo creo que ese desafío también. Empoderarse en el rol, empoderarse como trabajador social”

“Siento que es un desafío siempre el que nosotros estemos en espacios donde se escriban las políticas públicas... desafío más que gigante.... y en temas migratorios, yo creo que podríamos aportar mucho porque somos los que estamos ahí en el trabajo diario con las familias migrantes (...) el estar también en los espacios donde se crean las políticas, donde se crean los procesos de intervención dado como orientaciones técnicas, para que, se logre transversalizar los distintos enfoque que hay y que esos enfoques lleguen cuando uno interviene y puedan ser puesto ahí en la intervención.”

Entrevista 3: yo creo que ese es el desafío que hoy día tiene el servicio, tiene que estudiar los casos desde la particularidad, eh, los niños no son usuarios, no son plazas, no son plazas convenidas, cada niño tiene una historia, cada adulto que cuida a ese niño también tiene una historia y carga con, con particularidades que yo creo que ni el tribunal de familia, incluso a veces nosotros como profesionales que trabajamos en terreno ni el servicio ha podido visualizar tal como es, y de ahí se cometen muchos errores, muy grandes, como este que yo te decía, o sea se envió un niño a una residencia cuando en estricto rigor él tenía la base proteccional cubierta, pero por una escala que está impuesta por el servicio que tenemos que utilizar y porque la tenemos que utilizar se fue a una residencia, y todos sabiendo en el programa que no debía hacer, todos decíamos esto no debería estar pasando, pero porque una herramienta le arrojó puntaje menos uno, ese niño terminó siendo súper vulnerable, o sea, su derecho a vivir en familia”

“Respecto a los niños migrantes, incluso, yo creo que a los niños de nuestro mismo país, porque si bien vivimos en un territorio muy amplio, hay muchas subculturas, y que no se ajustan a lo que a veces el sistema de protección quiere, y es lo que se ve con los niños mapuches, eh, los niños mapuches eh lo más probable es que tú

veas a todas las niñas quemadas por los fogones, eh, que los niños más pequeños trabajen en las tierras, pero desde su cosmovisión ellos están haciendo un aporte a su comunidad, ellos, hay un tema ahí de, de autonomía, hay un tema de auto-concepto, de autoestima, de sentir que ellos trabajan, porque vivir en comunidades totalmente distinto a lo que nosotros conocemos, entonces viene un trabajador social de un servicio de protección y les dice saben que estas son las peores formas de trabajo infantil, nos vamos a llevar a los niños. O sea, te estás pasando un tema cultural y de una cosmovisión por alto completa, y eso pasa todos los días acá también con el pueblo mapuche y con distintas comunidades en donde al servicio le cuesta empatizar con eso.”

“Yo creo que implementar y hacer baterías de trabajo, yo creo que en material lúdico en el trabajo social eso es súper difícil de encontrar, porque los psicólogos cuando uno trabaja en infancia y protección se llevan, no sé po’, los test, se llevan el CAT, el Luscher, la persona bajo la lluvia, y tienen libros, y está el juego simbólico, las casitas y los monitos, y todo el cuento, y a ti te preguntan, ya, ¿y qué hiciste?, entonces uno como que se la tiene que ingeniar, no, le hice genograma, que no sé qué, hice ecomapa, pero son fomes po’, yo los encuentro fome, ya, yo voy a dibujar en la pizarra, a lo más con plumones de colores y si el programa tiene lucas, porque o si no lo haces todo con negro y no se entiende nada.”

“Desde lo que yo he visto o desde lo que yo soy, yo creo que el desafío ya no tiene que ver con nosotros, yo creo que hoy día los nuevos trabajadores sociales, no, estoy hablando como de la vieja escuela, porque me ha tocado trabajadores sociales que todavía eh abren el refrigerador en las visitas, eh, yo hablo como de la nueva generación de la reconceptualización del trabajo social, yo creo que hoy día el desafío tiene que ver más con las instituciones, y desde ahí, qué hacemos nosotros como agentes políticos para desenmarcar ¿no cierto?, la institucionalidad del día que súper castigadora, yo siento que no es no es tanto en el tema migrantes, sino que en temas generales, el trabajo social y el trabajador social en sí está súper dormido, eh, somos un gremio que estamos en la contención, en los barrios trabajando con el más vulnerable, no somos capaces de organizarnos po’, eh, no somos capaz de hacer

reformas ni estructuras, ni reestructurar, ni exigir, eh, ciertas condiciones como para trabajar, ponte tú hoy día la temática que convoca que son los niños migrantes, porque el Estado cree que la está haciendo pero fenomenal pero sentado desde un sillón, nosotros conocemos la realidad, yo creo que ese es el desafío hoy en día de nosotros, o sea cómo levantar y decir qué es lo que está pasando en las calles”

“Yo creo que ese es el desafío, difícil, es bien difícil porque uno habla con los colegas eh y hacer un paro o convocar y todo lo que significa eso eh es complejo porque la, no la mayoría de las condiciones laborales de los trabajadores sociales son buenas, la mayoría son a contrata o a honorarios, los sueldos son bajos, entonces nadie quiere quedar sin pega también po’, yo creo que eso nos falta, yo creo que ese es el desafío del trabajo social hoy en día, nos perdimos, nos perdíamos, antes éramos, se perdió eso de trabajo social yo creo, como que igual la burocracia nos mató, sí, yo diría que eso, ese es el desafío como de poder articularnos frente a las dificultades que hoy día se están presentando, tanto en la infancia como en todas las otras áreas, y en todas las infancias, porque hay muchas”

Entrevista 4: “La especialización a los profesionales, yo creo que desde ahí hay que partir, o sea desde también el quehacer porque yo, me consta y yo sé que quizá hay mucho profesional que debe estar atendiendo al inmigrante y no sabe qué hacer con el inmigrante, o sea quizá le saca la intervención mensual, lo trata de ver, pero hay muchas cosas que hay que regularizar y que no todas las personas, no todos los trabajadores sociales tienen conocimiento de lo que tienen que hacer, en cierta medida, como que hacen, algunos hacen la pega porque la hacen, ¿cachai’? pero como que tiene que haber un compromiso mayor de tratar de que con el migrante haya que regularizar tanto salud, educación y todas las esferas, más que el motivo de ingreso por el que ingresó a PIE y normalizar algún tipo de conducta y nada más, o sea yo creo que de verdad se tiene que hacer el trabajo vincular y profesional también”

“En las políticas públicas hay que aplicar mucha lectura, proactividad, corazón también que eso yo creo que es lo más importante, o sea yo creo que es súper

	importante que haya trabajadores sociales que se sensibilicen con la situación de los niños, y principalmente que se sensibilicen también con la comprensión del patrón cultural con los que ellos viene, o sea no es fácil, tampoco es fácil encuadrar a una mamá que es peruana que ella fue víctima de violencia y que ella aplica violencia como forma correctiva y normativa , entonces, eh, tiene que haber todo esto, aparte que SENAME igual te ofrece la oferta programática solamente para el niño, pero qué hay para la familia, entonces eso igual es una crítica y que es un aspecto a mejorar y son cosas que también desde el trabajo social uno va desarrollando de manera proactiva para entregar una mayor facilidad y accesibilidad a la familia para que pueda tener algún beneficio chileno.”
--	--

En esta subcategoría emergieron muchos ámbitos relevantes de mencionar, pudiendo de esta manera evidenciar que el Trabajo Social presenta muchos desafíos pendientes en lo relativo a este tema, los cuales se pueden organizar en torno a cuatro ámbitos.

Por un lado está la necesidad de llevar a cabo sistematizaciones constantes del ejercicio práctico con la población migrante y sus NNJ en función de la protección de sus derechos, pues si bien se menciona constantemente que es este un tema nuevo para el Trabajo Social, debiera ser importante que los y las profesionales estén sistematizando sus propias experiencias en función de crear conocimiento

En segundo lugar, se menciona que el/la Trabajador/a Social ocupan generalmente espacios de creación de políticas públicas, por lo que resulta un desafío importante el poder ser capaces de incluir esta temática en función del bienestar de la familia migrante y la protección de los NNJ, pues seguirán habiendo falencias en el Servicio Nacional de Menores y las políticas públicas que continúen emergiendo mientras el profesional no se comprometa a realizar cambios sustanciales en dicha materia.

“Siento que es un desafío siempre el que nosotros estemos en espacios donde se escriban las políticas públicas... desafío más que gigante... y en temas migratorios, yo creo que podríamos aportar harto porque somos los que estamos ahí en el trabajo diario con las familias migrantes (...) el estar también en los espacios donde se crean las políticas, donde se crean los procesos de

intervención dado como orientaciones técnicas, para que, se logre transversalizar los distintos enfoques que hay y que esos enfoques lleguen cuando uno interviene y puedan ser puesto ahí en la intervención.” (Entrevista 1, 2020)

En la misma línea de lo anterior aparece el tercer ámbito relativo al deber cuestionarnos el rol del Trabajador/a Social actual y el ejercicio profesional que se está llevando a cabo desde la organización, en este sentido es imperioso luchar por generar cambios, tanto para la disciplina, como para asegurar una atención adecuada a la población que requiere del/la Trabajador/a social, siendo este un desafío transversal para la disciplina en cualquier área en que se encuentre, no sólo para la infancia migrante, sin embargo, cobra relevancia en la protección de la infancia migrante cuando decimos que el/la Trabajador/a social no se está cuestionando el ejercicio profesional desde una mirada holística de la realidad cuando se cometen actos que en vez de proteger al NNJ migrante, se toman decisiones sesgadas que no involucran el interés superior del NNJ. He ahí el cuarto punto relevante, donde se menciona como un desafío importante el poder un enfoque integral o quizás sistémico a la intervención en donde el/la profesional sea capaz de entender la realidad particular de cada caso, realizar análisis holísticos de la realidad y cuestionar cada uno de los instrumentos que se están utilizando, cuando estos pueden no estar incluyendo la variable socio-cultural del NNJ y su grupo familiar, adecuar las evaluaciones alejadas de escalas meramente cuantitativas, actualizar las baterías de trabajo, etcétera.

“Yo creo que es lo más importante, o sea yo creo que es súper importante que haya trabajadores sociales que se sensibilicen con la situación de los niños, y principalmente que se sensibilicen también con la comprensión del patrón cultural con los que ellos vienen” (Entrevista 4, 2021)

“Cada niño tiene una historia, cada adulto que cuida a ese niño también tiene una historia y carga con, con particularidades que yo creo que ni el tribunal de familia, incluso a veces nosotros como profesionales que trabajamos en terreno ni el servicio ha podido visualizar tal como es, y de ahí se cometen muchos errores, muy grandes, como este que yo te decía, o sea se envió un niño a una residencia cuando en estricto rigor él tenía la base proteccional cubierta, pero

por una escala que está impuesta por el servicio que tenemos que utilizar y porque la tenemos que utilizar se fue a una residencia, y todos sabiendo en el programa que no debía hacer, todos decíamos esto no debería estar pasando, pero porque una herramienta le arrojó puntaje menos uno, ese niño terminó siendo súper vulnerado, o sea, su derecho a vivir en familia (...) Hay muchas subculturas, y que no se ajustan a lo que a veces el sistema de protección quiere, y es lo que se ve con los niños mapuches, eh, los niños mapuches eh lo más probable es que tú veas a todas las niñas quemadas por los fogones, eh, que los niños más pequeños trabajen en las tierras, pero desde su cosmovisión ellos están haciendo un aporte a su comunidad, ellos, hay un tema ahí de, de autonomía, hay un tema de auto-concepto, de autoestima, de sentir que ellos trabajan, porque vivir en comunidades totalmente distinto a lo que nosotros conocemos, entonces viene un trabajador social de un servicio de protección y les dice saben que estas son las peores formas de trabajo infantil, nos vamos a llevar a los niños. O sea, te estás pasando un tema cultural y de una cosmovisión por alto completa, y eso pasa todos los días acá también con el pueblo mapuche y con distintas comunidades en donde al servicio le cuesta empatizar con eso.”

(Entrevista 3, 2020)

5.5 AUTOCRÍTICAS Y DISPOSICIÓN AL CAMBIO

AUTOCRÍTICAS Y DISPOSICIÓN AL CAMBIO DE LOS Y LAS TRABAJADORES/AS SOCIALES HACIA EL PROPIO EJERCICIO PROFESIONAL

Categoría: Autocríticas y disposición al cambio.	
Subcategoría	Citas
De los y las TS	Entrevista 1: “Yo ahí soy súper autocrítica en decir que somos, tal vez nosotros los

<p>hacia el propio ejercicio profesional.</p>	<p>trabajadores sociales, que no escribimos sobre esto, que no sistematizamos sobre las prácticas que tenemos, que no somos capaces de ir aportando a la teoría... de ir diciendo “este es mi trabajo con familias migrantes” o “esto hice yo, lo trabajé así, trabajé este enfoque desde esta manera, con la familia”</p> <p>“Estoy todo el día cuestionando, estoy todo el día... soy bien busquilla entonces estoy todo el día pensando en cómo poder ir mejorando y ser un aporte en el equipo, ser un aporte en lo teórico y en la práctica también”</p> <p>“Me di cuenta en que tal vez no manejo tanta información respecto a procesos migratorios y de ahí vuelvo a insistir en que cuando me di cuenta de eso, cuando choque y dije “oh creo que esto es algo que está débil en mi persona” o tomar un curso o busco información y leo, pregunto, busco...Porque, al final eso va a hacer que mis o mi proceso de intervención sea más válido”</p> <p>“Hacer el proceso de preguntarte por qué estás interviniendo y por qué estás interviniendo de esa forma, quizás lo estás haciendo mal, quizás no estás logrando el objetivo y no estás cumpliendo la necesidad de la familia que quizás necesita otro tipo de apoyo, que quizás necesita otro tipo de intervención que no es la que sale en el papel, sino que, otra forma... No hay que darle más vuelta o hay que trabajar cierto tema en más profundidad, entonces, yo, personalmente siempre me estoy cuestionando mis formas de intervenir y en ese proceso de buscar, de buscar información que me ayude a comprender las realidades, para después, bajar lo que me dicen que tengo que hacer... bajarlo a la realidad también po”</p> <p>“Yo creo que hay que siempre estar cuestionándose, siempre. No hay que dejar de cuestionarse el que estamos haciendo, por qué estamos haciendo y cómo lo estamos haciendo, si dejamos de hacer eso nos transformamos en simples reproductores de una política pública, en operadores... Simplemente: operadores y nosotros no somos simplemente operadores, cumplimos un rol. Desde ahí hay que pararse y decir “¿Sabes qué? Este es mi rol y sí yo soy la pepe grillo del grupo o equipo, lo voy a seguir siento, ¡pero! no siempre desde lo negativo, o sea, también hay que proponer cosas.”</p>
---	--

Entrevista 2: “Los haitianos no son como una familia cualquiera a tratar, para nosotros es mucho más extenso porque una equivocación a un idioma o algo que no entendimos nosotros, como yo te digo y les decía a todos, los chicos, los niños chiquititos, eh, dependen de nuestro informe y si nosotros decimos “no, hay que sacarlos del hogar y justificando tantas cosas que se justificaron en este caso por C., los niños se fueron del lado de los papás y se fueron directamente a un hogar del SENAME porque no había familia extensa, entonces un fallo o error de nosotros nos va a costar que este niño se vaya a SENAME”

“Más que analizar, yo diría que nosotros como profesionales estamos falentes en, por ejemplo... porque acá los haitianos llegan y hay cursos españoles po’, nosotros podríamos tener varios cursos sobre Haití, o de creole en este caso, para poder facilitar cierto el proceso que nosotros llevamos, yo más que analizar el proceso en el cual he podido estar presente con la familia haitiana, eh, yo creo que faltan factores o redes que puedan apoyarnos a nosotros como profesionales para poder trabajar mejor con las familias haitianas, más que el ver como persona ¿cierto? cómo llevé a cabo los casos, porque yo creo que hoy día nos falta muchísimo, muchísimo, estamos recién a un paso de poder trabajar con la gente haitiana y nos falta muchísimo por poder avanzar”

“Lo que sí me falta es poder profundizar en el idioma creole, me gustaría mucho tener un curso...”

“Como persona, como profesional y como persona, yo creo que siempre uno aprende, yo creo que hoy día si bien me tocó vivir lo más fuerte con la Wildiana, yo creo que todos los días voy aprendiendo algo nuevo con la gente haitiana, y no sólo con la gente haitiana, con la gente peruana, boliviana, de todos los países yo creo.”

“Pedir ayuda significa tiempo y las cosas se actúan ahora, yo soy de trabajar ahora ya, al tiro, las cosas se hacen ayer, no pasado ni pasado, entonces yo creo que eso ha sido si una autocrítica, yo creo que el no poder actuar de forma rápida ha sido un factor negativo a la hora de poder intervenir porque se ha cronificado, entonces hemos perdido familias haitianas por no actuar al tiro”

	Entrevista 3: “Tú puedes tener un bagaje teórico e intelectual súper importante frente al área de migración pero si no lo bajai a la intervención, no sirve mucho, uno tiene que pensar que finalmente los usuarios, ese famoso nombre, eh, la gente que uno tiene no tiene las mismas capacidades quizás analíticas o reflexivas o críticas que uno puede tener, porque incluso siendo que a mí me ha tocado atender a mamás trabajadoras sociales, ojo, en programas de protección, me ha tocado profesoras en programa de protección, que uno dice son personas que trabajan en infancia, ¿cómo están ahí?, en fin. Entonces, y yo creo que uno no tan solo se tienen que quedar con ese conocimiento, sino que uno tiene que ir implementando ciertas estrategias y haciéndolas tangibles, lúdicas”
--	--

En esta subcategoría aparecen temáticas muy relacionadas a lo que fueron los desafíos para el Trabajo social, pues son temáticas que suelen ir de la mano, de este modo vuelve a emerger la necesidad de sistematizar los procesos como una autocrítica, ya que es una actividad que no se realiza constantemente y supone un factor importante para la validación del ejercicio profesional y la creación de nuevos conocimientos disciplinarios

Por otro lado, aparece nuevamente la necesidad de buscar el conocimiento y auto-educarnos como un ejercicio interminable, de modo que así se van actualizando nuevas pautas y formas de intervenir, así también, es necesario situar el conocimientos a las propias realidades de los y las sujetos, pues se menciona que existen profesionales con el conocimiento suficiente, pero que este no se logra adaptar a las realidades locales y/o particulares

“Tú puedes tener un bagaje teórico e intelectual súper importante frente al área de migración pero si no lo bajai’ a la intervención, no sirve mucho, uno tiene que pensar que finalmente los usuarios, ese famoso nombre, eh, la gente que uno tiene no tiene las mismas capacidades quizás analíticas o reflexivas o críticas que uno puede tener, porque incluso siendo que a mí me ha tocado atender a mamás trabajadoras sociales, ojo, en programas de protección, me ha tocado profesoras en programa de protección, que uno dice son personas que trabajan en infancia, ¿cómo están ahí?, en fin. Entonces, y yo creo que unos no tan solo

se tienen que quedar con ese conocimiento, sino que uno tiene que ir implementando ciertas estrategias y haciéndolas tangibles, lúdicas” (Entrevista 3, 2020)

La escasez de medios comunicativos para hacer frente a la barrera idiomática es también una autocrítica que se hacen los y las profesionales, como se ha mencionado a lo largo de casi todas las categorías abordadas.

Finalmente, es posible evidenciar que los y las profesionales poseen una disposición al cambio que se basa en la noción de aprendizaje constante, en que cada contexto nuevo es un desafío para poner a prueba los propios conocimientos y la forma en que se está interviniendo, entendiendo que de su trabajo depende el bienestar de las familias.

“Como persona, como profesional y como persona, yo creo que siempre uno aprende, yo creo que hoy día si bien me tocó vivir lo más fuerte con la Wildiana, yo creo que todos los días voy aprendiendo algo nuevo con la gente haitiana, y no sólo con la gente haitiana, con la gente peruana, boliviana, de todos los países yo creo.” (Entrevista 2, 2020)

AUTOCRÍTICAS Y DISPOSICIÓN AL CAMBIO DE LOS Y LAS TRABAJADORES/AS SOCIALES HACIA LA INSTITUCIONALIDAD

Categoría: Autocríticas y disposición al cambio.	
Subcategoría	Citas
De los y las TS hacia la institucionalidad.	Entrevista 1: “Aún no hay ningún proceso desde la política pública llevado a la interculturalidad o esta diversidad. Hay multiculturalidad, como el respeto o pseudo respeto... pero...yo creo que ese es un proceso que ni siquiera hemos iniciado como sociedad. Yo siento que estamos alejados de esa realidad y de ser un país intercultural y de entender que hay diversidad, entender de que hay distintas culturas que hoy día se están mezclando, cruzando y que están ahí latente, que están en el

día a día y está muy alejado, si bien, en todas las orientaciones técnicas hay orientaciones interculturales de cómo uno debe mirar la interculturalidad... Yo siento que estamos alejado de ese proceso de verdad entender la cultura del otro, de respetar esa cultura”

“Yo me veo desesperanzado un poco porque las políticas públicas están, a veces, un poco alejadas de la realidad... de la realidad po’, entonces, muy arriba, cuesta mucho bajarlas... bajarlas.”

“Estamos llenos de capacitaciones, siempre como que hay mucha capacitación, pero yo creo que falta el conversar respecto al trabajo con migrante. Desde, tal vez, tener más especialistas... a alguien que pudiera ir aportando a los equipos de trabajo, yo creo que, claro, como decías tú, no es un tema que se converse, no es un tema que se hable dentro del equipo, entonces, desde ahí la falta de instaurar esas temáticas, la falta de poner en la mesa “Oye, pero ¿sabes qué? tenemos de las 100 familias que atendemos, el 50 son migrantes” y cómo hacemos para que podamos intervenir de la mejor manera y de la mejor forma y poder apoyar a estas familias también.”

“Como yo voy a ver a una familia migrante sí no tengo el tiempo para pensar cómo debo hacer o sí la sesión dura una hora y sabemos que necesitamos más de una hora para poder hablar estas cosas. Desde esa postura, obviamente está mal planteado el sistema, lo que importa es el producto y el producto son: informes para los programas de SENAME y que lamentablemente, hay que dar respuesta a eso, porque de lo contrario, te pasan una multa y la multa te la cobran aquí como profesional y te merma tu sueldo ¿cachay? y eso va a permear tu trabajo y lo más probable es que tu trabajo no sea de mejor calidad... y cuando estés sentado con la familia estás pensando en el otro niño que tení’ que atender en una hora más porque se te juntaron las familias, porque la familia no podía a otra hora... entonces, entre todo lo que está pasando ¿cómo puedes pensar en una intervención?”

“(...) ¿Cómo me doy el tiempo para trabajar con esa familia? ¿Para trabajar con ese niño? que llegó a un país distinto, con todo distinto ¿cómo lo hago? sí tengo que dar respuestas a otras cosas, hasta al equipo, a tu directora de programa... entonces, siento que la política pública ha fallado, no tenemos una ley que integre o garantice

los derechos de la niñez y de todas las niñas, de todos los niños, no solo de los niños chilenos, sino que, de todos.”

Entrevista 2: “Es una falencia de todas las redes, no sólo de SENAME, hay una falencia también del tribunal porque si nosotros trabajamos estos casos así judicializados, tribunal tampoco tiene un traductor, entonces para poder nosotros tener defensa de nuestros casos, tenemos que hacer la solicitud por vía SENAME pero desde la municipalidad porque todo pasa por SENAME”

“No me ha tocado ver de cerca un cambio, yo creo que mira, por ejemplo, yo siento que hoy día hay... la toma, la toma Violeta Parra, hay un, está como dividida a la mitad, la mitad es pura familia haitiana, y siento que hoy día no hay orientación de ellos, hoy día cuando yo voy a terreno por un caso ellos no tienen idea ni siquiera donde está la municipalidad, donde está ubicada, hoy día no hay una orientación desde las redes”

“Desde que pasó lo de la Wildiana -caso público- yo creo que duró, pucha, esto duró un año más menos y se mantuvo un año más yo creo, y ahí era como que mermó, o sea, ya no nos interesa, o sea... no sé si la palabra es no interesarles pero yo creo que como ya no es de connotación pública y nadie puede salir como lastimado hoy día, siento que las ayudas hoy día han mermado muchísimo, son sólo los programas que están activos trabajando con las familias que mantienen estas familias como activas, en el fondo, pero si no hay una necesidad de ayuda, nosotros desconocemos cuáles son sus precariedades en el fondo, pero las precariedades desde la que yo conozco hay muchísimas, lo que no ha sido sustentado después de lo que pasó con la Wildiana., no han habido mejoras, yo creo que aquí actúan en base a la connotación, si es connotado bien, sino es mirado como cualquier caso que nosotros tomamos, entonces yo creo que no han hecho mejoras, ni para fortalecer a las familias ni para ayudarlas.”

“Yo creo que a nivel país, sí porque en el fondo SENAME tampoco es de los que va a ir allá y va a ver la realidad de la gente, lo ve por nosotros, por nuestras estadísticas que subimos a SENAINFO y porque están incorporados, ¿pero los que

no están incorporados, los que no están visualizados porque no hay negligencia? ponte tú, entonces en ellos hay una precariedad enorme y no están visualizados por ningún programa ni por la municipalidad, y desde que no están visualizados desde esa área yo creo que nunca se van a ver porque no va a haber ningún agente interviniente ahí.”

Entrevista 3: “Yo creo que si bien hay temas que tienen que ser porque hay una convención, está la ley de maltrato habitual, está la ley de tribunales, está la ley de violencia intrafamiliar, lamentablemente no hay una ley de protección integral a la infancia, pero esas son las herramientas que nosotros utilizamos como programa de protección como para ir sosteniendo ¿no cierto? los procesos de los niños y resguardando su integridad física y emocional, eh, yo creo que a veces uno tiene que apelar al criterio, y eso es lo que hoy día el servicio no cuenta con los niños migrantes”

“Cómo tú desarraigas ciertas culturas, ciertas creencias, eh, en una persona que tiene que ver con algo como intrínseco, o sea, naciste bajo esa, esa situaciones, y viene un ente fiscalizador con otra visión, con otra cultura y te dice que lo que tú estás haciendo está mal, entonces yo creo que ese es el desafío que hoy día tiene el servicio, tiene que estudiar los casos desde la particularidad, eh, los niños no son usuarios, no son plazas, no son plazas convenidas, cada niño tiene una historia, cada adulto que cuida a ese niño también tiene una historia y carga con, con particularidades que yo creo que ni el tribunal de familia, incluso a veces nosotros como profesionales que trabajamos en terreno ni el servicio ha podido visualizar tal como es, y de ahí se cometen muchos errores, muy grandes, como este que yo te decía, o sea se envió un niño a una residencia cuando en estricto rigor él tenía la base proteccional cubierta, pero por una escala que está impuesta por el servicio que tenemos que utilizar y porque la tenemos que utilizar se fue a una residencia, y todos sabiendo en el programa que no debía hacer, todos decíamos esto no debería estar pasando, pero porque una herramienta le arrojó puntaje menos uno, ese niño terminó siendo súper vulnerado, o sea, su derecho a vivir en familia, y yo creo que esa es

como la gran crítica en realidad”

“Desde el servicio te piden muchos requisitos para entrar a la red SENAME, muchos, muchos, muchos, de verdad muchos, eh, especializaciones, cursos, diplomados, postítulos, eh sin fin de cosas, y ojalá todos tengan que ver con la temática de interculturalidad y género, eh, pero no existen los recursos para que los profesionales se instruyan en eso, entonces, finalmente, termina como siendo una autogestión de los equipos, termina siendo en auto-capacitaciones eh termina siendo igual un tema súper angustiante eh porque es complejo trabajar con tantos requerimientos en donde hay equipos que no cuentan con los conocimientos y no porque no quieran, sino porque no hay recursos para que nos vayamos profesionalizando ¿no es cierto?”

“Volviendo como al tema del ministerio de justicia, eh, yo creo que es fundamental que se alinean, el servicio con los tribunales de familia también, porque, yo creo que ese es el gran cambio en realidad pensándolo bien, porque pasa que nos encontramos con jueces, magistrados, yo no quiero que suene feo esto, muy viejos, eh, y donde muchos ellos están súper permeados por sus propios prejuicios y porque son abogados, no son trabajadores sociales, no son psicólogos, no saben cuáles son las realidades de los programas ambulatorios, no saben cuáles son las realidades de las familias migrantes, entonces yo creo que a los jueces tampoco les haría nada ven mal tomar algunos cursitos po’, eh, porque la área legal es súper distinta al área psicosocial po’, entonces por eso hay que hacer como desde la estructura yo creo, y trabajar desde un enfoque psico-socio-jurídico, en donde, eh, la interpretación de la ley en virtud ten interés superior del niño ¿no cierto?, eh, porque al final las leyes son interpretativas que hay un niño migrante eh súper desarraigado, entendiendo bien poco como funciona esta sociedad, en un sistema que quizás les está diciendo que sus padres o su adulto responsable no ha sabido llevar el rol de adulto protector, cuando en realidad en su sociedad así lo era. Entonces yo creo que el servicio, el tribunal, son súper castigadores, pero son súper castigadores porque se apegan a ciertos criterios a, a, no criterios, a ciertas premisas sin tener criterio, yo creo que eso es como el gran cambio que le falta al servicio y al ministerio de justicia, bueno,

es que yo creo que en realidad el gran cambio que le falta el servicio es cambiar al servicio”

Entrevista 4: “Yo creo que eso es como la cara visible de lo que pasa mucho en los programas, de que hay profesionales, y en este caso, desde el propio SENAME, no se entregan como los recursos para capacitar a los profesionales en casos de atención con niños extranjeros, (...) yo siento que es como un poco eso, eh, del tema de la poca capacitación y el poco, y la poca oferta programática que puede haber para los inmigrantes que no hablan precisamente la lengua, y el perfeccionamiento que tienen que hacer los profesionales de manera individual po’ porque muchas veces el estado no entrega ni siquiera un co-aporte por último para que uno se pueda perfeccionar quizá en aprender otro tipo de lengua.”

“Se hablaba bastante sobre el tema de la migración, principalmente sobre estas solicitudes de especialización en la lengua creole, eh, y también pasaba mucho con el tema discapacidad, o sea, sé que son dos temas completamente diferentes pero pasaba mucho porque no todos los profesionales también están capacitados para trabajar con el tema de discapacidad, eh, entonces como que no hay programas específicos, tampoco una oferta cien por ciento programática para un inmigrante en el caso de que no maneje el idioma, ahora los que manejan la lengua es otra situación en la cual se puede generar estrategias, se puede hacer el abordaje familiar, se pueden también romper un poco de creencias, eh, no sé, arraigadas, ¿cachai’? socioculturales, que ellos llevan ya internalizado”

“Debiese haber como un programa, un programa que pudiese abordar quizá con cada especialización, por ejemplo lo niños que yo tenía ecuatorianos eran bastante violentos, igual que los niños, eh... yo ahora sé mucho de los colombianos que hay mucho adolescente colombiano haciendo comisión de delito, entonces eso igual es una situación que ellos la tienen muy internalizada también dentro de su país, entonces, eh, es todo un engranaje que al fin y al cabo las líneas temáticas, porque al fin y al cabo nosotros vemos la protección de los derechos de los niños, eh, si bien tratamos de suplirla de alguna forma, ya vienen siendo vulnerados de alguna forma

por el sistema, entonces, eh, yo odio el sistema en verdad pero esta super mal, o sea tiene que ya, lo niños ingresados tienen que venir ya con una regularización en todos sus aspectos, o sea desde un RUT, desde la identidad también que ellos puedan tener porque muchas veces no se les otorga esa identidad y eso también es sumamente grave.”

“Siempre toda esa gestión tiene que ver con un traductor municipal o con la oficina de migrantes, pero siempre el trabajador social o el coordinador va a tener que gestionar en el caso de que no hay alguien que tenga la lengua, se tiene que gestionar de alguna u otra forma externa, que SENAME no aplica, eh, se tiene que hacer cargo, por ejemplo yo igual tenía un niño que era sordo y mucho, entonces había que aprender por lenguaje de señas, y tampoco te especifican por lenguaje de señas, entonces es todo, todo, y también en cierta medida arrastra a los inmigrantes.”

“Yo creo que debería haber como un equipo especializado para el abordaje con inmigrantes, el tema es que no sé, siendo súper realista, no da la cobertura, pero sí quizá desde SENAME que puedan ofrecer quizás a los trabajadores sociales que requieran esa especialización o que dentro de su proactividad puedan perfeccionarse y que lo hagan, o sea, que ofrezcan cursos y que sean también acorde al bolsillo del trabajador social, porque si bien no se gana mucho en estos programas, eh, los cursos tampoco son baratos, o sea para especializarte no son baratos, entonces por último, no sé, eh, quizá algún curso de creole, cachai’ o algo, algún curso de aprender idiomas, creole, incluso hasta mapudungun que eso también es súper importante, y que sean a precios accesibles, yo creo que eso igual va a ser súper fundamental.”

La política pública aún no considera el factor multicultural presente en la sociedad Chilena, pues se menciona que las bases y orientaciones técnicas lo abordan a través de sus enfoques transversales, sin embargo, están aún en un nivel macro, y en la realidad no existen acciones específicas para trabajar con la población migrante

“Aún no hay ningún proceso desde la política pública llevado a la interculturalidad o esta diversidad. Hay multiculturalidad, como el respeto o pseudo respeto... pero...yo creo que ese es un proceso que ni siquiera hemos iniciado como sociedad. Yo siento que estamos alejados de esa realidad y de ser

un país intercultural y de entender que hay diversidad, entender de que hay distintas culturas que hoy día se están mezclando, cruzando y que están ahí latente, que están en el día a día y está muy alejado, si bien, en todas las orientaciones técnicas hay orientaciones intercultural de cómo uno debe mirar la interculturalidad...Yo siento que estamos alejado de ese proceso de verdad entender la cultura del otro, de respetar esa cultura (...) Yo me veo desesperanzado un poco porque las políticas públicas están, a veces, un poco alejadas de la realidad... de la realidad po', entonces, muy arriba, cuesta mucho bajarlas... bajarlas.”(Entrevista 1, 2020)

“Cómo tú desarraigas ciertas culturas, ciertas creencias, eh, en una persona que tiene que ver con algo como intrínseco, o sea, naciste bajo esa, esa situaciones, y viene un ente fiscalizador con otra visión, con otra cultura y te dice que lo que tú estás haciendo está mal, entonces yo creo que ese es el desafío que hoy día tiene el servicio, tiene que estudiar los casos desde la particularidad, eh, los niños no son usuarios, no son plazas, no son plazas convenidas, cada niño tiene una historia, cada adulto que cuida a ese niño también tiene una historia y carga con, con particularidades que yo creo que ni el tribunal de familia, incluso a veces nosotros como profesionales que trabajamos en terreno ni el servicio ha podido visualizar tal como es, y de ahí se cometen muchos errores, muy grandes, como este que yo te decía, o sea se envió un niño a una residencia cuando en estricto rigor él tenía la base proteccional cubierta, pero por una escala que está impuesta por el servicio que tenemos que utilizar y porque la tenemos que utilizar se fue a una residencia, y todos sabiendo en el programa que no debía hacer, todos decíamos esto no debería estar pasando, pero porque una herramienta le arrojó puntaje menos uno, ese niño terminó siendo súper vulnerado, o sea, su derecho a vivir en familia, y yo creo que esa es como la gran crítica en realidad”
(Entrevista 3, 2020)

En este sentido, se habla de estudiar a las familias migrantes en su particularidad como una necesidad urgente, pues es debido a estos choques culturales que no han sabido ser

abordados, que se han cometido vulneraciones graves hacia los y las NNJ y sus familias, y al día de hoy se siguen cometiendo. Asimismo, se menciona que no existe un apoyo desde el Servicio hacia los profesionales, situación que se ha abordado casi en todas las categorías revisadas, pues parece ser una de las problemáticas mayores que viven los y las trabajadores/as, quien deben autogestionarse la especialización e ir adquiriendo conocimiento de manera autodidacta, ya que no existe ninguna facilidad o apoyo para llevar a cabo una mejora en aquello, y en las capacitaciones realizadas no se ha abordado aún en profundidad el tema migrante.

Por otro lado, la falta de un/a traductor/a que garantice una comunicación fluida con la población migrante o no-hispanoparlante es también una autocrítica unificada entre los/las entrevistados/as hacia la institución. Esta crítica se amplía más allá del Servicio Nacional de Menores, sino que se menciona como una crítica hacia toda institucionalidad, las cuales aún no resuelven el problema de la barrera idiomática, viendo dicha problemática como casos aislados y no como una realidad nacional la presencia de nuevos idiomas /lenguas en la sociedad chilena.

6. CONCLUSIONES

Para dar inicio a las conclusiones que surgen de la presente investigación, es preciso mencionar el objetivo que la guió, siendo este *«Analizar de qué manera los y las trabajadores/as sociales del área de protección de la red SENAME abordan la diversidad cultural en los casos de NNJ extranjeros vinculados a la red»*. Para dar respuesta a ello se presentarán a continuación las conclusiones recabadas de acuerdo a cada objetivo específico.

Identificar condiciones que favorecen o dificultan el desarrollo de un enfoque de diversidad cultural en el área de protección de la red SENAME.

El presente objetivo se dividirá en facilitadores y obstaculizadores, a fin de poder ordenar la información, partiendo así por los facilitadores, donde se puede concluir lo siguiente:

- La autoformación y proactividad que poseen algunos/as profesionales para con la intervención supone uno de los principales facilitadores a la hora de poder llevar a cabo un enfoque de diversidad cultural en la intervención, pues muchas veces no se cuenta con las condiciones o los conocimientos necesarios para intervenir desde la heterogeneidad, así, el/la Trabajador/a social ha debido optar por especializaciones desde un interés individual hacia el compromiso con la intervención.
- La praxis o experiencia adquirida en el ejercicio profesional aparece como un segundo facilitador, pues se menciona que el enfrentarse a casos de NNJ de origen extranjero va abriendo camino para ir mejorando día a día la forma en cómo posteriormente se interviene, esto adquiere mayor relevancia cuando se trata de casos de alta complejidad, de ahí la importancia de sistematizar las experiencias profesionales en una disciplina donde la praxis es primordial y que además no suele caracterizarse por la creación de teoría.

Este punto fue casi homogéneo entre los y las entrevistados/as, sin embargo implicó gran relevancia el discurso de la profesional que intervino en el caso emblemático de Joan Florvil y su hija Wildiana⁴ -posterior al conflicto sucedido en la comuna de Lo Prado-, pues ella menciona que el intervenir en casos complejos brinda herramientas para futuras intervenciones de menor complejidad.

“Yo creo que llegué a la papa misma, yo creo que viví todo el proceso más fuerte porque hoy día los procesos que yo he vivido con las familias han sido menor, entonces los he podido sobrellevar porque ya entiendo todo lo que son los pasos que hay que hacer para poder, no sé po’, eh, el tema migratorio ¿ya? si llegó por un paso ilegal hay que, no sé po’, hay que, primeramente... tiene que denunciarse automáticamente con la PDI. Yo creo que, como, trabajar con familias haitianas no creo que me, no me falta, yo creo que yo lo he podido abordar de manera segura” (Entrevista 2, 2020)

⁴ Nos referimos a la NNJ por su nombre real, pues fue un caso de connotación pública, sin embargo se aseguró el resguardo de toda aquella información personal de la niña que fue revelada durante la entrevista realizada a la profesional a cargo del caso, y en función del consentimiento firmado por ella.

- En tercer lugar, emerge un facilitador que puede categorizarse desde lo individual como lo institucional, nos referimos a los beneficios que aporta SENAME, pues se menciona que el o la NNJ visualizado por la red, si bien puede ser en muchos casos estigmatizado, en el caso de los y las NNJ migrantes adquieren importancia en tanto que el Servicio posee una serie de convenios y beneficios que aportan al NNJ migrante y su grupo familiar, haciéndose más expedita la regularización de su situación migratoria, así como también el acceso a derechos esenciales, como lo es el acceso a salud y educación. Ahora bien, estos beneficios suponen un facilitador personal / profesional en tanto que el o la trabajadora social conozca estos beneficios y haga uso de ellos, teniendo conocimientos actualizados de nuevas resoluciones en función de la intervención.
- Como cuarto facilitador aparece el uso de las llamadas “pillerías” o “resquicios legales” para proteger al NNJ migrante, pues entre profesionales de la red se es consciente que el mismo Servicio tiene falencias y no abarca la dimensión multicultural del migrante, siendo muchas veces los adultos responsables mal evaluados por tener pautas de crianza diferentes a las culturalmente aceptadas por la sociedad chilena, y donde no necesariamente constituyen vulneraciones graves, en este sentido, los y las profesionales han referido en diversas ocasiones tener que desplegar estrategias para posicionar de mejor manera a los y las adultos responsables de NNJ migrantes mientras se realizan trabajos socioeducativos e interventivos, a fin de evitar escenarios perjudiciales para el grupo familiar en materia de sentencias judiciales.
- Otro de los facilitadores mencionados de manera homogénea entre los y las entrevistados/as es el surgimiento de la figura del/a traductor/a, el cual aparece como una necesidad posterior al conflicto recientemente mencionado, siendo una contratación de carácter municipal, por lo que son las OPD’s quien hacen mayor uso del/a traductor/a, aun así las OCAS tienen acceso a ello previa solicitud al municipio del territorio local en que se encuentran. De igual modo, no es posible concluir que todos los municipios del país cuenten con la figura de traductor/a, así como tampoco

un/a traductor/a especializado en cada uno de los idiomas presentes en el territorio.

- Finalmente, se menciona que en Chile existe una cultura de derechos mucho más cristalizada que en otros países, situación que implica que NNJ que llegan a Chile podrían contar con una mayor protección y apoyo en su crianza y desarrollo, pues en los discursos se menciona que los mismos NNJ -algunos- han referido a los profesionales que en sus países no tenían tal protección como acá en Chile, normalizando así la violencia vivida. Ahora bien, tal hecho podría mencionarse tanto como un facilitador como un obstaculizador, sin embargo facilita la intervención en tanto que las familias se enfrentan a una cultura que le da mayor importancia a los derechos de los y las NNJ, por lo que deben necesariamente realizar un proceso de problematización en caso de encontrarse vulnerando los derechos de sus niños/as, y son no sólo los programas de la red los que propician dicha problematización, sino que las instituciones educacionales, de salud, la propia comunidad en donde se desenvuelve el grupo familiar, e incluso los mismos NNJ al observar a sus propios/as compañeros/as y/o amigos/as.

En cuanto a los obstaculizadores, es posible concluir lo siguiente:

- La barrera idiomática es el principal obstaculizador para el desarrollo de un enfoque intercultural, siendo este ámbito una problemática unificada entre los discursos de los y las entrevistados/as, a esto se le suma que existe un problema mayor donde no sólo no existe manejo de idiomas o traductores disponibles de manera permanente y expedita en idiomas como el creole o el inglés, sino que también existe una falencia en el manejo de otras lenguas propias de nuestro país, o incluso lenguaje de señas, las cuales son problemáticas aún más invisibilizadas. En este sentido, si algún/a profesional opta por aprender algún idioma, lo hace por motivación únicamente personal, ya que no existe lineamientos desde el Servicio que posibiliten dicha especialización o que requieran de manera obligatoria algún profesional con dichas competencias en cada uno de los programas.

- El segundo obstaculizador mencionado es el desconocimiento de algunos profesionales respecto a toda la oferta existente en relación a beneficios y/o convenios entre SENAME y los distintos organismos nacionales para apoyar a los y las NNJ migrantes y sus grupos familiares, pudiendo algunas veces no llevar a cabo algunas acciones que pudieran ser beneficiosas para la intervención por mero desconocimiento profesional.
- A nivel institucional se menciona también como obstaculizador la descoordinación entre instituciones, pues en algunos programas se exige el uso de instrumentos diagnósticos específicos, que si bien pueden ser útiles para una familia promedio, no contemplan la variable multicultural y/o migrante, siendo esta la causa de muchas vulneraciones de derechos, así se explicita a continuación:

“Los trabajadores sociales ocupamos la escala de evaluación de habilidades parentales o de protección, la NCFAS, ¿ya?, que es una escala que está hecha en California, una herramienta... a mí en lo personal no me gusta, porque es una herramienta que evalúa muchos ámbitos ¿ya?, es bastante larga, pero esta escala está hecha y está diseñada para una sociedad norteamericana, entonces muchos de los criterios no se ajustan a la realidad que nosotros tenemos acá en Chile, entonces de alguna manera yo no la puedo aplicar entera, sino que yo voy aplicando ciertas áreas de este NCFAS, y es un poco lo mismo que pasa con la gente migrante acá ¿ya?, entonces no se po’, un caso migrante haitiano, eh, era un hermano mayor de edad, se trataba de su hermano más pequeño, como alrededor de dieciséis años, llegan acá... ellos en Haití dormían en el suelo, en la tierra, entonces ellos acá en condiciones laborales encuentran una pieza, la arriendan, pero tenían una pura cama, y en esa cama dormía los dos hermanos más la pareja de un hermano de ellos, y no tenían más red acá en Chile, entonces para la escala de NCFAS, eso no puede ocurrir, y el niño terminó en residencia, pero culturalmente ellos en relación a lo

que viven en su país, las condiciones habitacionales eran mejor, entonces ellos no podían entender porque estando acá, teniendo una casa, no estando durmiendo en el suelo, teniendo trabajo, el niño yendo al colegio, se tenía que ir a una residencia, cuando las condiciones en su país eran mucho más paupérrimas. (Entrevista 3, 2020)

- La familia migrante, generalmente es una familia multiproblemática, situación que se presenta como un obstaculizador a la hora de realizar intervenciones integrales, pues muchas veces pueden ingresar bajo causales contemplativas de vulneración de derechos, sin embargo es primordial también regularizar su situación migratoria, hechos que supone pasar a segundo plano las causales de ingreso y desplegar estrategias jurídico-administrativas primeramente y comenzar a jerarquizar las problemáticas.
- Existen también obstaculizadores a nivel cultural, uno de ellos es la normalización de la violencia que poseen algunas familias migrantes, ahora bien, entendiendo que en una cultura existen diversas realidades y no se puede generalizar, en el discurso de los y las entrevistados/as, se menciona que en muchas de las familias que llegan a Chile, desde los países con mayor presencia local, existen pautas de crianza donde la violencia es un medio válido, siendo éstas, pautas de crianza transgeneracionales, que los adultos han adquirido desde sus propias infancias y replicado en sus procesos de crianza. A esto se suma el choque cultural que han significado esas pautas de crianza para la sociedad chilena, lo cual ha sido evidente, pues han aumentado los ingresos de NNJ vía demanda espontánea desde los propios vecinos y/o personas cercanas al círculo familiar de dichos casos, quienes han demandado apoyo para las familias por considerar que se están vulnerando los derechos de los y las NNJ. Ahora bien, se menciona también que muchas de esas demandas espontáneas suelen ser perfil de vulneración de derechos pero no bajo la gravedad en la que ingresan, pues la sociedad chilena aún no se adapta a las pautas relacionales que tiene la familia migrante, donde quizá sí existe vulneración, pero por privación sociocultural o desconocimiento, así se evidencia a continuación:

“Ellos por ejemplo normalizaban mucho el tema de, de, de, de las conductas que ellos tenían como no sé, ¿cómo te lo puedo explicar? eh... porque ahí habían otros dos niños más pequeñitos, entonces ellos, no sé po’, dejarlos llorar ahí un rato, dejarlos con los mocos para ellos era normal y no había una... su cultura es muy, muy, muy distinta a la nuestra, por tanto ellos hablan fuerte, lo que a los oídos de los vecinos juran que los están maltratando ¿ya?, y eso nos costó muchichísimo, hasta el día de hoy nos va a seguir costando, que la gente entienda que su cultura no es la misma que la nuestra, que si bien hay vulneración dentro de la familia de Haití, no es como llega a OPD, porque llega siempre por una vulneración grave por maltrato, por negligencia de la madre ¿cierto? y lo ven muy grave, cuando tú llegas al terreno, cuando tú llegas a generar el proceso diagnóstico te das cuenta que no es así ¿ya?”
(Entrevista 2, 2020)

En este sentido, se comienzan a generar incipientes procesos de «*aculturación*» (Albert: 2006), donde las pautas de crianza traídas por la población migrante son puestas en cuestionamientos, más allá de ser o no constitutivas de vulneración, sobreponiendo las pautas propias. Así también, procesos de «*culturalización de la violencia*» tanto de parte de las instituciones como desde la sociedad civil, pues se piensa que hay migrantes que poseen pautas de crianza violentas de manera innata a su cultura (Galaz, Pavés, Álvarez y Hedrera, 2019).

- Finalmente, se habla sobre el riesgo de una sobre-empatía profesional como un obstaculizador en la intervención, pues muchas veces el o la profesional busca empatizar con la familia migrante, interviniendo desde parámetros jerárquicos y donde este mismo choque cultural, mencionado anteriormente, juega un rol importante al tener que intervenir a poblaciones migrantes, específicamente porque son quienes poseen pautas de crianza que no contemplan el buen trato hacia el NNJ, debiendo realizar una socio-educación especialmente enfocada en población migrante, hecho que puede provocar una sobre-exposición o sobre-empatía en ellos, asumiendo que por ser migrantes se les discrimina.

“Yo en un tiempo hice charlas, hace años atrás, hice charlas en un consultorio, gratis, porque una colega también trabajadora social me lo pidió, me dijo “oye tú que cachai harto de protección porque no vienes a hacer charlas a un Cesfam con población migrante”, (...) era, porque en ese entonces, tiene que haber sido como hace unos tres años atrás más o menos, estaban llegando muchos, y sus patrones de crianza está súper normalizado el golpe, pero es porque aquí hace treinta años atrás estaba súper normalizado también el golpe po’, y es porque la sociedad haitiana está como atrasada más o menos como en treinta años... eh, ¿y cómo tú adelantai a toda esa gente?, o sea, eh, ideológicamente, como por así decirlo, ¿cómo la socio-educai’ treinta años más?, ¿cómo los haces pensar que un estilo de crianza que de manera generacional está mal?, entonces ahí viene el cuestionamiento po’, ah, ustedes me están trayendo acá a esta charla a una sala que hay puros haitianos porque creen que lo hacemos mal porque somos haitianos, ¿cachai?, y hay una línea tan delgada, que yo le digo la sobre empatía o la revictimización, también, cuando uno es tan empático, tan empático con esa otra persona, que también pierde del sentido, entonces te dicen, ah, es que usted es muy amable conmigo, porque yo soy haitiana o porque soy colombiana, y en realidad yo soy pobre y como yo no entiendo nada, entonces es súper compleja la situación, es como encontrar el equilibrio, y eso se hace a través del vínculo, el famoso vínculo, y yo creo que no va a desaparecer nunca del vocabulario de las áreas sociales, el famoso vínculo” (Entrevistada 3, 2020)

Identificar posibles acciones institucionales que se han debido hacer para mejorar la atención de NNJ extranjeros en el área de protección de la red SENAME.

En este objetivo, es relevante mencionar que en la temática de infancia migrante se puede hablar de una doble vulnerabilidad de los y las NNJ, tanto por su condiciones de migrantes, como desde el enfoque de infancia, a raíz de ello, los estados han debido realizar acciones que aseguren los derechos de los NNJ emanados desde la Convención Internacional de los

Derechos del Niño, tales como el derecho a la educación en sus artículos 28 al 31, el derecho a la salud en sus artículos 23, 24 y 39 y la protección ante expresiones de violencia en que se puedan ver envueltos, en sus artículos 19, 26, 32, 34, 35 y 36, entre otros, y son derechos que muchas veces se ven vulnerados para la población migrante común, he ahí la doble vulneración desde su categoría de NNJ y la categoría de migrantes, a propósito desde una mirada interseccional. (Crenshaw, 1991)

A continuación, los aspectos principales del marco legal en materia de políticas públicas hacia la población migrante que ha debido utilizar SENAME:

1. **Resolución Exenta N° 10654:** Convenio de colaboración entre el Ministerio del Interior y SENAME: 28 de diciembre de 2009.
 2. **Circular N° 4 de la Dirección Nacional de SENAME:** Informa la política y procedimientos sobre la Gestión de casos de niños, niñas y adolescentes vulnerados en sus derechos, extranjeros o chilenos que se encuentren en el exterior o deban ser reunificados con familiares en el extranjero: 02 de marzo del 2018.
 3. **ORD. A14 N° 3229 del Ministerio de Salud:** Atención en salud de población migrante en riesgo social y situación de permanencia no regular: 11 de junio de 2008.
 4. **ORD N° 02/ 000894 de la Subsecretaría de Educación:** Actualiza instrucciones sobre el ingreso, permanencia y ejercicio de los derechos de estudiantes migrantes en los establecimientos educacionales que cuentan con reconocimiento oficial: 07 de noviembre de 2016.
- A esto, se suma que el Servicio ha debido adoptar también nuevos enfoques transversales en las bases técnicas que orientan cada programa, incluyendo, por ejemplo, el enfoque de interculturalidad, así como también agregando a la plataforma SenaInfo paramétricas relacionadas a su categorización de origen migrante.
 - Finalmente, a nivel individual / profesional existen también acciones realizadas, sin embargo, estas son muy específicas de cada entrevistado/a, pues responden a la proactividad e iniciativa de los propios profesionales, destacando la especialización en ámbitos idiomáticos, renovando las baterías de intervención con material

pertinente para utilizar con familias migrantes, actualizando los conocimientos teóricos y resoluciones jurídicas en materia de migración, etcétera.

Comprender los nuevos desafíos que ha significado en el ejercicio profesional la reciente ola migrante en la atención a NNJ extranjeros por parte de los/as trabajadores/as sociales del área de protección de la red SENAME.

- A nivel individual y/o profesional surge como desafío principal, la necesidad de perfeccionamiento y especialización permanente, pues las sociedades son cambiantes y las formaciones de Trabajo Social no suelen incluir todos los grandes temas de especialización, siendo la infancia migrante una temática relativamente reciente para el Trabajo Social en Chile. Asimismo, es un desafío el comenzar a sistematizar las experiencias vividas dentro de la intervención con dicha población para poder ir generando nuevo conocimiento y no seguir actuando desde la espontaneidad.
- Otro desafío importante que se plantea entre los y las entrevistadas en la necesidad imperiosa de cuestionarse el rol del Trabajador/a Social en la infancia migrante, pues nos encontramos en una disciplina que trabaja en el terreno, directamente con la población migrante, así como también en espacios de gestión y discusión de políticas públicas, pudiendo incidir de manera positiva en ello. En este sentido, dicho cuestionamiento al rol profesional implica también un desafío importante al pensar el ejercicio disciplinar desde una acción política de transformación social y no de reproducción del status quo y la política pública existente, siguiendo bajo los objetivos de «*reconceptualización del Trabajo Social*». En referencia a lo anterior, surgió el concepto de «*metaprofesionalidad*», como una acción necesaria de reflexión constante en función de cómo poder mejorar la intervención profesional.

Analizar la disposición al cambio y autocrítica que tienen los y las Trabajadores/as Sociales del área de protección de la red SENAME, respecto al compromiso que supone el trabajo con la diversidad cultural emergente en nuestro país.

En este objetivo aparecen dos grandes temas, lo relativo a la autocrítica desde los y las profesionales hacia su propio ejercicio profesional, y las críticas de los y las entrevistados/as hacia la institucionalidad que los rige, asimismo, las temáticas abordadas en las autocríticas suelen ser similares en lo relativo a los desafíos profesionales abordados en el objetivo anterior, advertido aquello, se presentan a continuación las conclusiones respecto a ambas temáticas del presente objetivo.

- Como principal autocrítica entre los profesionales surge la falta de sistematización y creación de conocimiento desde los Trabajadores y Trabajadoras Sociales, el cual afecta también en el compromiso profesional hacia la intervención desde un enfoque de diversidad cultural, pues, sin sistematizaciones se sigue interviniendo de manera improvisada y no planificada. Así también, la falta de especialización, pues se menciona en reiteradas ocasiones la necesidad de auto-educación y formación teórica constante, y cómo esta falencia afecta en la intervención cotidiana con NNJ migrantes, sin embargo, la especialización dentro de los y las profesionales en ámbitos de migración es bastante escasa.
- Es posible concluir también dentro de los discursos de los y las profesionales que poseen una disposición al cambio que se basa en la noción de aprendizaje constante, en que cada contexto nuevo es un desafío para poner a prueba los propios conocimientos y la forma en que se está interviniendo, entendiendo que de su trabajo depende el bienestar de las familias.
- Respecto a las críticas hacia la institucionalidad, se menciona que la política pública aún no ha sido capaz de abordar la diversidad cultural presente en la sociedad Chilena, pues si bien se han realizado cambios en las orientaciones técnicas de cada programa, no existen muchas acciones específicas desde el Servicio para la población migrante, siendo la barrera idiomática un ámbito decidor para evaluar el compromiso e interés de las instituciones nacionales hacia la población migrante, y en específico hacia la infancia.

- Finalmente, surge como una autocrítica importante el hecho de que muchas vulneraciones a NNJ y sus grupos familiares han surgido dentro de instituciones que debieran proteger la infancia, y no vulnerarlas, en este sentido, se propone estudiar la diversidad de infancia desde sus particularidades, pues al adoptar parámetros de evaluación homogéneos sólo aporta a seguir replicando las vulneraciones, finalizando con la siguiente cita, la cual evidencia los graves errores que se están cometiendo al no adoptar un enfoque de diversidad cultural.

“Cómo tú desarraigas ciertas culturas, ciertas creencias, eh, en una persona que tiene que ver con algo como intrínseco, o sea, naciste bajo esa, esa situaciones, y viene un ente fiscalizador con otra visión, con otra cultura y te dice que lo que tú estás haciendo está mal, entonces yo creo que ese es el desafío que hoy día tiene el servicio, tiene que estudiar los casos desde la particularidad, eh, los niños no son usuarios, no son plazas, no son plazas convenidas, cada niño tiene una historia, cada adulto que cuida a ese niño también tiene una historia y carga con, con particularidades que yo creo que ni el Tribunal de familia, incluso a veces nosotros como profesionales que trabajamos en terreno, ni el servicio ha podido visualizar tal como es, y de ahí se cometen muchos errores, muy grandes, como este que yo te decía, o sea se envió un niño a una residencia cuando en estricto rigor él tenía la base proteccional cubierta, pero por una escala que está impuesta por el servicio que tenemos que utilizar y porque la tenemos que utilizar se fue a una residencia, y todos sabiendo en el programa que no debía hacer, todos decíamos esto no debería estar pasando, pero porque una herramienta le arrojó puntaje menos uno, ese niño terminó siendo súper vulnerado, o sea, su derecho a vivir en familia, y yo creo que esa es como la gran crítica en realidad” (Entrevista 3, 2020)

6.1 HALLAZGOS

Dentro de los hallazgos que permitió explorar la presente investigación, es preciso mencionar y dar cuenta que el caso que motivó la elección del tema de investigación fue el hecho de vulneración ejercido por la red SENAME en el caso de la NNJ Wildiana y su madre Joan Florvil, fue un caso que incidió también en gran medida en los profesionales e instituciones respectivas, de esta manera, muchas de las acciones realizadas para mejorar la atención a NNJ de origen migrante y sus grupos familiares son posterior a dicho caso, pudiendo marcar un antes y un después en materia de infancia migrante. Así lo fue por ejemplo la contratación de un/a traductor/a en los municipios locales, intentando de alguna manera hacer frente a la barrera idiomática que existe aún con la población haitiana, una población que presenta actualmente la tercera mayoría dentro de la migración en Chile.

Siguiendo con el caso emblemático de Wildiana, es posible advertir con los relatos de los y las entrevistados/as, que posterior a aquel acontecimiento, la población haitiana en particular adquirió un rechazo a la imagen de SENAME, pues se entiende que la comunidad haitiana posee una gran valoración hacia las autoridades e instituciones de manera cultural, y al suceder aquel fatídico hecho, vieron traicionada la confianza hacia autoridades encargadas de proteger a la población, como lo fueron carabineros, guardias de seguridad y profesionales de la red SENAME, donde actualmente las familias haitianas refieren temor hacia programas dependientes de SENAME e instituciones relacionadas.

Por otro lado, SENAME, sin duda alguna, se presenta hace algunos años como una institución blanco de críticas debido a diversas negligencias, casos que han terminado con NNJ separados de su familia de origen sin ser ésta la mejor alternativa, e incluso fallecimientos, ya sea de NNJ bajo la protección del Estado de Chile, como de sus grupos familiares. Algunas de estas críticas ya fueron abordadas anteriormente, así como también el contexto social de manifestaciones a nivel nacional que cristalizó aún más el movimiento social por la reestructuración hacia la política de infancia en Chile, sin embargo, hacemos referencia a esto para mencionar que existe una falencia estructural que no garantiza los derechos de ninguna población vulnerable, así, no sólo SENAME tiene deudas con los migrantes, sino que el Servicio es una institución más dentro de un país que no toma en cuenta el factor migrante ni se compromete con la protección de la infancia, esto a pesar de

haber mencionado durante la investigación que la sociedad chilena tiene mucho más presente el enfoque de derechos de la infancia que otros países, aun así, eso no se ha cristalizado en la política pública, basta con mirar las páginas web de los principales organismos públicos para dar cuenta de que no existe acceso a información traducida al creole o en lengua mapudungun, por poner algunos ejemplos.

6.2 APORTES AL TRABAJO SOCIAL

*«No se trata ya de interpretar el mundo,
sino de transformarlo» (Marx, 1847)*

Respecto a la pertinencia de la presente investigación para la disciplina, es posible mencionar que desde el trabajo de campo, con las entrevistas realizadas hacia los y las profesionales, se permitió reflexionar en torno al ejercicio profesional que están llevando a cabo respecto a la protección de la infancia migrante, pues muchos refirieron no haber reflexionado o problematizado previamente en torno a ello.

Ahora bien, el presente estudio se posiciona desde un paradigma crítico, buscando subvertir el orden actual de la sociedad, en este sentido, se espera que esta investigación pueda ser de ayuda a los y las profesionales que trabajan día a día en la protección de NNJ migrantes, pudiendo de esta manera hacer una pausa para reflexionar en torno a su ejercicio profesional y las intervenciones que están llevando a cabo con dicha población, entendiendo que en el rol de aquellos profesionales puede estar el destino de muchas familias y NNJ, asimismo, entender que la familia migrante carga con múltiples discriminaciones y vulneraciones, no sólo desde la sociedad civil, sino que también desde las mismas instituciones de protección, y de ello depende que aquellas familias no continúen en el ciclo de vulneración sistemática que las lleve a decepcionarse del sistema, como ya nos encontramos con el promedio de la población chilena. Por otro lado, mientras las mismas instituciones no garantizan la protección y respeto hacia nuevas culturas, la sociedad civil va a continuar ejerciendo discriminaciones.

Para finalizar, resulta relevante mencionar que actualmente nos encontramos en un escenario de protesta social y crisis de las instituciones, pues la población está exigiendo una transformación en función de garantizar la protección de la infancia –entre muchas otras demandas sociales– por tanto, si estamos anhelando una transformación en este contexto de despertar social, qué mejor que partir generando cambios desde nuestra propia disciplina, aquella disciplina que se encuentra día a día en terreno, palpando las problemáticas sociales.

7. BIBLIOGRAFÍA

- Albert, M. (2006). Aculturación y competencia intercultural. Presupuestos teóricos y modelos empíricos. España: Publicaciones Universidad de Alicante
- Alvarez-Gayou, J (2003) Cómo hacer investigación cualitativa. Fundamentos y metodología. Editorial Paidós Mexicana S.A. DF, México.
- Aninat, Isabel y Vergara, Rodrigo (Ed.). (2019) Inmigración en Chile. Una mirada multidimensional. Santiago de Chile: Fondo de Cultura Económica
- Araya, N., & Cantero-Sánchez, M. (2019). "Chile enseña la miseria" Joane florvil: La violencia interseccional tiene nombre. *Nomadias. Feminista*, (28), 129-147. Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/2419750492?accountid=8171>
- Baeza, E. (2015). “Trabajo racializado. Una reflexión a partir de datos de población indígena y testimonios de la migración y residencia mapuche”, en *Revista Meridional*, núm. 4, Chile: Meridional.
- Baumann, Zygmunt. (1999). *Turistas y Vagabundos*. Recuperado de: http://www.pasa.cl/wp-content/uploads/2011/08/Turistas_y_Vagabundos_Baumann_Zygmunt.pdf
- Berger, Peter. Luckmann, Thomas. (2001) *La construcción social de la realidad.*, Buenos Aires, Argentina: Amorrortu editores.
- Bogdan, H. y Taylor, S. (1987) *Introducción a los Métodos Cualitativos de Investigación*. Barcelona, España: Editorial Paidós.

- Bonilla-Castro, Elssy. Rodríguez, Penélope. (1997) Más allá del dilema de los métodos. Colombia: Grupo Editorial Norma.
- Carreño, Alejandra. (11 de octubre de 2017) Beloved es mía: ‘abandono de menores’ y criminalización de maternidades en el Chile multicultural. El Mostrador. Recuperado de: <https://www.elmostrador.cl/noticias/opinion/2017/10/11/beloved-es-mia-abandono-de-menores-y-criminalizacion-de-maternidades-en-el-chile-multicultural/>
- Crenshaw, Kimberly. (1991) Mapping the Margins: Intersectionality, Identity Politics, and Violence against Women of Color. Stanford Law Review, v. 43, n. 6, p. 1241-129
- Contreras-Salinas, Sylvia, Bambague-Ruiz, Cristina, & Barrera-Ruiz, Yolima. (2019). Saberes que configuran trayectorias migratorias: narraciones de mujeres colombianas migrantes en Chile. Convergencia, 26(79), 004. <https://dx.doi.org/10.29101/crcs.v0i79.9496>
- Correa, J. (2016). La inmigración como “problema” o el resurgir de la raza. Racismo general, racismo cotidiano y su papel en la conformación de la nación. En Racismo en Chile: La piel como marca de inmigración. Santiago, Chile: Editorial Universitaria.
- Decreto Ley N° 1094. Diario Oficial de la República de Chile. Santiago, Chile, 19 de julio de 1975.
- DEM. (2020). Minuta refugio en Chile. Recuperado el 13/05/2020 de: https://www.extranjeria.gob.cl/media/2020/03/Minuta_Refugio.pdf Consultado
- DEM. (2020). Estadísticas migratorias Recuperado el 13/05/2020 de: <https://www.extranjeria.gob.cl/estadisticas-migratorias/>
- Fanon, Frantz. (2009). Piel negra. Máscaras blancas. Madrid, España: Ediciones Akal.
- Fernández Labbé, J. Díaz Allendes, V., A. T. & Cortínez O’Ryan, V. (2020). Mujeres colombianas en Chile: Discursos y experiencia migratoria desde la interseccionalidad. Revista Colombiana De Sociología, 43(1) doi:<http://dx.doi.org/10.15446/rcs.v43n1.79075>
- Fonseca Carrillo, Miguel; Fonseca Carrillo, Zarelli (2004). Trabajo Social y migraciones intralatinoamericanas en Chile. XVIII Seminario Latinoamericano de

Escuelas de Trabajo Social; San José, Costa Rica. De:
<http://www.ts.ucr.ac.cr/binarios/congresos/reg/slets/slets-018-023.pdf>

- Galaz, Caterine; Pavés, Iskra; Alvarez, Catalina & Luciana Hedrera (2019). Polivictimización y agencia de niños y niñas migrantes en Chile desde una mirada interseccional. *Athenea Digital*, 19(2), e2447.
<https://doi.org/10.5565/rev/athenea.2447>
- Gamboa, Ronny (2011). El papel de la teoría crítica en la investigación educativa y cualitativa. *Revista Electrónica Diálogos Educativos*, 11 (21), p. 48-64.
- Garcés, Mario. (2015). *El despertar de la sociedad*. Santiago, Chile: LOM Ediciones.
- García Canclini, N. (2000). Industrias culturales y globalización: procesos de desarrollo e integración en América Latina. *Estudios Internacionales*, 33(129), p. 90-111. doi:10.5354/0719-3769.2011.14982
- Guba, E. y Lincoln, Y. (2000) Paradigmas en competencia en la investigación cualitativa en *Por los rincones: antología de métodos cualitativos en la investigación social*. Cuba: El Colegio de Sonora.
- Hernández, Roberto. Fernández, Carlos. Baptista, María del Pilar. (2014) *Metodología de la Investigación*. D.F., México: Interamericana Editores.
- Illanes, M. (2006) *Cuerpo y sangre de la política. La construcción histórica de las Visitadoras Sociales (1887 - 1940)*. Santiago, Chile. LOM Ediciones.
- INE. (2018). Características sociodemográficas de la inmigración internacional en Chile, CENSO 2017. Recuperado el 13/05/2020 de:
<http://www.censo2017.cl/descargas/inmigracion/181126-sintesis.pdf>
- INE y DEM. (2020). Estimación de personas extranjeras residentes en Chile al 31 de diciembre del 2019. Recuperado el 13/05/2020 de:
<https://www.extranjeria.gob.cl/media/2020/03/Presentaci%C3%B3n-Extranjeros-Residentes-en-Chile-31-Diciembre-2019.pdf>
- León, A. M. (2007). Inmigrantes colombianos en España. Experiencia parental e inmigración. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*, 5(1).
<http://biblioteca.clacso.edu.ar/Colombia/alianza-cinde-umz/20131029071338/art.AmparoMicolta.pdf>

- Magliano, María José. (2015). Interseccionalidad y migraciones: potencialidades y desafíos. *Revista Estudios Feministas*, 23(3), 691-712. <https://doi.org/10.1590/0104-026X2015v23n3p691>
- Maldonado, C., Marambio, N., Fuentealba, P., & Urbina, V. (2019). Gabriela Blas: La maternidad en la interculturalidad. *Nomadías*, (27), 209 - 234. doi:10.5354/0719-0905.2019.54382
- Malik Liévano, Beatriz y Ballesteros Velázquez, Belén. (2015). La construcción del conocimiento desde el enfoque intercultural. *Diálogo andino*, (47), 15-25. <https://dx.doi.org/10.4067/S0719-26812015000200003>
- Martínez Pizarro, J. (1990). Dinámica de la población de Chile: Notas sobre el proceso de redistribución espacial. Recuperado de: https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/9228/S9000001_es.pdf;jsessionid=ACE0EFA81DF5E5F0C44D29D905F5A2C1?sequence=1
- Matsumura, A. (2019). «Los niños aquí van solos al colegio». Maternidad en las encrucijadas de la migración de peruanas en Aichi, Japón. *Anthropologica Del Departamento De Ciencias Sociales*, 37(43), 85-106. <https://doi.org/10.18800/anthropologica.201902.004>
- Medina, Adriana. (2009) Repensar los derechos de los migrantes desde abajo : Una aproximación a la relación entre migración y derechos a partir del traslado entre sistemas de derecho. Recuperado de: <http://www.digitaliapublishing.com.uchile.idm.oclc.org/a/14787>
- Mella Polanco, Marcelo, & Berrios Silva, Camila. (2013). Gobernabilidad, democratización y conflictividad social en Chile: escenarios posibles para un nuevo equilibrio. *Polis (Santiago)*, 12(35), 429-458. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-65682013000200019>
- Micolta León, A. (2005). Teorías y conceptos asociados al estudio de las migraciones internacionales. *Trabajo Social*, 0(7), 59-76. Recuperado de <https://revistas.unal.edu.co/index.php/tsocial/article/view/8476>
- Micolta León, A. (2007). Inmigrantes colombianos en España. Experiencia parental e inmigración. *RLCSNJ*, 5(1). Consultado de

<http://revistaumanizales.cinde.org.co/rlicsnj/index.php/Revista-Latinoamericana/article/view/292>

- Moscoso, M. F. (2015). Amor y control: notas etnográficas sobre migración, crianza y generación. *Revista De Antropología Social*, 24, 245-270. https://doi.org/10.5209/rev_RASO.2015.v24.50655
- OIM. (2019). Glossary on migration, IML Series No. 34. Recuperado el 13/05/2020 de: https://publications.iom.int/system/files/pdf/iml_34_glossary.pdf
- Ortí, A. (1986). La apertura y el enfoque cualitativo o estructural: la entrevista abierta o semidirecta y la discusión de grupo. En Manuel García Ferrando, Jesús Ibáñez y Francisco Alvira (Comp.). “El análisis de la realidad social. Métodos y técnicas de investigación”. Madrid: Alianza Editorial.
- Parsons, T. (1999) *El Sistema Social*. Madrid, España. Alianza Editorial.
- Pavés, I. (2018). Violencias contra la infancia migrante en Santiago de Chile: Resistencias, agencia y actores. *Migraciones Internacionales*. 9. 155-184. <http://dx.doi.org/10.17428/rmi.v9i35.423>
- Pinochet, N. (2017). El SENAME: Crónica de una crisis. Una mirada psicoanalítica sobre el sujeto de Derecho y la institución de protección de la infancia/The SENAME: Chronicle of a crisis. A psychoanalytic approach to the subject of Law and the institution of child protection. *Castalia - Revista De Psicología De La Academia*, (28), pp. 54-68. <https://doi.org/10.25074/07198051.4.596>
- Pourtois, JP. Y Desmet, H. (1992) *Epistemología e Instrumentación en Ciencias Humanas*. España: Herder.
- Quijano, A. (2000). Colonialidad del poder, eurocentrismo y América Latina. En E. Lander (Comp.). *La colonialidad del saber: eurocentrismo y ciencias sociales. Perspectivas Latinoamericanas*. Buenos Aires: CLACSO. Recuperado de <http://bibliotecavirtual.clacso.org.ar/clacso/sur-sur/20100708034410/lander.pdf>
- Redfield, Robert. Linton, Ralph y Herskovits, Melville J. (1936). Memorandum for the Study of Acculturation. *American Anthropologist*, 38(1), 149–152.

- Riedemann, Andrea, & Stefoni, Carolina. (2015). Sobre el racismo, su negación, y las consecuencias para una educación anti-racista en la enseñanza secundaria chilena. Polis (Santiago), 14(42), 191-216. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-65682015000300010>
- Rodríguez, Gregorio. Gil, Javier y García, Eduardo. (1996) Metodología de la investigación cualitativa. Granada, España: Editorial Aljibe.
- SENAME. (2019) Anuario Estadístico 2018. Recuperado el 13/05/2020 de: <https://www.sename.cl/wsename/Anuario-Estad%C3%ADstico-2018.doc>
- SENAME. (2020) Informe SENAME periodo 2019. Santiago, Chile. Recuperado el 13/05/2020 de: <https://www.digitalmed.cl/sename/informe-anual-2019/proteccion.html>
- SENAME (Sin fecha) Atención de niños, niñas y adolescentes migrantes en la red de programas de protección de derechos e infractores de ley. Unidad de Relaciones Internacionales y Coop. SENAME. Santiago, Chile. Recuperado el 01-03-2021 de: <http://nuestravozacolors.org/wp-content/uploads/2020/02/CEPIA-4-chile-Presentaci%C3%B3n-URRII-MSS.pdf>
- SENAME. (Sin fecha) ¿Cuál es el objetivo del área de protección?. Santiago, Chile. Recuperado el 13/06/2020 de: <https://www.sename.cl/web/index.php/objetivo-departamento-proteccion/>
- SENAME. (Sin fecha) Misión y Objetivos. Santiago, Chile. Recuperado el 13/06/2020 de: <https://www.sename.cl/web/index.php/mision-objetivos/>
- Stefoni, Carolina. (2003) Inmigración peruana en Chile: una oportunidad a la integración. Santiago, Chile: Editorial Universitaria.
- Stefoni, Carolina. (2009) Migración, género y servicio doméstico. Mujeres Peruanas en Chile En: Trabajo doméstico: un largo camino hacia el trabajo decente. OIT. 2009. Santiago, Chile.
- Stefoni, Carolina. (2011). Ley y política migratoria en Chile. La ambivalencia en la comprensión del migrante. En La construcción social del sujeto migrante en América Latina. Prácticas, representaciones y categorías, B. Feldman-Bianco, L. Rivera

Sánchez, C. Stefoni, M. I. Villa Martínez (Comps.), pp. 79-109. CLACSO — FLACSO - Universidad Alberto Hurtado, Santiago de Chile.

- Stefoni, Carolina. Stang, Fernanda. & Riedemann, Andrea. (2016). Educación e interculturalidad en Chile: Un marco para el análisis. *Estudios internacionales* (Santiago), 48(185), 153-182. <https://dx.doi.org/10.5354/0719-3769.2016.44534>
- Tijoux, María Emilia. (2013) Las escuelas de la inmigración en la ciudad de Santiago: Elementos para una educación contra el racismo. *Polis* (Santiago), 12(35), 287-307. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-65682013000200013>
- Tijoux, María Emilia. (2016) *Racismo en Chile. La piel como marca de la inmigración*. Santiago, Chile: Editorial Universitaria.

8. ANEXOS

8.1 TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTA

Si bien se muestra las citas de cada una de las entrevistas de manera ordenada según categorías en las matrices de análisis en el punto 5 de análisis de la información, a continuación se presenta la transcripción completa de una de las entrevistas realizadas, a fin de otorgarle validez a la presente investigación.

ENTREVISTA 1

A: Te comentaba en la carta de consentimiento que en realidad se está resguardando la privacidad y todo eso en caso de que tú des algún nombre o tu mismo nombre, o cualquier cosa, entonces la idea es transcribirlo como borrando los nombres claramente. Así que bueno, eso, ¿alguna duda o cualquier cosa?... ¿Empezamos?

B: No, nada, sí démosle nomas.

A: Ya

B: Cuéntame si se me escucha bajo para poder cerrar las ventanas. Acá igual hay harto ruido.

A: No, se escucha bien.

B: Para que la grabación te quede bien

A: No, se escucha súper bien, ningún problema

B: Ya, bacán

A: Ya mira, esta es la primera entrevista así que quizá pueda salir no muy bien, pero bueno, la entrevista, como te mencionaba, tiene que ver cómo con el rol profesional de los trabajadores sociales en el área de protección de SENAME, por eso estaba PPF, PRM, PIE... Además estaba OPD porque si bien no es un programa ambulatorios en sí de la red SENAME porque igual tiene colaboración con el municipio, pero igual lo

incluimos porque está como... aborda la primera atención de NNA. Entonces por eso lo incluimos igual, pero son programas ambulatorios de SENAME y la idea es que podamos ver el rol del trabajador social ahí dentro de esa área, específicamente en los niños migrantes y sus familias. Así que para partir quieres quizás presentarte, comentar como cuál ha sido tu experiencia con niños migrantes, ¿cierto?

B: Ya, mira, te cuento, mi nombre es B, soy Trabajadora social, salí de la Academia de Humanismo Cristiano, eh... así que desde ahí obviamente con la expertiz, que me he dedicado o que he profundizado también en el trabajo con niños, eso, ¿ya? En todos los programas que he trabajado... Trabajé en un PPF durante un tiempo como educadora familiar, pero igual hacía todo lo que tiene que ver con el proceso de intervención con niños, ¿ya?, como que mi función ahí era específicamente era el trabajo con, con los niños, ¿ya?, no el trabajo con los papás. En algún momento igual tuve que hacer trabajo con los papás porque se fue la dupla, el recambio de profesionales que es un problema que tiene la gran mayoría de todos los programas de SENAME, eh, que es muy alto el recambio de profesionales, entonces se cortan mucho los procesos de intervención. Yo cuando llegué al PPF tenía familias que ya habían pasado por 4 profesionales antes que yo, y eso obviamente es un problema desde la mirada... desde la intervención, desde cómo se interviene con los grupos familiares. Eh... posterior a ello trabajé en OPD haciendo de despeje, era gestora territorial pero además era el apoyo al 24 horas, y en el apoyo al 24 horas trabajé con familias migrantes haciendo el despeje, eh, para ver si existían o no vulneraciones de derechos. Ya, eh, y eso ha sido, bueno, hoy día estoy trabajando en la oficina local de la niñez en un proyecto piloto que está en 12 comunas de Santiago, o sea en 12 comunas de Chile, ¿ya? es un proyecto que sale de la subsecretaría de la niñez a fin de fortalecer la, eh, la participación de los niños y también la atención a las familias, y ahí ha sido súper complejo... Quizá esto no es parte de la Red SENAME, no, es un programa aparte de la subsecretaría, pero han tenido... Yo soy gestora territorial, yo trabajo en el área comunitaria hoy día, y trabajo con familias migrantes desde el área comunitaria, eh, incluso ayer hice un taller donde había varias familias migrantes en, como... hice un taller de crianza en tiempos de pandemia, entonces ahí se veían varias familias migrantes, y niños también, obviamente, pero me he dado cuenta que siempre ha sido un problema partiendo como desde la brecha idiomática, como que ahí hay varias complicaciones, sobre todo con los migrantes haitianos, y eso ha sido por lo menos lo que he

visto hoy día en el trabajo, lo que hacen los compañeros y compañeras en el, en la oficina local de niñez.

A. Ya, y en tu trabajo con migrantes ¿cuáles han sido como los facilitadores o lo que crees que ha posibilitado dentro de tu trabajo, ya sea personal o trabajo como institucional, que haya facilitado el trabajo con niños y personas migrantes?

B: Eh... tiene que ver mucho con... si bien en las orientaciones técnicas hablan de interculturalidad, hablan de estos procesos, de poder dar paso a la interculturalidad, no hay muchas herramientas respecto al trabajo específico con migrantes, ¿ya?, el trabajo que yo por lo menos realicé mucho con migrantes en PPF fue, primero, acercarlos a las redes de apoyo desde los lineamientos, hablando desde específicamente los lineamientos más técnicos, eh... acercarlos a las redes de apoyo, a todas las prestaciones que podrían acceder, y el trabajo con migración, con los proceso de... con este aparato de migración, ¿ya? ahí era complejo. Facilitadores yo creo que tiene que ver mucho con uno como profesional, la verdad, eh... esto de aprender, de uno estar en constante aprendizaje porque las instituciones no te capacitan en esa área, o yo por lo menos no tuve ninguna capacitación que me dijera cómo trabajar con personas... no, con niños... no, aquí yo tenía una pauta de trabajo, sobre todo en el PPF, tenía pautas de trabajo, entrevistas que se aplicaban a todos por igual, eh, y obviamente son distintas las culturas, yo creo que acá está el choque cultural en el momento de la intervención, o como uno observa la realidad es como complejo, yo creo que ahí hay una complejidad desde el momento en que uno va a intervenir a las pautas, cuando uno interviene en las pautas, en las rutinas familiares, en la crianza, porque una persona que llega desde Perú o llega desde otro... trae otras formas de crianza, otras formas de trabajar, otras formas de pensar la vida, de hacer la vida, entonces acá en Chile hay pautas que regulan, pasa mucho con las familias haitianas, y me pasó en el PPF específicamente con una familia haitiana que naturalizaba la violencia hacia el niño y entonces nosotros les explicábamos: es que esto aquí en Chile no es natural, se da, sí, hay violencia, hay vulneración de derechos, pero acá en Chile hay ciertas reglas, ciertos límites que rigen y que no está permitido y está como sancionado el que usted le pegue a su niño como una forma de criar. Entonces, yo creo que desde facilitadores tiene que ver mucho con el aprendizaje de uno y con el... con el roce que tiene uno como profesional al momento de intervenir porque las instituciones al final lo

que hacen es entregarte una orientación técnica, es decirte: mire, ustedes pueden hacer esto pero ustedes véanlo como lo hacen. Entonces desde ahí, desde ese sentido yo creo que no entregan o no posibilitan mucho el trabajo con, específico, con niños migrantes, ¿ya? y bueno igual va a depender mucho de la familia, yo como trabajo en el PPF, depende mucho de cuánto tiempo lleva la familia acá en Chile, cuánto tiempo está acá, porque entienden mejor como es la dinámica, cómo funcionan las leyes, cómo funcionan los organismos, las mismas instituciones. Entonces, eh, eso como desde... el facilitador yo creo que tiene que ver mucho con la autonomía del profesional, cuanto uno le pone al trabajo, a la intervención misma... el darse cuenta de cuáles son las pautas, el darse cuenta de cuáles son las necesidades, bueno, la gran mayoría de las familias están con índices de pobreza o vulnerabilidad altos, o sea vemos que son familias muy empobrecidas y multiproblemática, donde hay mucho problema de violencia, como que me ha tocado ver, y en OPD también, en OPD también me tocó ver mucho la violencia que se ejercía, ¿ya?, y la violencia hacia la mujer, a mí me impresiona ver a la... a los migrantes peruanos, eh... el grado de violencia intrafamiliar que existe, hay mucha violencia intrafamiliar, me llegaron, digamos, muchos casos de familias peruanas con violencia y con familias haitianas que eran como los problemas o el problema mayor, y obviamente los niños eran testigos de violencia intrafamiliar.

Ahí en los facilitadores yo también podría decir que habrían varios instrumentos que ayudan al trabajo con los niños, ¿ya?, instrumentos que están como estandarizados, entre comillas, instrumentos que te entregan y que uno puede ir ocupando con los niños y puede ir adecuando, eso.

A: ¿Instrumentos para diagnósticos o de intervención?

B: Hay instrumentos de diagnóstico e instrumentos de intervención

A: Ya.

B: Instrumentos de diagnóstico desde los más básicos como los genogramas, el ecomapa, el ecomapa para niños, eh... e instrumentos de intervención... bueno, cuando son niños muy chicos, o sea, yo atendía muchos niños pequeños en el PPF porque casi siempre son niños más chiquititos los que van a los PPF, como que se da que los niños entre... los recién nacidos

o gestantes hasta los 10 - 12 años van al PPF, es como, ese es como el rango etario, después como que los envían a los PIE, o también ese era mi criterio personal a cuando yo intervenía o cuando hacía derivaciones en OPD... y esos también podrían ser los criterios que uno ocupa como profesional al momento de intervenir, esos criterios así como de saber qué es una familia migrante, de entender sus culturas, de poder entender el porqué, el por qué pasan estas cosas, por qué llegan a un momento crítico, por qué llegan a la crisis o por qué están en constante crisis, y tiene que ver con muchos factores también, entonces ahí el criterio de uno para ir adaptando ciertos instrumentos o ciertas evaluaciones. Como que hoy día está muy de moda ocupar el NCFAS, pero quizás el NCFAS muestra una plana de las familias, pero no está en el NCFAS, no hay cómo evaluar el tema de la interculturalidad, de la integración, no, no existe, no hay instrumentos que midan eso, sólo hay instrumentos de medición dado a que si la familia tiene redes de apoyo, si la familia cuenta con redes.

A: Ya, súper. Y como obstaculizadores tú nombraste recién como el tema del choque cultural en las pautas de crianza ¿podrías abordar un poquito más eso? o cómo los migrantes, sus familias, los niños, se tomaban o enfrentaban eso cuando ustedes tenían que enfrentarlos.

B: Sí, yo ahí... como que habían tres partes: Una tiene que ver obviamente con lo cultural, con el enfrentarse a una institucionalidad, cuando yo llegaba desde la OPD y les decía “vengo desde esta institución que pertenece a esta institución, a SENAME” obviamente hay un estigma, hay una nube negra que tenemos todos los profesionales que trabajamos en SENAME en el cual me van a quitar al niño, yo no he hecho nada... Entonces les chocaban mucho porque al final no entendían o costaba mucho que ellos entendieran que habían conductas que... sí, bien dicho, conductas que acá en Chile no estaban permitidas, yo me acuerdo haber estado una vez en una reunión en un colegio donde nos comentaba mucho, o nos preguntaban si era posible hacerles talleres a las familias migrantes respecto a la legislación de Chile respecto a temas de maltrato, de violencia intrafamiliar, porque las familias desconocían... las familias desconocen esta institucionalidad que protege a los NNA, bueno, que pseudo protege, pero que lo intenta, o habemos profesionales que lo intentamos mucho, ¿ya?, entonces desde ahí hay una dificultad en entender y en que las familias, sobre todo los adultos porque los niños llegan a un programa, ellos van a jugar, cuando son más

chicos ellos pueden entender... yo me acuerdo de una pequeña que ella lograba entender por qué están ahí pero tenía 4 años y me decía “mi mamá me pega, si efectivamente mi mamá me pega” y yo le decía “ya y ¿cuándo pasan estas situaciones?” y ahí conversamos a través del juego, mucha terapia a través del juego con niños, entonces los niños lograban entender por qué estaban en el programa, lograban decir “ya, pero eso también pasaba en otros lados” así como ya, pero tal vez... yo me acuerdo que esa niña había llegado a Chile hace poco tiempo, no tenía mucho tiempo de vivir acá en Chile, entonces la niña como que me hacía entender de que ella en el otro país también le pasaba esto y como que nadie les decía nada, como que estaba súper naturalizado, entonces que alguien venga y les diga: sabes qué, esto acá no se permite, es una vulneración, estás pasando a llevar los derechos.

El tema de los derechos del niño también era complejo el poder trabajarlo con las familias migrantes porque era algo que, o no los conocían, o decían no es que eso da lo mismo porque yo soy la mamá, yo soy el papá, ¿ya? Me acuerdo de una vez que un pequeño, él era haitiano eso sí, y ahí la brecha idiomática con los haitianos yo creo que es un obstáculo gigante, gigantísimo, porque cuesta mucho la comunicación, cuesta mucho el poder establecer que ellos entiendan lo que uno les quiere decir, finalmente, entonces desde ahí se hace muy compleja la intervención con las familias haitianas si es que no tienen un manejo del lenguaje más amplio, ahí podría como, volviendo un poco atrás... facilitadores, en algunas instituciones existe un traductor, ¿ya?, yo en OPD ocupaba un traductor cuando me tocaban familias haitianas que se los pedía al departamento de sociales, que ellos tenían algunos traductores y que nos podían ayudar a nosotros, y yo creo que eso es un excelente facilitador, ya que nos permitía llegar a las familias y que ellos entendieran el contexto, que entendieran lo que estaba pasando, comprender por qué estaban ahí sentados y porque nosotros los citábamos y porque estábamos hablando de aquello y porque estábamos hablando de su hijo, ¿ya?. Volviendo al tema de los obstaculizadores, la brecha idiomática en... me acuerdo que eso te estaba contando, es que soy súper dispersa y por eso te pedía un punteo... Entonces me acuerdo de que un niño una vez nos decía, me decía en una entrevista diagnóstica “ay, tantas preguntas que me hace” y yo le dije “sí, porque necesito conocerte, necesito saber de ti para poder después en conjunto ver lo que podemos hacer, como podemos ayudar a tu grupo familiar”... y el niño se rompe en llanto, era un chico peruano que tenía 16 años y va y me dice “es que a mí en Perú nadie me preguntaba estas cosas, allá en Perú yo podía pasar

horas en la calle sin comer, sin ver a nadie, porque claro, mi mamá se vino y yo me vine después, me abandonaron, me dejaron allá con una tía que me castigaba, que me pegaba, que a veces no me alimentaba, entonces que usted me pregunte cómo estoy o cuales son las cosas que a mí me gustan... como que a él le emocionó que en ese proceso yo le fuese preguntando esas cosas, y obviamente ahí fuimos empezando a recordar su propia historia. El trabajo con las familias y con los niños haitianos, quizá no con los niños haitianos, con los niños migrantes, el poder reconstruir su propia historia, como ellos llegan acá, y conocen un mundo nuevo porque para ellos es un mundo nuevo, es otra cultura, otra forma de vivir y es algo totalmente distinto, este chiquillo me decía eh... me decía B ya después de un tiempo cuando generamos el vínculo para poder hacer el trabajo, "B me siento extraño" como que generamos un muy buen vínculo con él y decía que a veces se sentía extraño en este país, como que sentía que a veces no estaba bien adaptado, como que habían cosas que no estaban bien pero el igual, bueno él era el soporte de su mamá, en ese momento su mamá no estaba en condiciones de cuidar a sus dos hijos y él se hacía cargo, estaba obviamente muy parentalizado entonces se hacía cargo de su hermana más pequeña y a veces de su mamá, entonces era un cabro que necesitaba mucha contención emocional, y a mí lo que más me llama la atención es que el me repetía muchas veces que esto no pasaba en su país de origen, como que a él nadie lo pescaba y el construir esa historia, como él estaba hoy día , como él se desenvuelve en un país totalmente distinto, una cultura totalmente distinta, el programa igual le favoreció en eso, en ir construyendo y valorar lo que estaba pasando hoy en Chile, en sus propios procesos internos... Otra dificultad tiene que ver con cómo es la falta de apoyo desde las instituciones, si bien en OPD existía como el facilitador, el traductor, ¿ya?, acá en el PPF eso no existía, entonces era muy difícil, sobre todo con las familias donde había brecha idiomática, el poder intervenir, el poder generar el proceso de intervención, ¿ya?, como en la OPD no hay proceso de intervención, es un proceso más de diagnóstico, uno hace informes a tribunales y la verdad uno despeja y dice sí, hay vulneración o no, no hay. Siento que ahí ellos nos facilitaron el poder hacer eso pero acá en el PPF no existía, no existía como un facilitador que pudiera generar la conversación para hacer procesos de intervención, y había mucho también rechazó, yo pude percibir en varias ocasiones que las familias no querían vivir el proceso, no querían estar en ese proceso de intervención, familias migrantes que había que hacer mucho reencuadre constantemente, este reencuadre de decir "mire estamos aquí

por esta situación, pasa esto, es por aquello que vamos a tener que trabajar pautas de crianza”, “pero si yo cuido bien a mi hijo” ,muchas veces me decían, y yo “ya, pero hay veces que usted se sobrepasa o que llegamos a los golpes, entonces necesitamos”.. Ya y ahí como que era así como ya, bueno, ok. Pero había mucha resistencia también por parte de la familia al ingresar, bueno yo creo que como estamos hablando de migrantes hay resistencia, pero en general en algunas familias en estos procesos, y sobre todo con esta nube negra de SENAME.

A: Eso mismo te iba a preguntar, que en realidad la resistencia yo creo que está como entre todo niño migrante, niño chileno, de toda familia como que hay resistencia pero como que hay alguna diferencia en los casos de migrantes o...

B: Pero creo que si hay más resistencia dado al desconocimiento, dado al que no, no se conoce esta institucionalidad, el para qué está esta institucionalidad cachay como que al final he... llegan ahí porque pueden llegar. No sé a veces la familia dice estoy acá y llegué ¿no sé por qué? entonces llegan al programa en este caso el PPF y tenías que explicar constantemente. Decían “pero no esto pasó hace tanto tiempo, ¿por qué de nuevo?, volver a hablar de esto, que yo tengo otras cosas”. Me pasaba con una familia colombiana, con una chica que la estaba pasando muy muy mal (Oy, como que me acordé y me dio angustia) eh era una familia colombiana donde había violencia intrafamiliar donde no había problematización por parte de los padres, eh la niña estaba expuesta a violencia, eh fue violentada en donde la resignificación de eso o el proceso no se pudo dar, no se pudo dar porque los padres se resistían a la intervención. Porque yo aunque fuera una vez, ella va y me dice... yo iba al colegio, yo me daba el trabajo de ir al colegio a verla porque la mamá no iba a la intervención porque ellos decían que no, que ellos trabajaban que ellos no tenían tiempo entonces yo les dije “ya yo voy a ir” como a mí me tocaba el trabajo con los niños yo decía “ok, yo voy a ir a ver a sus hijos al colegio”. Cuando ingresan a estos programas ellos me firman de que uno puede ir a intervenir en otros espacios, entonces ella m... ya si vaya a verla. Una vez fui nos sentamos en una sala y el colegio abiertamente me facilitaba el espacio para yo poder intervenir y conversar, y a parte no era como más que no podía trabajar temáticas y costaba mucho con esta familia el poder trabajar ciertas temáticas de prevención específicamente sobre todo con la adolescente, porque estábamos en el espacio escolar, ella iba a tener que en algún momento volver a entrar, entonces si había alguna situación compleja tal vez el

tiempo de la duración de la intervención no iba a poder hacer contener esta situación, ella va y me dice “eh sabe que señorita eh mi padrastro efectivamente a mi si me pega pero yo no quiero que sepa porque no quiero tener problemas, yo voy a cumplir mi mayoría de edad y yo me voy a ir de la casa, me da pena que queden mis hermanos pero...” bueno y ahí me decía “usted sabe que nosotros las mujeres estamos, mi mamá a mí me está criando pa’ tener hijos no para estudiar, no para ser una profesional entonces yo como que ahí obviamente era una adolescente muy confundida de lo que estaba pasando” de cuál era su situación también pero recibían mucha violencia y era muy violenta lo que pasaba en su casa lo que pasaba en su familia, entonces ahí yo una vez tuvimos que ir a pedir a tribunales que se revisara la medida de protección que se ampliara la medida de protección hacia sus hermanos más pequeños y los papás, el papá, el padrastro en este caso no entendía, no quería no, él era así, eran las normas y si había que pegarle a la mamá, había que pegarle y la niña se metía entremedio y eran situaciones que obviamente iban afectando pero que bajo su cultura, bajo sus formas de ver estaban bien, ellos tenían súper normalizada la violencia, él tenía muy normalizada la violencia hacia, hacia la mamá y hacia la niña y varias veces le pegó, entonces como que esta normalización este proceso de, de decir oye sabís que como que no problematizan, no problematizan el que existen vulneraciones de derechos que acá en Chile hay eh, hay normas que hay que cumplir, que no están permitidos. Vuelvo y como que insisto en que la cultura, en que las formas de vivir, quizás en otros países obviamente está naturalizado, tal vez porque esta niña me decía “es que a mí me están criando pa’ tener hijos no me están criando para ser un profesional, no me están criando entonces el colegio da lo mismo, le da lo mismo a mi mamá el colegio, yo vengo porque o si no a mi mamá la van a retar de nuevo, otra vez y vamos a caer en otro programa”, entonces como que para ellos igual era complejo que hubiese un programa que estuviera encima mirándolos y para él, para el padre también, era súper difícil que estuviera yo llamándolos todas las semanas preguntándoles ¿cómo estaban? que necesitaba que vinieran al programa que nosotros le pagábamos el auto para, porque eran varios niños la verdad... estaba eran 5 niños y algunos más chiquititos, entonces “que yo no me puedo mover con todos”, ya entonces nosotros le pagamos la locomoción para que usted venga por que la idea era hacer el proceso de intervención que al final nunca se pudo llevar a cabo, al final la revisión de medidas fue que esta familia se cambiara a otro PPF con otros profesionales cachay y que ellos intervinieran,

entonces ahí es sumamente, yo siento que es sumamente complejo eh cuando la familia, cuando llega la familia o llegan los niños a Chile y está toda esta normativa y que a ellos los golpea de cara, y obviamente para los niños el estar en este país también a veces... como que ahora que me empecé a acordar más propiamente tal de las conversaciones con los niños era que acá también habían más oportunidades de poder estudiar, habían más oportunidades de poder salir adelante, de esta concepción de, de que Chile era como un oasis porque habían muchas más oportunidades para ellos que en sus propios países. Entonces acá los niños como que yo, sobre todo con los adolescentes, yo atendí como a ocho o nueve adolescentes que eran migrantes me comentaban eso, que llegaban a Chile había otra realidad, pero había una realidad de oportunidades para ellos, el poder estudiar porque la chiquilla me decía “yo allá en Colombia lo más probable es que no estaría estudiando, estaría cuidando a mis hermanos, a todos mis hermanos más pequeños” entonces desde ahí bueno ella tenía aparte de vivir violencia intrafamiliar y de ella ser maltratada físicamente y psicológicamente ella estaba parentalizada, yo varias veces fui a su casa y la vi con la guagua, con el otro aquí, barriendo y pero esa ella como que pensaba que esa podía ser su vida pero en Chile hay otra realidad también para los niños, para los niños migrantes, hay otra realidad que quizá no se da en sus países, entonces también lo veían como una oportunidad. Una oportunidad de poder crecer, de poder buscar otras cosas. Y, otra cosa que, que creía que era como importante con los niños migrantes, tenía que ver con que acá podían recibir distintos apoyo, distintas formas de apoyo, o sea que en colegio, no sé, habían psicólogos o trabajadores sociales que los ayudaban, eh, programas como tal vez los PPF que, que obviamente no ingresan por una buena causa, o sea algo pasó, porque por algo están ahí en este proceso, pero también habían, como que ellos también veían en eso algo positivo, yo creo que eso también es como rescatable en la intervención directa con los niños, en la conversa directa con ellos, de qué también a ellos les estaba pasando, y en eso yo creo que, que no habían tantos obstaculizadores, porque insisto ahí, como en el tino del profesional, en el... en lo que hace uno, cómo uno se vincula, porque los procesos de intervención, sobre todo en los programas ambulatorios tienen que ver mucho con la vinculación, en cómo los profesionales generan este proceso de vincularse con el otro, entonces desde ahí, eh... si no hay un buen proceso de vinculación, todo se va a transformar en un obstaculizador, sobre todo con familias que rechazan o no quieren la intervención propiamente tal.

A: Ya. Y a nivel institucional, ¿Cómo consideras tú que se aborda la dimensión multicultural en la política pública en infancia, como desde SENAME, por ejemplo?

B: Ay, estamos a años luz. Yo siento que no, que aún no hay ningún proceso desde la política pública llevado a la interculturalidad o esta diversidad. Hay multiculturalidad, como el respeto o pseudo respeto... pero...yo creo que ese es un proceso que ni siquiera hemos iniciado como sociedad. Yo siento que estamos alejados de esa realidad y de ser un país intercultural y de entender que hay diversidad, entender de que hay distintas culturas que hoy día se están mezclando, cruzando y que están ahí latente, que están en el día a día y está muy alejado, si bien, en todas las orientaciones técnicas hay orientaciones intercultural de cómo uno debe mirar la interculturalidad...Yo siento que estamos alejado de ese proceso de, de verdad entender la cultura del otro, de respetar esa cultura, de - sí, yo creo que todavía no, desde las políticas públicas y en la misma intervención... si el profesional no es capaz de acoger ese enfoque, de hacerlo propio y decir “sí, esta es mi parada respecto a la interculturalidad” no, no se da - Es fome, porque el otro día estábamos haciendo un trabajo sobre interculturalidad con los niños del consejo consultivo y ellos decían que hay mucha discriminación aún para los niños y niñas migrantes o para los niños de otras culturas.. ellos hablaban de la mapuche, de los pueblos originarios en este caso, pero, hablaban de que no hay interculturalidad y que estamos, un poco, a años luz de entrar en este proceso de entender la diversidad que existe hoy en día y el poder intervenir, el poder - cómo te digo - no sé, en las orientaciones técnicas sale “ya, el enfoque de hecho, el enfoque de género, el enfoque intercultural” cómo que te muestran muchos enfoques... así como “Usted debe intervenir así” y la política pública te habla también de eso, así como “usted... Estos son los enfoques que nosotros trabajamos y usted debiese empaparse de ello e intervenir” El profesional ve cómo lo hace... en cómo el profesional va a tomar esos enfoque y va a hacerlos parte de su proceso de intervención y de ahí, cómo lo ejecuta. Pero desde... yo me veo desesperanzado un poco, porque, las políticas públicas están, a veces, un poco alejadas de la realidad... de la realidad po’, entonces, muy arriba, cuesta mucho bajarlas... bajarlas.

Es como un anhelo yo creo, más que nada, el que se llegue a intervenir desde ese enfoque... esperando que todos los profesionales nuevos podamos llegar a las instituciones, más que

nada, y decir “¿Sabes qué? es importante que miremos el enfoque, este enfoque y que trabajemos desde ahí y que trabajemos con esta diversidad”

A: Y bueno, entiendo quizás que desde SENAME, de las políticas públicas, no hay mucho, pero a nivel institucional de no sé po, cuando tú estuviste en PPF, en las reuniones de equipo... ¿Con los compañeros se hablaba de algo de “no sé, tenemos que hacer esta acción para trabajar o hubo alguna acción para trabajar el tema migrante?”

B: Em... no. Yo no recuerdo alguna instancia en el poder hablarlo, no, más que nada era como... eh, era este tema así como del encuadre constante, cómo de estar encuadrando constantemente a la familia, porque, cómo que ahí era como lo más complejo, cómo que la familia entendiera el porqué está en este proceso - en el proceso de intervención - entonces, no se hablaba, la verdad, en el equipo o no había una discusión en el equipo respecto al trabajo con las familias o con niños migrantes, no, no había cómo esa discusión entre los profesionales. Había discusiones más de toma de decisiones respecto a cómo aplicar ciertos instrumentos o qué terapia... Más relacionada con la temática, cómo ¿Por qué el niño llegó? ¿Por qué el niño está ahí? Entonces, sí el niño llegó por bullying o llegó porque hubo violencia intrafamiliar se trabajaba mucho más respecto a esas temáticas en las reuniones “Ya, tenemos a una familia - podía ser chilena, migrante... pero con éste conflicto - cómo lo podemos ir solucionando, por qué, ya no me está dando, no sé, el terapia” más que centrado en la interculturalidad. Por eso digo que quizás no hay un enfoque tan transversal, no está tan transversalizado el enfoque.

A: O sea, es más conversado lo difícil que es trabajar con familias migrantes por su resistencia, más que, cómo podemos cambiar hacia poder trabajar en algo mejor para ellos.

B: Claro, sí, además, con cómo poder llevar a cabo bien la intervención.

A: Ya.

B: Cómo en la búsqueda constante de estrategias para que la familias adhieran al programa, para que la familia iniciaran el proceso y que el proceso se pudiera llevar a cabo, porque, lo complejo de trabajar, era que había... que estaba tribunales entre medio y que uno,

lamentablemente, coercitivamente, llegaba a decirles “¿Sabe qué? si usted no ingresa al programa o no pone de su parte , definitivamente, yo voy a tener que llamar a tribunales” y ahí como que había, obviamente, miedo, porque... yo digo, hay miedo de parte de toda la familia, no solo migrante, a tribunales y a esta institución que es SENAME, entonces, desde ahí, era más complejo...era, es más difícil también el trabajo que se pueda dar con las familias y con los niños.

A: Y tú ¿visualizas alguna acción que se pudiera hacer o se pudiera hacer, para mejorar la atención de niños, niñas y jóvenes migrantes?

B: Yo creo que falta poder - Estamos llenos de capacitaciones, siempre como que hay mucha capacitación - pero yo creo que falta el conversar respecto al trabajo con migrante.

Desde, tal vez, tener más especialistas... a alguien que pudiera ir aportando a los equipos de trabajo, yo creo que, claro - como decías tú - no es un tema que se converse, no es un tema que se hable dentro del equipo, entonces, desde ahí la falta de instaurar esas temáticas, la falta de poner en la mesa “Oye, pero ¿sabes qué? tenemos de las 100 familias que atendemos, el 50 son migrantes” y cómo hacemos para que podamos intervenir de la mejor manera y de la mejor forma y poder apoyar a estas familias también.

Desde ahí, yo siempre he pensado que el poner las temáticas, el poner las capacidades de cada uno sobre la mesa para favorecer este intercambio de que pensamos respecto a.

Yo nunca me he topado con un profesional que diga “yo no quiero trabajar con familias migrantes” o no me he topado nunca con un profesional que diga que “yo no trabajo con familias migrantes porque me caen mal”. Ahí estaríamos cometiendo algo poco ético o nada ético sí nos encontramos con un profesional que diga eso, entonces, desde ahí, siento que faltan más herramientas, faltan muchas más herramientas para el trabajo con familias, pero más herramientas desde lo práctico.

Yo siempre hacía una actividad con los niños que tenía que ver con esto de construir tu historia... de ir construyendo la historia hasta el día de hoy, entonces, cuando trabajaba con niños migrantes... obviamente, había una historia que no pasaba acá po'... que no pasa acá, entonces, el entender eso, el poder ir problematizando uno como profesional para poder,

después, dar una respuesta a la necesidad que tiene el niño o a la necesidad que tiene la familia, faltan herramientas po'. Yo creo que, ahí hay que darse un trabajo y yo ahí soy súper autocrítica en decir que somos, tal vez nosotros los trabajadores sociales, que no escribimos sobre esto, que no sistematizamos sobre las prácticas que tenemos, que no somos capaces de ir aportando a la teoría... de ir diciendo "este es mi trabajo con familias migrantes" o "esto hice yo, lo trabajé así, trabajé este enfoque desde esta manera, con la familia".

Y lo otro que es importante, que quizás, es también el cómo se trabaja - porque nosotros hacíamos talleres grupales, donde - obviamente - no solo trabajaban las familias migrantes, sí no que, también participaban las otras familias del programa - el cómo se valoriza desde lo grupal la familia migrante, él como los otros, como los otros papás o los otros niños están en valorizar a las familias. Yo creo que ahí no hay herramientas, o sea, no es que no hallan herramientas, existen herramientas, pero ahí el enfoque pasa así como desapercibido, no se habla de las familias migrantes, no, si no que, se habla de un todo.

A: O sea, tú crees que ¿sería necesario visibilizar como algo particular?

B: Tal vez no, o sea, sí, desde la particularidad de sus propias culturas. Quizás ellos también pueden enriquecer a nuestra propia cultura, porque, quizás tienen formas de crianza o tienen formas de ver y hacer la realidad de distintas maneras po, entonces, en estos momentos, en el grupo se daba de que la familia pusiera eso sobre la mesa...Entonces, las otras familias decían "pero eso acá en Chile no, no, no pasa po" entonces decía "o ya sí, es bueno" bueno, ahí se daba la intersubjetividad, se daban los procesos grupales que también son buenos mirarlos también, entonces, yo sentía que de repente estas diferencias o las formas de crianza eran muy distintas y se ponen sobre la mesa y las familias discuten respecto a si estaba bien o estaba mal y eso, pero desde lo cultural más que nada, desde.... Yo creo que valorizaba igual, un poco, las diferencias... Pero se respetaban en un clima de respeto, un clima siempre de acoger, porque obviamente, los grupos se trabajaron temáticas complejas también, temáticas difíciles para todos, no solo para las familias migrantes.

Hay ciertas cosas que quizás las familias chilenas tienen más resultas que las familias migrantes. La familia migrante que llega a los programas muchos viven en hacinamiento, muchos viven los problemas económicos que están muy latentes y que son un estresor para

los padres y que no saben lidiar con eso y es más complejo. La violencia está presente también.

A: Igual se ve la familia migrante como una familia problemática o todo negativo o todo en su contra, más que verlo como con el lado positivo a la familia migrante.

B: Sí...sí, sí. Pero, yo creo que ahí hay que darle vuelta en la búsqueda de los recursos, yo siempre trabajo desde los recursos, desde, ya, existen dificultades pero también tenemos recursos que hay que potenciar y hay que fortalecer y en las familias migrantes, mucho más. Dado que tiene más dificultades de acceso a las redes de apoyo, a las prestaciones, a los servicios... Hay mucha más dificultad desde ahí, entonces, el potenciar los recursos, el potenciar sus propias capacidades también hay que instaurarlo en ellos.

Estaba pensando en las mujeres, en la crianza... que claramente en las familias migrantes, si bien, en Chile podemos ver que el rol de la mujer al criar esta cómo "la maternidad" y es que la mujer tiene que" hoy día ya rompiendo estos estereotipos.... En las familias migrantes también se da mucho, en que la mujer es quien la que cría, es quien está ahí con los niños y el hombre es el proveedor... se da muy fuerte eso. No existe distribución de roles, yo me acuerdo perfectamente de varias familias, de varias mamás que me decían "es que yo me hago cargo de todo, el solo me pasa plata y juegan con los niños" pero no se involucraban los papas en los procesos de educación... no se involucraban en los procesos de llevar al niño a...no, era la mamá, la mujer la que también cumplía fuertemente ese rol, entonces, ahí se trabaja el enfoque de género que también cruza la cultura de ellos. Es un enfoque que hoy día está en casi todos los programas y es también transversal en todos los programas, entonces como... el buscar los recursos de las mujeres en pos de también intentar trabajar con los hombres.

Yo me acuerdo que iban muchas más las mamás que los papás a las intervenciones, las mamás eran las que vivían el proceso de intervención y las mamás eran las que reflexionaban, problematizan y después de aquello íbamos trabajando en las posibles soluciones o en intervención más práctica, pero el papá, iba de vez en cuando, cuando uno decía "oiga, ¿sabe qué? tiene que venir" "no, es que yo estoy trabajando, es que yo no puedo, por eso va mi mujer" entonces, eso, a mi igual me decía pero no así en las familias chilenas, donde el papá

intentaba de alguna forma involucrarse en lo que estaba pasando con su hijo e iban a las intervenciones, acá iban las mamás... mucha mamá peruana, mucho migrante peruano atendí yo en el PPF, eran ellas las que cumplían ese rol de estar en el programa, el ir a las sesiones, en llamar, en preguntar... ellas te respondían el teléfono. El papá no estaba tan presente.

A: De repente, el papá puede ser el agresor o el factor violento de la familia

B: Sí, y enfrentarse a esa realidad, es complejo, es difícil, es difícil problematizar quien es el que quien es el agresor y poner en tela de juicio y lo otro, bueno, todos estos programas, al final si bien intentan ayudar, intentan dar contención y poder problematizar y que se corte la vulneración de derecho, cuando te dicen “Oiga, usted está maltratada a su hijo” para todos es un nocaut y para todos va a ser difícil darse cuenta de eso y tomar la decisión de decir “la embarre” y es complejo ese proceso y es el primer proceso que se hace en la intervención, el decirle, “usted está acá porque pasó esta situación y esto no puede volver a ocurrir, de lo contrario van a pasar estas otras cosas” y eso es un choque no solo para las familias migrantes... para las familias el que te sienten en una sala y que te digan “esta es su realidad, esto es lo que pasa” siempre va a ser complejo.

A: Claro, y como a nivel de desafío en el trabajo social específicamente, entendiendo que igual hay otros profesionales, otros PPF, duplas psicosociales, abogados, sociólogos.... pero como trabajo social, ¿tú crees que hay desafíos que impliquen esta nueva ola migrante dentro del área de protección?

B: Eh... Yo creo que tiene que ver con lo que queremos nosotros... empezar a escribir respecto a aquello, a decir “¿Sabes qué? esto está pasando desde nuestro quehacer profesional, desde lo que nosotros estamos haciendo “ El cómo poder intervenir, el cómo apropiarse de los enfoques y decir “Ya, desde esto me paro” Hay profesionales que nunca toman postura, que dicen “Yo acá vengo a trabajar y hago la pega” pero no toman postura política y no toman los enfoques como suyos, entonces, yo creo que ese desafío también. Empoderarse en el rol, empoderarse como trabajador social. A veces los psicólogos, como que nos comen en las intervenciones porque, incluso, son un poco más valorados que los trabajadores sociales en algunos espacios, entonces... Yo creo que tenemos que empoderarnos desde nuestro rol, quehaceres y saberes también.

Creo que también el escribir, el poder empezar a esquematizar las experiencias va a ayudar también a que se pueda ir renovando las ideas.

Lo otro, yo creo que, qué bueno... siento que es un desafío siempre el que nosotros estemos en espacios donde se escriban las políticas públicas... desafío más que gigante.... y en temas migratorios, yo creo que podríamos aportar mucho porque somos los que estamos ahí en el trabajo diario con las familias migrantes, entonces yo creo que uno de los desafíos es, primero, como profesional la autoeducación... creo que es fundamental el querer siempre estar aprendiendo y estar siempre conociendo, porque son realidades dinámicas y son realidades que están ahí latentes, entonces... hay que darse un sustento teórico también para poder intervenir y el estar también en los espacios donde se crean las políticas, donde se crean los procesos de intervención dado como orientaciones técnicas, para que, se logre transversalizar los distintos enfoques que hay y que esos enfoques lleguen cuando uno interviene y puedan ser puestos ahí en la intervención.

A: Eso tiene que ver igual con la autocrítica, porque, igual era un tema dentro de esto el tema de la autocrítica como con dedicarle tiempo al compromiso político que implica esto, porque igual, el trabajo con migrantes o sea, no solo con migrantes, sino con migrantes, sino que el tema de protección de niños, implica un trabajo laboral y también un compromiso político. Como tú lo decías cuando hablabas de los trabajadores que van no solo a trabajar.

B: Sí po y evidentemente nosotros cumplimos un rol y ese rol debe estar presente y con una postura, con una postura clara de “yo soy B., soy trabajadora social y me paro con este marco, con este paraguas político social y desde ahí hago mi intervención” entonces, yo creo que efectivamente hay profes que solo van a trabajar y que no... y que quizás por eso también no se dan las conversaciones que se tienen que dar, porque “no, pa que nos vamos a meter en esos temas” pero hay que meterse en esos temas, hay que indagar, estamos intentando hacer algo distinto también po. ¿Cómo poner los temas en los equipos? puede ser un desafío importante ¿Cómo instaurar las temáticas dentro de los equipos para que los equipos se empapen de estos enfoques y de las intervenciones.

A: ¿Tú le dedicas tiempo a hacer procesos de autocrítica o pensar en qué hice bien, qué hice mal o qué cambios personales podría implementar desde este trabajo?

B: Estoy todo el día cuestionando, estoy todo el día... soy bien busquilla entonces estoy todo el día pensando en cómo poder ir mejorando y ser un aporte en el equipo, ser un aporte en lo teórico y en la práctica también, pero mi proceso es, primero: el que yo me di cuenta en que tal vez no manejo tanta información respecto a procesos migratorios y de ahí vuelvo a insistir en que cuando me di cuenta de eso, cuando choque y dije “oh creo que esto es algo que está débil en mi persona” o tomar un curso o busco información y leo, pregunto, busco...Porque, al final eso va a hacer que mis o mi proceso de intervención sea más válido.

Al final, yo, aquí como profesional, yo B. necesito herramientas para poder comprender, para poder entender... no solamente ir, implantar y decir “usted lo tiene que hacer así” no.

Es decir, “familia, cuénteme, ¿qué le pasa?” “nos pasa tanto ta ta ta todo esto” y si hay algo que pienso que no lo manejo o no lo sé... ahí yo tengo que buscar esa información, porque no me puedo plantar a intervenir solamente.

Si a hacer el proceso de preguntarte por qué estás interviniendo y por qué estás interviniendo de esa forma, quizás lo estás haciendo mal, quizás no estás logrando el objetivo y no estás cumpliendo la necesidad de la familia que quizás necesita otro tipo de apoyo, que quizás necesita otro tipo de intervención que no es la que sale en el papel, sino que, otra forma... No hay que darle más vuelta o hay que trabajar cierto tema en más profundidad, entonces, yo, personalmente siempre me estoy cuestionando mis formas de intervenir y en ese proceso de buscar, de buscar información que me ayude a comprender las realidades, para después, bajar lo que me dicen que tengo que hacer... bajarlo a la realidad también po, porque sí me dicen “B, hay que pasar sí o sí higiene con los niños” ya, pasemos higiene que es una temática que siempre se trabaja en los PPF y hay una sesión donde te mandan y trabajas higiene... higiene bucal, lavarse las manos... pero, detrás de eso, cuando yo me puse a leer, porque, obviamente, yo desconocía el cómo enseñar a un niño el cómo lavarse los dientes o buscar distintas fórmulas, todo eso...yo les dije “pero ¿Sabes qué? lo que hay que hacer es comentarle al niño o intentar que el niño entienda que su cuerpo... en vez de llamarle higiene

al taller, podríamos llamarle “autoconocimiento del cuerpo” que eso también tiene que ver con la higiene”.

Cuando yo planteé eso, me dijeron que sí po, estamos en un trabajo de prevención con el niño, porque el niño se hace como el tema de la prevención y...como no es un programa reparatorio el PPF, sí no más bien es un programa preventivo, eh, que el niño entienda de la situación que vivió o es la correcta, eso por un lado y por el otro el trabajo preventivo.

Sí hay que prevenir ¿cómo le enseñamos al niño que hay que prevenir un abuso sexual? Cómo hacemos que en la sesión de higiene el niño tenga algo que le va a importar y está bien, hay que lavarse los dientes y bañarse, pero tu papá y tu mamá ya no pueden entrar a cierta hora al baño o cualquier adulto no puede llegar y limpiarte el poto. No. Todo eso... bueno, eso fue como un aporte que yo hice al PPF, cómo darle vuelta a los talleres, darle mucha vuelta y cuestionar mucho por qué lo estábamos haciendo de esa forma, porque sí la idea es prevenir, porque ponemos sobrenombres, porque tratábamos de tapar algo dejando de hablar las cosas claras, que los niños entienda cuando uno les habla en un formato para niño, pero, uno explica lo que quiere, entonces, nuestro rol y desafío está en, concretamente, no girando para otro lado pero sí intencionar el que se piense bien lo que se está haciendo y el porqué.

Yo a veces siento que la maquina después te pilla, la máquina está ahí y el sistema está ahí... no solo tienes a la familia que te pide cosas, tienes a la institución, por ejemplo, yo trabajé en la protectora de la infancia y tenía al sistema judicial. Tenías que dar respuesta a tres instituciones, hoy día, a SENAME.

Yo, cuando me fui a PPF era como la pepe grillo, yo estaba siempre ahí diciendo “oye, pero chiquillos ¿Por qué a esta familia la están interviniendo de esta forma? ¿Le hemos preguntado al niño sí de verdad le hace sentido lo que estamos haciendo? porque quizás no le está haciendo sentido y por eso mantienen sus conductas... por eso el niño le sigue pegando o tienen juegos violentos, porque quizás no le hace sentido lo que estamos haciendo... lo que estamos hablando con él. Entonces yo creo que hay que siempre estar cuestionándose, siempre. No hay que dejar de cuestionarse el que estamos haciendo, por qué estamos haciendo y cómo lo estamos haciendo, si dejamos de hacer eso nos transformamos en simples reproductores de una política pública, en operadores... Simplemente: operadores y nosotros

no somos simplemente operadores, cumplimos un rol. Desde ahí hay que pararse y decir “¿Sabes qué? Este es mi rol y sí yo soy la pepe grillo del grupo o equipo, lo voy a seguir siendo, ¡pero! no siempre desde lo negativo, o sea, también hay que proponer cosas.

Tengo este problema pero propongo esta solución, sino, tampoco sacamos nada con solo ir aportillando y decir “estos lo están haciendo mal” no. Hay que ser propositiva, creo que eso, con lo que contaba de dar respuesta a todas las instituciones, es complejo. Se pierden los equipos, se pierde mucho en el profesional, el profesional queda desgastado, cansado.

A: Pasai todo el día haciendo informe y se pierde el contacto con la familia

B: Claramente, o sea, yo te puedo decir que de las 40 horas semanales que trabajaba, yo le dedicaba la mitad de mi tiempo a hacer informes, no tenía tiempo o yo, que era más... yo soy super así como...tengo muchos toc, entonces yo necesitaba planificar mis intervenciones, pero no te daba el tiempo y si no te daba el tiempo para planificar una intervención... o sea, acá en el PPF se daba mucho lo de las consejerías, entonces tenía que planificar consejerías... como yo voy a ver a una familia migrante sí no tengo el tiempo para pensar cómo debo hacer o sí la sesión dura una hora y sabemos que necesitamos más de una hora para poder hablar estas cosas. Desde esa postura, obviamente está mal planteado el sistema, lo que importa es el producto y el producto son: informes para los programas de SENAME y que lamentablemente, hay que dar respuesta a eso, porque de lo contrario, te pasan una multa y la multa te la cobran aquí como profesional y te merma tu sueldo ¿cachay? y eso va a permear tu trabajo y lo más probable es que tu trabajo no sea de mejor calidad... y cuando estés sentado con la familia estás pensando en el otro niño que tení' que atender en una hora más porque se te juntaron las familias, porque la familia no podía a otra hora... entonces, entre todo lo que está pasando ¿cómo puedes pensar en una intervención? o sea, finalmente no. Ahí yo me pongo a pensar en cómo yo pienso mi intervención con un enfoque o entendiendo que son una familia migrante que llegó hace, tal vez, un mes y no entiende lo que pasó ¿cómo me doy el tiempo para trabajar con esa familia? ¿Para trabajar con ese niño? que llegó a un país distinto, con todo distinto ¿cómo lo hago? sí tengo que dar respuestas a otras cosas, hasta al equipo, a tu directora de programa... entonces, siento que la política pública ha fallado, no tenemos una ley que integre o garantice los derechos de la niñez y de todas las niñeces, de todos los niños, no solo de los niños chilenos, sino que, de todos.

Yo he visto procesos donde las mamás no pueden ir a inscribir a sus niños porque no está todo regularizado y ahí vulneramos el derecho de los niños a vivir en una situación digna ¿cachay? En el PPF tenía varios niños con problemas de regulación con sus visas y no se dan las facilidades tampoco para que esas familias o para que ese niño tenga un R.U.T y que ese R.U.T lo ayude a ingresar a un sistema de salud para que ese niño ingrese a un sistema de salud mental. Yo tuve que ir a poner una firma y decir ¿Sabe que, esta niña necesita un psicólogo, necesita que la atienda un profesional más capacitado? que no estaba dentro de mi área de mi quehacer y yo digo, sí, “la niña que está acá, que vive en recoleta en tal sector, yo le firmo un papel para decir que efectivamente... y le hago un informe también” porque no podía ingresar al sistema porque la niña no tenía R.U.T y se le había acabado la visa y había quedado congelado y estaba totalmente no regularizado.

Hoy, actualmente hay una ley que ayuda, o no recuerdo si es una ley, pero me acuerdo que hablaba con alguien de extranjería de SENAME de extranjería, como que hay una subdivisión en SENAME que nos decía “Oigan, ustedes tienen niños extranjeros, sí, tienes niños extranjeros” y ellos los revisaban y podíamos ayudarlos a regular sus visas o lo que fuese necesario y obtener R.U.T, pero eso igual se iba a demorar lo que se tenía que demorar po, podían pasar meses... Pero yo necesitaba la atención para la niña hoy día, no en tres meses más ni en cuatro meses más. Entonces, obviamente, ahí se siguen vulnerando los derechos de los niños y a veces los derechos de los niños migrantes son mucho más vulnerados. Simplemente por no ser chilenos... los niños que nacen acá de familia migrante son chilenos, entonces, tienen acceso a todos, pero el niño que tiene 10 años le va a costar más.

Los niños que yo atendía en el PPF al menos estaban en colegios municipales, no estaban en colegios privados o particulares subvencionados, no, todos en colegios públicos y muchos técnicos cuando eran más grandes y bueno, el acceso a los jardines infantiles también estaba garantizado, en esa área sentía que estaba bien. Pero en el área de salud yo sí veía que era más dificultoso el ingreso de los niños al área de salud.

A: Bueno, en general hay vulneración desde el sistema desde SENAME, desde la salud, de todo, o sea, hemos visto hasta como de OPD cómo caso emblemático de vulneración de niños migrantes y sus familias, no es necesario dar nombres sí al final, todos

conocemos esos casos emblemáticos, pero, claro, es una cuestión sistemática de vulneración.

B: Efectivamente. Sí, yo puedo decir que sí, que sí existen vulneraciones de derechos graves y... porque acá todo se categoriza, todo se le pone categoría para saber cuál es más grave que otra... Para mí, que un niño no tenga acceso a la salud es igual de grave de que una niña sea víctima de abuso, me cuesta categorizar, evito la categorización, al final, sigue siendo una vulneración de derecho ¿quién pone la gravedad? o sea, igual... Quizás hice una mala comparación, pero, siento que todo se categoriza y todo es “ya, de mediana gravedad, de gravedad más compleja, leve” ¿Por qué un golpe o cachetada que fue hecha por la mamá va a ser leve? Nosotros no sabemos cuál fue el daño que tuvo esa niña con esa cachetada y que puede haber sido tremendo para ella... se rompieron vínculos, se rompieron apegos... pasaron miles de cosas en un segundo de una cachetada.

Cuando hay vulneraciones en el área de la sexualidad se transgreden muchos más derechos y se vulneran muchos más derechos, pero esto de decir “¿Que es más grave?” a mí me... yo igual me lo cuestiono. Me cuestiono el poner en una balanza la gravedad, para mí todo es grave, porque no sabemos el daño...o sea, sí, podemos saberlo, en la intervención una después se va dando cuenta de cuál fue el daño que provocó la situación de vulneración, pero, a un niño que su papá le pega constantemente, puede llegar a matarse ese niño... puede llegar a cometer un suicidio y eso es gravísimo... entonces, el categorizar e imponer etiquetas también es difícil... también es complejo y son cosas que no se hablan, son cosas que aún están en discusión.

Eso me pasa... me pasa que aún no se ponen en las discusiones esas cosas, que aún no se da el... no conversamos respecto a la niñez en todas sus formas y esa es una deuda muy... bueno, tenemos muchas deudas con la niñez pero no conversamos ni dialogamos mucho con la niñez desde las políticas, porque, una como partícipe de otros espacios donde hay niños es distinto... yo trabajo en un grupo scout también, trabajo con niños también, entonces desde mi rol con migrantes yo no he tenido el agrado de trabajar con niños migrantes en el grupo scout, te mentiría si te dijera que sí, no he tenido la oportunidad de trabajar con niños migrantes, pero, sí desde lo que se baja de la institución que es la asociación de guías y scout de Chile, dan también formas de poder integrar y poder poner la interculturalidad y diversidad

como algo muy positivo desde el movimiento scout... cómo desde ahí el que la diversidad es algo bonito, es algo que a todos nos enriquece, no es algo malo... eso también es algo importante.

8.2 CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

CONSENTIMIENTO INFORMADO

El objetivo de la información que se entrega a continuación es darle las herramientas para ayudar a conocer lo que implica su participación en la investigación: ***“Infancias protegidas, derechos foráneos: El ejercicio profesional de Trabajadores/as Sociales en la protección de derechos de NNJ extranjeros/as y sus familias”***. Este estudio es realizado por la estudiante de Trabajo Social: *Belén Mayorga Quedenfeld* y es guiado por el Académico: *Iván Cisternas Villacura*, a quien podrá contactar al correo *ivancisternasv@gmail.com* en caso de cualquier duda, reclamo o consulta al respecto. El objetivo principal de este estudio es ***“Analizar de qué manera los y las trabajadores/as sociales del área de protección de la red SENAME abordan la diversidad cultural en los casos de NNJ extranjeros vinculados a la red”***.

Su participación en este estudio es voluntaria y si Ud. está de acuerdo, se le realizará una entrevista en profundidad, la cual no implicará gasto, así como tampoco pago o compensaciones. Es importante que sepa que Ud. no sufrirá ningún riesgo, incomodidad o molestia con la realización de estos procedimientos y si algo ocurriese debe informar inmediatamente a la autora del estudio, quien estará disponible para ayudarle a contestar cualquier inquietud o pausar la entrevista.

Se garantiza que sus datos personales se mantendrán en completa privacidad y anonimato. Las grabaciones de este estudio se mantendrán archivadas durante 1 año para ser transcritas y analizadas, periodo después del cual serán eliminadas. Las transcripciones de las entrevistas y sus resultados pueden ser publicados en medios de difusión con objetivos académicos, bajo el resguardo absoluto de la confidencialidad y el anonimato de los/las participantes.

Usted tiene la libertad para decidir si quiere participar del estudio y puede retirar su autorización en cualquier momento previo a la entrevista, sin necesidad de justificarse.



Firma de la Investigadora

Declaro que leí este documento, estoy de acuerdo con lo expuesto y acepto participar de este estudio.

Nombre del participante: _____

Firma: _____

Ciudad y Fecha: _____, _____ de _____ 20_____