



**UNIVERSIDAD DE CHILE  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES  
ESCUELA DE POSTGRADO**

**Análisis de discurso de educadores de trato directo acerca de los cuidados y  
reparación de derechos dentro de centros residenciales en Chile**

**Tesis para optar al grado de Magíster en Psicología Clínica Mención Infanto-  
Juvenil**

**Ignacio Alberto Bórquez Ostria**

**Profesor(a) guía:  
Matías Marchant**

**Comisión Examinadora:  
Claudia Capella  
Marianella Abarzúa**

**Santiago de Chile, año 2021**

## Resumen

**Nombre del autor:** Ignacio Bórquez

**Profesor Guía:** Matías Marchant

**Grado académico:** Magíster en Psicología Clínica mención Infanto-Juvenil

**Título:** Análisis de discurso de educadoras de trato directo acerca de los cuidados y reparación de derechos dentro de centros residenciales en Chile.

**Resumen:** Los centros residenciales para el cuidado y protección de NNA que han sido vulnerados en sus derechos han sido criticados a nivel nacional e internacional en cuanto a los cuidados y los procesos de reparación que llevan a cabo, abriendo la pregunta acerca de su funcionamiento. En el presente estudio se entrevistó a 6 educadoras de trato directo para sistematizar los discursos acerca de los cuidados y reparación de derechos en centros residenciales. Las entrevistas se analizaron desde la metodología del análisis de discursos. Al final de la investigación, se sistematizaron dos discursos. El primero fue denominado maternal, donde los cuidados se fundamentan en el símil con la relación materna y el segundo denominado discurso de lo singular y lo íntimo, que resignifica los cuidados mediante la inclusión de las historias de vida de NNA. Se discuten las posibilidades de reparación desde ambos discursos en el contexto actual de los centros residenciales. El estudio abre la discusión acerca del lugar de los cuidados cotidianos en la labor reparatoria de los centros residenciales, siendo un insumo para futuras investigaciones, para el diseño de capacitaciones y bases técnicas que profundicen la relevancia de las educadoras de trato directo.

**Datos personales del autor:** ignaciobor@gmail.com

**Palabras claves:** Cuidados alternativos, centros residenciales, reparación de derechos, análisis de discurso, cuidadores.

## **Dedicatoria**

Todo el trabajo que queda plasmado en esta tesis no existiría sin los distintos encuentros que he tenido con niños, niñas y adolescentes en centros residenciales del SENAME. Esta tesis va dedicada, en primer lugar, a todos ellos y ellas. Porque desde el primer instante en que los vi me enseñaron que eso que había aprendido en textos y libros, no eran ellos y ellas.

Especialmente quisiera dedicar este trabajo a un trío de niños y niñas que me han marcado especialmente. No les puedo hablar directamente y dudo que algún día sepan lo mucho que haberlos conocido y haberlos acompañado, aunque fuese brevemente, me ha marcado. Y sin embargo, no puedo dejar de intentar de enviarles este mensaje.

Dedico entonces este trabajo en primer lugar a esa niña que vio su astucia e inteligencia saboteadas, porque en un momento de gran dificultad fue la molestia de los adultos la que primó sobre nuestra preocupación. Esa impotencia, la sensación de no haber hecho nada me motivó a seguir estudiando, trabajar y buscar alternativas.

En segundo lugar dedico este trabajo a ese adolescente que con un simple juego de cartas me permitió acompañarlo a pesar de sus dudas, su miedo y sobre todo a pesar del enojo que sentía hacia los adultos. Porque los adultos no supimos hablarte y a pesar de ser yo uno de ellos, me permitiste conversar contigo e incluso escucharte: muchas gracias.

Finalmente, y de manera especial, dedico el presente trabajo a un adolescente que en ese momento donde todo parecía ser nebuloso me permitió estar, simplemente estar y escuchar aunque fuese algo muy doloroso la que fuese su historia.

Este trabajo va dedicado para ustedes tres. Espero poder contribuir a que logremos algún día un trabajo con ustedes. Uno que les permita hacerse un lugar. Incluso que les dé uno si no saben cómo. Un trabajo, finalmente, que les permita en ese transcurso reparar.

## **Agradecimientos**

El presente trabajo fue realizado en un contexto excepcional. Golpeado en sus inicios por los efectos del estallido social, vuelto a reformular debido a la pandemia actual, ha sido un arduo trabajo en medio de estas circunstancias. Personalmente tampoco ha sido fácil. Sin muchas referencias el camino a veces se vuelve intransitable. Por eso tengo mucho que agradecer.

Primero, agradecer a mi familia por su apoyo constante. Especialmente a mi padre, por su énfasis incondicional en apoyar y fomentar mi deseo. Gracias, papá, por mostrarme que esa pregunta es fundamental.

A mis amigos y amigas, a quienes siempre he considerado tan cercanos. Pastor, Sebastián, Valentina: gracias por el apoyo, el ánimo y sobre todo las risas en tiempos tan complicados; a María Valentina y Francisca por escucharme a pesar de la distancia.

No puedo dejar de agradecer a Carlos Coray, quien acogió a un recién egresado -cosa extraña en estos tiempos- y logró siempre motivar mi deseo de contribuir.

Finalmente, esta tesis no habría sido posible sin mi pareja, Francisca. Tu apoyo incondicional, aunque no siempre supe recibirlo, me permitió seguir hasta poder poner punto final a este trabajo. Gracias, nuevamente gracias, por mostrarme que en medio de todo esto existe algo llamado descanso.

# Índice

<b>Introducción.....</b>	<b>1</b>
1. La crisis de los centros residenciales en Chile .....	1
2. La situación de los cuidadores/as en centros residenciales .....	2
3. El debate acerca de los centros residenciales y la importancia de los cuidadores: 4	
<b>Capítulo I: Cuidados y cuidadores en centros residenciales .....</b>	<b>7</b>
1. Introducción: .....	7
2. De los orfanatos a los centros residenciales: evolución de los cuidados residenciales.....	8
3. Las distintas configuraciones del apego en los centros residenciales: .....	10
4. El ambiente bien tratante y la relación niño/a y cuidador/a como respuesta a la desorganización: .....	12
5. Los cuidadores y las dificultades de los cuidados al interior de los centros residenciales: .....	14
6. Recapitulación:.....	16
<b>Capítulo II: Sobre el discurso, las instituciones totales y las prácticas asilares ....</b>	<b>19</b>
1. El orden del discurso y su producción .....	19
2. Los sistemas de exclusión y control de la producción del discurso: .....	20
a. Los principios de exclusión.....	20
b. El control al interior del discurso: comentario y disciplina .....	22
3. Las prácticas discursivas y el accionar del discurso: .....	24
a. La microfísica del poder.....	24
b. Las prácticas discursivas: .....	25
c. El aporte de los imaginarios sociales: .....	26
4. Recapitulación:.....	27
<b>Capítulo III: Las instituciones totales, las mutilaciones del yo y las prácticas asilares</b> <b>.....</b>	<b>30</b>
1. Las instituciones totales y sus trabajadores.....	30
a. Las instituciones totales: .....	31
2. Los internos y sus mutilaciones: .....	32
3. El rol de los cuidadores y sus contradicciones: .....	34
4. Los ajustes primarios y secundarios:.....	36

5. Estudios sobre las relaciones de poder y prácticas de resistencia en centros residenciales: .....	38
a. ¿Quiénes ingresan a los centros residenciales? Proceso de minoritización .....	39
b. El momento de comer y los discursos sobre las familias.....	40
6. Recapitulación:.....	41
<b>Capítulo IV: Los conceptos de reparación .....</b>	<b>45</b>
1. De la vulneración a la reparación: ¿Qué se vulnera y qué se repara? .....	46
a. La responsabilidad de reparar desde los derechos del niño y la niña.....	46
b. La reparación, su lugar en la legislación chilena: .....	47
c. La reparación desde los lineamientos de centros residenciales en Chile: ¿Quiénes reparan y cómo se reparan las vulneraciones de derecho? .....	49
2. La reparación desde el ámbito terapéutico .....	51
3. Aportes psicoanalíticos al concepto de reparación .....	55
4. Recapitulación:.....	59
<b>Capítulo V: Objetivos y Metodología .....</b>	<b>62</b>
1. Objetivo General: .....	62
2. Objetivos Específicos:.....	62
3. Diseño y marco analítico:.....	62
4. Método de recolección de datos: Entrevistas en profundidad:.....	64
5. Criterios de inclusión y de exclusión: .....	65
6. Participantes: .....	66
7. Consideraciones éticas: .....	67
8. Proceso de entrevistas, transcripción, codificación y análisis de datos: .....	69
<b>Capítulo VI: Resultados.....</b>	<b>71</b>
1. Los imaginarios de infancia: .....	71
a. Las causas de la internación:.....	71
b. El daño de los niños y las niñas: .....	73
c. El lugar de las familias en la institución: .....	75
2. Los cuidados y la importancia de la relación entre cuidador y niño o niña: .....	77
a. La relación cotidiana entre ETD y niños:.....	78
i. Cuidar como una madre: .....	79
ii. El rol mediador de la historia en los cuidados: .....	82
b. Las rutinas, la cotidianeidad y los conflictos: .....	84

c. ¿Cómo aprender a cuidar?:.....	86
3. Las distintas concepciones de reparación: .....	89
a. Las crisis y sus desafíos: .....	89
b. Tres concepciones de la reparación: La entrega de cuidados, la reparación psicológica y la reintegración social:.....	92
i. La entrega de cuidados:.....	92
ii. La reparación psicológica: .....	93
iii. La reintegración social: .....	96
4. Condiciones institucionales para el trabajo de cuidado y reparación: .....	98
a. El acceso a las historias de los niños:.....	98
b. El apoyo al cuidado y la reparación: .....	100
<b>Capítulo VII: Discusión y conclusiones .....</b>	<b>104</b>
1. El discurso maternal, sus cuidados y dificultades:.....	104
a. Las prácticas y el vínculo de cuidado de las educadoras con niños y niñas: ...	104
i. Cuidar siendo madre sola: .....	107
b. La institución residencial su adentro y la preocupación por el afuera: .....	111
c. El lugar de las familias en el proceso de intervención: .....	113
d. La ausencia de un “trabajo” con niños y niñas: Los cuidados y la reparación	115
2. Las historias y la apertura del discurso: el discurso de lo singular y lo íntimo	119
a. La historia y su relación con las prácticas de cuidado singulares: .....	119
b. El apoyo institucional a educadoras y familiares: .....	120
c. Las posibilidades de reparación: .....	123
<b>Conclusiones.....</b>	<b>127</b>
3. Principales hallazgos:.....	127
a. El discurso maternal:.....	127
b. El discurso de lo singular y lo íntimo: .....	130
4. Aportes del estudio:.....	134
5. Limitaciones del estudio: .....	140
6. Futuras líneas de investigación: .....	141
<b>Referencias .....</b>	<b>144</b>
<b>Anexos.....</b>	<b>156</b>
<b>Anexo 1: Pauta Entrevista 1 .....</b>	<b>156</b>
<b>Anexo 2: Pauta de entrevista 2 .....</b>	<b>159</b>

<b>Anexo 3: Francisca primera entrevista .....</b>	<b>161</b>
<b>Anexo 4: Francisca Segunda Entrevista.....</b>	<b>174</b>
<b>Anexo 5: Isidora Primera Entrevista.....</b>	<b>185</b>
<b>Anexo 6: Isidora Segunda Entrevista .....</b>	<b>200</b>
<b>Anexo 7: Primera Entrevista Josefina.....</b>	<b>215</b>
<b>Anexo 8: Entrevista Josefina 2 .....</b>	<b>232</b>
<b>Anexo 9: Entrevista Macarena 1.....</b>	<b>248</b>
<b>Anexo 10: Entrevista Macarena 2.....</b>	<b>265</b>
<b>Anexo 11: Entrevista Magdalena 1 .....</b>	<b>280</b>
<b>Anexo 12: Entrevista Magdalena 2.....</b>	<b>295</b>
<b>Anexo 13: Entrevista Valentina 1 .....</b>	<b>307</b>
<b>Anexo 14: Entrevista Valentina 2 .....</b>	<b>325</b>
<b>Anexo 15: Árbol de Códigos .....</b>	<b>339</b>
<b>Anexo 16: Carta de Autorización Institucional .....</b>	<b>356</b>
<b>Anexo 17: Consentimiento Informado.....</b>	<b>360</b>
<b>Anexo 18: Protocolo de Contención.....</b>	<b>363</b>



## **Introducción**

### **1. La crisis de los centros residenciales en Chile**

Durante un proceso de levantamiento de información para conocer la situación de niños, niñas y adolescentes en distintos centros residenciales del país, se activaron una serie de alarmas dada la presencia de una serie de graves vulneraciones a los derechos humanos de niños, niñas y adolescentes al interior de estos centros residenciales, lo que llevó a varias investigaciones y análisis por parte de las distintas autoridades (Cámara de Diputados, 2014).

Lo anterior debido a que Chile, como tantos otros países, ratificó los marcos que impone la Convención Sobre los Derechos del Niño (CDN) (ONU, 1989).

En específico, la CDN establece las responsabilidades de los Estados parte con respecto al cumplimiento de los estatutos que señala la convención. En el caso de los cuidados residenciales, se comprende que debido a situaciones de maltrato, negligencia, abandono o muerte de familiares, el Estado ha de responder a las necesidades de los niños, niñas y adolescentes, intentando resguardar siempre sus derechos durante estos procesos de reubicación. Cuando este cuidado es llevado por algún programa regulado por el Estado, ya sea administrado directa o indirectamente, la convención establece la responsabilidad del Estado parte de garantizar el correcto desarrollo de este programa, así como sus condiciones de infraestructura y la contratación de personal capacitado (ONU, 1989).

Chile, tras la ratificación, realizó una serie de reformas a sus cuerpos legales, sobre todo en materia judicial y de protección especializada. Estas reformas buscaron actualizar el sistema judicial y proteccional a los nuevos marcos de la convención. Se genera así el denominado enfoque de derechos, que marca la forma de pensar la labor de los servicios de protección desde la ratificación de la CDN en adelante (Oyarzún et al., 2008). A más de 30 años de la ratificación de esta normativa tan importante, la situación de los cuidados alternativos, y dentro de ellos los cuidados residenciales es bastante compleja.

La crisis del SENAME, como se empezó a denominar a la develación de situaciones en su interior de violaciones a derechos humanos de niños, niñas y adolescentes a lo largo del país, generó un proceso de revisión del sistema proteccional de nuestro país, poniendo

especial énfasis en un análisis de la situación de los centros residenciales como lo demuestra el informe de la PDI dedicado a analizar la totalidad de estos centros a lo largo del territorio nacional (Policía de Investigaciones, 2018). El resultado de tanto las discusiones en la Cámara de Diputados, el análisis de la ONU (2018) y del informe de la PDI (2018) apuntan en una misma línea: Existen violaciones sistemáticas de violaciones a los derechos humanos de niños, niñas y adolescentes al interior de centros residenciales del Servicio Nacional de Menores.

Este contexto ha dado pie a una serie de revisiones, críticas y de búsquedas de solución tanto por parte del mundo político como del mundo académico. Del mundo político, distintos gobiernos han promovido un cambio radical en la forma de organizar los servicios de protección, habiéndose aprobado recientemente una ley que es resultado de este proceso de críticas. La ley 21.302 no solamente establece una separación entre los aspectos proteccionales y de responsabilidad penal adolescente; si no que lo hace mediante un cambio de ministerio. A partir de este nuevo servicio, se debiesen revisar la articulación de los distintos programas, entre ellos la situación de los centros residenciales, haciéndose central la pregunta acerca de cómo operan estos centros para lograr sus objetivos.

## **2. La situación de los cuidadores/as en centros residenciales**

Si bien las críticas que dieron pie a la promulgación de la nueva ley de protección fueron dirigidas a los distintos servicios del SENAME, el cuestionamiento se ha enfocado principalmente en cómo los centros residenciales protegen a niños, niñas y adolescentes. A través de ese cuestionamiento se han podido conocer otra serie de circunstancias que dificultan las tareas de cuidado y de reparación al interior de los centros residenciales.

Mediante distintos informes que revisaron en profundidad el sistema residencial en Chile (Cámara de Diputados 2014; PDI, 2018), es posible identificar cómo varias de las vulneraciones de derecho son atribuidas a malas prácticas llevadas a cabo en gran parte por el personal denominado de trato directo. La denominación dentro de la mayoría de las residencias del país corresponde a educador/a de trato directo (ETD).

Si bien estos informes señalan que los ETD reaccionan con acciones que constituyen vulneraciones de derechos de niños, niñas y adolescentes ante distintas situaciones -como intentos de fuga, crisis de llanto, manifestaciones de angustia, ataques de pánico, situaciones de violencia al interior de los centros residenciales (PDI, 2018)-, estos mismos informes permiten destacar las grandes dificultades que existen en estos contextos laborales. Es decir, los informes abren una puerta hacia las condiciones en las cuales estos cuidados son realizados por parte de los ETD.

Sobre todo la comisión de investigación de la Cámara de Diputados (2014), es bastante clara en dar cuenta de las situaciones adversas que enfrentan estos trabajadores y trabajadoras. Por un lado, ha existido en los últimos años un cambio en las problemáticas de niños, niñas y adolescentes que han de ser abordadas por los ETD. Dentro de ellas destacan los problemas graves de salud mental, cuestión que, cuando el SENAME surgió, no era una preocupación. Esto viene asociado a la mayor prevalencia de consumo de drogas, tanto por parte de la familia como de algunos niños, niñas y adolescentes que han ingresado a centros residenciales de la línea proteccional (Cámara de Diputados, 2014).

Por otro lado, para trabajar como ETD el nivel educacional solicitado es el mínimo, requiriendo tan solo haber cursado la enseñanza media completa para poder desempeñarse en estos cargos. Debiendo trabajar en horarios extensos, en modalidad de turnos, estos trabajadores no siempre cuentan con las herramientas para realizar tareas necesarias, pero bastante sensibles. Por ejemplo, en ocasiones se ha reportado que son los ETD quienes quedan a cargo del cumplimiento de los esquemas farmacológicos de aquellos niños, niñas y adolescentes que los requieren, tanto por temas de salud física como por las problemáticas de salud mental ya enunciadas (Cámara de Diputados 2014). Continuando con el mismo ejemplo, deben hacerse cargo de esquemas farmacológicos completos, de un sistema de registro y de seguimiento estricto, para lo cual no solo no se encuentran capacitados, sino que se establece que aquello debe ser supervisado por personal especialmente capacitado y al menos con grado técnico (Cámara de Diputados, 2017).

Luego, existen problemáticas en cuanto a las condiciones laborales de estos trabajadores. En primer lugar, la sobrecarga laboral, los altos niveles de estrés que manifiestan debido a estas labores de cuidado, llevan a grandes tasas de licencias y de rotativas de personal

bastante frecuentes (Cámara de Diputados, 2014). Dentro de sus dificultades se encuentran a su vez los bajos sueldos que son pagados por estas labores, siendo en su mayoría personas que ganan el mínimo o cercano al mínimo por el desarrollo de una serie de tareas de alta complejidad.

Un último punto que destaca no es solo las dificultades de encontrar personal ya capacitado o con formación técnica o profesional. También se ha reportado que las capacitaciones a los equipos de trato directo son deficientes; no solamente previo a su inserción en el trabajo residencial, si no que durante el trayecto de este (Cámara de Diputados, 2014).

De esta manera, los informes citados no solamente dan cuenta de las vulneraciones de derecho que se han cometido. Permiten formarse una idea, un diagnóstico, acerca de las dificultades que los principales cuidadores de niños, niñas y adolescentes enfrentan día a día al interior de los centros residenciales. Dificultades que permiten preguntarse acerca de las formas en que estos trabajadores logran solucionar los problemas que se les presentan en sus quehaceres diarios; el cómo logran enfrentar las grandes cargas emocionales que implica el acompañamiento de niños, niñas y adolescentes que han sido gravemente vulnerados en sus derechos.

### **3. El debate acerca de los centros residenciales y la importancia de los cuidadores:**

El presente estudio, se enfoca por tanto a nivel nacional en dicho contexto. Un contexto de crisis, en donde la pregunta se enfoca en cómo quienes llevan a cabo las labores de cuidado de manera directa con niños, niñas y adolescentes buscan vías para hacer frente a las distintas dificultades ya mencionadas.

Mas esta pregunta no solamente se enmarca en el contexto nacional, sino que también surge desde las discusiones acerca del uso y fin de los centros residenciales como alternativas de cuidado para niños, niñas y adolescentes. Desde estudios clásicos como el de Spitz (1945), se comenzó a criticar la idea de una serie de instituciones, generalmente masivas, en donde los cuidados eran vistos como la mera satisfacción de las necesidades básicas de los pacientes, internos o niños, niñas y adolescentes. Esta visión, que ya ha sido ampliamente

criticada, no obstante, dejó a los centros residenciales como una medida de última razón (Leloux-Opmeer et al., 2017).

A su vez, no solamente en Chile, si no que en otros países como Canadá o Estados Unidos se han dado a conocer situaciones de abusos al interior de centros residenciales (Brown et al., 2018; de Finney et al., 2011; Kendrick, 2013; Yang & Ortega, 2016). Dado que esta medida de último recurso no ha tenido los resultados esperados, una gran parte de la literatura ha enfocado su atención en buscar alternativas a los centros residenciales, dejando la pregunta acerca de si hay una necesidad de que existan los centros residenciales o si son un modo de trabajo ya obsoleto. Uno de los principales estudios que busca generar mejores alternativas de cuidado en comparación a los cuidados residenciales proviene del grupo de Nelson et al. (2014). A través de sus investigaciones, este equipo de trabajo ha promovido el cuidado alternativo a través de familias alternativas, enfocándose en los cuidados de niños y niñas principalmente.

Esta búsqueda de alternativas ha hecho que los centros residenciales también modifiquen sus formas de hacer, sus fundamentos teóricos y comiencen a incorporar distintos hallazgos científicos como la teoría del apego (Marrone, 2001) en sus intervenciones. También se ha incorporado un énfasis en hacer de los centros residenciales un espacio familiar. El concepto de “familia” al interior de los centros residenciales no siempre es claro y presenta diferencias en cómo los cuidadores interpretan este concepto y cómo lo ven los niños, niñas y adolescentes que se encuentran al interior de estos centros (Dorrer et al., 2010; Emond, 2014; Kendrick, 2013; McIntosh et al., 2010, 2011). A pesar de estas discusiones e investigaciones, aún se sostiene la pregunta acerca de lo que separa, diferencia y permite generar resultados mediante una intervención del tipo residencial (Ainsworth & Thoburn, 2014).

El presente estudio, se enmarca en esta problemática actual, en donde lo principal pareciera ser encontrar vías para clarificar qué es lo específico de los centros residenciales. Es decir, en qué pueden aportar estos centros al bienestar, cuidado, reparación y reintegración social (ONU, 1989) de niños, niñas y adolescentes que han sufrido graves maltratos o negligencias. Para esto, se decide preguntarse por quienes sostienen estas tareas de cuidado de manera más directa con niños, niñas y adolescentes. El énfasis en los y las ETD se da porque, a pesar de todas las dificultades reportadas tanto en informes como en la literatura,

son ellos y ellas quienes llevan adelante las labores de cuidado durante el día a día. Se busca por tanto que, mediante sus discursos y las prácticas que tienen asociados, se puedan precisar algunos elementos del trabajo que caracteriza y distingue a los centros residenciales de otras modalidades de cuidado alternativo.

## Capítulo I: Cuidados y cuidadores en centros residenciales

### 1. Introducción:

En el presente capítulo se trabajarán dos nociones centrales para esta investigación: Cuidado y cuidador. Por un lado, la noción de cuidados es fundamental dentro de los sistemas de cuidados alternativos y, por ende, dentro del trabajo que se realiza en los centros residenciales. Luego se abordará a los trabajadores que, bajo distintos nombres en la literatura, llevan a cabo esta labor fundamental de manera cotidiana. Se denominará a estos trabajadores como cuidadores, entendiendo a aquél personal de la institución que se encuentra a cargo de los cuidados cotidianos y cuya función se cumple en la interacción directa y constante con los niños y niñas que viven en centros residenciales.

Se desarrollarán tres puntos para dar cuenta de cómo se han entendido los cuidados y a quienes los practican en el marco de los cuidados alternativos al interior de centros residenciales, principalmente desde la investigación internacional. En primer lugar, se abordará uno de los cambios más relevantes en el funcionamiento de los centros residenciales, que pasaron de ser centros masivos como los orfanatos, a centros más pequeños, que intentan mejorar la proporción de niños por cuidador (Anglin, 2002; Nelson et al., 2014) bajo el marco teórico del apego. Posteriormente, se presentará una consecuencia directa del cambio de funcionamiento en cuanto a las nociones de cuidado que son relevantes para los centros residenciales. Diversas críticas a los cuidados basados en las necesidades básicas como la alimentación y el refugio, llevaron a presentar un modelo de cuidado que tomara en cuenta un mayor número de necesidades para incluir, finalmente, necesidades de orden emocional (Calheiros & Patrício, 2014; Garcia Quiroga & Hamilton-Giachritsis, 2014; Herrera & Aravena, 2015).

Estos cambios en la manera de comprender las labores de cuidado tienen sus paralelos en configuraciones novedosas de los roles de los cuidadores (Equipo de Psicología y Educación Grupo de Trabajo “Niñez”, 2006; Gallegos Fuentes et al., 2018; Garcia Quiroga & Hamilton-Giachritsis, 2016); cambios que han permitido dar cuenta de la importancia de este rol dentro de la labor de los centros residenciales. De esta manera, los últimos puntos

que se abordarán en el presente capítulo guardan relación con las concepciones de cuidadores, enfatizando la visión dominante en la investigación actual y, también, las dificultades que existen para estos trabajadores según distintas experiencias.

## **2. De los orfanatos a los centros residenciales: evolución de los cuidados residenciales**

Si bien instituciones que se encarguen de los cuidados alternativos han existido desde hace bastante tiempo, es posible mencionar ciertos cambios relevantes para comprender la situación actual de los cuidados en centros residenciales; particularmente, las críticas y dificultades que se ven en esta modalidad de cuidado en la actualidad (Calheiros et al., 2015) y que son las dificultades a las que se enfrentan quienes ejercen las labores de cuidados (Yang & Ortega, 2016).

En Chile, el modelo del orfanato es de las modalidades más antiguas de las cuales se tiene información y registro escrito. En estos se buscaba resguardar a los niños de familias pobres, por tiempos breves, en centros masivos y con una población flotante a la espera de ser reasignados en otras familias; enfocándose en cubrir sus necesidades básicas. Se pensaba que los niños debían ser educados lo antes posibles para adquirir un oficio y eran dejados al cuidado de una familia adinerada o de algún trabajador con algún oficio (Milanich, 2004). La institución del orfanato daba un lugar transitorio de cuidado hasta que pudieran encontrar estos nuevos lugares o, en caso de ser muy pequeños, hasta que cumplieran la edad para poder trabajar como ayudantes.

Por otro lado, la literatura ha tomado generalmente como referencia la historia de los niños en el continente europeo como ejemplo de las consecuencias negativas que estas instituciones tienen para los niños (García Quiroga & Hamilton-Giachritsis, 2014). Se argumenta que en estas instituciones la falta de atención por parte de los cuidadores, el cuidado impersonal, el énfasis en cubrir exclusivamente las necesidades básicas como la alimentación y el refugio, llevan a una serie de consecuencias negativas; postura inaugurada por el estudio clásico de Spitz en torno a los síndromes de carencia afectiva que denominó hospitalismo y depresión anaclítica (1945).



En base al mismo argumento, Nelson, et.al. (2007), desarrollaron un estudio acerca de los impactos que tuvo la institucionalización temprana y prolongada de niños y niñas de Bucarest. Para esto, generaron tres grupos de participantes: aquellos que se encontraban en un centro residencial, otro con niños asignados a un programa de familias de acogida creado y administrado por los propios investigadores y un grupo control de niños rumanos. Los resultados dan cuenta de consecuencias graves en múltiples ámbitos del desarrollo para ambos grupos de niños en cuidados alternativos, incluyendo el desarrollo cognitivo, emocional y físico, ligados principalmente a las falencias que presentaba el modelo de cuidado residencial rumano (Nelson et al., 2014). En Rumania, los niños eran cuidados en centros con grandes cantidades de niños y muy pocos cuidadores, eran tratados de manera indiferenciada entre ellos y muchas veces eran sujetos a prácticas de maltrato por parte de los cuidadores (Nelson et al., 2014).

Con tal de solucionar estos problemas, una de las recomendaciones más importantes que realiza el estudio de Nelson et.al. (2014), es la reducción de los niños que cada cuidador tiene a su cargo, con tal de favorecer la formación de un vínculo íntimo y cotidiano entre el niño y su cuidador. Para fundamentar aquello, se ha utilizado principalmente la teoría del apego (Bowlby, 1995, 1998; Marrone, 2001), que ha sido de utilidad para desarrollar una amplia investigación en torno a las dificultades del desarrollo en el contexto de maltratos, abandonos y negligencias en la temprana infancia (Rygaard, 2008) y proponer modificaciones importantes a los modelos de centros residenciales.

Es a través de esta serie de estudios fundamentados en la relación niño-cuidador que se ha generado un cambio significativo en la forma de comprender el trabajo de los centros residenciales, principalmente a través de la constatación de la importancia que dicha relación tiene para los niños y niñas y para su desarrollo psicológico (Fonagy et al., 2004). Esta manera de comprender la labor de cuidado se enfoca principalmente en entregar un ambiente seguro, dentro del cual haya una figura disponible para acompañar al niño en momentos de dificultades en la regulación emocional (Rygaard, 2008), logrando generar un mayor grado de autonomía en la autorregulación conforme logra generar una relación de confianza con su cuidador (Cahill et al., 2016).

Se evidencia la manera en que los orfanatos, releídos desde el marco de la teoría del apego, no lograban garantizar un vínculo estable con un cuidador en quien confiar debido al gran número de niños agrupados en un mismo lugar y cuyo énfasis en las necesidades básicas impedía la formación de un vínculo que incluyera la necesidad de regulación emocional como un aspecto relevante de los cuidados. Por otro lado, el paso de los orfanatos a centros organizados bajo la noción del apego tiene consecuencias en distintos ámbitos: primero, cambia la concepción de los niños que se encuentran bajo el cuidado de la institución al cambiar las necesidades que presentan; segundo, cambia la importancia de los cuidadores para el desarrollo de las labores de estos centros al dar mayor importancia al vínculo de los niños con los cuidadores. Es decir, no solo cambiaron las nociones de cuidados, sino que los cuidadores fueron puestos en un lugar de vital importancia para poder generar cambios positivos en los niños al interior de los centros residenciales, en tanto son la figura central de cuidado (García Quiroga & Hamilton-Giachritsis, 2017b).

### **3. Las distintas configuraciones del apego en los centros residenciales:**

Tras los cambios en relación con lo que se considera fundamental para la acogida residencial de niños y niñas presentados anteriormente, los centros residenciales fueron cambiando su forma de comprender sus necesidades y, de igual manera, modificaron las concepciones e imaginarios de cómo cuidarlos y cubrir dichas necesidades. En otras palabras, se aprecia con claridad el paso del énfasis de las necesidades básicas y el refugio hacia la comprensión del vínculo entre los niños y sus cuidadores. Así, se generaron cambios en la forma en que se practican los cuidados el interior de los centros residenciales y al interior del vínculo entre estos y sus cuidadores.

Aun así, en la década de los 60, en países como Estados Unidos, se vieron grandes movimientos que buscaban generar reformas debido a la negligencia del sistema proteccional, dando cuenta de estadías muy largas, cuidados inapropiados y abusos al interior de distintas instituciones de cuidados alternativos (Whittaker, 2000; Yang & Ortega, 2016), problemas que ya habían sido identificados en distintos períodos y países (Camasso & Jagannathan, 2019; Gallegos Fuentes et al., 2018; Nelson et al., 2014; Spitz, 1945, 1946) y

que dan cuenta de un cambio en la identificación de las necesidades más importantes de niños y niñas que necesitan de una acogida residencial.

A partir de dicho cambio de paradigma, se ha propuesto un trabajo desde la noción de seguridad como uno de los elementos centrales del cuidado (Moore et al., 2018), comprendiéndola como una necesidad que requiere de una relación *estable y predecible* con un cuidador para poder gestarse (Bowlby, 1995). Una relación estable quiere decir que el cuidador principal es constante en el tiempo y no presentaría ausencias muy prolongadas. Esto lleva a pensar que en el caso de los cuidados alternativos, sobre todo en el caso de los cuidados residenciales, no se ha cumplido con dicha estabilidad (Rygaard, 2008). Por otro lado, al hablar de una relación predecible se promueve un cuidador que actúe de manera regular, cuyo comportamiento frente a las necesidades de los niños y niñas sean estables durante el tiempo, con tal de que pueda, con el tiempo, interiorizar esa imagen y generar una representación coherente tanto de sí mismo como de su cuidador, en momentos de desestabilización (Bowlby, 1995).

Fonagy et al., (2004), profundizan en este proceso indicando que es a través de las conductas del cuidador que ello se puede instalar; conductas que se dan en la interacción cotidiana y en base a sus necesidades emergentes. En estas situaciones, los cuidadores responden mediante la correcta identificación de la necesidad, logrando responderla y generando estrategias adecuadas para abordar dichas necesidades. Durante este proceso, Fonagy et.al (2004) enfatizan que los cuidadores interpretan las necesidades, construyendo una imagen de los niños y niñas. Es importante que en esa instancia, dicha imagen sea concebida como “distinta de” las necesidades de los propios cuidadores; es decir, que sea una representación separada de las propias necesidades del cuidador (Fonagy et al., 2004). De lo contrario, los procesos de cuidado no promueven un desarrollo de las capacidades autorregulatorias.

Estos dos puntos permitirían el desarrollo del apego denominado “seguro”, en el cual son capaces de interiorizar esta figura que ha reaccionado de manera estable y predecible en el tiempo a sus necesidades, con la finalidad de promover su regulación emocional. De esta manera, se permiten explorar el ambiente que los rodea e interactuar de manera social, dado

que se ha generado la seguridad de que podrán recurrir a esta base segura (Bowlby, 1995) en caso de encontrarse con algo que supere sus propias capacidades de regulación.

No obstante, cabe la pregunta de cómo se da este proceso en el caso de que la relación con el cuidador principal no sea estable y/o predecible, ya que la situación que lleva a niños y niñas a ingresar a los cuidados alternativos según lo estipulado por la Organización de Naciones Unidas (2010) guarda relación con carencias graves en el contexto de esta relación. En estos casos, existen otras configuraciones del apego, que dan cuenta de maneras diversas en que los niños y niñas responden a esta falta de cuidados. Las consecuencias pueden llegar a ser graves, dentro de las cuales se encuentra el apego desorganizado, junto con las complejidades para el desarrollo que representa (Rygaard, 2008). El apego desorganizado se podría explicar como la experiencia simultánea de regulación y de desregulación emocional viniendo del mismo cuidador. En contextos de maltratos y abusos, esta experiencia puede llevar a que el niño o la niña reaccione de manera violenta hacia su persona en presencia de grandes desregulaciones (Fonagy et al., 2004). También, al no poder generar este vínculo de manera segura, es muy probable que desconfíen de otros adultos que busquen establecer una relación de cuidado, debido a que esto podría generar mayores desregulaciones dada la configuración de una imagen de los adultos como aquellos que contribuyen a la desregulación (Abdulla & Kasese-Hara, 2020; Fonagy et al., 2004). El establecimiento de un apego desorganizado se ve relacionado con una serie de consecuencias negativas como el establecimiento de conductas de riesgo, dificultades vinculares y una capacidad de regulación disminuida (Rygaard, 2008).

#### **4. El ambiente bien tratante y la relación niño/a y cuidador/a como respuesta a la desorganización:**

En base a los aportes del apego, los centros residenciales han reconfigurado sus modelos de atención para lograr responder a las necesidades de cuidado de los niños y niñas. Sobre todo, los testimonios de niños/as y cuidadores (Abdulla & Kasese-Hara, 2020; Moore et al., 2018), permiten sostener que a través de la relación de niños/as y cuidadores es posible generar un cambio en los modelos relacionales que éstos tienen (Fonagy et al., 2004). En esta

relación, el cuidado cotidiano, los actos de cuidado que realizan los cuidadores buscan generar un ambiente seguro y bien tratante que logre acoger las necesidades emocionales de los niños y niñas derivadas del establecimiento de un apego inseguro o desorganizado (Contreras et al., 2015; Rygaard, 2008).

Para generar ese ambiente bien tratante, se entiende que la satisfacción de necesidades primarias es significativa tan solo en el contexto de una relación estable con alguien que otorgue los cuidados. Es decir, quién lleve a cabo los cuidados básicos de los niños y niñas y el cómo lo realice son aspectos de gran relevancia a partir de los aportes de la teoría del apego (Mota & Matos, 2015). Este cuidador significativo (Cahill et al., 2016; Hogar de Cristo, 2017) será quien actúe como figura principal dentro del centro residencial. Su trabajo ha de tender a generar las condiciones de un apego seguro, como lo son la predictibilidad y la estabilidad de sus cuidados.

Estos cuidadores deben ser capaces de reconocer las necesidades de niños y niñas (Fonagy et al., 2004). Adicionalmente, han de comprender que las necesidades cambian no solo a medida que los niños y niñas crecen, si no que a medida que el tratamiento va avanzando, lo que requiere flexibilidad, un trabajo individualizado y no uno “para todos” (Cahill et al., 2016).

En este punto los aportes generados desde la teoría del apego permiten adicionar un tercer elemento a la predictibilidad y la estabilidad de los cuidados. Además de garantizar un acompañamiento en momentos de desregulación emocional, como ya se mencionó, es relevante que un cuidador que promueva un apego seguro logre distinguir los distintos tipos de necesidades en juego. Esto le permitirá al cuidador lograr que el niño o niña encuentre una imagen de sus propias necesidades, articuladas de manera coherente y con las cuales se puede identificar (Fonagy et al., 2004). El ambiente bien tratante es aquél que permite la expresión de las emociones de manera organizada, la autorregulación emocional y finalmente la autonomía progresiva del cuidador (Fonagy et al., 2004; Garcia Quiroga et al., 2017). Para lograr los puntos anteriores, debe haber sido interiorizada la imagen presentada por el cuidador, siendo este un objetivo relevante dentro del tratamiento de niños que han sufrido maltratos y negligencia en la infancia temprana.

## **5. Los cuidadores y las dificultades de los cuidados al interior de los centros residenciales:**

Los cuidados cotidianos que se dan al interior de los centros residenciales y el vínculo del cuidador con el niño o niña constituyen los factores centrales que permiten un desarrollo psicológico y social de aquellos que se encuentran en distintas modalidades de cuidado alternativo (Cahill et al., 2016; Eliacheff, 1997; Garcia Quiroga & Hamilton-Giachritsis, 2017a, 2017b; Mota & Matos, 2015; Rygaard, 2008; Santens et al., 2018).

A pesar de la importancia de las labores de cuidado que realizan estos trabajadores, poca atención ha sido puesta sobre ellos al momento de realizar investigaciones (Haight et al., 2017; Schelbe et al., 2017; Smith et al., 2019).

Algunos aportes que se han realizado remarcan los efectos positivos que los cuidadores pueden tener en las intervenciones con niños y niñas en centros residenciales, ya sea permitiendo una disminución de sintomatología depresiva (Santens et al., 2018) o a través de relatos de aquellos que han pasado por centros residenciales y que destacan la importancia que estos cuidadores tuvieron para poder sobrellevar las dificultades a las que se vieron enfrentados (Moore et al., 2018).

Todo esto se ha concretizado como un enfoque basado en las relaciones, que es una forma de pensar el trabajo dentro de las residencias incorporando los aportes del apego ya desarrollados en el presente capítulo (Brown et al., 2018; Cahill et al., 2016; Eenshuistra et al., 2019; Moore et al., 2018; Orúzar et al., 2019). De esta manera, los cuidadores se vuelven los trabajadores fundamentales dentro del centro residencial.

No obstante esta relevancia, existe un elemento contradictorio que se suma a la escasa investigación presentada y este se constituye por un gran número de reportes que dan cuenta de la falta de capacitación, los bajos sueldos, las dificultades laborales y la imagen social negativa que presenta este trabajo (Eenshuistra et al., 2019; Gallegos Fuentes et al., 2018; Yang & Ortega, 2016), así como el costo emocional que implica el cuidar de niños que han sufrido negligencias o abusos graves (Goelman & Guo, 1998; Lizano & Mor Barak, 2015; Quintana, 2005; Smith, 2020).

Los trabajadores no solamente reportan elementos institucionales como posibles obstáculos para ejercer su labor, también se reporta que su falta de capacitación les dificulta establecer una relación cercana con los niños bajo sus cuidados, dado que les es difícil comprender su comportamiento (Anglin, 2002; Cahill et al., 2016; Schelbe et al., 2017). Adicionalmente, no se han reportado programas de capacitación que tengan efectos demostrados, o los efectos que tienen no generan un cambio en las capacidades de cuidar a los niños y niñas que sea sostenible en el tiempo (Eenshuistra et al., 2019). A pesar de que estos resultados encontrados deben considerar las limitaciones metodológicas de comparar estudios con distintos niveles de información y muestras pequeñas, dan cuenta de la dificultad para poder generar un mayor nivel de capacitación a estos trabajadores, a pesar de las insistentes recomendaciones de hacerlo (Garcia Quiroga & Hamilton-Giachritsis, 2016; Mota & Matos, 2015; Nelson et al., 2014)

A esta falta de capacitación se le suman los bajos sueldos que reciben, que no solamente se refleja al interior de la institución y en comparación con otros trabajadores, sino que también a nivel social, llegando a que en algunos estados de Estados Unidos la paga sea similar a la de un trabajador de comida rápida (Darkwah et al., 2016; Haight et al., 2017). Un estudio etnográfico de gran interés muestra la manera en que un centro llama a los trabajadores a ser superhéroes y genera narrativas basadas en el altruismo para evitar reclamos por sueldos o dificultades laborales y así mantener a los empleados en la institución (Smith et al., 2019).

La falta de capacitación, las dificultades para poder realizar su labor (Rygaard, 2008) y los problemas laborales, hacen que en distintos países se reporten tasas de rotación elevadas (Schwartz, 2011). En base a los aportes señalados anteriormente, es posible dar cuenta de lo problemático que es esto para la intervención en el contexto de los centros residenciales: la alta rotativa contradice tanto la estabilidad como la predictibilidad del ambiente, dificultando vínculos futuros.

Dos consecuencias se pueden establecer con dichos antecedentes. La primera es que los procesos de intervención se alargan considerablemente, que es una problemática que aqueja a los centros residenciales, que según la ONU (2010) debiesen ser internaciones temporales y transitorias a modalidades de cuidado más estables. Por otro lado, que el trabajo

dentro de los centros residenciales presenta para los trabajadores una serie de obstáculos, los que se suman a una tarea ya de por sí compleja.

Dentro de esta línea, ha sido ampliamente trabajado el concepto de *burn-out* como una manera de explicar, la alta rotación del personal y el malestar que es provocado en el ejercicio de estos cuidados (Goelman & Guo, 1998; Lizano & Mor Barak, 2015; Quintana, 2005; Smith et al., 2019). El *burn-out*, puede llevar a una pérdida de interés por el trabajo e incluso puede dar paso a maltratos dentro de los centros residenciales, maltratos que lamentablemente no son desconocidos en la historia de los cuidados residenciales (Camasso & Jagannathan, 2019; de Finney et al., 2011; Garcia Quiroga & Hamilton-Giachritsis, 2014; Nelson et al., 2014), generando preguntas a nivel de cómo se estructuran estos programas y cómo se insertan en cada centro los cuidadores, quienes tienen que responder a estas condiciones de manera cotidiana intentando llevar a cabo sus labores.

A los estudios de *burn-out* se añade que en los últimos años y en paralelo a la conformación de un enfoque basado en las relaciones, se han aumentado los protocolos y limitaciones para los cuidadores, los que a veces son vistos como impedimentos para realizar su rol, pues instalan el miedo a ser reprendidos por lo que los niños puedan decir de ellos (Brown et al., 2018; Cahill et al., 2016). La hipervigilancia que se instala en el desarrollo cotidiano de las labores, somete a una tensión constante al trabajador, en cuanto el más mínimo error puede ser reportado y podrá tener graves consecuencias para él en términos administrativos y laborales (Smith, 2020). Siendo la seguridad un objetivo a lograr con los niños, pareciera ser que dentro de las instituciones los propios trabajadores no logran generar tener ese sentimiento, ya sea por el miedo que sienten hacia las reacciones violentas de los niños (Anglin, 2002; Smith, 2020; Smith et al., 2019) o hacia las posibles sanciones que puedan sufrir (Brown et al., 2018).

## **6. Recapitulación:**

El presente capítulo presentó distintos elementos que dan cuenta de los avances realizados en dos ámbitos específicos: los cuidados en el marco de los centros residenciales



y la situación de aquellos trabajadores que llevan a cabo esos cuidados en un contexto de interacción cotidiana con los niños.

Relevar el cambio que han sufrido las concepciones de centros residenciales es de importancia por los efectos que ha tenido en cómo se estructuran y cómo se piensa el objetivo que estos tienen con respecto a los niños y niñas. Desde el orfanato, que entregando cuidados masivos buscaba que pudieran sobrevivir a través de los cuidados más básicos y generando una labor de cuidado sin un mayor cuestionamiento acerca de la función de estos más allá de la nutrición, abrigo y salud, a los centros residenciales que han retomado los aportes del apego y del trabajo basado en la relación, existe un salto que es necesario reconocer y resaltar.

Este cambio trajo consigo una reconceptualización y una teorización amplia de lo que implica ser un cuidador. Considerar que existe una necesidad de seguridad (Bowlby, 1995; Marrone, 2001) que no pasa por aquellos elementos que puedan darse, por los objetos que se le pueda entregar, sino que una seguridad que se construye a propósito de una relación con un cuidador que pueda promover la autorregulación (Fonagy et al., 2004), propone un trabajo distinto que reconfigura tanto la visión de los niños y niñas como la de los trabajadores.

Los desarrollos tanto empíricos como teóricos no logran dar cuenta de las dificultades que enfrentan los cuidadores al momento de llevar a cabo sus labores. Existe una contradicción entre el valor que tiene el cuidador en las propuestas del enfoque basado en las relaciones (Calheiros & Patrício, 2014; Eenshuistra et al., 2019; Garcia Quiroga & Hamilton-Giachritsis, 2017b) y las múltiples dificultades que enfrentan en el día a día y que han sido reportadas desde estudios con diversos enfoques (Brown et al., 2018; Cahill et al., 2016; Farmer & Lippold, 2016; Goelman & Guo, 1998; Haight et al., 2017; Lizano & Mor Barak, 2015; Schelbe et al., 2017; Smith et al., 2019).

Existe un amplio consenso en indicar que los cuidadores directos son los trabajadores más relevantes para los procesos de los niños y niñas que son internados en centros residenciales por la decisión de las autoridades competentes (UN, 2010). Es a través del establecimiento de una relación entre trabajadores y niños que se puede generar un proceso de cambio que permanezca en el tiempo, como ha sido reportado en distintas oportunidades (Cahill et al., 2016; Garcia Quiroga & Hamilton-Giachritsis, 2017a; Moore et al., 2018). No obstante, el contexto en donde se desenvuelven estos trabajadores es altamente complejo,

presentando dificultades desde distintos ámbitos, que producen complicaciones individuales y, sobre todo, pueden llegar a causar problemas en el ejercicio de las labores (Goelman & Guo, 1998; Lizano & Mor Barak, 2015; Quintana, 2005).

En reiteradas ocasiones se han levantado problemáticas relativas a los cuidadores, acusando la falta de capacitación y los abusos que se generan al interior de centros residenciales por el personal no capacitado (Finn, 2013; Yang & Ortega, 2016). Se abre un campo para preguntarse de qué manera la institución residencial, su organización y los discursos (Foucault, 2008) que la habitan, configuran y dibujan las distintas formas de cuidado tanto de los propios cuidadores como de los niños. Se abordará esta posibilidad, partiendo desde este punto de choque entre aquellos elementos que la investigación ha podido sostener como los modelos de cuidado y cuidadores y aquello que en los contextos de práctica se puede generar. Es relevante volver sobre este punto con una mirada crítica que permita abrir el debate más allá de si existe una correcta o insuficiente aplicación de las medidas sugeridas por la investigación (García Quiroga & Hamilton-Giachritsis, 2014); más bien, el análisis crítico podría permitir dar cuenta de otros elementos que estén interactuando y dando cuenta de las inequidades que se dan al interior de los centros residenciales (de Finney et al., 2011), para lo cual los cuidadores son un agente clave y de gran interés.

## Capítulo II: Sobre el discurso, las instituciones totales y las prácticas asilares

Dentro del presente capítulo se presentarán una de las teorías que sostiene el marco analítico de este estudio. Se abordará la noción de discurso, con tal de dar cuenta cómo se conceptualiza en el presente estudio este concepto y la manera en que se realiza su operacionalización. La noción de discurso es ampliamente debatida (Hook, 2001; Iñiguez, 2003), por lo que clarificar la posición desde la cual se realiza el presente estudio es necesario para tener claridad acerca del objeto de estudio y los alcances de este. Adicionalmente a la noción de discurso, para el presente estudio es de gran relevancia dar cuenta de la relación que se plantea entre estos discursos y las prácticas discursivas, por lo que esto también será objeto de análisis y argumentación para ver su aplicación a las nociones de cuidados y reparación de derechos en el contexto de los cuidados alternativos.

### 1. El orden del discurso y su producción

Como ya fue mencionado, la noción de discurso dentro del análisis del discurso es un concepto multívoco (Iñiguez, 2003). En el presente apartado se introducirá el concepto de discurso desde la teoría foucaultiana. Se trabajarán en profundidad aquellos componentes que participan del concepto de discurso y que son de utilidad para el análisis del presente estudio, con la finalidad de situar el lugar y la importancia de las prácticas discursivas para esta conceptualización. Para esto, se utilizará una selección de textos y conceptos de Foucault, así como otros autores que han sistematizado su pensamiento y generado comparaciones con otras maneras de llevar a cabo análisis de discurso.

Un punto de inicio para hablar del discurso es la ponencia titulada *El orden del discurso* (Foucault, 2008a). En esta, Foucault comienza presentando claramente su hipótesis de trabajo, marcando claramente una posición con respecto al concepto y la formación de los discursos. Esta hipótesis consiste en considerar que:

[...] en toda sociedad la producción del discurso está a la vez controlada, seleccionada y redistribuida por cierto número de procedimientos que tienen por función conjurar sus poderes y peligros, dominar el acontecimiento aleatorio y esquivar su pesada y temible materialidad. (Foucault, 2008a, p. 14)

Al introducir de esta manera la cuestión del discurso, existen a lo menos tres consecuencias relevantes que servirán para introducir la noción del discurso.

Primero, el foco de atención del discurso no se encuentra en el significado de un discurso o de las múltiples interpretaciones que pueda tener. Recae, en cambio, en la *producción* del discurso. Se marca de esta manera una diferencia fundamental con aquello que es comprendido como análisis de contenido (González-Domínguez & Martell-Gámez, 2013). Esta primera separación divorcia al discurso del sentido o significado que el individuo transmite o quisiera transmitir.

En segundo lugar, para Foucault, los discursos son producidos a través de procedimientos, reglas y sistemas (Hook, 2007) que generan las interacciones complejas entre los distintos actores del discurso. Foucault (2008) denominará como “el orden del discurso” a esta serie de relaciones, a las reglas que las rigen y los medios por los cuales se produjeron y continúan operando.

En tercer lugar, la noción de discurso destaca que dicha producción no es indiferente al contexto en el cual se encuentra insertado, no sería por lo tanto una categoría inmanente, sino que variaría en cada una de las sociedades y momentos históricos en las cuales se encuentre.

Por todo lo anterior se puede señalar que, el concepto de discurso es un concepto con múltiples aristas, que invita a pensar no solamente su funcionamiento actual, sino que sus vías de producción. Incluye, a su vez, el cómo y quién podrá participar del discurso, hasta qué punto y en qué condiciones. Estas distintas aristas y las relaciones entre ellas constituyen lo que Foucault denominó “el orden del discurso”. Para poder comprender de mejor manera esta idea central, se pasará a revisar en primer lugar los medios a través de los cuales el discurso es producido, es decir, aquellos que lo limitan y constituyen.

## **2. Los sistemas de exclusión y control de la producción del discurso:**

### **a. Los principios de exclusión**

La producción del discurso se encuentra marcada en primer lugar por los principios de exclusión que dan cuenta no solo de la existencia de luchas de poder en juego, sino que

muestran “[...] aquello por lo que, y por medio de lo cual se lucha, aquel poder del que quiere uno adueñarse” (Foucault, 2008a, p. 15).

De estos sistemas de exclusión, el más básico es lo prohibido o la prohibición. Foucault (2008a) comprende lo prohibido como una función dentro del discurso. Esta instauro la regla básica de que no cualquiera tiene derecho a tomar la palabra, que sobre aquello que puede hablar tiene también sus límites. Es evidente de esta descripción que no solamente existen objetos prohibidos, campos del discurso acerca de los cuales no se deba hablar; existen a su vez sujetos, posiciones dispuestas al interior del campo discursivo. las cuales, en distintas circunstancias, no se encuentran habilitadas para participar. Doble prohibición, por tanto, de aquello que no se puede hablar y de quienes no pueden hablar. A estas dos prohibiciones, Foucault agregará una tercera, que denomina los rituales de las circunstancias; es decir, aquellos campos donde, para poder influenciar el campo del discurso, se requiere de una serie de procesos, de procedimientos que delimitan aquello que podrá ser dicho desde aquél lugar (Hook, 2001).

Un segundo sistema de exclusión que opera en el orden del discurso es el de la separación y rechazo. Foucault utiliza la división entre razón y locura como un ejemplo de este sistema de exclusión (Foucault, 2014a). Mediante este ejemplo señala que la locura entendida como una posición dentro del discurso, constituye a sus sujetos como quienes debiesen ser encerrados o apartados de la sociedad (Foucault, 2014b). Por otro lado, los constituye como aquellos que no pueden participar de su propio discurso (Foucault, 2008b). Posteriormente esta categoría ha sufrido una serie de cambio que guardan relación con el saber acerca de la locura y sobre su introducción en el saber y poder psiquiátrico (Foucault, 2008b). El aporte de Foucault en esta línea no es señalar aquello que deba ser eliminado, suprimido para terminar con los sistemas de exclusión; en cambio, permite visualizar y sistematizar las distintas líneas de separación entre, por ejemplo, lo sano y lo insano, la locura y la razón, lo normal y lo anormal, que surgen a lo largo de la historia, en las distintas y novedosas instituciones que se encargan de esos sujetos (Foucault, 2008a). Otro ejemplo de este cambio se puede ver en el campo de la infancia, al pasar de un sistema penal que intentaba corregir a los niños criminales, a uno que vio en ellos ya sean complicaciones del

orden psiquiátrico (Massin, 2011) o situaciones que requerían de la protección de los niños y niñas (Fuentes, 2014; Rojas, 2010)

El tercero de los sistemas de exclusión guarda relación con la verdad, más específicamente la oposición entre verdadero y falso. Es importante considerar este mecanismo, dado que para Foucault el análisis de discurso no apunta a revelar o develar algún elemento oculto al interior de este, dar cuenta de un significado reprimido, olvidado o excluido por su funcionamiento (Foucault, 1995, 2014c; Hook, 2001), busca en cambio una expansión hacia otros campos que previamente no se veían como partícipes del discurso en cuestión. La verdad es uno de esos campos que se consideraba como inmanente, como un punto de sostén para la veracidad del discurso. Foucault, en cambio, mostrará que al interior de cada discurso, la verdad tiene esa posición y función. No obstante, al analizar la forma en que se producen los discursos, es posible dar cuenta de cómo se construye una determinada función de verdad, que cumple ciertos requisitos, opera con ciertos mecanismos y valida e invalida distintas posiciones (Foucault, 2008a). Lo verdadero y lo falso corresponde entonces al principio mediante el cual se les da distintos valores a lo dicho por quienes emplean el discurso desde sus distintos lugares.

#### **b. El control al interior del discurso: comentario y disciplina**

Adicionalmente a estos mecanismos de exclusión, operan otros procedimientos que son internos al discurso, “puesto que son los discursos mismos los que ejercen su propio control” (Foucault, 2008a, p. 25). La distinción de interno y externo muestra los distintos puntos desde los cuáles se ejerce el control. Lo externo no implica, por ende, que al interior los discursos existan un campo de acción libre, por el contrario, existen una serie de mecanismos que limitan las posibilidades del discurso. Estos ejercen su influencia sobre otro ámbito del discurso, apuntando a dominar aquello que acontece y reducir la influencia del azar dentro de los discursos, es decir, apuntan a sostener el discurso, a mantener una serie de formas de enunciación y un campo de enunciados delimitados a lo largo del tiempo y los distintos contextos de los que participe el discurso.

Dentro de estos mecanismos, el principio del autor se refiere: “Al autor no considerado, desde luego, como el individuo que habla y que ha pronunciado o escrito un

texto, sino al autor como principio de agrupación del discurso, como unidad y origen de sus significaciones, como foco de su coherencia.” (Foucault, 2008a, pp. 29–30). Claramente, añade Foucault, la función del autor no es necesaria, es decir, no siempre opera dado que existen una serie de discursos como el sentido común que carecen de esta referencia explícita. No obstante, en aquellas comunidades donde sí opera, la referencia al autor es necesaria para validar el discurso, para poder participar de dichos espacios, para influenciar la producción misma del discurso.

La última vía de limitación interna es la disciplina. La disciplina es definida por el conjunto de saberes y procedimientos que en los respectivos momentos históricos constituyen los campos disciplinarios como psiquiatría, la medicina general, la psicología, la criminología, por dar algunos ejemplos. (Foucault, 2008a). La operación de las disciplinas funciona mediante una serie de exigencias. Si una proposición busca inscribirse dentro del discurso médico, psicológico, de la protección o del cuidado, deberá emplear determinados “instrumentos conceptuales” (Foucault, 2008a, p. 35); empleo cuasi ritualístico que reafirma la validez e importancia de la disciplina. Por ende, si bien al interior de una disciplina pueden surgir proposiciones novedosas, estas dan cuenta a su vez de las limitaciones y condiciones de posibilidad que regulan su aceptación dentro de una determinada disciplina. Por ende “La disciplina es un principio de control de la producción del discurso. Ella le fija sus límites por el juego de una identidad que tiene la forma de una reactualización permanente de las reglas” (Foucault, 2008a, p. 38). Se entiende por tanto que la limitación en el caso de la disciplina no viene dada por un elemento externo, la disciplina -así como el autor y el comentario- limita la producción del discurso al establecer una serie de reglas que dan valores a las proposiciones, determinando si tal o cual proposición pertenece efectivamente o no a la disciplina en la que busca inscribirse.

Mas ese es tan solo un análisis sincrónico, de un momento de una determinada disciplina. Estas cambian a lo largo del tiempo y Foucault indica que el foco ha de ser puesto en las reglas que definen a esta disciplina para comprender dichos cambios. Al señalar que las reglas se encuentran en una reactualización permanente, Foucault (2008a) enfatiza que es en dicho nivel donde se ha de centrar la atención, y de qué elementos propios o externos al discurso permiten dar cuenta de ese cambio en las reglas. Es decir, cuáles son las condiciones

que posibilitan que exista una disciplina con esas reglas en específico, con esa manera de construir un objeto.

### **3. Las prácticas discursivas y el accionar del discurso:**

A través de los mecanismos de control presentados, tanto a nivel externo, interno y de los usos del discurso, se puede ver que para Foucault la noción de discurso trae consigo la de un campo diverso, en cuestión y con tensiones no solo en su interior, sino que se propagan hacia otros ámbitos (Hook, 2001). Los discursos no se generan, no se limitan y no provocan efectos tan solo en su interior, sino que participan y dialogan entre sí, incluso en un mismo campo de objetos (Foucault, 2014c). Pensar la noción de discurso implica por ende problematizar las relaciones que los discursos generan y aquellas mismas que, a su vez, sostienen a los discursos. Foucault (2008a) es enfático en dar cuenta de que en las relaciones se puede dar cuenta del funcionamiento del discurso y de estos distintos sistemas de limitación. Son estas relaciones donde se generan las prácticas, esa microfísica (Foucault, 1995) cotidiana que no *es* el poder, pero que es el lugar donde el poder *es ejercitado*, dando cuenta que “Los discursos deben ser tratados como prácticas discontinuas que se cruzan, a veces se yuxtaponen, pero que también se ignoran o se excluyen” (Foucault, 2008a, p. 53)

#### **a. La microfísica del poder**

La noción de microfísica del poder permite acercarse hacia la importancia de las prácticas discursivas para el análisis de discurso. Si bien el discurso es este campo en constante actualización, donde distintos discursos configuran las condiciones de habla y de quiénes pueden hablar, es en el ejercicio de estos lugares donde se puede evidenciar el efecto restrictivo de cada discurso en juego.

La microfísica del poder se opone a una macro física que estudiaría el lugar donde el poder sería “acumulado” para luego ser “utilizado” (Hook, 2001). En cambio, apunta a los espacios cotidianos, a las prácticas en donde se puede evidenciar la eficacia de los discursos en limitar y dar forma a las acciones de los distintos sujetos en el orden del discurso. Es decir,



solamente en el ejercicio es posible verificar el efecto del poder del discurso y, por lo tanto, su constitución.

Pero, la microfísica del poder introduce un elemento adicional: es a través del análisis de estas prácticas cotidianas que es posible visibilizar la falta de unidad, la disparidad y complejidad que conforma al orden del discurso (Foucault, 2008a; González-Domínguez & Martell-Gámez, 2013) tal como ha sido presentado. Como se ha mencionado, los discursos se forman con principios diversos y estos no son necesariamente coherentes entre sí. Existe un ejercicio continuo por establecer un discurso y su coherencia, sin embargo, el análisis de discurso se realiza en el sentido contrario, partiendo desde la microfísica para dar cuenta de los puntos en conflicto de los discursos (Foucault, 2018; Hook, 2001).

Foucault presenta una opción a los estudios de un nivel macro que piensan al poder institucionalizado, a la manera del poder estatal que ve al poder como un objeto de pertenencia, acumulable y que un sujeto puede ejercer sobre otro en tanto atributo personal (Hook, 2007). La microfísica del poder enfatiza los aspectos cotidianos, los intercambios que suceden en la práctica de estas relaciones, en su implementación y actualización constante.

#### **b. Las prácticas discursivas:**

Las prácticas, por lo tanto, muestran cómo el discurso hace *circular* al poder, más que concentrarlo en uno u otro grupo. Claramente, Foucault no niega que distintos grupos tengan accesos privilegiados al campo del discurso, tanto las sociedades del discurso, como la doctrina permiten pensar esta problemática. No obstante, la respuesta sería enfocarse en qué sostiene en el orden del discurso a esos grupos, lo cual llevaría a analizar las prácticas y, sobre todo, las condiciones que posibilitan su aparición y mantención en el tiempo, las referencias desde las cuales son válidas dentro de un campo de quehaceres (Hook, 2001). La microfísica del poder permite valorizar las prácticas discursivas, dado que ellas constituyen una estrategia, cuyos efectos son consecuencia de

“disposiciones, maniobras, tácticas, técnicas, funcionamientos; que uno tendría que descifrar en una red de relaciones, constantemente en tensión, en actividad [...]. [...] ellas (las relaciones) no reproducen meramente, al nivel de los individuos, cuerpos, gestos y comportamientos, la forma general de la ley o del gobierno; que, aunque hay continuidad [...], no hay ni analogía ni homología, pero una especificidad de mecanismo y modalidad”. (Foucault, 1995, pp. 26–27, traducción propia).

De esta manera, las prácticas discursivas, que se dan en este campo microfísico, dan cuenta de la conformación del discurso, son una puesta en acto, “en actividad”, del orden del discurso. Como tal, las prácticas permiten adentrarse no en la unidad, en la significación o conformación de *un poder*, posibilitan adentrarse en la especificidad de los mecanismos y modalidades que el poder tiene en su actualización contingente a estas relaciones.

Acercarse al discurso a través de las prácticas discursivas implica buscar su accionar en los quehaceres cotidianos y en las consecuencias que este quehacer tiene en los cuerpos, los efectos del discurso sobre “las disposiciones, maniobras, tácticas, técnicas, funcionamientos” (Foucault, 1995, p.26, traducción propia) de estos cuerpos envueltos en los distintos discursos en tensión en un determinado momento.

Foucault agrega que “Es necesario concebir el discurso como una violencia que se ejerce sobre las cosas, en todo caso como una práctica que les imponemos; es en esta práctica donde los acontecimientos del discurso encuentran el principio de su regularidad”. (2008a, p. 53). Los discursos, por ende, son analizables en tanto existe un ejercicio de imposición y validación de un sistema determinado de prácticas al interior del orden del discurso, sobre una serie de objetos y que terminan configurando a esos objetos como pertenecientes al discurso.

### **c. El aporte de los imaginarios sociales:**

Por último, se ha decidido incorporar a las prácticas otra vía posible de acceso a los discursos. Si bien el concepto de imaginario no es un concepto foucaultiano, permite, no obstante, abordar una serie de significaciones que se agrupan y forman distintas representaciones acerca de un elemento del discurso. En ese sentido, se plantea como pertinente su inclusión para poder aproximarse a un núcleo importante de significaciones, buscando el cómo son producidas estas significaciones y sus impactos en las prácticas de cuidado y reparación que se llevan a cabo al interior de centros residenciales. Ese núcleo corresponde al cómo son representados o significados los niños, niñas y adolescentes con quienes los ETD trabajan cotidianamente.

En ese sentido, los imaginarios pueden cumplir una función similar a la de las prácticas, teniendo siempre en cuenta, como mencionan Herrera & Aravena (2015) que a

través de ellos se accede a significados, organizados en torno a una temática. Por ejemplo, el estudio desarrollado por las autoras buscó dar cuenta de los imaginarios de la infancia que se encontraban en la política pública a lo largo de un período de tiempo. A través de este concepto, pudieron dar cuenta de cómo la infancia es significada aún a partir de una cierta matriz discursiva, que corresponde al discurso de los niños y niñas como “objetos de protección”, en vez de la primacía de la visión de los niños y niñas como sujetos de derechos (Herrera & Aravena, 2015).

A través de esta distinción en cuanto a cómo son significados los niños, se puede pensar que las prácticas que se lleven a cabo hacia ellos o con ellos y ellas variarán. Es en este sentido que los imaginarios son útiles al presente estudio, ya que al lograr circunscribir la manera de significar a los niños y niñas que educadores y educadoras tienen bajo su cuidado, se abren puertas para dar cuenta de las relaciones y prácticas que se realizan en base a estos imaginarios.

#### **4. Recapitulación:**

El presentar los distintos mecanismos que limitan la producción del discurso permite justificar el énfasis en las prácticas discursivas; dos conceptos que guían el presente estudio. Esas limitaciones son actualizadas y llevadas a cabo en actos, prohibiciones, rechazos, generando espacios más abiertos o cerrados de circulación del discurso, con lenguajes más o menos especializados que permiten el acceso a unos pocos o a varios.

El orden del discurso es un discurso puesto en práctica, sometido a ciertos principios que ocultan su propio funcionamiento. En ese contexto, las prácticas discursivas son el punto de acceso que permite dar cuenta de que existe dicho orden y mostrar el funcionamiento del discurso, su diversidad interna y las disputas constantes y contingentes que se gestan en el cotidiano. Permiten, asimismo, valorizar las pequeñas resistencias, desviaciones y disposiciones al interior de los mismos discursos, que de otra forma no serían tomadas en cuenta por no representar a un único discurso dominante (Hook, 2007).

La noción de discurso permite apreciar que existen limitaciones con respecto a qué aspectos se pueden tratar, a cómo se puede participar del discurso, quiénes pueden participar

del discurso y qué es aceptado como válido o inválido al interior del discurso (Foucault, 2008a). Estas limitaciones que no son solo restrictivas, sino que también producen una matriz de significados, no son homogéneas. Más bien deben ser entendidas como espacios en pugna, en donde el poder circula constantemente entre los distintos lugares habilitados por el orden del discurso, aunque pueda circular de forma inequitativa (Foucault, 1995). Esto lleva a pensar que desde la teoría de discurso, el ejercicio de poder no se da por una acumulación de poder, sino por una relación de poder, dependiente de las posiciones que el mismo discurso ha habilitado (Hook, 2007). Foucault, por lo tanto, se concentra en las prácticas que constituyen la microfísica del poder; es decir, aquellas prácticas que se realizan de manera casi automática en el cotidiano y que dan cuenta de cómo el poder se reactualiza y revalida a través del ejercicio de las prácticas que promueve (Foucault, 1995).

Ahora bien, en las prácticas no se encuentran solamente las vías de validación de los discursos, sino también las vías de cambio, de agencia y de resistencia a estos mismos. Por ende, la noción de discurso, en la dinámica de su accionar, debe ser comprendida siempre como una serie de discursos que apuntan a volverse homogéneos y que en ese intento buscan consolidarse como un solo discurso; sin embargo, es un intento que no se logra nunca del todo y es la tarea del análisis de discurso lograr identificar y dar cuenta de cómo otros discursos influyen y se mezclan con las nociones más divulgadas para mantenerse en el campo del discurso (Hook, 2007).

A partir de los elementos trabajados en este capítulo, el presente estudio usará la noción de discurso tanto a nivel metodológico como analítico. A nivel metodológico será útil para precisar el objeto de estudio. Como se ha mencionado, si bien se intentará dar cuenta de un determinado discurso, esto solamente es posible a través del análisis de las prácticas que se realizan en el contexto de ese discurso y de los imaginarios (Herrera & Aravena, 2015) que permiten dar cuenta de las posiciones que soportan dichas prácticas discursivas. Por ende, como señala Hook (2007), la mayor implicación del análisis foucaultiano es su énfasis en las posiciones, prácticas y espacios que se pueden leer a partir del análisis de las prácticas. Se distingue de esta forma el análisis de discurso de un análisis de contenido o un análisis de las representaciones, visiones, perspectivas u otros conceptos que dan cuenta de una opinión o posición personal (Hook, 2007).

Por último, a nivel analítico, se guiará el trabajo de análisis a partir de las coordenadas de las relaciones de poder, las limitaciones de participación del discurso ya sea vía la exclusión o la presencia de elementos disciplinarios. En otras palabras, se buscará establecer a partir de las entrevistas una serie de relaciones que se desprendan del trabajo cotidiano que las educadoras realizan, poniendo énfasis en ese espacio microfísico para poder rearmar y sistematizar el discurso o los discursos que se encontrarían operando en cada caso.

### **Capítulo III: Las instituciones totales, las mutilaciones del yo y las prácticas asilares**

En el presente capítulo, se abordará otro abordaje teórico que servirá al análisis de los resultados. Este consiste en la teoría de Erving Goffman, enfocado principalmente en su obra acerca de los internados (Goffman, 1994). Se busca dar cuenta del funcionamiento de las denominadas “instituciones totales”, en las cuales la situación social de los internos comienza a operar en torno a esta nueva institución, perdiendo contactos y modos de socialización propios de la vida social general (Goffman, 1994). Es de interés desarrollar esta postura no solamente para describir o aproximarse a una imagen de los “internos”, sino que, se enfatizará el aporte que realizó Goffman para comprender los ajustes e interacciones que generan los propios cuidadores con estos internos y que generan una relación al menos triangular con los objetivos de la institución. En este sentido, se realizarán ciertos paralelos y diferencias con los trabajos que el mismo Foucault realizó en torno a la cuestión del “poder psiquiátrico” (Foucault, 2008b) para poder comprender las diferencias y un posible diálogo entre ambas posiciones

Finalmente, el capítulo terminará con la revisión de distintas investigaciones que se han dedicado a dar una mirada focalizada de ciertas prácticas que son ejemplos de prácticas de cuidado. En particular se abordarán estudios acerca de la vigilancia, la noción de seguridad y también una serie de estudios acerca de las prácticas de alimentación al interior de centros residenciales. Estos serán presentados para generar un diálogo entre las posturas de Foucault revisadas en el capítulo anterior y las de Goffman que serán introducidas a continuación.

#### **1. Las instituciones totales y sus trabajadores**

Los trabajos de Erving Goffman acerca de las denominadas instituciones totales son otra fuente de instrumentos para el análisis del presente estudio. A diferencia de Foucault, quien se concentró más bien en un análisis histórico de ciertos discursos como ya fue revisado, las herramientas que provee la teoría de Goffman apuntan más bien a un análisis sincrónico de las instituciones.

Se revisarán los elementos centrales de su aporte, enfocándose en su manera de comprender los distintos tipos de intercambios, los niveles de interacción y las contradicciones que surgen al interior de las instituciones totales, poniendo especial atención en la vida de los cuidadores.

**a. Las instituciones totales:**

El análisis de Goffman (1994) acerca de las instituciones totales se basó principalmente en sus observaciones de hospitales psiquiátricos. A partir de ellas realizó una teorización de todo un grupo de instituciones denominadas instituciones totales.

Si bien todas las instituciones poseen algunos de los rasgos centrales de las instituciones totales, la diferencia radica en el nivel en que las instituciones totales realizan dichos rasgos. La capacidad de absorber la vida de los internos, de dictaminar pautas de conducta y sistemas complejos de recompensas y castigos, define el carácter de total de estas instituciones. Por lo tanto, la diferencia principal es una diferencia de grado: las instituciones totales abarcan, influncian y limitan una mayor cantidad de ámbitos de la vida de quienes las habitan cuando se las compara con otras instituciones (Goffman, 1994).

Este efecto se logra mediante un mecanismo en particular: el encierro y consecutivo aislamiento del mundo exterior, lo que lleva a formar un sistema autosuficiente dentro de la institución, ergo el nombre de institución *total*. El separar al interno del mundo exterior es una de las características centrales de este tipo de instituciones. A través del encierro, se reducen los distintos tipos de interacciones mediante tres mecanismos principales.

Primero, se reduce la diversidad de autoridades con las cuales los internos, principalmente, deben interactuar cotidianamente. Si en el mundo exterior una misma persona interactúa con una variedad de instituciones, cada una con su respectiva jerarquía y autoridad, en el caso de las instituciones totales es solamente a una autoridad con la cual se ven enfrentado quienes la habitan.

En segundo lugar, Goffman (1994), menciona que se reduce el campo de actividades que los internos pueden realizar. En general estas instituciones dan cuenta de una alta estructuración de las actividades cotidianas vía una planificación rígida y específica que norma la secuencia de actividades del día, incluso los espacios de ocio. Esto se realiza

principalmente de manera autoritaria, sin participación de los internos y su efecto es apoyar la labor del equipo de cuidado.

Finalmente, se reduce la diversidad individual. Para Goffman (1994) en el ingreso a una institución total, los individuos son sujetos a una serie de transformaciones que tienen como fin reducir las diferencias individuales para generar a un grupo más homogéneo, constituyéndose como internos. Esto permitirá grandes ahorros a las instituciones mediante artículos de vestimenta, rutinas, actividades de ocio y comidas que podrán ser regularizadas e idénticas para los internos. Para efectos del presente trabajo estas mutilaciones no son igualmente relevantes que para Goffman, sin embargo se las presenta para posteriormente mostrar la interacción entre esas mutilaciones y la labor de los cuidadores en estas instituciones.

## **2. Los internos y sus mutilaciones:**

Al ingreso a una institución total, se llevan a cabo una serie de procesos que afectan los aspectos que sostenían al yo del individuo. A estos procesos que constituyen el fundamento de las instituciones totales, Goffman (1994) les dio el carácter de mutilaciones del yo.

Todo interno configuró en mayor o menor medida una serie de relaciones con diversos agentes -ya sean otros individuos o instituciones, autoridades o pares, culturas e ideales- mediante las cuales logró sostener una determinada configuración de sí, una concepción tolerable del yo con la cual desenvolverse en el contexto social que había conocido hasta ese entonces. Como esta concepción tolerable depende del contexto social en la cual se ha gestado y se sostuvo el yo, la consecuencia de la internación es una falta de referencias sobre las cuales sostener la concepción del yo hasta ese momento elaborada (Goffman, 1994). Sobre esta falta de puntos de referencia, se ejerce un proceso de homogeneización activo por parte de la institución, en donde independiente del yo del interno y su configuración anterior, comenzará a ser configurado como un interno en relación a la institución. El paso de esta configuración a una nueva al interior de la institución puede ser descrita como un procedimiento de admisión que:



[...] podrían llamarse mejor “de preparación” o “de programación”, ya que al someterse a todos esos manoseos el recién llegado permite que lo moldeen y lo clasifiquen como un objeto que puede introducirse en la maquinaria administrativa del establecimiento, para transformarlo paulatinamente, mediante operaciones de rutina. (Goffman, 1994, p. 29).

Goffman entregó una larga lista de estos procesos, entre los cuales se encuentra nuevamente la separación y aislamiento del mundo exterior, los tests de obediencia, el desposeimiento de toda propiedad por parte del individuo, el desposeimiento de la apariencia, la obligatoriedad de una serie de actividades, el exceso de vigilancia, la mutilación entre el individuo como actor y sus propios actos, las reacciones negativas de la institución ante los intentos de defensa del sujeto, y otros más específicos de ciertas instituciones totales (Goffman, 1994).

Cada una de las mutilaciones señaladas anteriormente restringen las posibilidades que tiene el yo del paciente de configurarse con elementos que no sean los dispuestos por la institución. Al separarlo del exterior, se genera esta falta de referencias; el quitar la posibilidad de escoger sus ropas, corte de pelo, u otros elementos de su apariencia impiden configurar una imagen propia; también se les quita agencia a los internos al programar cada una de sus actividades en rutinas que han de ser seguidas al pie de la letra y cualquier intento de los internos por recuperar o configurar un yo que no vaya en línea con los elementos que la institución impone son tratados como resistencias o faltas y sancionadas a través de medidas disciplinarias (Goffman, 1994).

Existen otras dos mutilaciones de interés, en las cuales los cuidadores tienen un rol activo que corresponden a la regimentación y tiranización. Si en la sociedad de “afuera” las normas sociales marcan un mínimo, un límite de aquello que no se puede hacer, en las instituciones totales las áreas afectadas por una normalización se amplían hasta el punto del detalle, normando y haciendo cumplir esas normas desde la posición institucional. Regimentación es, por ende, el acto de someter todas estas áreas a reglas específicas que indican cómo actuar, cómo responder, cómo regularse. Se pasa por ende de las restricciones mínimas a normas que configuran positivamente las acciones a realizar, apuntando así a una mayor homogeneización y normalización de los internos y sus conductas (Goffman, 1994).

Tiranización corresponde al complemento de la regimentación, siendo la manera en que las reglas se hacen cumplir, sin considerar los procesos previos que los mismos internos

podieron haber generado con anterioridad para cumplir los fines de las reglas. Las vías personales de regulación no son toleradas y son rápidamente corregidas, siendo cambiadas por procesos que son eficaces para la institución. Estos pueden ser distintos tipos de medidas que van desde el aislamiento hasta castigos físicos en el caso de algunas instituciones (Goffman, 1994). Ahora bien, estas mutilaciones no son posibles sin el actuar de los propios trabajadores, sin su constante vigilancia y sanción del reglamento institucional, siendo los cuidadores quienes deben actuar en un constante esfuerzo por hacer cumplir las reglas y normas dispuestas por la institución.

### **3. El rol de los cuidadores y sus contradicciones:**

El mundo de los trabajadores, para Goffman, es uno con una función bastante clara y, no obstante, atravesado por una gran contradicción. En el marco de las mutilaciones antes presentadas la labor de los trabajadores es la *vigilancia* (Goffman, 1994). Vigilancia que se da en los distintos aspectos de la vida cotidiana y que se extiende por aquellos campos que los reglamentos hayan establecido mediante las normativas institucionales. Se vigila, por lo tanto, el correcto cumplimiento de lo mandado por la propia institución.

Mediante el cumplimiento de la normativa se buscaría reformar o reinstaurar a un individuo en el orden social. No obstante, las instituciones totales operan más bien como depósitos, como instalaciones de aislamiento más que de reformación (Goffman, 1994). Esta contradicción entre los objetivos expresos y la práctica cotidiana del marco normativo constituye la base del mundo de los trabajadores en el contexto de una institución total.

Otra complicación que encuentran los trabajadores es el que los internos sean humanos y de aquello surgen una serie de consideraciones que no se pueden remover vía las mutilaciones del yo. La complicación es que las consideraciones humanitarias que surgen a propósito del trabajo son técnicamente innecesarias (Goffman, 1994). Consideraciones que limitan el quehacer técnico, lo hacen desviarse de ciertas acciones que serían más eficientes, pero que se encuentran prohibidas cuando se trata de humanos. En tanto fines en sí mismos, los humanos deben ser abordados desde otros puntos de vista, adicionales a los de la técnica (Goffman, 1994).

De esta forma, Goffman ya introduce distintos niveles de acción en los cuales los trabajadores deben insertarse y adecuarse para realizar sus tareas diarias. Primero, el del objetivo institucional: generar acciones para reformar a los internos, para permitirles un proceso que permita su retorno al mundo del afuera, esta vez de forma más adaptada vía la rutina. En segundo lugar, vigilando y haciendo cumplir las normativas que las instituciones han dispuesto para sus internos con tal de garantizar su propio funcionamiento. En tercer lugar, se encuentran las restricciones, limitaciones y acciones que se orientan en el eje humanitario antes descrito.

El mundo del trabajador resulta ser una interacción de estos niveles en el día a día al interior de estas instituciones. Los trabajadores se encuentran, por lo tanto, en un constante intento de resolver la serie de contradicciones que se generan en el choque y contraposición de estas demandas que son independientes unas de las otras (Goffman, 1994).

Goffman aborda con un especial énfasis a quienes, dentro del grupo de trabajadores, son además los que trabajan en permanente contacto con los internos, refiriendo que estos perciben su tarea contradictoria como un constante sometimiento de los internos a la obediencia. Sometimiento que a su vez y a todo momento debe dar la impresión de estar dentro de las normas humanitarias y realizar los fines declarados de la institución (Goffman, 1994).

Dos ejemplos pueden servir para aclarar el operar de los trabajadores en las instituciones totales. Uno de esos, refiere a una red de significados que comienzan a operar desde el ingreso del nuevo interno y que son utilizados de manera estratégica tanto por el personal como por los internos (Goffman, 1994). Por ejemplo, asumir que cualquier persona que ha ingresado a una institución “lo ha hecho por algo”, que sí o sí se pertenece al grupo de los internos, logrando así desestimar una serie de manifestaciones, de actos de resistencia e incluso de reclamos directos contra el trato o la situación del interno en la institución. Al no validar las manifestaciones de los internos por, justamente ser internos, se logra mantener las normas y rutinas que los rigen sin cambios, presentando un ahorro a la institución y a los trabajadores.

Un segundo ejemplo, es la serie de instrucciones -tanto en el sentido de una orden como de un adiestramiento- que los trabajadores ejercen sobre los internos. Estas

instrucciones van en la línea de generar en el interno una forma de comportarse que se encuentre dentro de los parámetros de la institucionalidad, con la finalidad de reducir en algún momento el nivel de vigilancia sobre el interno, haciendo operar un principio de eficiencia. De esta forma, la gran mayoría de las conductas de los internos son vistas ya sea como deseables o como indeseables, actuando los trabajadores de formas distintas frente a ellas y frente a los distintos internos. No obstante estos esfuerzos de control social por parte de los trabajadores (Goffman, 1994), es en ese mismo lugar dentro de las instituciones totales que los internos encuentran un espacio de resistencia: la desobediencia de una orden, la voluntad de no instruirse, se muestran como grandes puntos de conflicto y de complicación para las instituciones totales y sus trabajadores, dado que requiere mantener la vigilancia y mantener la instrucción por largos periodos de tiempo.

Desde este punto de vista queda poco espacio para la agencia propia de cada individuo que se encuentra internado o incluso para los trabajadores que deben hacer cumplir lo esperado. No obstante, Goffman (1994) presenta un concepto clave para pensar la agencia de los distintos actores de las instituciones totales, una agencia que no coincide necesariamente con la voluntad institucional, pero tampoco se le opone abiertamente. Son ajustes que no necesariamente son promovidos o reconocidos por la institución, pero tampoco son abiertamente rechazados; más bien, son ignorados pues se encuentran a la base del funcionamiento cotidiano de las instituciones.

#### **4. Los ajustes primarios y secundarios:**

Como se ha desarrollado, la tesis principal de Goffman es que las instituciones totales promueven una determinada configuración del yo y que la realizan mediante una serie de normativas y prácticas que limitan las acciones de los internos a las aceptadas por la institución. No obstante, el mismo autor recalca que:

Cada vez que examinamos de cerca una institución social, descubrimos, sin embargo, una discrepancia con este primer planteo; comprobamos que los participantes se niegan, de uno u otro modo, a aceptar el punto de vista oficial sobre lo que deberían dar y recibir de la organización y, más allá de esto, sobre la índole del yo y del mundo que deberían aceptar para sí mismos. (Goffman, 1994, p. 300)

La complicación surge cuando a esta negación se le añade que el yo requiere pertenecer a una agrupación social para tener estabilidad. Por ende, los internos no pueden rechazar del todo los modos de operar de la institución total. Desarrollan en lugar de ese rechazo total otra modalidad de ajustarse a la vida asilar (Goffman, 1994).

Esas otras modalidades son conceptualizadas por Goffman como ajustes secundarios. Estos se distinguen de los ajustes primarios, que corresponden al modo de comportamiento normado y regularizado. Los ajustes secundarios construyen un espacio dentro de la institución que no sigue las mismas guías ni las mismas normas, que merma la capacidad de la institución de influenciar el comportamiento de los internos, dado que “Donde quiera que se imponen mundos, se desarrollan submundos” (Goffman, 1994, p. 300). Al interior de esos submundos los distintos miembros realizan acciones tanto lícitas como ilícitas que permiten obtener sus objetivos personales, siendo estos distintos a los objetivos de la institución. Por ende, la característica principal de un ajuste secundario recae en la no coincidencia de los objetivos personales con los objetivos de la institución; permitiendo reconocer en el uso de una serie de instrumentos una acción que devuelve al individuo algo de su agencia perdida (Goffman, 1994).

La comprensión de los ajustes secundarios muestra entonces su potencialidad para analizar aquellos comportamientos que generalmente son dejados de lado por la institución, (Goffman, 1994). Muestra la capacidad de agencia que aún existe dentro de estas instituciones, aquello que permite, sobre todo a los internos, mantener un atisbo de lo que era su yo fuera de la institución.

Ahora bien, son los internos quienes, al ser desposeídos de su yo, recurren a estos medios para obtener otros objetivos y así retener algo de su mundo anterior (Goffman, 1994). Sin embargo, Goffman argumenta que existe dentro de los trabajadores un segmento que posee una mezcla de características, una serie de personas que debido a su contacto cotidiano con los internos deben aprender de sus maneras e incluso participar de ellas.

Pensar en los trabajadores que se encargan de las tareas cotidianas, lleva a Goffman a plantear que ellos también generan ajustes, que no siempre son reconocidos por la institución. Dentro de ellos se pueden encontrar recompensas adicionales, privilegios como

un cambio de tareas diarias o acceso a ciertos objetos que están fuera del alcance de un interno (Goffman, 1994).

Para comprender lo anterior, se debe volver a la comprensión del mundo del trabajador, a quien se le imponen una serie de mandatos: controlar, cuidar y reformar a los internos en base al mundo institucional. Cada uno de estos mandatos tiene una serie de modos de ser llevados a cabo y que son promovidos por la institución, ya sea abiertamente o no (Goffman, 1994). A esto se le añade la visión humanitaria es vista como técnicamente innecesaria y, en esa medida, como algo que se interpone al progreso de la labor técnica. En ocasiones que las tareas no se puedan llevar a cabo por las vías que la institución dispone o cuando se generan contradicciones entre los distintos niveles descritos, algunos trabajadores implementan otras prácticas para resolver dichas situaciones. Así, el fin principal de los cuidadores es que los internos incorporen a su vez los modos de la institución para, de esa manera, disminuir ellos la necesidad de vigilancia constante, siendo los modos en que dicho fin se cumpla algo más flexible vía estos ajustes secundarios.

Pensar que los trabajadores también participan de estos ajustes al interior de la institución permite ver que su posición no es estrictamente de poder. No solamente son los propios internos los que recuperan poder en ciertas circunstancias, facilitadas por la propia forma de actuar y de imponer formas de ser de las instituciones; si no que, al mismo tiempo los trabajadores generan adaptaciones en espacios no previstos por la institución (Goffman, 1994).

## **5. Estudios sobre las relaciones de poder y prácticas de resistencia en centros residenciales:**

En esta última sección del capítulo se presentan una serie de estudios que han abordado la cuestión de los cuidados residenciales, las relaciones de poder y las prácticas cotidianas. Se comenzará revisando qué niños son sujetos de cuidados residenciales, enfocándose en cómo el criterio de selección afecta a distintas poblaciones. Luego, se revisarán los aportes desde las prácticas de alimentación al interior de centros residenciales y los discursos acerca de la familia que las rodean.

### a. ¿Quiénes ingresan a los centros residenciales? Proceso de minoritización

Comenzando por quiénes se encuentran al interior de los centros residenciales, un punto de interés son los estándares de bienestar, de desarrollo y de familia que existen a raíz de una determinada definición de infancia y de niñez, que terminan justificando la medida de internación (de Finney et al., 2011). Estas definiciones entran en conflicto con otras culturas, intentando introducir una serie de estándares como si fuesen universales. de Finney et.al., (2011) señalan cómo existe un círculo vicioso que comienza con la exclusión social, lleva a la intervención estatal y termina con prácticas de institucionalización; todo esto como parte de un proceso de *minoritization* (minoritización).

La minoritización no debe ser entendida como la generación de una minoría, si no como la construcción de un grupo que es “menos que” el resto a la luz de la posición que ocupan dentro de una jerarquía social (de Finney et al., 2011). Dentro del mismo estudio muestran cómo las categorías de pobre e indígena se encuentra dentro de este círculo de minoritización, siendo poblaciones excluidas, que luego son sujetos de ayuda del Estado a través de distintos programas y actualmente se encuentran sobre representados al interior de los centros residenciales. De esta manera, se argumenta que quiénes terminan en los centros residenciales, así como las razones que determinan su ingreso, ingresan por estas condiciones que los llevan a ser representados como “menos que” un estándar establecido y que lleva finalmente a la internación de sus hijos (de Finney et al., 2011). Una vez adentro, las distintas intervenciones serán para lograr reintroducir a los niños y sus familias al esquema social normativo y a estos estándares. Estos discursos recibirían influencias de discursos neocolonialistas y neoliberales, lo que permitiría pensar el impacto sobre la población indígena y sobre la población en situación de pobreza.

Un ejemplo de esta minoritización puede ser visto a través de un estudio que buscó identificar las motivaciones de cuidadores de niños en centros residenciales en Ghana (Darkwah et al., 2016). Las cuidadoras referían el modo de crianza de los niños como similar al de los niños blancos. Daban cuenta de la diferencia de la crianza bajo la Convención de Derechos del Niño, con aquella que los padres o incluso ellas mismas impartirían a sus hijos. Destacaban que desde la implementación de la Convención, la crianza que la familia otorgaba fue vista como negativa, sin embargo rescataban que esa crianza permitía desenvolverse en

un ambiente hostil, donde no existían garantías de elementos básicos como el alimento (Darkwah et al., 2016). Finalmente, se evidencia la individualización de la responsabilidad acerca del cuidado, en donde una familia es identificada como incapaz de otorgar los cuidados mínimos a sus hijos y, por lo tanto, requiere la intervención del Estado. Para Darkwah et al., esto se debe a que los gobiernos no han reconocido su propia incapacidad de cubrir las necesidades de sus ciudadanos, invisibilizando las relaciones de poder que existen en el proceso de ingreso a centros residenciales.

Este proceso de minoritización (de Finney et al., 2011) también puede ser explicado como un diagrama social (Skott-Myhre, 2012). Un diagrama social es una composición de elementos que expresan sus propiedades únicas de diversa manera dependiendo de la interacción con los distintos elementos del diagrama. Se puede pensar que las familias se vuelven “deficientes” en el encuentro con los sistemas de protección que promueven una serie de prácticas de cuidado que no corresponden a las de las familias de origen, generando así el proceso de minoritización.

Finalmente, esta serie de estudios permite pensar los mecanismos que, al ser puestos en práctica, llevan a una persona a ser internada en un centro residencial. Estos mecanismos interpretan elementos del contexto de determinadas maneras, generando en cada contexto variaciones que dan su cualidad distintiva a los procesos de minoritización (de Finney et al., 2011). Ya sea mediante la pertenencia a alguna etnia, el encontrarse en situación de pobreza o pertenecer a determinada raza, los procesos de minoritización en el campo de los cuidados alternativos introducen los límites que separan aquello que es temática social de aquello que no, y en ese proceso afectan y construyen grupos sociales de formas dispares (de Finney et al., 2011).

#### **b. El momento de comer y los discursos sobre las familias.**

Un estudio de diseño cualitativo identificó a través de la observación participante (Emond et al., 2014) cómo el momento de la comida era un espacio en donde se ponían en juego visiones distintas acerca del significado de la comida, de la forma en que este era llevado a cabo y de la finalidad que tenía. Estas diferencias se daban sobre todo entre el grupo de los trabajadores y el grupo de los niños. El espacio de la comida, aparece como un lugar



en el cual se transmiten reglas y prácticas sociales, que permiten o no contener ciertos sentimientos; logran esto a través de la imposición de estas normas, las cuales delimitan finalmente cuáles expresiones son aceptadas y cuáles no dentro de ese espacio (Emond et al., 2014). Se promueve en este espacio la construcción de un ambiente “familiar” (Dorrer et al., 2010; Kendrick, 2013; McIntosh et al., 2011), especialmente a través del requerimiento de sentarse a compartir durante la totalidad de la comida y no realizar otras actividades. Esto era visto por los trabajadores como una oportunidad para potenciar la visión de que todos los niños y trabajadores formaban una familia (Emond et al., 2014). Por otro lado, los comportamientos “no regulados” dentro de las instancias de comida, eran relatados como amenazantes para los propios trabajadores. En estas instancias los trabajadores veían la posibilidad de perder la capacidad de regular las conductas dentro de la institución y que esa falta de control llevase a acciones violentas por parte de los mismos niños y niñas (Emond et al., 2014).

Finalmente, los niños entrevistados durante el estudio de Emond et.al., (2014), manifestaron que para ellos la instancia de la comida no era tan claramente algo relacionado con una noción de familia. Sabían bastante bien que aquella era la visión del grupo de los trabajadores. En cambio, los niños usaban más claramente la comida como una manera de regular los afectos, cosa que los trabajadores también realizaban, pero eran menos proclives a mencionar (Emond et al., 2014). Luego, los niños también le daban un último uso a este espacio de la comida: el de resistir a ciertas acciones o reglas de la institución. Realizaban esto mediante la negativa o boicot a las instancias de comida, principalmente rechazando la comida o buscando comer en otros espacios además del comedor (Dorrer et al., 2010; Emond et al., 2014). Esto último es de gran interés, pues muestra la complejidad que una práctica cotidiana como la comida tiene al conocer los lugares que ocupan los actores que la componen.

## **6. Recapitulación:**

Goffman (1994), a través de su noción de institución total, permite pensar elementos similares a los articulados por Foucault, pero ahora encarnados en un dispositivo específico.

A saber, las instituciones totales, que son aquellas en las cuales los internos cortan todo lazo social previo con el mundo exterior, ocupando la institución ese lugar, modificando la propia construcción del yo social que había podido tener el individuo hasta ese punto (Goffman, 1994). De manera similar a los estudios de Foucault, para Goffman esta institución presenta interacciones complejas que son vividas como imposiciones tanto para los internos como por los trabajadores. En particular, se destacaron en primer lugar la serie de mutilaciones que sufren los internos al ingreso de la institución. El perder las coordenadas de referencia, el que estas sean reemplazadas por una serie de normas, reglas, protocolos altamente estructurados y que dejan poco o casi nulo espacio para adaptaciones individuales, son algunas de las formas que la institución tiene para homogeneizar a sus internos. Estas mutilaciones cumplirían una función central para los trabajadores también, simplificarían la tarea de cuidado, reducirían la variabilidad y harían más fácil la vigilancia cuando, finalmente, sean los propios internos quienes se regulen bajo estos estándares.

Por otro lado, se revisaron los ajustes primarios y secundarios como una manera de conceptualizar el proceso de incorporación de un trabajador a esta institución. Los ajustes primarios eran aquellos propios de la institución. Los ajustes secundarios en cambio son ajustes más allá de lo estipulado por la institución, acciones y prácticas establecidas en un código paralelo, cumplen la función de sostener el funcionamiento impuesto por la institución y al mismo tiempo apuntan a obtener beneficios propios.

De esta manera, tanto Foucault (2008b) como Goffman permiten pensar que, en determinados dispositivos, existen toda una serie de elementos que no son contemplados en un discurso oficial, pero que tiene gran impacto en la operación y mantenimiento de este. Aquellos elementos interactuarían, siendo elementos excluidos constantemente o siendo permitidos bajo ciertas condiciones a pesar de lo que un discurso institucional pueda estipular. Luego, lo que permite acercarse y acceder a estos elementos en sus contradicciones y verificar las consecuencias de su accionar, son las prácticas. Lo anterior dado que es a través de ellas que los elementos del discurso se realizan. De esta forma, tanto para Foucault (1995), como para Goffman, el discurso se juega en las prácticas y es a través del relato de estas, de la descripción de estas prácticas en la microfísica que se puede acceder al orden del discurso (Foucault, 2008a).

Tras la revisión de estos dos autores, se dio cuenta de una serie de investigaciones que permiten pensar estas temáticas, puesto que ven al discurso o la institución como elementos fundamentales a la hora de pensar el accionar de los centros residenciales.

Se comenzó revisando una crítica acerca de quiénes son incorporados a los centros residenciales, viendo que los niños que son internados dentro de estos centros poseen características específicas que, en el caso del estudio revisado, responden a elementos que históricamente han ocupado una posición de minoría y de exclusión social por parte de la sociedad (de Finney et al., 2011). Luego, se complementó esta visión con el proceso de minoritización (de Finney et al., 2011), que es un mecanismo que configura a un grupo como una población en menos, otorgándole un lugar dentro de un diagrama social (Skott-Myhre, 2012) específico, consistente en ser un grupo inferior con respecto a cierto estándar social. Este grupo que no cumpliría con ciertas normas que se hacen valer por los servicios del estado, sería al que estarían dirigidos los centros residenciales, los cuales otorgarían herramientas para reintegrarse a la sociedad (de Finney et al., 2011).

Finalmente, se revisó una serie de estudios que abordaron la interacción entre el momento de comer, las prácticas de alimentación y las distintas concepciones que se ponen en juego en dicha instancia. Particularmente, se destacó que en dicha instancia había un desencuentro en cuanto a la visión que promovían los trabajadores y la visión de los niños y niñas. Para los primeros el espacio de comer era de gran importancia pues daba cuenta de la posibilidad de establecer un ambiente más familiar, de incorporar a la institución una característica de familiaridad que otras instancias no permitían (Dorrer et al., 2010). No obstante, los niños no compartían esta visión, privilegiando el uso de la comida como una forma de regular los afectos (Emond et al., 2014). Más allá de estos dos ejemplos específicos, se puede visualizar cómo el quehacer de los trabajadores toma influencias de otros discursos, particularmente aquellos asociados con la familia y de hacer del espacio residencial un espacio familiar (Dorrer et al., 2010; Emond, 2014; Farmer & Lippold, 2016; Kendrick, 2013; McIntosh et al., 2011).

Lo que estos estudios permiten visualizar es cómo las relaciones que se ponen en juego en los cuidados residenciales exceden a la interacción de las creencias del cuidador con las creencias de los niños, es decir, exceden un modelo estrictamente diádico que puede ser

interpretado en las prácticas basadas en las relaciones. Más bien, pareciera ser que la interacción que se genera en estos espacios tiene las características de un discurso, que involucra niveles distintos y muchas veces elementos que se contradicen entre ellos, donde se generan desencuentros e incluso prácticas de resistencia a ciertos mandatos (de Finney et al., 2011; Emond et al., 2014), en el caso de la comida el rehusarse a comer en determinados espacios, de determinada manera o en determinado momento. De esta manera, se evidencia que la noción de discurso puede permitir un análisis que tenga un enfoque novedoso, mediante el cual se puedan recoger elementos que antes no se configuraban como de interés y que refieren a la interacción entre los discursos institucionales, de los trabajadores y de los niños, los cuales se materializan y concretizan en estas prácticas revisadas en los distintos estudios.

## Capítulo IV: Los conceptos de reparación

El presente capítulo desarrolla el concepto central del estudio, a saber, el de la reparación. Se buscará enmarcar la pregunta por el rol que ocupan los educadores de trato directo en la realización de la reparación en los centros residenciales.

Para dar cuenta de este concepto y su lugar en los centros residenciales, se tomarán referencias desde tres fuentes. En primer lugar, se revisarán las leyes y la Convención Sobre los Derechos del Niño (CDN o Convención) que enmarcan el funcionamiento actual del Servicio Nacional de Menores (Sename), así como la ley recientemente publicada que crea el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia (desde ahora Servicio). Para complementar la conceptualización de la reparación, se revisarán las bases técnicas de centros residenciales disponibles en la página oficial del SENAME. Con estas dos fuentes se dará cuenta de la visión institucional acerca de la reparación, sus definiciones y el lugar que desde la política y normativa técnica vigente tiene la reparación en los centros residenciales.

En un segundo momento, se revisará la noción de reparación desde un aspecto terapéutico, a partir de las terapias que se han puesto por meta lo que puede llamarse como reparación. Esto se realizará para comprender una forma de operacionalizar la reparación y de llevarla a cabo. Se describirán sus mecanismos de funcionamiento, así como los actores involucrados, viendo cuál es el espacio que se plantea como idóneo para realizar este tipo de tratamiento.

Finalmente, se revisará una propuesta de reparación desde autores pertenecientes al mundo del psicoanálisis y de distintas vertientes de dicha teoría. El psicoanálisis ha utilizado el concepto de reparación de maneras diversas lo que permite tener una teorización más robusta del concepto.

Mediante estos tres puntos de vista se busca situar un marco interpretativo que dé cuenta de las distintas acepciones que existen de este concepto. Lo anterior con la finalidad de contribuir una serie de elementos que permitan acercarse a los usos que este concepto tiene por parte del personal de trato directo al interior de los centros residenciales.

## **1. De la vulneración a la reparación: ¿Qué se vulnera y qué se repara?**

Actualmente, el marco normativo que regula a los centros residenciales en Chile recibe a lo menos tres influencias: Los tratados internacionales que Chile ha ratificado, siendo el principal la Convención Acerca de los Derechos del Niño de 1989; la legislación interna como el Decreto Ley 2465, que crea el Sename y la ley 20.032 que regula el sistema de subvención a los colaboradores acreditados; finalmente, las normativas técnicas de cada tipo de programa residencial que son realizadas por Sename.

### **a. La responsabilidad de reparar desde los derechos del niño y la niña**

A partir del marco normativo presentado, es posible hablar de una reparación tras la incorporación del denominado enfoque de derechos. Tras la ratificación de la CDN en 1990, el Estado chileno contrae una serie de responsabilidades frente a los niños y niñas que habitan el territorio. Este compromiso se consolida mediante una serie de derechos irrenunciables, que los niños ejercen activamente. La vulneración, por ende, se realiza sobre ese derecho y el Estado se involucra en el proceso al ser el ente responsable de velar por estos derechos (Luisa Schonhaut, 2010; Oyarzún et al., 2008).

En el caso de los cuidados alternativos, la situación es más compleja, puesto que la separación de un niño de su familia de origen sería al mismo tiempo una vulneración de derecho. Se ponen en juego distintos derechos, dependiendo de la vulneración que sufra el niño o la niña, entre los cuales se encuentra el derecho a la familia. Este punto se explicita en los artículos 9, 10, 19, 20, 25 y 39 de la CDN (ONU, 1989). Ellos estipulan, en primer lugar, el carácter de excepcionalidad de la medida, la cual deberá ser tomada vía debido proceso, dentro de la legalidad de cada país y por una autoridad competente. Por otro lado, señalan la importancia de la participación de las partes involucradas, principalmente el niño o niña y sus padres, al momento de realizar el proceso que llevará a una separación familiar. Cuando se compruebe que existe una vulneración, los niños y niñas tienen derecho a la protección y asistencia especiales del estado. Esta medida debiese cumplir con las obligaciones que indica la CDN. Adicionalmente, la medida ha de ser revisada constantemente.

Finalmente, un punto interesante y que permite pensar la reparación desde la CDN se encuentra en el artículo 39 que trata sobre la recuperación y reintegración social. Dicho artículo establece el compromiso de los estados parte a adoptar todas las medidas con tal de garantizar dos puntos en el caso de niños que hayan sufrido vulneraciones graves de sus derechos. En primer lugar, la recuperación física y psicológica; en segundo lugar, la reintegración social. Ambos objetivos deben desarrollarse en ambientes que sean respetuosos con los principios de la CDN y la dignidad del niño y la niña (ONU, 1989). Este punto es interesante, pues permite profundizar en el concepto de reparación. Si la reparación es una respuesta frente a la vulneración de derechos, que se fundamenta en la responsabilidad de los estados parte que han ratificado la CDN, esta reparación tiene objetivos que operan en distintos niveles. No bastará la mera recuperación física y psicológica, que podrían corresponder a un nivel más bien individual; es necesario reintegrar a los niños y niñas al medio social.

**b. La reparación, su lugar en la legislación chilena:**

Cada estado dispone de sus propias vías para llevar a cabo lo comprometido en la CDN. En el caso de Chile, los niños y niñas cuyos derechos han sido gravemente vulnerados y por ende son separados de su medio familiar, deben atravesar un proceso legal en los juzgados de familia, para luego ser acogidos en las distintas alternativas de cuidados dependientes del Sename y su red de colaboradores. En un futuro próximo el nuevo servicio de protección especializada junto con la red de colaboradores tendrá esta tarea. Si bien las familias de acogida han sido señaladas como la alternativa más idónea para la mayoría de los niños, y esta línea ha sido favorecida en los últimos años, el presente estudio se enfoca en la línea proteccional y residencial, por lo cual se enfocará el análisis en aquella línea programática.

En el Decreto Ley 2465 (Junta de Gobierno de la República de Chile, 1979) que crea al Sename, considera que son sujeto de atención de la línea proteccional, aquellos niños que hayan sido vulnerados en sus derechos ya sea por no tener un familiar responsable, por haber sido sujetos de acciones u omisiones por parte de sus cuidadores que atenten contra su interés superior, por la inhabilidad de los cuidadores y en casos que la conducta de los niños ponga en riesgo su integridad física o psicológica. Dicha ley no realiza mención alguna al concepto

de reparación. Se establece que, en el caso de niños y niñas cuyos derechos han sido vulnerados, se velará por su protección y se promoverán sus derechos. El concepto de reinserción se reserva para los niños y niñas que hayan cometido delitos y sean parte del sistema de responsabilidad penal juvenil

En cambio, en la ley 20.032 (Congreso Nacional de la República de Chile, 2005) que fue producto de la ratificación de la CDN, la reparación se identifica como una de las tareas de los programas protectores, pero especificando que estos son de carácter ambulatorios. Dentro del artículo 4 que define las distintas líneas de acción de los Organismos Colaboradores Acreditados, los centros residenciales no se encuentran dentro de los programas protectores, quedando entonces una duda con respecto al rol reparatorio de estos centros. Las tareas asignadas a esta modalidad dan cuenta de una visión individual, que, si bien considera el bienestar psicológico, no menciona la reparación o la reintegración. No queda claro, entonces, si la reparación se podría llevar a cabo dentro de centros residenciales o si estos fuesen tan solo un lugar de residencia estable para los niños y niñas mientras el proceso reparatorio se realiza en un programa ambulatorio.

Un empleo más preciso y consistente del término de reparación se encuentra en la nueva ley, 21.302 (Congreso Nacional de la República de Chile, 2021). En el artículo 2do, se usa claramente el concepto de reparación asociado a las consecuencias de la vulneración de derecho. También se emplea como la reparación del daño ocasionado por las vulneraciones de derecho. Se da entonces un acercamiento más preciso al concepto de reparación, pero que de cierta manera se aleja de aquello presente en la CDN. Si bien da un paso en dicha dirección al incorporar de manera más directa las consecuencias físicas y psicológicas, queda la pregunta acerca de la labor de reintegración social que estaría implicada en la reparación. Un último punto importante en esta ley es la distinción entre la reparación de daño y las medidas reparatorias. Las medidas reparatorias serían aquellas decisiones en el ámbito de lo judicial que apuntan a compensar a las víctimas de vulneraciones de derechos, dependiendo del tipo y grado de vulneración. De esto se desprende que el cuidado alternativo puede ser en sí una medida reparatoria, pero que la reparación no se acaba tan solo por el dictamen de dicha medida. En ambos casos, es de gran



interés poder hacer una breve revisión acerca de cómo esta reparación es operacionalizada a nivel de las bases técnicas.

A partir de la legislación y sus cambios, se puede ver una evolución en la concepción del trabajo en los centros residenciales. Evolución que en un punto incorpora el concepto de reparación, con cierta ambigüedad o, al menos, poca claridad. En cambio, la legislación más reciente intenta dar una caracterización más clara del concepto de reparación, otorgándole un lugar central dentro del espíritu de la ley y definiendo también otros orígenes del daño. En ese sentido, queda la interrogante acerca de la forma en que el concepto de reparación logró, en primer lugar, incorporarse a la legislación para luego tomar fuerza y centralidad al interior de esta.

**c. La reparación desde los lineamientos de centros residenciales en Chile:  
¿Quiénes reparan y cómo se reparan las vulneraciones de derecho?<sup>1</sup>**

Las bases técnicas buscan dar lineamientos de acción, delimitan ciertas prácticas que serían las adecuadas para llevar a cabo la reparación. Marcan cuáles son los parámetros para dar cuenta de que una reparación sí se está llevando a cabo y cuándo ésta se encontraría terminada. Por último, delimitan la configuración de los centros residenciales, los objetivos de estos y la distribución de tareas para lograrlos. Sin embargo, la oferta residencial en Chile es amplia, encontrándose 17 programas residenciales distintos, entre la oferta privada y estatal (SENAME, s/f), lo cual puede llevar a diversos matices acerca de lo que se entiende por reparación.

En general, el uso más común presente en los lineamientos técnicos es el de la reparación como el abordaje de las consecuencias físicas y/o psicológicas de las vulneraciones sufridas, vía procesos de resignificación, enfocándose en la reducción de síntomas como indicador de cumplimiento del objetivo (Sename, 2019b, 2019c). Las

---

<sup>1</sup> No se incluyeron para el análisis las bases técnicas de los siguientes programas según sus siglas: RFAT, RFA, RAE. Esto debido a que existe un cambio desde la figura del educador de trato directo a la del tutor, que, si bien es interesante de analizar, excede los límites del presente estudio. Adicionalmente, este cambio afecta tan solo a una parte menor de los trabajadores que se desempeñan como cuidadores de los niños y niñas internados en centros residenciales, debido que hasta la fecha solamente se ha implementado en centros de administración directa del Sename y no en las redes de colaboradores acreditados.

acciones del reparatorias del centro pueden estar orientadas a la derivación y asistencia a otros programas (Sename, 2011a, 2019b, 2019c) que serán quienes realicen la resignificación, o se indica la realización de acciones mínimas en donde se señala que debe haber un espacio terapéutico en modalidad individualidad y/o grupal, pudiendo este ser llevado a cabo dentro o fuera de la residencia (Sename, 2019d, 2019e, 2019f).

Si bien en ambos casos las residencias pueden realizar la resignificación mediante derivación a otros programas, es importante destacar que en un primer grupo se refuerza el énfasis en la reducción sintomática, y en una *necesidad* la derivación, implicando que aquello no es una competencia de las residencias. En cambio, en el segundo grupo de programas la residencia podría llegar a realizar un proceso de reparación del daño. En cualquier caso, los espacios que se solicitan o promueven, son espacios calificados de terapéuticos, que requieren de un o una profesional que lleve a cabo la intervención, lo que da la noción de un espacio con alguna frecuencia y que requiere de un espacio distinto del espacio cotidiano, sin hacer alusión de si los cuidadores tienen un rol en estas instancias.

Contrasta este énfasis en los espacios terapéuticos con profesionales con otro punto presente en varias de las orientaciones técnicas que, al referirse a la capacitación, señalan que la capacitación del personal de trato directo debe orientarse a fortalecer el rol que este grupo de trabajadores tiene en la reparación de derechos (Sename, 2019a, 2019b, 2019d, 2019f). No obstante, no se profundiza en aquello. Más bien se destacan tareas de vigilancia, deberes de informar situaciones, cuidados básicos y mantención de la rutina por parte de los cuidadores.

Existe una excepción en el caso de los lineamientos de centros dependientes del Estado (Sename, 2013). En estas bases se establece que, mediante el reconocimiento de aquellos aspectos particulares al niño, niña y sus familiares, se pueden generar estrategias que hagan sentido a esos sujetos en particular; estrategias que permitirán construir una problemática en conjunto y que enfatiza que la reparación es un trabajo del equipo completo. No obstante, es relevante recordar que los CREAD se encuentran en proceso de cierre, debido principalmente a las vulneraciones de derecho que se dieron dentro de ellos (Cámara de Diputados de Chile, 2014), haciendo pensar que esta perspectiva no logró implementarse o llevarse a una práctica estable en el tiempo.

Tan solo un documento no hace mención alguna al concepto de reparación, o recuperación de las consecuencias traumáticas (Sename, 2011b). Este corresponde a un programa para lactantes, por lo que se puede hipotetizar que se debería a la creencia que a esa edad no existe la necesidad de un trabajo reparatorio de orden psicológico.

En esta revisión se ha podido ver cómo la operacionalización de la reparación tiene a lo menos dos consecuencias relevantes. La primera, es que se genera una individualización de la reparación, siendo esta principalmente de orden psicológico, colindando con un lenguaje psiquiátrico que enfatiza la sintomatología. Por otro lado, profesionaliza la labor reparatoria, indicando distintos espacios de orden terapéutico que tienen que ser llevados a cabo por las residencias para así cumplir sus estándares. Esto deja a los cuidadores directos en una posición contradictoria. Si bien se reconoce la importancia de su rol en la reparación al hablar de las capacitaciones, no se menciona en otros momentos qué espacios con los educadores están destinados a la reparación, más allá del cuidado y la rutina cotidiana. De esta forma, se evidencia una cierta dificultad que ya aparecía en la legislación, acerca de cómo realizar un proceso reparatorio en los centros residenciales, cómo generar dentro de los centros residenciales una modalidad de atención que no deje a las residencias como un mero espacio de cuidado en apoyo a otras instancias reparatorias, como los programas reparatorios (Sename, 2011a).

## **2. La reparación desde el ámbito terapéutico**

A partir del análisis anterior, se vuelve relevante revisar la reparación desde los avances en terapias de reparación, con tal de poder describir las modalidades, participantes y prácticas que configuran este dispositivo. De esa manera se podrá releer la tendencia de las residencias a favorecer espacios terapéuticos, lo que enriquecerá la pregunta por el personal de trato directo en la tarea reparatoria.

En primer lugar, no existe -como ya se ha visto- una única forma de uso del concepto de reparación en las terapias de reparación (Capella & Gutiérrez, 2014). Varían en sus formas de delimitar la dimensión social, jurídica o psicológica de la reparación (Barrionuevo & Sepúlveda, 2010), de interpretar aquello que genera la necesidad de reparación, las

consecuencias que tiene y a veces tienen posiciones más elaboradas acerca del rol de las víctimas dentro del proceso.

La terapia de reparación se ha asociado al trabajo con víctimas de abusos sexuales, o de violencia sexual, principalmente dentro del ámbito familiar (Llanos & Sinclair, 2001). La terapia se ve como una forma de reparar las consecuencias que sufren las víctimas a raíz de las situaciones traumáticas que han vivido en distintos ámbitos de la vida (Novoa et al., 2010). En ese sentido, algunos autores proponen que las terapias se enfocan en reparar los daños que se generaron por las situaciones de abuso (Hogar de Cristo, 2017; Llanos & Sinclair, 2001). Algunos autores interpretan esto como un volver al estado anterior al abuso, o incluso se podría señalar que intentan permitir al individuo retomar el futuro perdido por el abuso, llevando a cabo una “reparación cada vez más completa” (Malacrea, 2000, p. 260).

No obstante, esta postura presenta varios problemas desde lo señalado por Capella y Gutiérrez (2014). Primero, existe el problema -presentes en los tratamientos- de buscar un futuro sin el hecho del abuso. Esto se manifestaría a través de la idea de reparar algo “roto”, de devolverlo a su funcionamiento anterior. Para los autores, esto no es posible, al menos desde un marco terapéutico constructivista debido a que el trabajo se orientaría a la resignificación, que no desconoce el hecho del abuso y permite crear un significado nuevo con el cual el sujeto pueda operar.

Otra problemática que aparece dentro de los procesos reparatorios se organiza en torno a lugar del paciente o cliente dentro de la terapia. Como señalan Llanos y Sinclair (2001), existe una parte del proceso de reparación durante el cual los pacientes han de “reconocerse como víctimas”. El reconocerse como víctimas puede tener un efecto negativo asociado al representarse como una persona abusada, lo que implicaría organizar aspectos identitarios en torno a este hecho de la historia del sujeto. Si bien las autoras señalan que esta es tan solo la primera etapa del tratamiento, la revisión que entrega Capella y Gutiérrez (2014) permite pensar que esta conceptualización puede tener problemas para la totalidad del tratamiento. Existe la posibilidad de que el tratamiento comience a conceptualizar al paciente como una persona abusada, es decir, que el mismo tratamiento promueva una consolidación del abuso como un hecho que puede llegar a definir al individuo.

Un tratamiento de reparación que busque reducir el daño provocado, devolviendo cierto nivel de funcionamiento, terminaría a su vez enfocándose en la reducción de aspectos sintomáticos, que podrían configurar cuadros psiquiátricos (Capella & Gutiérrez, 2014). Si bien una reducción sintomática es deseada dentro del proceso, el problema de promover dicho criterio como un foco de la terapia recae en que los procesos pierden la capacidad de trabajar las temáticas propias que los sujetos traen a terapia.

Se puede relacionar este enfoque en lo sintomático con el lugar que ocupa el paciente dentro del proceso terapéutico. Al concebir los efectos de los abusos como algo que puede afectar a los individuos de maneras singulares, se permite abrir un espacio que acoja específicamente las necesidades del paciente, desligándolo al mismo tiempo de la imagen de *ser* alguien abusado, otorgándole mayor agencia dentro del tratamiento (Capella & Gutiérrez, 2014). La remisión sintomática puede darse en distintos puntos de ese proceso individual y subjetivo, lo cual en un enfoque que tome este elemento como un indicador del fin de la terapia como Malacrea (2000), puede llevar a que el sujeto vea su proceso interrumpido debido a dicho criterio.

Este punto no es menor debido a que el lugar activo que ha de ocupar el paciente dentro del proceso reparatorio es relevante para el trabajo terapéutico mismo (Hogar de Cristo, 2017; Llanos & Sinclair, 2001; Marchant & Soto, 2009). Dentro de dichos tratamientos, el espacio terapéutico ha de configurarse como un espacio seguro y confiable, que permita a la persona trabajar la temática del abuso. Esto se logra mediante un énfasis en el aspecto vincular de la terapia de reparación, particularmente focalizado en la relación entre el terapeuta y su paciente o cliente (Marchant & Soto, 2009). Es a partir del establecimiento de esta relación segura con el terapeuta (Arredondo, 2010) que se espera que el sujeto pueda comenzar a desplegar las temáticas que se encuentren relacionadas con el abuso, encontrar aquellas que no se ven afectadas por este hecho e ir encontrando nuevas formas de enfrentar o resignificar dicha situación (Capella & Gutiérrez, 2014; Llanos & Sinclair, 2001).

Ahora bien, la presentación del concepto de reparación desde el ámbito terapéutico hace surgir preguntas y cuestionamientos. En primer lugar, los trabajos citados y las referencias desde las cuales estos se desarrollan trabajan principalmente el caso de los abusos y agresiones sexuales. Al menos a nivel de las bases técnicas, el abuso sexual es uno de los

motivos de ingreso, mas no el único. Cabe la pregunta entonces de si los principios de este tipo de tratamientos se podrían mantener idénticos para los casos de maltrato físico o negligencia o si habría que introducir variantes en la forma de pensar y llevar a cabo el tratamiento. Al parecer, el rol del vínculo en estas vulneraciones sería una puerta de entrada para esta discusión (Arredondo, 2010).

Otro punto relevante consiste en una revisión de quiénes participan de este proceso. No es de sorprender que los trabajos sobre terapia de reparación abarquen principalmente la relación entre el terapeuta y el paciente. No obstante, en los centros residenciales las relaciones son más complejas debido a la cantidad de adultos, niños y roles que cohabitan los centros residenciales. Por ejemplo, ¿es la relación entre los niños y los educadores de trato directo la misma que entre un terapeuta y su paciente? ¿En qué aspecto afecta la frecuencia de los encuentros o la cotidianeidad de estos? ¿Cómo se ha de pensar la relación de los niños con la residencia misma o con el hecho de haber sido institucionalizados? ¿Cómo pensar el vínculo entre los niños y su importancia para la reparación? Como se puede ver, estas interrogantes tensionan los límites del concepto de reparación desde la terapia.

Adicionalmente, se podría preguntar si es acaso posible llevar a cabo una terapia de reparación en el contexto residencial, aunque fuese un profesional quien llevase a cabo dicho proceso, debido a que ese profesional se encontraría no solo en el espacio terapéutico sino también fuera de este, en una relación cotidiana con su paciente. Quedaría, por otro lado, la pregunta acerca de las tareas de otros miembros del equipo de trabajo con respecto a la labor reparatoria con niños, debido a que, si la terapia reparatoria se desarrolla en el espacio terapéutico, ¿qué sucede en el resto de los espacios del dispositivo residencial?

Finalmente, se concuerda con Capella y Gutiérrez (2014) quienes tras la revisión del concepto indican que su uso puede ser relevante debido al aspecto social que se incluye en este. Como se revisó, el problema del concepto de reparación es que separa la reparación psicológica de la integración social. Proceso que tiene su homólogo en algunos usos jurídicos donde se toma la reparación como la prosecución de la causa penal que busca la condena de los responsables del abuso (Barrionuevo & Sepúlveda, 2010). Dado este contexto, el aspecto social del concepto reparación parece ser importante por a lo menos dos razones: La primera, rescata y enfatiza la necesidad de que los niños y niñas tengan un rol activo dentro del proceso

reparatorio, como lo indica el espíritu y contenido de la CDN (Capella & Gutiérrez, 2014; ONU, 1989). La segunda, precisa la necesidad de pensar la relación entre la intervención residencial y el rol social que esta cumple vía el estado (Nash, 2005), que pretende no solamente reparar consecuencias psicológicas, sino que permitir a los niños y niñas volver a integrarse en la vida social y familiar (ONU, 1989).

### **3. Aportes psicoanalíticos al concepto de reparación**

Cuando Freud introdujo el concepto de fantasía en la teoría psicoanalítica, su valor recaía en la relación a la realidad que tenía, similar a la del juego infantil. Libre de las restricciones de la realidad, la fantasía se presentaba como una extensión del juego, que permitía un cierto refugio de la realidad (Freud, 2012). No obstante, fue a través de los trabajos de Melanie Klein que el lugar de la fantasía cobró un lugar distinto, enfatizando las capacidades de este espacio para los procesos creativos y, en particular, una posibilidad de reparación (Weiss, 2017).

En la teoría de Klein, la situación original del niño es, igual que en Freud, una situación de desvalimiento. La desorganización de la vida pulsional del niño que puede llegar a destruirlo es puesta a raya por la intervención de la madre quien genera la primera experiencia de satisfacción. En estos momentos primitivos del desarrollo, Klein introducirá una serie de hipótesis acerca de las fantasías de los bebés, según las cuáles a partir de esa primera satisfacción y de la capacidad del pecho de nutrir y satisfacer al niño, se creará un objeto, totalmente bueno, nutritivo y que brindará seguridad al niño. A ese objeto Klein lo denomina pecho bueno (Klein, 2016). La presencia del pecho bueno es demandada por el niño. Sin embargo, al mismo tiempo, esa presencia constante no se cumple. La fantasía de tener permanentemente el pecho no se materializa en la experiencia y de esto deriva la génesis de un segundo objeto, esta vez opuesto al pecho bueno, que es el pecho malo. La primera posición psíquica, los primeros momentos del desarrollo de los bebés se jugarán en los conflictos dentro del campo de la fantasía del pecho bueno y malo.

Amor y confianza en el pecho bueno se ven conflictuados por el odio y la agresividad hacia el pecho malo, que, si bien en la fantasía son dos objetos que no se superponen, poco a

poco comienzan a integrarse en uno solo debido al desarrollo de las capacidades psíquicas de los bebés. Es en dicho punto donde para Klein surge la problemática de la culpa, culpa por haber dañado el objeto bueno en la fantasía y, por lo tanto, la necesidad de repararlo (Klein, 2016). La reparación, por ende, no es una reparación *al* bebé, es una reparación que el bebé *realiza*, repara el pecho que él mismo ha dañado en el plano de la fantasía y realiza esa acción en ese mismo plano.

Klein explicará que la reparación puede tomar una serie de formas mediante las relaciones posteriores que se tendrá con figuras relevantes: madres o padres con sus hijos o personas con sus parejas serán instancias en donde la reparación pueda volver a ser una temática relevante para el desarrollo psíquico de la persona. La finalidad de esta reparación recaería en poder disfrutar, poder encontrar satisfacción en las relaciones. La reparación se ligaría con la capacidad de integrar el objeto de poco a poco, de poder aceptar y tolerar esa integración que implica renunciar a la creencia en un pecho totalmente bueno, que podría satisfacer completamente (Klein, 2016). Esta sería también la base para una nueva modalidad de fantasía que permita el trabajo elaborativo con una nueva complejidad de símbolos y, de esa forma, una relación con los objetos del mundo de la fantasía que no se marque por la separación, proyección e introyección, sino que con la capacidad de elaborar estos objetos y relaciones (Weiss, 2017).

No obstante, Klein introduce inmediatamente un contrapunto: en su trabajo inicial ella solamente presenta el que se podría denominar “desarrollo normal” (Klein, 2016), asumiendo que los primeros cuidadores han dado su cariño, amor y cuidados al bebé, generando estas instancias de satisfacción. En el caso contrario, Sodr e, (2019), a partir de una paciente que había sufrido traumas en su historia temprana, articula cómo esta paciente empleaba un tipo de reparación maniaca, es decir, una reparación que hace como si el objeto estuviera reparado mediante una división del espacio de la fantasía, un lugar donde se encuentra reparado y otro donde se aloja el objeto aún dañado. En esta forma de enfrentar la problemática de la reparación, las consecuencias se veían en una gran dificultad para disfrutar de cualquier relación, existía una depresión leve, pero prolongada en la vida. La dificultad de integrar, de poder reparar el objeto y de esa forma llegar a simbolizarlo, impedía la



posibilidad de establecer relaciones que no oscilaran hacia el objeto dañado ante las ambivalencias propias de una relación (Sodré, 2019).

Otro caso en que esta relación con la madre que permite el proceso de reparación se ve interrumpido se puede encontrar en la elaboración teórica de Winnicott acerca de los niños que durante la guerra fueron separados de sus padres. Para Winnicott la fantasía tiene un lugar relevante en cuanto a manipular los espacios, jugar con los lugares cotidianos que han pasado a representar a las figuras parentales. De esta forma, el niño se adueña de su hogar en el campo de la fantasía (Winnicott, 1945). Esto se detiene de manera abrupta en el caso de la separación forzosa. Ya no se trata de una manipulación del lugar, si no de fantasías acerca de lo que podría pasar en el hogar mientras el niño no vive en él, fantasías, por ejemplo, de que el hogar se estuviera quemando (Winnicott, 1945). Ante esta falta de certezas y fantasías, el niño comienza a autorregularse más, a emplear una rigidez en su comportamiento y fantasías con tal de mantener el marco normativo del lugar que temporalmente lo acoge.

Winnicott sugirió que una vez el niño regrese a su hogar la tarea de los padres será mayúscula. No solamente recibirán a un niño que probablemente ha sufrido graves consecuencias a partir de la separación, si no que probablemente este no logre confiar en ellos en un buen tiempo. Lo irá haciendo, poco a poco, mientras pueda volver a jugar con esos elementos de la fantasía, mientras pueda descansar del autocontrol que se impuso y de esa manera mostrar elementos desafiantes, que se dirigen en contra de los padres. Soportar aquello durante el tiempo necesario y responder a ello cuando sea necesario, estando disponible para el niño, será aquello que permita que el desarrollo sea retomado finalmente. Winnicott enfatizará que lo importante no se juega en la capacidad de dar cobijo, alimento o incluso proveer un buen espacio para el desarrollo del ocio; lo fundamental recae en poder proveer una relación que soporte las agresiones, el odio, las dudas de los niños que han sido separados y que les permita reducir ese autocontrol para volver a retomar el mundo de la fantasía (Winnicott, 1945).

Mannoni (1994) profundizará en cierta medida los trabajos de Klein y Winnicott, recuperando la importancia de la fantasía, las dificultades que pueden surgir a propósito de ciertos hechos en la infancia y las dificultades que se tiene en dichos casos para llevar a cabo la reparación. El aporte de Mannoni recae en introducir una manera de pensar el lugar que

tiene en el proceso reparatorio la historia transgeneracional. Aporta elementos para pensar cómo la historia parental se relaciona con la historia del niño para introducir en esa relación el concepto de reparación.

El trabajo de Mannoni se preocupó de los sobrevivientes del genocidio nazi, particularmente en la interacción entre la generación que vivió el genocidio y la generación siguiente. Ante esto, la autora señala que la primera generación intenta reprimir lo vivido, olvidarlo, siendo la única posibilidad de afrontamiento el rechazo de la experiencia, debido al contexto en el cual se está viviendo. Calificar la experiencia del genocidio, de la pérdida de seres queridos bajo ese contexto, como traumática viene justamente a dar cuenta de las dificultades e incluso la imposibilidad de decir, de hablar sobre aquello que sucedió (Mannoni, 1994). Existe una “[...] dificultad para establecer en lo sucesivo una comunicación con los demás: ha perdido la esperanza de ser oído alguna vez.” (Mannoni, 1994, p.35). En vez de una relación hacia afuera, que implicaría confiar en que existe alguien dispuesto a escuchar, según la autora algunos preferirían generar un refugio que no es propiamente el campo de la fantasía, sino de lo fantástico (Mannoni, 1994). La fantasía, enfatiza Mannoni, tiene que ver con aquello que tanto Winnicott como Klein señalaron en sus respectivos tiempos y que es la capacidad que tiene la fantasía de relacionarse con el juego, de realizar una actividad ligada a la esperanza en la vida y una posibilidad de creación. El trauma, en cambio, corta con aquello desde los elementos básicos, como creer que nadie escuchará.

¿Qué sucede entonces en la relación de estas personas con sus hijos? La rigidez de estos padres es traspasada a sus hijos, pero de otra manera. No del lado de la prohibición del juego, de la prohibición de la fantasía, sino a modo de imperativo de satisfacerse, de lograr lo que ellos no pudieron, pero sin posibilidad alguna de equivocarse (Mannoni, 1994). Surge por ende una contradicción en cuanto el juego no logra alcanzar su potencial creativo debido a que no puede fallar en alcanzarlo. El efecto es un volcamiento a la rigidez por parte de los hijos, quienes comienzan a percibir el mundo como semejante al de los padres, uno donde los errores traerían consecuencias de tal gravedad que evitarlos es más importante que disfrutar de la capacidad creadora de la fantasía o del juego. Con esto Mannoni da cuenta del factor intergeneracional que, si bien se encontraba tanto en Winnicott (1945) como en Klein

(2016), no había sido tan enfatizado. Ahora bien, no es en estricto sentido una lógica transgeneracional en cuanto lo que se repite no es lo mismo para uno y para otro. La búsqueda de reparación de los padres no es el mismo móvil que lleva a los niños a la rigidez. Más bien, cada uno tiene un proceso singular que confluye hacia un efecto similar: la imposibilidad de usar la fantasía como un espacio de tramitación psíquica.

La labor que propone Mannoni en estos casos es compleja. El llegar a decir sobre la situación traumática implica volver a vivirla, traer al discurso un elemento que se busca activamente sustraer de él (Mannoni, 1994). Para aquello, la relación que pueda establecer con el o la analista será de relevancia en esos momentos iniciales. Posteriormente, el espacio analítico tomaría las características de una proto escena, donde las interpretaciones y asociaciones libres actuarían como los primeros bloques de la capacidad de jugar del paciente.

La reparación aparece acá ligada de otra forma a la fantasía, aparece ligada a la posibilidad de la fantasía, que en el caso de los niños implicaría en primera instancia una separación de la fantasía de los padres -aquella que impide la creatividad e invita a la rigidez. Posteriormente, la elaboración de esta otra escena permite que exista una capacidad de hacer. Si lo complejo de la situación traumática es el abandono y el desamparo (Mannoni, 1994), la reparación que permite reinstalar la escena de la fantasía es relevante justamente por esta característica de agencia que le otorga a los niños. Una agencia que además produce placer en su ejercicio mediante la creación de nuevos elementos, la combinatoria y el procesamiento psíquico de otras instancias.

#### **4. Recapitulación:**

Como se puede ver, el concepto de reparación no es unívoco, no solo por su aparición en distintas disciplinas o ámbitos, si no también debido a que el concepto mismo ha sufrido una evolución a lo largo del tiempo. Este desarrollo ha hecho que el concepto de reparación se incorpore al campo de las vulneraciones graves y el maltrato infantil, trayendo consigo la noción de daño. Considerando los elementos mencionados en los capítulos anteriores acerca de los cambios en la concepción de los cuidados alternativos, puede hipotetizarse que la

incorporación de la reparación intenta precisar y dar relevancia a un trabajo que se distingue de los cuidados básicos o del enfoque en restituir el desarrollo psicológico de niños y niñas que han sufrido maltrato psicológico. De esta forma, su primera incorporación en la legislación chilena corresponde a un periodo de cambio legal a propósito de la ratificación de la CDN, que inaugura un proceso en donde el concepto de reparación ha ganado notoriedad a lo largo de los años, no sin varias dificultades provenientes de las múltiples visiones sobre la visión que, en parte, se han expuesto en este capítulo.

De esta forma, desde el marco legal el concepto se encuentra limitado por los derechos del niño, en donde se enfatiza el rol activo de los niños en sus procesos reparatorios, los cuales debiesen apuntar a la atención de las consecuencias físicas y psicológicas de los abusos, así como también a la reintegración social de estos niños y niñas. No obstante, en cuanto a la legislación y bases técnicas, se puede evidenciar un favorecimiento del trabajo reparatorio como un trabajo psicológico, como la atención y disminución de las consecuencias psicológicas a modo de daño.

A raíz de las terapias de reparación las acepciones también varían, permitiendo algunas más que otras pensar un proceso activo de reparación por parte de los niños y niñas. Otras, piensan más bien a los niños como un elemento dañado, que requiere reparación. Finalmente, existen algunas posturas que intentan señalar la importancia del rol social de la reparación, más que configurarla como un concepto técnico o la guía de una modalidad terapéutica; la reparación implicaría responder, partiendo de la base de la responsabilidad de restituir la posibilidad de un lazo social en los niños y niñas.

Sin embargo, la teoría psicoanalítica es de interés por a lo menos dos razones. Primero, en términos temporales, las elaboraciones acerca del concepto de reparación preceden por una cantidad significativa de años a la incorporación de este término a otras teorías y a la legislación. Esto no solo mediante los aportes de Klein (2016) con respecto a la reparación como un concepto central de la teoría psicoanalítico, si no que también con los trabajos de campo de Winnicott (1945) y otros psicoanalistas de su escuela que enfatizaron la importancia del reconocimiento de los efectos de distintas situaciones en el funcionamiento psíquico de cada niño y niña.

Luego, la teoría psicoanalítica permite precisar un elemento relevante al momento de pensar la agencia y la capacidad de reparación de los niños y niñas. Si se sostiene la necesidad de un proceso activo, la fantasía pasa a ser un factor relevante de incluir para conceptualizar la reparación. Esto no solamente debido al rol que Klein, Winnicott y Mannoni le atribuyeron en el desarrollo. Sobre todo, porque es en el campo de la fantasía donde existe una posibilidad creativa, en al menos dos sentidos. El primero, en generar algo diferente a lo que ya se ha conocido; el segundo, enfatizando la capacidad de producir, de hacer frente a las situaciones traumáticas, lo cual permite una posición distinta a la del desamparo. Las teorías psicoanalíticas, por lo tanto, adelantan un punto que es central en la discusión teórica y legal actual: la importancia del rol activo del niño y niña como sujetos de derecho. Actualmente, este énfasis en la agencia de los niños y niñas ha sido incorporado tanto por la perspectiva internacional de derechos del niño como por las teorías acerca de la psicoterapia de reparación.

En todos los casos anteriores, no obstante, no se puede derivar directamente el cómo los educadores de trato directo participan de este proceso de reparación. No solo por la ambigüedad que se encuentra en las políticas públicas acerca de la reparación en centros residenciales, sino que también por la profesionalización de la tarea de reparación en el caso de las teorías psicológicas y psicoanalíticas.

Se abre de esta manera una pregunta por el lugar tanto de los niños y niñas como de sus cuidadores en este proceso. Qué lugar ocupen, qué capacidad de agencia se les atribuya en estos procesos, qué cosas se les permita o no hacer dentro de estos, será de gran importancia para pensar cómo una relación cotidiana permite una reparación. Por otro lado, qué tanto de su propia subjetividad puede ser puesto en los distintos dispositivos reparatorios o hasta que punto esos dispositivos se encuentran ya de antemano definidos, siendo tan solo aplicados al caso, permitirá caracterizar los discursos en donde se enmarcan estas prácticas y, a su vez, las formas en que los educadores pueden arreglárselas con estos vacíos en cuanto a su quehacer.

## Capítulo V: Objetivos y Metodología

A partir de la problematización y el desarrollo del marco teórico, se levantan el siguiente objetivo general y los objetivos específicos en los cuales se focalizará el presente estudio:

### 1. Objetivo General:

- Sistematizar los discursos de educadores/as de trato directo acerca de prácticas de cuidado y prácticas de reparación con niños, niñas y adolescentes que se encuentren en un centro residencial como medida proteccional determinada por un tribunal de familia.

### 2. Objetivos Específicos:

- Caracterizar los imaginarios de los/as ETD acerca de los niños y niñas que se encuentran al interior de los centros residenciales por una medida proteccional.
- Describir los discursos acerca de prácticas de cuidado de niños, niñas y adolescentes presentes a través de los discursos de los/as ETD.
- Describir las prácticas de reparación de derechos de niños, niñas y adolescentes que se desprenden de los discursos de los ETD.

### 3. Diseño y marco analítico:

El presente estudio corresponde a un estudio de nivel exploratorio-descriptivo. Para este tipo de estudios la metodología cualitativa permite un nivel de descripción en profundidad, que es de utilidad para responder a la pregunta de investigación (Taylor & Bogdan, 1987). Si bien esta concepción de profundidad apunta a comprender la realidad de los participantes mediante sus creencias, perspectivas y representaciones; en el contexto de un análisis de discurso se vuelve un tanto problemático por su énfasis en los contenidos de los discursos. El problema yace en un desvío metodológico que enfatiza de manera excesiva el análisis de los significados, evadiendo las condiciones de posibilidad que sostienen dichos significados (Hook, 2001), lo que se suma a un énfasis en llegar a sistemas de significados coherentes,

mientras que la noción de discurso intenta mostrar los intentos de sostener esa coherencia, así como los puntos de disputa y tensión que se generan (Foucault, 2008).

En base a lo anterior, se retoma la noción de discurso previamente desarrollada para clarificar su uso en el análisis. Se destacan tres elementos de la noción de discurso.

El primero, es que los discursos son presentados de manera coherente, pero que el análisis de discurso apunta a mostrar cuáles son las condiciones, limitaciones, formas de construir y de validar esa coherencia (Foucault, 2008). No solamente es un trabajo por identificar el discurso principal o dominante (Hook, 2007); si no que, principalmente, poder hacer un desglose y dar cuenta de cómo distintas posiciones, acciones y/o prácticas discursivas se dan dentro de este discurso. Por lo tanto, el análisis de discurso no solamente se enfoca en los grandes discursos o discursos institucionales (Hook, 2007). En el presente estudio, esta distinción permite por un lado dar importancia a los aspectos institucionales, como la distribución de tareas, objetivos de la institución, relación con las políticas públicas y otros; mas sosteniendo que las decisiones de las educadoras al interior de cada institución dan cuenta de su agencia en cuanto pueden interpretar y promover su interpretación de este discurso mediante las prácticas que lleven a cabo.

El segundo punto guarda relación con el énfasis en las prácticas discursivas. Sin tener acceso directo a las prácticas mediante la observación, el presente estudio hace uso de la noción de prácticas discursivas para lograr acceso a la producción del discurso que da forma, limita y produce las prácticas reparatorias y de cuidado. Como se mencionó, la microfísica del poder (Foucault, 1995) permite valorizar las acciones cotidianas como vías de entrada para la sistematización de los discursos, al ser acciones que promueven y realizan las relaciones que configuran el discurso (Foucault, 2008). Es por lo anterior que el presente estudio analizará en gran medida el cómo se llevan a cabo las prácticas discursivas, qué tipo de relación promueven y las limitaciones de esas relaciones.

Por último, cuando se enfatizan las *relaciones*, se lo hace en cuanto los discursos desde la perspectiva foucaultiana se constituyen en base a este tejido de relaciones, en donde cada posición dentro del discurso se sostiene en base a sus vínculos con otras posiciones (Foucault, 2008). Nuevamente, es a través de las prácticas que se puede acceder a cómo desde cierta posición se establece un modo de relación con otra posición al interior del discurso. El caso

de los centros residenciales es un contexto que puede ser visto de esta manera, dado que, en el caso específico de las ETD, sus labores están marcadas por vínculos tanto con los niños, niñas y adolescentes, como con directivos, profesionales, otros trabajadores auxiliares, las instituciones de cuidado alternativo y las normativas y políticas vigentes. Es en base a estas puntualizaciones que el presente estudio hará uso del análisis de discurso como ha sido presentado.

#### **4. Método de recolección de datos: Entrevistas en profundidad:**

Dado que el acceso a las prácticas discursivas es central para el desarrollo del análisis de discurso, el presente estudio empleará como vía de recolección de datos las entrevistas en profundidad (Taylor & Bogdan, 1987). Las entrevistas en profundidad refieren a una modalidad de entrevista, no estructurada o en ocasiones semi-estructuradas, en donde se busca acceder detalladamente a una temática de interés, abordándola a través de las propias palabras de los entrevistados/as (Robles, 2011). De esta manera, la entrevista en profundidad favorece la creación de un *rapport* a partir de al menos dos encuentros, que permiten acceder -como su nombre lo indica- en profundidad al desarrollo cotidiano de las distintas temáticas de interés (Taylor & Bogdan, 1987).

Este punto es de especial interés para el presente estudio, debido a que en su origen las entrevistas en profundidad comparten varios elementos con otras metodologías como las derivadas de la observación participante. Principalmente, comparten su interés por el énfasis en el desarrollo cotidiano y por la importancia de las situaciones, la descripción de estas situaciones, para la comprensión de los objetos de estudio (Taylor & Bogdan, 1987). En ese sentido, permite un acceso indirecto, mediante los relatos de los participantes, a los contextos de práctica y, en este caso, del desarrollo de las labores de cuidado y de reparación.

Tras recopilar estos relatos, el énfasis de las entrevistas en profundidad es puesto en los significados que se pueden extraer, los cuales se atribuyen a cada individuo que participó (Robles, 2011; Siavil et al., 2007; Taylor & Bogdan, 1987). Esto es problemático para el presente estudio por tener una comprensión distinta acerca del uso de las entrevistas. Principalmente, el análisis de discurso no busca la comprensión de las creencias,



representaciones o narrativas de cada individuo (Hook, 2001). Busca, en cambio, mostrar las relaciones que surgen a partir de estos y cómo se generan ciertas tendencias mediante el análisis de las prácticas discursivas (Hook, 2007). Teniendo en mente esta diferencia, el uso de las entrevistas en profundidad en el presente estudio responde a dos factores principales. Primero, la necesidad de aproximarse a las prácticas discursivas, mediante descripciones detalladas del funcionamiento cotidiano. Segundo, a la búsqueda de tensiones en el discurso, la cual puede no surgir en un solo encuentro y puede requerir un mayor relación de confianza entre el entrevistador y las participantes. Es en base a este análisis que se ha escogido este método de recolección de información.

## **5. Criterios de inclusión y de exclusión:**

Para llevar a cabo la búsqueda de participantes, se tomó en cuenta el siguiente criterio de inclusión:

- Que los/as educadores/as lleven al menos 1 año de trabajo como educador/a de trato directo en su institución actual.

En el caso de las instituciones participantes fueron consideradas aquellas instituciones que cumplieran con el siguiente criterio:

- Serán consideradas para participar, aquellos centros residenciales de niños y/o niñas y/o adolescentes, que administren un programa en convenio con el Servicio Nacional de Menores o que sea administrado de manera directa por este, en donde trabajen educadores/as de trato directo.<sup>2</sup>

En cuanto a los criterios de exclusión de los participantes, se trabajó con el siguiente criterio:

---

<sup>2</sup> Se recuerda que en el caso de programas de administración directa del Estado inaugurados a partir de 2018, la figura de los/as educadores/as de trato directo es reemplazada por la de tutor/a. Como esta modificación solo afecta a un porcentaje menor de los centros residenciales del país, se prefiere optar por incluir las residencias que aún trabajen con la noción de ETD.

- Se excluyen del estudio aquellas personas que, habiéndose desempeñado como educadores/as de trato directo por 1 o más años, no se encuentren actualmente ejerciendo estas funciones.

Por otro lado, también se utilizó un criterio de exclusión para las instituciones:

- Se excluyen del estudio aquellos centros residenciales que estén especializados en los cuidados de lactantes (SENAME, 2019a), así como aquellos centros residenciales cuyos programas estén especializados en los cuidados de niños, niñas y adolescentes con discapacidades graves (SENAME, 2016), debido a su especialidad y a las temáticas específicas que trabajan.

Durante el trabajo se favoreció la inclusión de educadores/as que tuvieran distintos niveles de experiencia tanto dentro de la institución actual, como en otras instituciones. Se intentó variar la muestra en base a género, pero en las instituciones participantes no trabajaban hombres en estas funciones.

## **6. Participantes:**

Para realizar el presente estudio, el investigador a cargo se puso en contacto con una serie de centros residenciales, vía correo electrónico a sus directores/as, presentando el estudio, su objetivo general y entregando los documentos correspondientes del comité de ética para validar la aprobación de este por el comité.

Los centros fueron identificados usando los catastros oficiales del SENAME y la información dispuestos en ellos que es de carácter público. Se buscó la participación de 3 centros residenciales distintos para resguardar la identidad de las educadoras que participaran.

Sobre estos centros, los tres corresponden a centros administrados por Organismos Colaboradores Acreditados (OCAs) del SENAME. Sus modalidades de trabajo corresponden a RPM y REM-PER. Hubo residencias mixtas y exclusivamente femeninas dentro de las instituciones que participaron, ninguna trabajaba exclusivamente con hombres. Finalmente, estas instituciones atendían a niños y niñas desde los 6 años, algunas hasta los 12 años y otras hasta los 18 años.

Se entrevistó a dos educadoras por cada centro residencial, llegando a un total de 6 participantes. Si bien se les propuso a los directores/as de los centros residenciales que el investigador a cargo contactaría a las educadoras, fueron los propios directores quienes hicieron llegar los correos de invitación. Este punto será discutido en mayor profundidad en el apartado de consideraciones éticas. Una vez establecido el contacto vía correo electrónico, se coordinó con cada una un horario para la realización de las entrevistas. Todas las entrevistas fueron realizadas vía videollamada de Whatsapp en atención a las condiciones de la pandemia de Covid-19.

En cuanto a algunos aspectos descriptivos de las participantes, su edad oscilaba entre los 32 y 58 años. Todas las participantes eran de sexo femenino. 5 de 6 participantes tenían estudios considerados afines a la temática por las bases técnicas del SENAME, teniendo las participantes los títulos de técnicas en párvulo, educadoras de párvulo y técnicas en enfermería. En cuanto a los años de experiencia, las educadoras que participan del presente estudio tienen entre 1 a 9 años de experiencia en centros residenciales.

## **7. Consideraciones éticas:**

El presente estudio fue revisado y aprobado por el Comité de Ética de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad de Chile. A continuación se presentan las consideraciones éticas que fueron discutidas en dicha instancia y que fueron presentadas a las instituciones y educadoras participantes.

En base a las circunstancias identificadas tanto en la investigación, como consideraciones que surgen desde las aprehensiones del Comité de Ética y del propio investigador, se consideraron como relevantes los siguientes aspectos éticos.

Primero, en cuanto a las instituciones, se elaboró un documento de aprobación institucional en donde se señala de manera clara la participación del centro, que consiste en permitir al investigador entrevistar a dos educadores/as de trato directo de la institución. Se enfatizó el carácter voluntario de esta participación, el anonimato institucional y la confidencialidad de los resultados. En base a esto, todos los nombres de las instituciones o alguna información que permita identificarla por sus características han sido levemente

alteradas por el investigador. Se ha puesto especial énfasis al momento de usar citas de las entrevistas con tal de impedir la trazabilidad de una educadora en específico a su institución de trabajo. En el mismo documento, el investigador se compromete como devolución a entregar un informe ejecutivo, en donde no se dará información específica de cada residencia, si no que solamente resultados generales. Lo anterior nuevamente con la finalidad de mantener el anonimato de las participantes entrevistadas. Por último, debido a los antecedentes de vulneraciones de derecho a niños, niñas y adolescentes que se han dado dentro de los centros residenciales en Chile, se especificó que en caso de encontrarse con una situación de vulneración durante las entrevistas, se avisaría al director/a, manteniendo el anonimato de la participante, con tal de que pudiera tomar las acciones de denuncia correspondientes al caso.

En cuanto a las educadoras, se elaboró un documento de consentimiento informado según los parámetros del Comité de Ética. Este documento señala el carácter voluntario de la participación y la posibilidad de retirarse del estudio. También informa a las participantes acerca de la grabación de la entrevista y del manejo de la información. Se enfatiza nuevamente el carácter anónimo y confidencial de la información, indicando que se cambiarán los nombres e información que permita la identificación tanto de la participante como de su lugar de trabajo. También se señaló la importancia del anonimato de los niños, niñas y adolescentes, solicitando a las educadoras que al momento de dar ejemplos o hablar de situaciones lo hicieran de manera anónima, como, por ejemplo: “Un niño/a una vez me dijo...”. En caso de que no se cumpliera lo anterior, el investigador a cargo modificó estos datos para evitar la identificación de niños, niñas o adolescentes. Por último, a modo de devolución, se estableció que, una vez terminada la investigación, el investigador a cargo invitará a las participantes a una jornada de reflexión, donde presentará los principales resultados, los cuales podrán ser discutidos y cuestionados por las propias participantes.

En consideración al contexto de alto estrés, *burnout* y sintomatología ansiosa y depresiva que ha sido reportada en las investigaciones con cuidadores en centros de cuidados alternativos y que fueron revisadas anteriormente, se elaboró un protocolo de contención emocional en caso de que una entrevistada presentara indicios de alguna desestabilización. La contención sería realizada por el investigador a cargo, quien cuenta con las capacidades

profesionales para realizar aquello, teniendo el título de Psicólogo y encontrándose cursando un programa de especialización clínica.

Por último, en cuanto al anonimato, la mayoría de los directores/as contactaron vía correo a sus educadores y educadoras de trato directo, reenviando posteriormente la información de contacto de ellas al investigador. Esta situación, que no fue prevista en un primer momento, dificulta el anonimato de las participantes. Para hacerse cargo de esta situación, el investigador ha tomado especial preocupación por anonimizar las entrevistas, sobre todo a través de leves alteraciones de las citas empleadas en la sección de resultados, con tal de dificultar la identificación de las participantes.

## **8. Proceso de entrevistas, transcripción, codificación y análisis de datos:**

Como se mencionó, el presente estudio consistió en entrevistar en dos ocasiones distintas a seis ETD, dando un total de 12 entrevistas realizadas. Para la primera entrevista, se utilizó una pauta de entrevista que fue piloteada con dos educadoras de trato directo. Estas entrevistas fueron realizadas en el contexto de uno de los cursos optativos del programa y las educadoras que participaron fueron informadas de las mismas condiciones señaladas anteriormente para las participantes, añadiendo que, en su caso, estas entrevistas no conformarían parte de los resultados finales, a lo cual accedieron.

Todas las entrevistas fueron grabadas usando una grabadora de voz, indicando el inicio y final de la grabación a cada participante. Estas grabaciones fueron posteriormente transcritas, anonimizando la información. A partir de las transcripciones, se realizó un análisis preliminar de cada entrevista con tal de realizar modificaciones a la segunda pauta de entrevista, siendo esta adaptada a los puntos tratados durante la primera entrevista de cada participante. Las segundas entrevistas también fueron grabadas y transcritas como las primeras.

Para analizar los datos, se procedió a codificar la información utilizando un programa de codificación denominado Taguette (Rampin, Rampin, & DeMott, 2021). Este programa permite asignar categorías a selecciones de los textos y posteriormente visualizar cada categoría por separado. El programa no se encuentra habilitado para hacer ningún tipo de

análisis cualitativo por sí solo y solamente sirve para organizar la información. La codificación se basó en primera instancia en el marco analítico, incluyendo como primeras categorías las relaciones entre distintos actores de los discursos, así como elementos del marco teórico como la teoría del apego. Posteriormente se procedió a incluir otros códigos que pudieran surgir de la lectura y análisis de la información.

Tras una primera codificación, se realizó un proceso de re-codificación, modificando códigos específicos y categorías de códigos así como su jerarquización. Se procedió a realizar una selección de citas por cada código, proceso mediante el cual se volvió a reformular la codificación, llegando así a la codificación final en base a la cual se escriben los presentes resultados.

## Capítulo VI: Resultados

### 1. Los imaginarios de infancia:

En primer lugar, las educadoras manifestaron distintas concepciones acerca de los niños y niñas y sobre sus familias de origen y el trabajo que se desprende desde esa concepción. En general se encontraron dos grandes matrices de discursos, las cuales serán presentadas a modo de contrapunto en cada apartado.

Para dar cuenta de estas visiones y la importancia que tienen para comprender los cuidados y prácticas reparatorias, se presentará cómo las educadoras se explican las causas que llevan a que niños y niñas deban ser internados; luego, cómo configuran la noción de daño como una consecuencia del maltrato sufrido por los niños y niñas; y, finalmente, el lugar que tendrían las familias en el proceso de intervención.

#### a. Las causas de la internación:

La manera en que las educadoras conciben los motivos de la internación, qué medios emplean para explicarse esta medida, es un punto que se encuentra en tensión entre distintos discursos. Por una parte, todas las educadoras que participaron del estudio presentan la noción de un ciclo, que se repite entre generaciones. La vulneración que los niños y niñas sufrieron se puede explicar a través de una vulneración anterior que habrían sufrido sus padres. Una entrevistada al hablar de los padres de los niños y de esta idea de un círculo que se repite señala:

[...] Yo creo que esto es una cadena. Esto es una cadena. En fondo a veces me da pena fijate, porque si actúan así es porque nadie les enseñó cómo actuar... ellos tuvieron mala base. Y esa mala base se repite en sus ancestros y se va repitiendo, y es una cadena que no se rompe. (Isidora, 2, P44).

En una línea similar, otra participante señaló:

Yo creo que es a veces como un círculo vicioso. A veces lo traen como de generaciones. Yo... no sé... a veces he conocido mamás que sus mamás han estado en hogar, o su mamá han sido drogadictas o no sé, los abuelos son alcohólicos... o viven vendiendo droga porque son pobres y siempre han vivido de eso... entonces es como que para ellos es normal lo que hacen. (Magdalena 2, P72).

Las vulneraciones referidas coinciden con aquellas presentes en las bases técnicas, como el maltrato físico, maltrato psicológico, negligencia grave, abandono y abuso sexual. Esta cadena estaría relacionada con una historia de consumo y abuso de sustancias que llevaría a los padres a vulnerar los derechos de sus hijos. A través de esta noción de un círculo vicioso, las educadoras son capaces de generar una explicación acerca del ingreso de los niños y niñas y sobre los motivos que llevan a las familias a realizar estos actos que vulneran sus derechos. Esta se fundamentaría sobre la repetición de vulneraciones por parte de los padres, debido al abuso de sustancias y a la pobreza.

No obstante, esta noción de un círculo de vulneraciones es limitado en cuanto a su campo de acción al interior de los discursos:

[...] Bueno, o sea, igual yo sé que algunos están enfermos, que la drogadicción y todo eso. Pero... no los entiendo. Yo no entiendo cómo no pueden cuidar a un ser que ya está acá en el mundo. No sé. No me cabe en la cabeza eso. (Josefina 2, P80)

Me imagino que la mayor parte... de la culpa la tiene... la droga. Me imagino que la mayor parte es eso. Y... en los abusos, la verdad no sé... no sé qué... tienen caca en la cabeza, la verdad que no sé. (Macarena 2, P70)

Se puede ver que esta noción de círculo, si bien intenta dar explicación a los abusos sufridos por los niños y niñas no logra incorporar ciertos tipos de abuso, particularmente el abuso sexual al interior de la familia. Se llega a un punto sin explicación sobre las causas de la internación, siendo un punto constantemente en tensión entre una explicación vía el círculo vicioso y la imposibilidad de representarse algunos hechos como plausibles. Se recurre en ese punto a distintos juicios morales que recaen sobre las familias debido a que no cumplirían sus funciones básicas de cuidado.

En otro discurso compartido por educadoras de una institución existe una articulación diferente, que da mayor pie a establecer otras relaciones dentro del discurso y a abarcar otras formas de explicación. La siguiente cita permite ilustrar el punto de diferencia de esta visión:

[...]Acá varias familias han luchado harto y se ve en la motivación, el amor, quizás son familias que también necesitaban ayuda. Entonces ahí ya es todo un problema que yo creo de país, que ahí hay un trasfondo más grande, pero son familias dañadas, familias dañadas y así dañan a los niños también, los niños también vienen dañados. Yo he conversado con algunos padres muy jóvenes, padres muy jóvenes de los niños que tenemos en la residencia, y son también los miras como unos niños dañados. [...]. Entonces, es generalmente los niños que están ahí es porque sus padres tienen un problema grave, también fueron vulnerados, también fueron dañados, están dañados. Entonces yo creo que ahí hay un trabajo mucho más de trasfondo. (Valentina 2, P22)



La diferencia comienza al reconocer un daño en los padres, que se sostiene en una explicación más global de la situación de abuso y del círculo que se genera. Esto es posible al integrar un factor social que surge como el “trasfondo” que enmarca el trabajo con los niños y las familias. Con esta cita se puede ver que en el discurso anterior los padres eran vistos desde un punto de vista individual, con formas de describir la drogadicción o el alcoholismo como enfermedades que los afectarían a ellos solamente. Esta segunda visión permite sostener que, si bien existen elementos individuales de cada uno de los padres, hay también un contexto social que sirve de telón de fondo para comprender que la falta de apoyo a las familias es también una causa de la internación.

#### **b. El daño de los niños y las niñas:**

Derivadas de estas causas antes mencionadas, las participantes identifican una serie de consecuencias que afectan a los niños y niñas. Consecuencias que ellas deben abordar y conocer en profundidad para realizar su labor. La noción de “daño” permite organizar estos distintos efectos, que son principalmente psicológicos y también sociales.

Dentro de las consecuencias sociales, se destaca la visión de las participantes de que la internación implica una forma de encierro, de restricción, y que esto tiene consecuencias al no conocer la realidad “de afuera”. Como señala una participante:

Entonces, y yo le digo, tienes que enseñarle a ver la realidad, que... de ellas. Ellas van a salir aquí a la calle. En la calle todos no tienen secadoras en sus casas. Entonces les dan demasiado. Este es un internado de señoritas. O un hotel cinco estrellas. (Isidora 1, P94).

Esta inquietud por dar a conocer la realidad de “afuera”, de la vida “real”, viene dada por la preocupación que tienen las educadoras por evitar que los niños y niñas que tienen bajo su cuidado continúen repitiendo el círculo de vulneraciones. Evitar de cierta manera que “caigan” en la droga, alcoholismo, crimen u otro elemento dentro del círculo de vulneraciones. En esta línea una participante agrega a este punto al señalar:

[...] Ya, ¿yo qué le enseño? A lavarse los dientes, a levantarse temprano, a andar limpia... a comer bien, a comportarse en una mesa, a saludar cuando llega. Pero, eso no es suficiente. Ella cuando salga tiene que salir a una vida laboral. Las niñas a los 18 se van. Entonces, ¿qué van a hacer? Nosotros... las niñas no... no... no hacen nada de comida. Un taller. Un taller donde ellas puedan aprender a hacer un queque, porque le puede ayudar para después de salir de ahí a hacer algo. Entonces yo veo que las niñas son unos pajaritos. Unos pajaritos como que, no... nada. El día que se vayan van a seguir en el mismo círculo. La idea es que ellas vayan con otra mentalidad afuera. (Josefina 1, P46).

La internación generaría una desconexión con el mundo de afuera, con sus modos de operar y también crearía un “adentro” en donde no se logra realizar un trabajo suficiente para prepararlos ante ese mundo de afuera. En ausencia de ese trabajo las educadoras que manifiestan esta posición recurren principalmente a la instrucción, al énfasis en la educación como vía de movilidad social y aquello que les permitiría salir del círculo. No obstante, remarcan que no todos los niños y niñas están dispuestos a escuchar lo que ellas quieren enseñar y que en múltiples casos reciben un impacto bastante grande al salir y encontrar una realidad para la cual no tienen herramientas. Un punto relevante de destacar es que este cuestionamiento se encontró exclusivamente en los discursos de aquellas educadoras que trabajaban con adolescentes y para quienes la denominada vida independiente es una vía de egreso más común que con niños y niñas de menor edad.

La noción de confianza, que habría sido dañada por las distintas vulneraciones de las cuales los niños y niñas han sido víctimas, es otro elemento relevante en los discursos sobre el daño. La confianza hacia los adultos habría sido menoscabada, los niños y niñas desconfiarían de las distintas figuras adultas y no podrían depender de ellas en momentos de necesidad de apoyo. El daño de la confianza va acompañado de una historia de abandono, lo que complica el establecimiento de futuros vínculos significativos. Dos citas permiten presentar estos puntos:

[...] la confianza, ellos perdieron todo la, niños que llegaron que perdieron toda la confianza, seguridad, respeto, niños que no han tenido valor, que no se les han entregado valores, entonces... es como... reparar y para que ellos vuelvan a incorporarse a la sociedad y salgan niños... niños fuertes, niños bien. (Valentina 1, P52)

Y así siguen los abandonos, si toda la vida han sido abandonos. Si en ese sentido yo creo que en su mente, es una mente de que de todo, de todo, de todo lo que han vivido, lo que más han vivido es abandono. Abandono de uno, de otro... pa todo ellos es un abandono. (Josefina 2, P90).

Será a través del vínculo que las educadoras establecen con los niños y niñas que ellas intentan responder a este daño. Entablar un vínculo que sea estable, por ende, toma la connotación de un vínculo donde el miedo al abandono no impere y a medida que se vaya realizando la confianza pueda ser reestablecida.

Mas existe una consecuencia adicional. A partir de las vulneraciones presentes en sus historias, los niños y niñas manifestarían en distintos momentos “crisis” o “desajustes”. Si bien todas las educadoras vinculan las crisis con la historia de vulneraciones de derechos y

maltrato de los niños y niñas bajo su cuidado, no siempre pueden valerse de esa conexión para generar prácticas discursivas que respondan a la situación. Debido a la importancia de este elemento se desarrollará en profundidad en un apartado propio.

Finalmente, si bien las consecuencias del maltrato son diversas y van desde las dificultades para integrarse posteriormente a la sociedad hasta la dificultad de vincularse con otras personas o consigo mismos en momentos de crisis, una participante manifiesta existe hoy en día una forma distinta de acoger a los niños y niñas en centros residenciales:

Hay tantas consecuencias de ser institucionalizado. Hoy en día sí siento que se respeta más, el... el origen del niño. Se mantiene. Antes no. Antes entrabas y pasabas a ser un número más de este hogar, de este, centro... Y hoy en día creo que hay hartas instituciones en que mantienen eso de entregarle al niño los conocimientos de, de dónde vengo, quién soy, quién es mi familia, su identidad. (Francisca 2, P28)

Habría a partir de esta cita una última consecuencia relevante, que guarda relación con la dificultad de establecer una identidad tras la internación. Al entrar a la institución se quitarían los referentes anteriores, dejando a los niños y niñas con preguntas básicas que no encontrarían muchas respuestas. En base a esto, existen algunas instituciones que hacen un esfuerzo claro por responder a esta posibilidad, mientras que en otros discursos no se encuentra una preocupación particular por este punto.

### **c. El lugar de las familias en la institución:**

En cuanto a las familias y cuidadores todas las participantes explicaron a ellas no les corresponde la labor de trabajar con los cuidadores. Sin embargo, a partir de la explicación que presentan las educadoras acerca del ingreso de niños y niñas, se les otorga lugares distintos dentro del proceso de intervención y las interacciones que pueden tener con las educadoras.

Cuando el discurso del círculo vicioso no incluye una comprensión social, es decir, cuando se le atribuye la culpa y responsabilidad de la internación y el daño a las familias cuidadores, el discurso de las educadoras no permite establecer un trabajo con las familias dentro de la residencia. Sobre los cuidadores refieren que han realizado faltas que no son posibles de enmendar. De ahí que las formas de romper el círculo vicioso no incluyen el trabajo con las familias; más bien este trabajo se debería focalizar en ayudar a los niños y

niñas, porque ellos tendrían aún la posibilidad de cambiar. Esto queda ejemplificado en el siguiente extracto:

Yo creo que si estas niñas se van con... con estas personas... Emm... no sé. La niña tendría que tener mucha fortaleza como para seguir... porque... si... es la realidad, si vamos a un lugar que hay drogadicción, hay alcoholismo... ¿cómo van a estudiar? ¿cómo van a estar tranquilas? Yo creo que ahí no se puede romper. Pero si se la lleva otra persona que la quiera tener, que la quiera cuidar, sí...es cuestión de cuidar, proteger y darles cariño. Yo creo que estas niñas romperían el círculo, el círculo vicioso de... [...]. (Magdalena 2, P80)

En línea con esto, varias educadoras señalaban que ellas no conocían nada con respecto al proceso de las familias, que aquello era tarea exclusiva de las duplas psicosociales, profundizando de esta forma la distancia entre las educadoras y las familias. En esa línea, el único punto de interacción entre educadoras y familias era -en el contexto actual de pandemia- el momento del llamado telefónico o de videollamada a los niños y niñas, el cual relatan como una interacción breve, puntual y sin mayor interacción o intercambio. Una participante ejemplifica qué sucede cuando no se cumple ese patrón de relación entre familias y educadoras:

[...] A niña X le tocó llamado, entonces la llama la familia y nosotros: “Hola, mamita, le pasamos al tiro a la niña”. Le paso a la niña y ese vendría siendo mi aporte con la familia. Emmm todo lo demás, adelante. Entonces ellos trabajan con la gente... nosotros, más allá del saludo y entregarle a la niña y no hay más. Y de repente sí hay gente, familiares, que se ponen patudos... porque creen que nosotros le trabajamos a ellos o... o atrevidos y ahí yo ya, nosotros como que ya optamos por: “Si tiene algún reclamo, lo habla adelante, mi nombre es tanto.” Y uno le corta. (Macarena 1, P132).

Aun manteniendo firmemente que el trabajo de las educadoras con las familias es limitado, se continúa configurando un discurso con articulaciones distintas al primero, que es focalizado en una residencia en particular. En primer lugar, mencionan cómo ellas están al tanto de los distintos cambios que se van dando en los procesos de las familias dando cuenta de participar de un circuito de saber acerca de las familias en donde se encuentra también el equipo profesional. Si bien ellas no realizarían el grueso de las intervenciones, saben a cuáles asisten los padres, conocen de las reacciones de ellos y en encuentros informales reciben comentarios sobre esos espacios de intervención de parte de los padres, madres y cuidadores de los niños y niñas; comentarios que posteriormente comparten con los profesionales y sirven para realizar futuras intervenciones.

Por otro lado, logran incluir a los padres en momentos de desregulación de los niños. Esto se realiza por dos vías. En las ocasiones que durante las visitas los niños o niñas tienen

alguna desregulación, las educadoras acuden a acompañar a los padres y madres para que ellos puedan encontrar formas de ayudar a sus hijos e hijas a retomar un equilibrio. Por otro lado, existe la posibilidad para los niños y niñas de que puedan llamar a sus padres -cuando no existen medidas judiciales o de otra índole que prohíben o desaconsejan ese contacto- si es que lo requieren. Es decir, no solamente existe el tiempo de llamado, sino que también los niños pueden tener un contacto más directo con sus familias en otros momentos del día.

Una educadora presenta la lógica de esta forma de intervenir de la siguiente manera:

[...] Tienes que tomar en cuenta que el niño ya confía en ti entonces, es como cuando tú vas a dejar a tu hijo a la casa de tu amiga tú le entregas a tu amiga y dices “hijo, él se va a quedar contigo” y si tú lo estás haciendo es porque tú sabes que esa persona sí lo va a cuidar. Entonces el niño, de cierta forma cree en ti, entonces si nosotros vamos y le decimos “Mira, tu mamá está aquí, te vino a ver, te quiere mucho” o “mira tu mamá está haciendo esto así”, el niño ya cree en ti entonces... ¿cachay? Entonces le va a ser más fácil a la familia volver a restablecer el vínculo dañado. (Francisca 1, P94).

Se da respuesta a las dificultades antes mencionadas incorporando a las familias al interior del discurso. La confianza se recuperaría con las educadoras como intermediarias, las que permitirían integrar a la familia o cuidadores en el proceso de intervención, volviendo a construir un vínculo en el cual había dejado de haber confianza. El lugar de las familias pasaría, por lo tanto, desde un lugar de exclusión marcado por la instancia única del llamado, a tener un lugar dentro del discurso de las educadoras y, como se verá, de la institución.

## **2. Los cuidados y la importancia de la relación entre cuidador y niño o niña:**

En cuanto a las prácticas de cuidados que las educadoras desarrollan, se pudo evidenciar que estas se relacionan con su forma de concebir a los niños y niñas bajo su cuidado, así como a sus familias. No obstante, estas prácticas de cuidado se logran sistematizar al tomar en cuenta dos elementos. Primero, el vínculo particular que las educadoras logran establecer con los niños y niñas y, segundo, la importancia que tiene la rutina como organizador de los cuidados que reciben las niñas. Por último, se hizo énfasis en conocer cómo las educadoras lograban aprender a realizar sus labores.

**a. La relación cotidiana entre ETD y niños:**

Sería imposible caracterizar las prácticas de cuidado o de reparación sin tomar en cuenta el vínculo que las educadoras establecen con los niños y niñas debido a la importancia que las participantes dan a esa relación. Es un vínculo que se distingue de todos los otros vínculos que pueden establecer los niños con los otros adultos que trabajan en los centros residenciales y que, por ende, define las prácticas de cuidado que realizan con los niños y niñas.

Esta particularidad, la de ser un vínculo único para los niños y niñas, se debe a la cantidad de tiempo que las educadoras pasan con los niños y niñas, a la diversidad de contextos donde está presente esta relación, a la diversidad de experiencias que logran tener las educadoras con los niños y niñas y al acompañamiento que generan en esas instancias.

La relación de las educadoras con los niños es, en primer lugar, una relación cotidiana. Si bien los sistemas de turnos varían dentro de las distintas residencias, estos son generalmente de 12 horas o de 24 horas en algunos casos. Ante la gran cantidad de cuidadoras que esto implicaría para cada niño, todas las residencias participantes han desarrollado sistemas de cuidadores significativos. Esto implica que cada niño y niña al ingresar a la residencia es asignado a una educadora por turno, quien desarrollará un vínculo particular con ese niño. Una participante presenta claramente la relación entre este vínculo que es específico de las educadoras con los niños y niñas, y la responsabilidad que implica en cuanto a los cuidados de los niños y niñas:

Emm, que los niños están bajo nuestra responsabilidad. La responsabilidad. Porque lo de las demás personas tienen su responsabilidad dentro de la residencia, los psicólogos... los trabajadores sociales... ellos a veces van regalonean un ratito y todo. Pero el niño le pasa algo, hay que contenerlo o... es mi responsabilidad po. Yo soy la responsable. [...] Yo estoy responsable de sus cuidados, de que cenén, de que coman... se hace una bitácora en el día de cómo estuvo el ánimo, cómo recibió sus alimentos, de si está triste y todo. Y ahí se hace como una hoja de vida, del día a día, entonces yo soy la encargada de todos los cuidados... emmm... privilegiados de esos niños. Entonces no puede venir acá la enfermera y bañarla, o venir la jefa de turno e ir al, no, no, es mi responsabilidad, yo soy la encargada de esos niños, de los niños que yo esté ese día. (Valentina 1, P22)

En este sentido, el vínculo se desarrolla gracias a la cotidianeidad, permitiendo conocer las particularidades de cada niño con un nivel de detalle profundo. Luego, la noción de responsabilidad permite ver cómo la vinculación es una tarea de cuidado que se actualiza constantemente y debe ser sostenida en el tiempo vía distintos registros y coordinaciones institucionales.

Los vínculos cotidianos son configurados de dos maneras a partir de los discursos de las educadoras: El cuidar como una madre o una forma de cuidado que se encuentra focalizada en la historia de los niños. Este punto es central, puesto que las prácticas de cuidado son limitadas y producidas en base a estas configuraciones, como se mostrará a continuación.

**i. Cuidar como una madre:**

Una primera forma de hablar de la relación con los niños y niñas, y la más predominante en los discursos de las educadoras, era comparar esa relación a la de una madre con su hijo o hija. Los cuidados que se promueven en esta configuración parten desde los cuidados más básicos, siempre sostenidos en el tiempo, como expresa una participante:

Porque en realidad... es...es así po, si ustedes pudieran pasar un día entero con nosotras es así, es realmente un... la mamá de las niñas. Porque una se tiene que preocupar de todo, desde cortarles las uñas, hasta... no sé, todo... Hasta ver el tema de su ropa interior, todo. La mochila, los lápices, todo lo vemos nosotras. Entonces es como el trabajo, la pega de una mamá. (Macarena 1, P74).

Pero no solamente se daría un vínculo de preocupación por la mantención de los cuidados básicos. Estos tienen una significación distinta al interior del vínculo debido al establecimiento de este mismo. Una participante permite ejemplificar esto mencionando que el cariño que se desarrolla hacia los niños y niñas es tal que se los quiere como a un hijo o hija. No sería tan solo una realizar una serie de cuidados realizan con los hijos o hijas, sería el establecimiento de un lazo afectivo de gran significación personal, uno que permitiría saber “[...] hasta que le duele algo, despiertan y le ves la cara y sabes que algo pasa o tiene pena o tiene rabia... [...]” (Magdalena 1, P86). Por ende, esos cuidados básicos configuran un espacio más bien estable, en que las educadoras van generando una relación de gran importancia emocional para ellas y para los niños y niñas que cuidan. Serían madres no solo por cómo cuidan a los niños y niñas, mas también por el lazo afectivo que generan con ellos y ellas.

A partir de este lazo cotidiano, se abren posibilidades de influenciar en otras necesidades que identifican las educadoras, siendo la más importante de ellas la confianza y la seguridad, en particular la seguridad de que al interior de la residencia no se repetirán las situaciones de abuso y maltrato que los niños y niñas ya han sufrido:

[...] Y eso, que creo que es generar la confianza de que están cuidados, bien cuidadas, así que no les va a pasar nada, que nadie le va a hacer daño. Y eso creo, que nosotros tenemos que entregarle confianza a las niñas... Y... eso y explicarles que eso, que lo que vivieron no lo tienen que volver a vivir, porque... porque no sé hace, porque no está bien. (Macarena 1, P162)

Adicional a este vínculo y la importancia de los cuidados básicos para generar seguridad y confianza, surgen otra serie de prácticas de educación y de entregas de valores. El trabajo de ser madre de niños o niñas en centros residenciales consistiría en “[...] educarlas de una buena manera, porque no es solamente... ir a mirar que hagan las cosas. Es enseñarles cómo lo deben hacer y cómo deben comportarse, porque no toda la vida van a vivir en un hogar” (Macarena1, P80). Una educación que sirva, nuevamente, al afuera, apuntando a un futuro donde no tendrían el soporte de la institución. Pero no es solamente un saber práctico de cómo hacer para vivir afuera, si no también moral de cómo se han de comportar:

“Enseñarle... enseñarle valores a las niñas, emm... como te dije antes es como una mamá. Todo lo que tú le puedes enseñar a un hijo enseñarle a ellas. [...] que sean respetuosas, que estudien, para que sean mejores personas en la vida, para que tengan un trabajo [...]” (Magdalena 1, P86).

Se puede ver, por lo tanto, una preocupación constante por que las prácticas de cuidado que realizan las educadoras impacten en el futuro de los niños y niñas. Esta preocupación es principalmente en torno a la integración laboral y una adaptación social necesaria para poder conseguir un trabajo y de esa manera subsistir en lo que configuran como un afuera hostil para los niños y niñas.

A pesar de esta preocupación maternal por los niños y niñas, no siempre se evalúa que haya un trabajo efectivo para preparar a las niñas para el mundo exterior. Esto repercute de manera negativa en las educadoras, pues aumenta la preocupación por su bienestar a futuro, quedando una pregunta constantemente sin respuesta “Porque ella cuando salga de ahí, ¿qué va a hacer?” (Josefina 1, P46). Esta pregunta es muy difícil de responder dado que las educadoras por lo general no conocen previo al ingreso de los niños y niñas ningún elemento de sus historias, estos los irían aprendiendo a medida que los niños y niñas les confían sus historias. Adicionalmente, durante el tiempo que los niños y niñas se encuentran en el centro residencial, desconocen el estado de la causa judicial o la situación del caso del niño o niña. En ese sentido, no cuentan con elementos que les permitan visualizar la finalidad del trabajo más allá de los cuidados cotidianos, haciendo más presente la pregunta por el



futuro de los niños y niñas. Dentro de las participantes que permiten articular esta modalidad de discurso, tan solo una mencionó haber sostenido reuniones de coordinación de manera regular, pero que éstas se habían dificultado durante el transcurso de la pandemia, disminuyendo a prácticamente cero.

Esta falta de trabajo estaría relacionada con la poca interacción que tendrían otros profesionales con las niñas, dejando la mayor parte de trabajo con los niños y niñas a las educadoras. En este sentido, el cuidar como madres configura un vínculo privilegiado y, en cierto sentido, exclusivo con los niños y las niñas. Como señala una participante hablando sobre esta limitación de las prácticas de cuidado:

No, nosotros aparte de cuidarlas y protegerlas ahí, más allá... no. Las chicas que de repente se van a otras organizaciones... que son para niñas más grandes, en eso también es bueno. Pero siempre que la niña se porte bien, sean respetuosas, esas niñas llegan allá. Las niñas que no... no pueden no más. La niña que no se compromete, no se puede. Entonces... eso. (Josefina 2, P90)

A través de esta cita se puede evidenciar que por más que los cuidados sean realizados en un vínculo de gran significación tanto para las educadoras como para los niños y niñas bajo sus cuidados, no parece ser suficiente para garantizar otro tipo de objetivos que le permitan a los niños y niñas una reintegración social fuera de la institución o que permitan responder a la inquietud que manifiestan las educadoras con respecto al trabajo que se realiza al interior de los centros con niños y niñas.

Mas la preocupación por el futuro no es la única que presentan las educadoras. Ellas tendrían que solucionar una serie de problemáticas de importante gravedad con sus propios recursos, lo cual tendría una carga emocional muy importante. A una participante, tras relatar una situación de fuga de niños que la afectó personalmente, se le preguntó si recibía algún tipo de apoyo en el desarrollo de su labor, señalando: “No. (Silencio) Nada. Solamente Dios. Soy sola. Pero... me aferro a la fe. Y a mis niñas, po” (Isidora 1, P48).

Estar solas con los niños y niñas lleva a las educadoras a situaciones en donde se encuentran sobrepasadas y no encuentran mayor apoyo en los otros miembros del equipo. Ser “sola” implica una sobrecarga proveniente de las prácticas de cuidado. Por ende, este trabajo que para ellas y para los niños y niñas es muy relevante, estará limitado en su efectividad por una serie de elementos institucionales con los cuales tienen que generar respuestas a partir de los recursos que tienen disponibles. Cuidar como madres de los niños

y las niñas es una respuesta a esta situación, pero una que pareciera dejarlas en cierta medida aisladas del resto de la intervención, lo cual contrasta en gran medida con la siguiente forma de cuidado.

**ii. El rol mediador de la historia en los cuidados:**

En una segunda configuración, la comparación con la relación materna también se encuentra presente. Sin embargo, las prácticas de cuidado no provienen en su totalidad o en su mayoría desde esta modalidad de relación. Existe una articulación más compleja del lugar que las educadoras ocupan en el dispositivo residencial. Esta articulación promueve prácticas de cuidado que son llevadas a cabo por las educadoras, pero que consideran a otros profesionales y complementan acciones que llevan a plantear al dispositivo residencial como un dispositivo de cuidado. Estas prácticas de cuidado son, en su mayor parte, similares a las presentadas anteriormente. La diferencia parece ser más bien de orden cualitativo, viendo que al introducir un elemento novedoso se reestructuran las relaciones antes presentadas.

El elemento novedoso de este discurso es el énfasis constante que realizan las educadoras sobre las historias de los niños y niñas. Con historias las educadoras se refieren a todo el proceso que han vivido los niños y niñas previo al ingreso a la residencia, a las circunstancias que los han llevado a ingresar, la situación de las familias o cuidadores, las reacciones que tienen frente a estas temáticas, el tiempo que pasan al interior de la residencia y las posibles vías de egreso que podrían tener estos niños o niñas. La historia es un eje articulador del trabajo en la residencia que permite “[...] abordar cada situación, te repito que cada niño tiene una historia diferente, entonces... sí es importante conocer su historia, porque nos permite abordar... cómo el niño se siente en cada momento, ¿cachay? [...]” (Francisca 2, P12).

Los cuidados mediados por la historia no estarían orientados hacia la vida fuera de la institución, la preocupación principal de las educadoras se focaliza en cuidar a los niños de una forma única y que transmita esa preocupación individualizada a los niños y niñas. Esto se logra de distintas maneras, por ejemplo, vía ciertas excepciones, vía “regaloneos” que se hacen a cada niño, los cuales pueden consistir en traer algún juguete de su gusto, un dulce o chocolate.

Es que ellos ven muy importante sentirse seres únicos. Es muy importante hacerlos sentir seres únicos... Porque, existen muchos... es como, saben que tú tienes cinco niños... yo ponte tú tengo 5 niñas. Entonces me dicen a veces cuando están medios tristes “no, es que tú quieres más a esta niña”. “No, porque las quiero a todas y es muy importante darle a todos como tú eres única, tú eres única para mí, tú eres única para todos” que ellos tengan esa importancia. (Valentina 1, P56).

Otro elemento importante que conllevan los cuidados mediados por la historia es que introducen a los niños y niñas en una posición distinta. Las educadoras hacen énfasis en que no es tan solo para ellas la información acerca de las historias de los niños. Es importante que los niños y niñas conozcan esta historia, generando una noción de transparencia:

Se trabaja con el niño y con la familia, tú desde que está adentro le explicas al niño el por qué, qué está pasando, aun siendo niño tú puedes usar las palabras correctas con él y no sé po: “Tu mamá, está enferma, tiene que recuperarse, ella se equivocó, pucha no... no estaba haciendo lo correcto, porque los adultos también nos equivocamos, tiene que mejorarse, tiene que ir al doctor por mientras eso pasa, tú estás acá, esto es una residencia temporal donde tú vas a estar, te vamos a cuidar...” Hay ciertas formas de explicarle a los niños, pero explicarles, no saltarte eso. No evadir lo que le está pasando, porque los niños siempre necesitan y ven lo que está pasando en el entorno y por eso necesitan una respuesta acerca de lo que están viviendo. (Francisca 2, P30).

Junto a un conocimiento de las historias, las educadoras son las encargadas de “anticipar” los cambios o comunicar noticias de los procesos judiciales a los niños y niñas. Esto se hace debido a que son aquellas que tendrían mayor vinculación con los niños. Es decir, ese vínculo es útil para ayudar a los niños a comprender la situación particular en la que se encuentran, que incluye que ellos puedan saber acerca de la situación de sus familias. Este adelanto puede ser sobre salidas extraordinarias, salidas con la familia, visitas de la familia. Tal vez lo más relevante de esta práctica de anticipación sea que permite el diálogo en palabras de una participante, les permite además a los niños y niñas la capacidad de autorregularse, de prever y prepararse frente a las situaciones que puedan afrontar. Tanto la autorregulación como la mayor capacidad de afrontamiento que irían adquiriendo niñas y niñas apunta a generar no solamente un ambiente que sea seguro y protegido de los abusos, sino que un ambiente en donde se puedan asegurar estos cuidados:

[...] Entonces a qué me refiero con que es mágico, es como que puedes... acompañar al niño en este dolor e ir enseñándole que hay cosas que... o los derechos del niño, en verdad. Que él tiene derecho a tener, no sé po, a tener una cama calentita, a recibir sus alimentos, que es una necesidad que ellos debieron haber adquirido siempre, entonces después de darte cuenta de que el niño ya no está... Que ya no tiene la duda de que contigo la va a tener, a eso me refiero que es casi mágico, porque uno llega y le dice: “Vamos a comer” o “A tal hora comemos” y ellos están tranquilos, y cuando tú llegas y comparas con el día que llegaron,

muchas veces era angustiante. Cuando tú vas viendo todos estos cambios a medida de los días, es impresionante como los niños van entendiendo que en este espacio no hay necesidad de esperar que vaya a llegar algo. (Francisca 2, P6)

Finalmente, la consideración por las historias de los niños y niñas como eje articulador de las prácticas de cuidado tiene como consecuencia una revalorización del vínculo de las educadoras. No es tan solo un vínculo de cuidado, sino que es el vínculo mediante el cual se realiza el trabajo más relevante del centro residencial. De esta forma, las participantes que articulan este discurso logran dar cuenta de una modalidad de trabajo que no solamente las deja a ellas satisfechas, sino que se encuentra más articulado con el resto de los profesionales y que logra una serie de resultados, siendo el principal la reintegración familiar.

#### **b. Las rutinas, la cotidianidad y los conflictos:**

Las prácticas de cuidado básicas se encuentran enmarcadas y organizadas en las rutinas, que son definidas por cada centro, pero que generalmente ordenan los horarios de los niños y niñas desde la hora de despertar, los momentos de estudio, las comidas, los medicamentos, los momentos de ocio y la hora de dormir. Esta estructuración se encuentra dispuesta de forma tal que permita garantizar la entrega de los cuidados básicos. Las prácticas de cuidados se encuentran más o menos subordinadas a esta rutina, lo cual entra en conflicto con las visiones que las propias educadoras tienen acerca de la importancia de su labor y del vínculo que tienen con los niños y niñas.

Como se vio en una cita anterior, el trabajo realizado al interior de las residencias no siempre es visto como suficiente por parte de algunas educadoras. El discurso de los cuidados maternos de los que eran parte entraría en conflicto con la visión de que las educadoras tendrían como función principal el mantenimiento de la rutina y el cumplimiento de las tareas. Se entendería que es vía la rutina que se cumplen los cuidados, obteniendo esta una mayor importancia en las labores cotidianas de las educadoras. De esta forma, una educadora define un buen turno como aquél en que:

Emmm no, los días buenos las niñas van y lo disfrutan... juegan, lo pasan bien. Es poco... al menos en mi casa, como son las más pequeñitas, en el día tienen muy poco tiempo para extrañar a los papás. Porque estamos siempre haciendo actividades. Entonces, como estamos siempre haciendo cosas... [...] entonces es bien poco el tiempo que ellas tienen para extrañar a los papás. Si bien es cierto, hay momentos que se... se ponen tristes, pero... son

muy pocos momentos y esos vendrían siendo como los días malos. Cuando la niña hay que abrazarla, hacerle un poco de cariño... se le da un poco de contención. (Macarena 1, P30).

Los días buenos estarían marcados por el cumplimiento de ciertas tareas, que si bien exceden las tareas mínimas como lo son la alimentación, las labores educativas o labores de aseo que a veces deben realizar niños y niñas se limitan al campo del ocio y la recreación.

Esto tendría una finalidad clara: evitar la aparición de situaciones que requieran una contención. Son días en donde la principal preocupación sería disminuir esta posibilidad, sobreponiéndose a los cuidados que las educadoras valoran: “Entonces lo que tenemos que hacer es tratar de bajar siempre, que no llegue la crisis arriba, que baje” (Josefina 1, P32).

Como muestra el énfasis en “hacer que baje”, la rutina pasa a tener en este discurso una relevancia mayor. Para lograr mantenerla, las educadoras recurren a distintas técnicas que han desarrollado para que no se generen situaciones complejas o para frenar conflictos entre los niños y niñas. Basadas principalmente en la observación, cada cuidadora logra identificar cómo aproximarse a cada niño o niña para lograr esta adecuación. Una participante da cuenta de cómo usando una técnica que denomina su “psicología” puede lograr justamente que disminuyan estas situaciones:

Porque, sí po, porque yo no sé... ves que, si la niña le gusta algo, transo con ella, transo. Trato de buscarle el acomodo a la cosa. No sé po, si una niña me dice: “no mamita, es que pucha me va a quitar el celular a las 8”. “Ya pero mira, te lo tengo que quitar porque es mi trabajo, y esa es la rutina y si yo no la sigo también a mí me afecta...” entonces le busco por ese lado y le digo: “Ya, cinco minutitos más. Pero cinco.” “Ya mamita” Ahí quedan feliz y después: “Acuérdate cinco” “Ya mamita tome ahí está”. Entonces yo ahí evito el conflicto [...] Entonces ahí uno va jugando con el... con la psicología. O no sé... “es que yo te quiero mucho, pero también tení que transar”, le digo yo, buscarle por el lado amable le digo yo, hasta encontrarle la psicología para que ellas transen. (Josefina 1, P62).

En otras ocasiones el cuidado puede recaer sobre una dimensión “mental” en el sentido de “[...] Cuidarlas mentalmente, principalmente. Porque igual hay que mantenerlas como siempre algo ocupadas, porque igual sería más triste que tener una niña triste llorando todo el día por su familia” (Macarena 1, P148).

Los casos anteriores parecen responder a las necesidades de las educadoras de disminuir sus tareas y su carga laboral, debido al amplio rango de tareas que deben realizar como parte de la rutina, adicional al sostenimiento de un vínculo significativo con cada uno y una de los niños y niñas bajo sus cuidados. Tarea que como se puede ver, realizan con poca información y como se verá más adelante, en ocasiones con pocas instrucciones o directrices.

Por otro lado, en la residencia en donde las participantes coordinaban sus labores de cuidado con el resto del equipo a través del énfasis en las historias, se vio que la rutina no tenía un mayor peso. Es más, una participante logra articular la lógica de la intervención con respecto a la rutina:

[...] Emmm... hay niños que... que cuando están comiendo, piden y piden comida, piden y piden... [...] entonces ahí tienen una angustia terrible, ni si quiera llega la hora de comer y ya están en la puerta del patio esperando comer y ahí se les abre la puerta y se les da comida cada vez que lo necesitan porque tuvieron una... una privación de eso, entonces ¿cachay? Entonces primero hay que darles la seguridad de que si tienen hambre van a comer, y después ir preocupándose del tema del horario y todo eso [...] y ahí te das cuenta que su necesidad era tanta que no sabían si en algún momento... [...] porque no sabían si el día de mañana ibas a comer, entonces es super impresionante lo que uno ve en estos trabajos. Y ver que a medida que pasa el mes, los días, eso va cambiando... que el niño ya está tranquilo, que ya no se frustra, que te toma la manito y espera contigo... ya sabe que vas a llegar a cierta hora, se va a dormir, se va a bañar [...]. (Francisca 2, P6)

Más adelante tendremos tiempo como para que ella se adapte a los horarios de comida y todo. [...] Pero sí, siempre que un niño demande algo, se le da. No importan esos protocolos y menos con estos niños que vienen con una historia detrás. Que... que su necesidad era la alimentación, entonces tú no puedes ponerte a decir: “¡No! ¡A las 3 repartimos el alimento!” Si su primera vulneración fue con el alimento, tú no puedes privarlo de eso, el niño tiene que aprender primero. (Francisca 2, P10).

Ambas citas permiten ver cómo la rutina ocupa un lugar diferente en el trabajo de cuidado gracias a la inclusión de la historia de los niños y niñas. Esta historia actúa nuevamente como mediador, ahora para señalar que existirá un proceso propio, a través del cual los niños y niñas podrán ir integrándose a la rutina, pero sin que la rutina sea una finalidad en sí. La primera cita permite ver cómo la rutina se establece como consecuencia de que los niños y niñas puedan prever que sus necesidades estarán cubiertas. La rutina, como señala la segunda cita, pierde el carácter de protocolo, es un elemento que será establecido a un ritmo que es propio de cada niño y niña.

### **c. ¿Cómo aprender a cuidar?:**

Las vías a través de las cuáles cada educadora fue aprendiendo a ejercer su labor, a cuidar y lidiar con las dificultades que enfrentan, fue un punto en donde se encontraron nuevamente diferencias.

El primer énfasis que realizaron todas las participantes sobre el cómo aprendieron a realizar sus labores, fue que estas prácticas de cuidado eran aprendidas en la práctica. Sobre

todo, eran transmitidas entre las propias educadoras, aprendiendo de aquellas que tenían mayor experiencia.

Aparte de este aprendizaje vía la experiencia, los discursos de cuidado maternal y el discurso mediado por la historia también permiten pensar vías distintas de aprendizaje. En el caso de los cuidados maternales, surge un énfasis en la experiencia de ser madre como requisito para el trabajo como educadora de trato directo:

[...] Siempre deberían buscar a mamás. Porque hay muchas ETD que no son mamás. Y el ser mamá te da ese instinto de proteger. Porque acá han pasado muchas lolas. No sé po, 20 años. Que al final son amigas de las chiquillas, pueden incluso jugar con las chiquillas, irse a una fiesta con las chiquillas. La idea no es esa. La idea es que sientan que, no sé po, tener una persona adulta que las pueda proteger. Yo no soy una amiga de ellas, yo soy una persona que quiere el bien para ellas. Que yo siempre las quiero cuidar. (Josefina 1, P54)

El ser madre permitiría a las educadoras presentarse de forma distinta a las niñas, salir de la relación de igualdad que podrían sostener entre amigas. Se habría adquirido un conocimiento instintivo, que proviene del hecho mismo de ser madre. Esto habilitaría una diferencia de jerarquía, una distancia con los niños y niñas y que se basaría en el respeto y desear el bien para los niños y niñas.

Por otro lado, el haber sido madre permitiría a las educadoras acercarse a las experiencias de dificultades que viven los niños, las niñas y quienes deben cuidar de ellos:

[...] Y lo otro que hay gente que ni siquiera tiene hijos. ¿Cómo puede trabajar una persona que no tiene hijos... no tiene idea de lo que es tener un niño... que llora en la noche, que le duele algo, que tiene miedo?... Y aquí, en el otro trabajo yo soy igual, la super mamá. [...] (Isidora 1, P46)

Ser madre para en la situación laboral ser la super madre, se vincula a la necesidad de ejercer un amplio abanico de funciones, desde ser la encargada de los cuidados básicos, a acompañar a las niñas a sus visitas de salud, acompañarlas en las tareas de aseo, tareas escolares y varias otras prácticas que surgen desde la cotidianidad con los niños y niñas. El ritmo de estas tareas, los momentos del día en que se llevan a cabo, la forma en que deben realizarse son elementos que se aprenden de los niños y niñas: “[...] Lo que pasa es que primero eran las niñas que ya estaban ya. Entonces como que las niñas sabían más que yo [...]” (Josefina 1, P70).

En este caso, si bien existe un aprendizaje desde la experiencia, este aprendizaje parece ser una respuesta con las pocas herramientas que se tiene al comenzar este trabajo: “[...] porque te ponen en una casa “Ya, usted está encargada de esta casa y tiene que hacer

como” ... ¡que las cuida po! De verdad que es así... así que ahí fuimos viendo... durante el día qué hacemos [...]” (Magdalena 1, P54). Las herramientas y aprendizajes que obtienen las educadoras corresponden más bien a formas de resolver conflictos, de llevar a cabo la rutina, a cómo manejar las situaciones; en fin, una serie de “tips” de cómo hacer para continuar con sus labores.

Al interior de esta configuración se puede apreciar con claridad el rol de algunas capacitaciones, que permitirían comprender las experiencias de niños y niñas que han sufrido, sobre todo, abusos sexuales. La complejidad específica del abuso sexual vendría siendo que, desde la concepción de maternidad de las participantes, no se puede explicar el abuso sexual. Por ende, los talleres o capacitaciones orientan en el manejo de estas situaciones.

Finalmente, las vías de aprendizaje del discurso maternal permiten dar cuenta de que es un discurso al que se recurre cuando no se tiene ni una otra formación o saber desde la cual sostenerse para trabajar con niños y niñas que han sido víctimas de violaciones de derechos graves:

Al principio yo creo que tres años atrás no hacían talleres. Entonces como mamá no más po, saber que con esas cosas hay que tener... no sé, es que es difícil. Al principio de verdad que fue muy difícil. Pero ahora con los talleres nos han reforzado. Han reforzado la forma de decir las cosas, de tratar a las niñas, cómo abordar una crisis... (Magdalena 1, P62).

En cambio, el proceso de aprendizaje que se puede ver en el discurso mediado por la historia tiene elementos similares, pero con una forma distinta de articularse al trabajo. Primero, destaca el carácter cotidiano del aprendizaje. Mas se incluyen otros actores. No es solamente algo que se aprenderá de las personas con más experiencia, se aprenderá de las compañeras de turno y de otros trabajadores. Particularmente, se generan mayores instancias en donde las educadoras pueden presentar dudas o inquietudes acerca de los niños y niñas que deben cuidar. En estas, se trabajaría en equipo para encontrar no solamente soluciones, si no también formas de explicar qué sucede con ese niño o niña en particular. En este sentido, una participante destaca dos elementos: “[...] no hay un manual para esto. Todos los casos son diferentes [...]” (Francisca 2, P6).

Lo que sí hay como elemento articulador de las distintas instancias de aprendizaje y, por ende, de práctica, es la referencia a un método que coordina las capacitaciones:

Bueno, nosotras acá nos capacitamos super bien. Bueno acá se trabaja con un método, nosotros tuvimos capacitación, el cómo abordar ciertas crisis, ee... muy buenas



capacitaciones y la residencia nos ha ido capacitando mensualmente. Emm, cuidados, higiene, cómo abordo situaciones, también el trabajo en equipo, yo creo que es fundamental, también nosotros nos... nos han capacitado [...] (Valentina 1, P16).

La continuidad de las capacitaciones y que estas estén orientadas hacia una modalidad específica de trabajo permite abrir el camino a este énfasis sobre la diferencia de cada caso, que sería, por ejemplo, enfocar las tareas de cuidado al individual que cada niño y niñas tendrá en la residencia.

Por último, estas vías de aprendizaje dan cuenta y sostienen modalidades distintas de discursos, en donde el acceso a un cierto saber hacer sobre la práctica de cuidado se encuentra más limitado en uno, dejando pocas alternativas a las educadoras. En ese punto se recurre al discurso maternal como una forma de estructurar los cuidados, que sería un discurso más disponible para las educadoras, dado que se requeriría tan solo *ser* madre. Los cambios que introduce la incorporación de la historia de los niños y niñas transformarían no solo las prácticas directas si no también el cómo se puede llegar a ser educadora, más allá si se ha sido o no madre efectivamente.

### **3. Las distintas concepciones de reparación:**

A través de las entrevistas, el concepto de reparación fue también el más complejo de sistematizar, pues no se encontraron discursos establecidos en base a este punto. No obstante, para dar cuenta de este concepto a través de los discursos de las educadoras, se dará primero una clarificación acerca del lugar de las denominadas “crisis” o “desajustes” al interior de los centros residenciales. Luego se verán las distintas modalidades de trabajo que articulan las vías de reparación.

#### **a. Las crisis y sus desafíos:**

En términos descriptivos, las crisis vienen a nombrar ciertos momentos en que niños o niñas reaccionan de manera sorpresiva ante distintas situaciones. Tres líneas principales surgen para identificar las crisis. La primera se refleja en conductas de aislamiento, llanto descontrolado o signos de angustia. Por otro lado, surgirían crisis de más complejo manejo. Principalmente son aquellas donde hay conductas agresivas como gritos o golpes que pueden

dirigirse al inmueble, a objetos, a compañeros o compañeras o a los adultos. Ambas modalidades de crisis serían un desajuste con respecto a la rutina, dándose de forma involuntaria por parte de los niños o debiéndose a frustraciones que no logran manejar. Por último, se identifican según el momento del día en que ocurren, como una crisis diurna o nocturna; siendo las diurnas más tendientes hacia conflictos entre niños y niñas y las nocturnas más relacionadas a miedos, penas o pesadillas.

En este punto, se hace una diferencia entre una crisis y dos otras categorías. La primera diferencia es el “hacer show”, que algunas participantes presentan como un “hacer como si” se tuviera una crisis con la finalidad de obtener algún tipo de beneficio: “[...] hay muchas niñas que, de repente no necesitan medicamentos, que es solamente porque ellas se saben que ellas haciendo crisis, que le llaman, pero ellas dicen que es show, haciendo “el show”, ellas ganan cosas”. La segunda categoría que se distinguiría de la de crisis es la de complot o confabulación:

[...] Empiezan a conversar y se confabulan entre dos o tres y hacen desorden. Desorden grande que han quebrado hasta los vidrios de la capilla, o han roto los sellos de los extintores y han derramado todo el líquido de los extintores. (Isidora 2, P20).

Las crisis no ocurrirían con una regularidad previsible. A pesar de aquello, cada educadora va aprendiendo a adelantarse a las crisis, logrando identificar aquellos elementos que, en cada niño y niña, dan cuenta que, durante la jornada podría aparecer un desajuste.

En general las crisis se explican a partir de las propias peleas o como expresión de frustración:

Emm... otras... bueno recuerdos en la noche, los recuerdos también les provocan crisis... Pero en el día son por peleas, o porque les negaron algo... o porque no vino un familiar... se frustran muy luego, muy rápido. Entonces cualquier cosita que tú... que ellas sepan que no puedan tener, es una crisis. (Isidora 2, P20).

No obstante, como se aprecia en la cita las crisis no siempre pueden ser acotadas a una causa en particular. Se puede, no obstante, apreciar en las entrevistas distintos niveles de precisión de esta explicación. En otro caso, una educadora señala lo siguiente acerca de los momentos de crisis:

[...] ¿Cuándo tienen la crisis? Pucha yo creo que ahí aparece la pena, la tristeza de estar en un lugar así y ahí le echan la culpa a las personas que... no sé po al familiar, al mamá que no se hace responsable, que no hace nada por quedársela, pero yo creo que es solamente en esos momentos así como de crisis, pero de crisis [...]. (Magdalena 2, P26).

Se aprecia cómo las crisis se conectan con recuerdos, ligados a la familia y a la internación misma. Ya no es cualquier elemento el que provocaría una crisis, lográndose precisar una lógica de las crisis. En ese sentido se articula un nivel de precisión mayor, pues logra constituir un elemento que permitiría explicarse la aparición en un momento determinado del desajuste.

Un último nivel corresponde a la conceptualización de las crisis como un elemento que encuentra su explicación en las historias de cada niño o niña, donde se logran generar nuevas prácticas específicas para cada niño o niña:

[...] obvio que me permite abordarla y ayudarla porque ya entiendo el por qué de su desajuste, y eso pasa con cada historia, si un niño no quiere bañarse o no le gusta que le saques la ropa, puede que haya pasado por algo... cachay con su cuerpo y eso claro que me permite saber cómo abordar al niño, ¿cachay? [...] (Francisca 2, P12)

Estos niveles de explicación permiten dar cuenta de la dificultad que las crisis plantean para distintos equipos de trabajo desde su comprensión hasta su manejo.

A pesar del carácter excepcional de las crisis, los discursos de las distintas participantes le dan un lugar central. Gran parte de las adaptaciones que deben hacer en el día a día se deben a estas instancias de desajustes. Las crisis adquieren en ese sentido una temporalidad particular. A la vez se plantea como un extraordinario o fuera de norma, nominándolo como un desajuste. Por otro lado, se encuentra siempre presente como una posibilidad, enfatizado sobre todo por la inespecificidad que tienen las causas de las crisis. Si “cualquier cosa” puede llevar a una crisis, se tiene una preocupación por cada interacción con tal de no provocar un desajuste.

Finalmente, la importancia de las crisis para la reparación yace en su relación tanto con el trabajo cotidiano que realizan las educadoras como con las causas de la internación. El cómo responder a las crisis y a la urgencia que estas generan es central para comprender el trabajo que realizan las educadoras. Los discursos de las educadoras permiten plantear que las crisis son un elemento ineludible a la hora de plantear las prácticas de reparación; en tanto una concepción de reparación que no las incluya no logrará dar lineamientos para, en la práctica, saber hacer con esas crisis de manera que se cumplan los objetivos de reparación.

**b. Tres concepciones de la reparación: La entrega de cuidados, la reparación psicológica y la reintegración social:**

Las prácticas de reparación dan cuenta de aquellas acciones que las educadoras identifican como fundamentales para la intervención y para lograr romper con el círculo vicioso que causa los ingresos de niños y niñas. Dentro de estas se identifican distintas organizaciones, posibilidades de influencia de las educadoras y de otros profesionales. Estos discursos no son excluyentes entre ellos y, más bien, conforman modalidades a las que se recurre en distintos momentos.

**i. La entrega de cuidados:**

Una primera noción de reparación es aquella en la que, a través de distintos cuidados, los niños y niñas pueden conocer otra realidad, distinta a la que causó su ingreso. Esto se realiza principalmente al interior de la residencia, en donde tendrían mejores condiciones habitacionales, no estarían sujetos a maltratos por parte de familiares y tendrían sus necesidades básicas cubiertas. Como señala una educadora:

¿Con las niñas? No sé po, es que aquí le prestan todo tipo de ayuda. Por ejemplo, siempre hay una tía significativa. Que es la que los acoge, que les da cariño, que es con la que se lleva mejor. Se inscriben al tiro al Cesfam, se lleva a psicólogo, psiquiatra, a las horas dentales. [...] Y cómo te digo, aparte de preocuparse de su salud física se preocupan de su salud mental, y de buscarle una tía significativa que esté apapachándola también. (Isidora 1, P86).

Las necesidades que se cubren desde esta postura son variadas y pueden incluir el abordaje de necesidades que no siempre se han comprendido como básicas. Se intentaría suplir las necesidades que se supone no habrían sido cubiertas previamente: “Es dar no más. Suplir las falencias que tuvieron en el otro lado, todas las carencias perdón. Todas las carencias del otro lado, entonces “ya, démoselas aquí”. No es así. No es así.” (Isidora 2, P64).

Esta modalidad de trabajo no lograría generar una reparación que permita a los niños y niñas un futuro fuera de la residencia. Surge una contradicción entre la importancia que las mismas educadoras perciben acerca de los cuidados y el futuro que proyectan para los niños y niñas.

[...] o sea yo lo que veo es que es un trabajo de como yo la inserto en una casa, cómo yo la insertar en un hogar. Pero la residencia en sí no es como “Mira, tienes que hacerlo así, así. Tenemos que...” No veo un trabajo... con la niña... ¿me entiende? Como el trabajo que ellas hacen es como “Cómo te saco de aquí”. Pero mientras están ahí, ¡también tengo que trabajar con ellas creo yo! [...] (Josefina 1, P34).

Las educadoras intentarían por ende realizar una tarea adicional a los cuidados, dada la preocupación personal por el futuro de los niños y que sería entregar valores, enseñar cómo valorar las cosas para poder enfrentar el mundo de afuera, como fue desarrollado anteriormente.

No siendo suficientes la gran cantidad de prácticas de cuidado que ya tienen que ejercer, esta necesidad de generar un trabajo extra lleva a una modalidad en donde las crisis se intentan evitar, con la finalidad de no sobrecargar aún más los turnos de trabajo. Se enfatiza la tranquilidad, donde se podría enseñar a los niños y niñas los valores necesarios y, a su vez, realizar las tareas de cuidado que las residencias solicitan: “Entonces lo que tenemos que hacer es tratar de bajar siempre, que no llegue la crisis arriba, que baje.” (Josefina 1, P32).

Es además una modalidad en donde las acciones de las educadoras se ven limitadas, no quedando claro su rol en las prácticas de reparación. La residencia se configura como un espacio de cuidado transitorio, donde la tarea principal sería garantizar en el menor tiempo posible una alternativa de cuidado permanente para los niños y niñas. Como señala una participante al preguntarle por el trabajo que la residencia realiza para reparar el daño, este sería concretamente que: “Les buscan otras familias” (Josefina 2, P88). No solamente es esta una tarea en la que las educadoras carecen de los títulos profesionales para participar, sino que refuerza la noción de una reparación que no incluiría a la familia de origen. Con respecto a esa familia solamente se podría buscar una nueva, por los medios que sean posibles.

A partir de esta modalidad se pueden extraer tres elementos. El primero es que los cuidados no logran dar cuenta por sí mismos de un proceso de reparación. El segundo será que no es posible comprender las prácticas de reparación de las educadoras sin incluir la relación entre las prácticas de cuidado y las de reparación. El último punto da cuenta de la dificultad de pensar las prácticas de reparación desde el rol de las educadoras. Dado que el trabajo principal sería buscar otras familias y que las labores de cuidado no son homologables a las de reparación, queda en duda el carácter reparatorio del trabajo de las educadoras.

## **ii. La reparación psicológica:**

Si bien prácticas de cuidado con respecto a la salud mental de los niños y niñas se incluyen en los cuidados que las residencias y educadoras realizan, existe un énfasis

particular sobre el aspecto psicológico de la reparación que hace posible configurarlo como una conceptualización adicional.

La reparación psicológica correspondería a un trabajo individualizado, en el sentido de que se dirige tan solo a los niños y niñas según las necesidades de cada uno y una; excluyendo nuevamente a los familiares o cuidadores. Se intentaría fortalecer a los niños y niñas a través de distintos procesos de acompañamiento que son puestos en línea unos con otros:

Yo creo que la ayuda nuestra y la ayuda del psiquiatra y el psicólogo. Y el tiempo va curando las heridas, si tienes gente buena y gente que te inculque valores a tu lado, yo creo que sanan po. Y sanan rápido, siempre y cuando tengan la gente idónea al lado. Por eso se les da ayuda psiquiátrica y psicológica a las niñas. Las niñas que se han ido de aquí, de lo que yo conozco que se han ido de aquí, ellas están bien. (Isidora 1, P94).

La labor principal de las educadoras con respecto a la reparación psicológica sería la contención emocional en momentos de crisis. Estas contenciones son posibles debido al vínculo que las educadoras tienen con niños y niñas, siendo una tarea que tan solo las educadoras pueden realizar:

Si las niñas, si yo tengo un vínculo fuerte con ella yo me acerco a hablar con ella. Le digo “Oye, vamos a dar una vuelta al patio, caminamos” y le empiezo a preguntar qué le pasa, por qué está triste, si peleó con una compañera o una amiga. Y... te empiezan a contarte, te cuentan todo. Pero... el... si hay otra niña que uno no tiene el vínculo, uno busca a la tía. “Oye, sabes que algo le pasa a la María, ¿por qué no conversas con ella, quizás a ti te va a contar?” (Magdalena 1, P88).

Esta labor de contención tendría distintas funciones. Por un lado, busca poder comprender el desajuste, preguntando a niños y niñas acerca de lo que pasó. La contención permite por ende generar un sentido para las crisis al obtener información acerca de lo que desestabiliza a los niños y niñas. Por otro lado, busca impedir la continuación de la crisis, mediante un cambio de ambiente, de actividad que literalmente saque a los niños y niñas del desajuste.

Ahora bien, no con todas las crisis son posibles de ser desviadas tan fácilmente. Las crisis emocionales aún pueden ser abordadas a propósito del vínculo entre educadoras y niños y niñas. En cambio, cuando surgen conductas agresivas, se generan una serie de tensiones ante las cuales las educadoras deben hacer frente.

En primer lugar, cuando aparecen conductas agresivas, la contención se desaconseja en algunos discursos al decir, por ejemplo, “[...] en las capacitaciones que nos hacen nos dicen:

“No, tú no tienes que hacer contención. Si las niñas se pelean, se entran todas las que no están peleando y ustedes también y las dejan afuera” ... ¡Pero eso es imposible! (Macarena 2, P88). Esto se haría para proteger a la residencia de los posibles problemas que traería, por ejemplo, separar físicamente a dos niños o niñas que están peleando o el realizar maniobras de contención física. No obstante, las educadoras destacan las consecuencias graves que tendría si ellas no ayudan a contener esas situaciones. Debido a la intensidad de esas peleas, podrían darse situaciones de lesiones graves entre niños y niñas o, incluso, lamentar algún hecho fatal.

Por otro lado, la contención de estas crisis conductuales trae consigo un cansancio mayor para las educadoras. Se generan dinámicas para permanecer junto al niño o niña en crisis, en un intento de que logre calmarse, para así lograr abordarlo mejor y, al mismo tiempo, no agotarse:

Primero la persona con la que tiene más vínculo, pero si tenemos que... igual se acercan las asistentes sociales, las psicólogas... pero a veces cuesta mucho que las niñas se tranquilicen. Nos vamos turnando, porque si no es demasiado agotador... demasiado. Y golpes, y gritos, y rompen todo... entonces... aparte que, uno... nuestra pega no es física, es psicológica. (Magdalena 1, P66).

Dos problemáticas se pueden identificar en esta configuración de la reparación. El primero, es que su campo de acción no incluye una manera de enfrentar o incorporar las crisis más agresivas y orientar a las educadoras. Se generan soluciones que intentan responder a un contexto complejo, ya sea vía el rechazo a la contención o a el arreglo de rotar para no desgastarse. La segunda es que no siempre las prácticas de contención llevan a un trabajo adicional. Más bien, parecerían ser formas de desviar la atención de ciertos problemas, “sacar del foco” (Magdalena 1, P66) de evitar que vengan a la mente recuerdos y así poder mantener una tranquilidad. Sería en ese sentido partícipe de las mismas limitaciones de la reparación como entrega de cuidados.

En este caso, las tareas reparatorias de las educadoras son complementarias a las de un psicólogo o psicóloga. Si bien no realizan las mismas funciones, las educadoras dan cuenta de que muchas veces realizan el trabajo de los psicólogos además del suyo propio. Sin embargo, el foco de las educadoras en la contención pareciera indicar que su función principal es mantener a los niños y niñas “contenidos” mientras los profesionales realizan el trabajo reparatorio en los centros o instancias específicas. Nuevamente cabe la pregunta

acerca de si el trabajo reparatorio de las educadoras sería exclusivamente el cuidado o contención mientras se genera una reparación en otras instancias.

### **iii. La reintegración social:**

La reintegración social tiene varias aristas y si bien se presentarán de manera separada estas se encuentran entrelazadas en las prácticas discursivas. Un efecto interesante de los cuidados basados en la historia de cada niño y niña que incorporan los aspectos más singulares e íntimos de dichas historias, guarda relación con el establecimiento de un vínculo en donde se puede confiar en la permanencia y disponibilidad del cuidado. El momento de los desajustes es, probablemente, el mejor ejemplo de la función que eso cumple para los niños y niñas:

Nunca dejarlo solo, el niño nunca se puede dejar solo. [...] Porque el niño aunque yo... no sé, lo observa... el niño está con pena, rabia, todas las emociones, pero él está pendiente de que tú estás ahí y de que tú lo vas a contener en algún momento. Te tengo a ti para que tú me ayudes, me contengas en algún momento. Para que no se sienta él, como, la pérdida, el abandono. [...] No es porque se pueda hacer daño, todo eso. Es más porque sienta una seguridad de que no está solo. De que sí, dentro de su rabia, de su pena, él nunca está solo. Que estamos ahí para contenerlo y ayudarlo. (Valentina 1, P50).

Dentro de esta práctica de cuidado se encuentra un objetivo distinto. La participante destaca que el sentido de mantenerse junto a los niños y niñas es para que ellos puedan reinstalar una confianza, un vínculo mínimo entre ellos y un adulto. Se puede proponer de forma preliminar que en esta configuración la contención adquiere un carácter social, en cuanto logra no solo establecer una relación de cuidado con un adulto significativo, si no que apunta a que los niños y niñas vean a la residencia como un lugar seguro en donde pueden reestablecer sus relaciones con los adultos. Así, a partir de un elemento vincular, se intenta transmitir una posibilidad de reparar un vínculo con las instituciones y con los adultos en general.

Por otro lado, esta última configuración permite sostener que el trabajo reparatorio no es exclusivamente un trabajo realizado “al interior” de la residencia o de alguna institución que realizaría los trabajos terapéuticos. Una participante destaca:

[...] Pero suponte ahora los niños hicieron tarjetas de invitación y se invitó a todos los vecinos para que fueran a ver cómo ellos cantaban en un coro. Para mí eso es reinserción, ¿cachay? Para mí eso es que los inserten en la sociedad, no que los dejen así como aislados. Ellos participan en actividades... [...]. Tú le das las mismas oportunidades que tienen los niños afuera, ¿cachay? Y rompes esto de ser un “niño de institución”. [...] (Francisca 2, P30).



La instancia que esta cita remarca no es realizada a partir de una disciplina, sino que guarda relación con romper con la idea de “niño de institución” y con no limitar las acciones de los niños y niñas al ámbito institucional. La reintegración social como práctica reparatoria establece relaciones sociales con distintas instituciones e instancias, ya sean vecinos, talleres de fútbol, actividades municipales, contacto con bomberos y las propias escuelas.

Un último punto que distingue a la reintegración de las otras prácticas son las instancias de las cuales las familias o cuidadores participan. Si bien todas las participantes mencionan algún trabajo con las familias, este a veces es visto como algo indeseable, debido a la visión negativa de las familias. En cambio, aun manteniendo una división entre el trabajo con las familias y con niños y niñas, las educadoras en esta última configuración destacan la importancia del trabajo que como residencia se realiza con las familias.

El trabajo que la residencia lleva a cabo con la familia a través de los profesionales es posibilitado, en palabras de una participante, al suspender los juicios morales sobre las familias y cuidadores, lo que les permite a varios encontrar en la residencia un apoyo que no habían tenido anteriormente. Por otro lado, la residencia actúa como un puente entre las familias, cuidadores y distintos programas sociales, que permitan encontrar soluciones a las problemáticas que estas familias y cuidadores presentan en ese nivel.

Sin embargo, existen tres puntos que deben ser destacados a partir de este trabajo con las familias. El primero es la importancia que tiene este abordaje dentro del discurso de las educadoras, siendo uno de los pilares fundamentales del trabajo reparatorio en las residencias. Por otro, como se vio, existe la posibilidad de que las educadoras compartan en las visitas sus maneras de cuidar a los niños, transfiriendo y reparando la confianza de los niños y niñas en sus cuidadores. Un tercer punto guarda relación con las prácticas de contención, en donde aquellos cuidadores que ya han pasado por un trabajo previo con el equipo de la residencia pueden ser llamados por los niños en momentos de desajustes o crisis. No es solamente la ayuda que prestan para la autorregulación, si no que la restitución del vínculo de cuidado la que daría el carácter reparatorio a esa práctica.

Las prácticas de reintegración social dan cuenta, entonces, de distintos niveles, actores e instancias entrelazadas unas a las otras de manera tal que, si bien las educadoras cumplen un rol central, es el dispositivo residencial el que permite articular de forma novedosa a los

actores. Se genera un discurso donde las educadoras participan de forma menos restringida, con mayores posibilidades de agencia y validando un saber acerca de los niños que no proviene del saber disciplinario, si no que desde la cotidianidad con niños y niñas.

#### **4. Condiciones institucionales para el trabajo de cuidado y reparación:**

El último punto sobre las prácticas de cuidado y reparación de educadoras de trato directo guarda relación con los marcos institucionales, los límites que encuentran educadoras al interior de sus instituciones de trabajo.

##### **a. El acceso a las historias de los niños:**

De gran importancia en el discurso de la mayoría de las participantes -particularmente de aquellas que basaban su trabajo desde la relación maternal- se encuentra la poca información que ellas pueden llegar a manejar acerca de las historias de niños y niñas que ingresan al centro residencial. En ocasiones las educadoras eran informadas acerca de los ingresos el mismo día de estos y con un mínimo de información como el nombre y si ya había estado en una residencia o era su primera vez. Esto no solamente provocaba una gran dificultad para preparar el espacio físico para quien se integraba al centro residencial; las educadoras manifiestan que para el desarrollo de sus labores este desconocimiento manifiesta una gran dificultad, en tanto, cuando se dé una crisis o desajuste, pueden pasar a llevar al niño o niña ya que no sabrían en lo más mínimo qué provocaría eso:

[...] Pero sí a grandes rasgos que digan por qué vienen, porque hay niñas que en las noches lloran y tú no sabes por qué lloran. Y claro, porque han sido abusadas. Pero una no sabe por qué llora, si llora porque le duele algo “¿Le duele? ¿Hija por qué llora? ¿Echa de menos al papá? ¿Echa de menos a la mamá?” en el fondo estás metiéndole el dedo en la llaga sin querer a veces [...]. (Isidora 1, P56)

Como relata la participante, al solicitar tener acceso a estas historias se lo haría con la finalidad de poder contener de mejor manera a los niños y niñas, de poder adquirir coordenadas mínimas que limiten y orienten su actuar con ellos. No obstante, es posible ver en ese reclamo los límites que el discurso residencial impone a las prácticas de cuidado. Esta solicitud es importante en tanto solicita información a los profesionales, dando cuenta de una diferencia radical en cuanto al acceso y manejo de la información. Y, por otro lado, la solicita

de manera única, sosteniendo una división de tareas que podrían continuar en paralelo sin necesidades de mayor interacción.

En otra residencia, esta diferencia de acceso a los historiales se constituye también en una diferencia de poder al momento de reaccionar frente a las crisis de los niños y niñas. Por ejemplo, una educadora relata que, al haber una crisis como una pelea entre dos niños o niñas, se determina por parte de los profesionales una “sanción”. Esta es luego vigilada por las educadoras, quienes deben garantizar que esta se cumpla a lo largo de los distintos turnos. Las sanciones pueden ir desde dejar de jugar por el resto del día hasta incluso el cambio de educadoras y de grupo de niños o niñas que son cuidados por esa educadora. Más allá de lo no recomendable de estas prácticas de castigo, las educadoras buscarían poder determinar ellas estas sanciones, sin modificar su funcionamiento:

No, yo creo que eso, que... más... no sé po, que nosotros tengamos más... a ver como injerencia, como de nosotros tener más... más voz y voto en el sentido de las niñas. Porque, por lo que se ve... no po. Nosotros estamos ahí, tenemos que cuidar las niñas, tenemos que ver que no se hagan daño, pero de ahí a que nosotros tengamos mayor injerencia de decir: “no tía, es que usted no me va a cambiar a esta niña porque esta niña tiene este conflicto, pero de esta manera lo podemos arreglar”. [...] Entonces estoy en el limbo po. Entonces yo creo que eso tener más injerencia en las decisiones que se toman de las niñas. En el sentido de las casas. Ya, de que ella con quien se vaya, eso ya es de tribunales y de las duplas, que eso lo vean ellas. Pero dentro de las casas, nosotros. (Josefina 1, P88).

Esta división de tareas entre profesionales y educadoras tendría un punto de encuentro cuando los equipos profesionales requieren información para realizar los informes a tribunales de familia:

La verdad nos preguntan más para hacer informes de las niñas. Por ejemplo, nos preguntan más como esas cosas en verdad como: “Tía, ¿qué piensas tú de la niña? ¿Está durmiendo bien? ¿Tía tú ves que la niña ha cambiado para bien o para mal? ¿Tía la ves más triste, más contenta?” [...] Pero no mucho, así como de... de por ejemplo y de hecho hay veces que se han molestado cuando uno... “sabe que tía, la verdad yo quisiera... decir que, no sé que como que yo conozco un poco más a la niña y eso no está bien” –“Tía yo no le estoy preguntando si está bien o está mal, eso es”. [...] (Macarena 2, P58).

Las educadoras por ende participan de este intercambio de información de manera restringida. No solo, en tanto el traspaso principal depende de la necesidad de los equipos profesionales de elaborar informes para tribunales y SENAME, sino que también dado que los puntos sobre los cuales se intercambia información serían delimitados exclusivamente por los profesionales.

En otra residencia esta situación se encuentra, en cierta medida, modulada. Las educadoras podrían acudir a los profesionales, sobre todo para obtener herramientas prácticas, solucionar dudas con respecto a cómo abordar ciertas situaciones y solicitar la intervención de los profesionales. Además, habría espacios de intercambio de información más regulares, si bien informales, como enviar una pequeña nota por debajo de la puerta de la oficina si sucede algo fuera del horario laboral de los profesionales. No obstante, en este caso, habría una diferencia en las posibilidades de interactuar con el equipo profesional entre las educadoras de noche y las del turno de día, generando diferencias similares a las citas mencionadas. Esta dificultad se sostiene principalmente por la falta de puntos de encuentros entre profesionales y educadoras de noche debido a los horarios laborales.

La consecuencia principal que se perfila en estos discursos no es tan solo la dificultad que tienen las educadoras de acceder a las historias de las niñas y poder incorporar ese saber para modificar las prácticas de cuidado. Es, más bien, un cierto aislamiento de los niños y niñas con respecto al funcionamiento institucional. A partir de lo referido por las educadoras, serían ellas las que más sabrían acerca de los niños y niñas mientras se encuentren en el centro residencial. Ese conocimiento lo obtendrían, como ya se ha dicho, del intercambio cotidiano con ellos y ellas. En ese contexto, si la comunicación con las educadoras se limita, el acceso que el equipo profesional tiene a las historias de los niños y niñas al interior de la residencia se ve limitada a su vez. De esta forma surge una doble limitación de acceso en el discurso: por parte de las educadoras a aquello que pasó antes y a los procesos familiares y judiciales; de parte de los equipos a aquello que constituye el proceso mismo de internación.

#### **b. El apoyo al cuidado y la reparación:**

Como se mencionó anteriormente, los cuidados basados en la relación maternal con los niños y niñas son una respuesta a una falta de guías o marcos para realizar las tareas de cuidado. Las educadoras comenzaban a trabajar con la sola indicación de cuidar a los niños y niñas; de ahí en adelante ellas tendrían que adquirir por distintas vías las herramientas para llevar a cabo una labor poco definida. En dicho contexto el cuidado de niños y niñas es una tarea exclusiva de las cuidadoras, incluso en casos donde los profesionales están disponibles

para poder responder dudas. Estos factores llevan a que las educadoras intenten realizar una gran cantidad de tareas de manera simultánea desde el lugar de madres de los niños y niñas:

Isidora: Ese mamá de apapachar...de cuando están enfermas llevarle una tacita de agua de hierbas... “Que me duele la guatita, que me duele aquí”. “Ya, vamos a darle una agüita de hierbas, un parche curita”. Esa mamá enfermera, mamá psicóloga... como las mamás antiguas.

E: ¿En qué sentido como las mamás antiguas?

Isidora: Que estaban preocupadas de todo, po. Las mamás antiguas eran, eran hasta bomberos. Eran mamá psicóloga, mamá doctora, mamá profesora... que estaba preocupada de todo. En mi tiempo mi mamá no trabajaba, hasta la ropa nos hacía. Nos hacía la ropa, nos enseñaba las tareas... nos ayudaba. Entonces nos enseñaba todo lo nuestro. (Isidora 2, P38-40).

La sobrecarga que esto implica, sumado a la dificultad de sobrellevar las situaciones de crisis o desregulación, lleva a las educadoras a intentar implementar estrategias eficientes para mantener contenidos a los niños y niñas, enfatizando el uso de la rutina.

No obstante, en otra configuración del dispositivo residencial, las educadoras ocupan un lugar más central dentro del discurso, dado que son los niños y niñas quienes orientan el funcionamiento del dispositivo. En este punto, se destacan distintas instancias que dan cuenta de un apoyo que es fundamental para ejercer las tareas de cuidado y reparación.

La primera instancia que es relevante guarda relación con el cambio de turno. En las residencias más centradas en los cuidados maternos, el cambio de turno pareciera ser un elemento burocrático, en donde se firma la bitácora y se señalan aquellos elementos importantes del día anterior. No obstante, en una de las residencias el cambio de turno está enmarcado en un dispositivo complejo. Existe una reunión entre parte de las educadoras del turno saliente y entrante, en la cual participa un profesional en tanto encargado de turno. Las educadoras relatan detalladamente cómo cada niño y niña pasó el turno, lo cual cumple una serie de funciones para ellas:

[...] Emm me parece una super buena práctica porque nos permite, una... tener una buena comunicación entre nosotras, las trabajadoras. Emm como te contaba somos de diferentes turnos, las jornadas son bastante largas, entonces siempre a uno se le va algo... entonces tenemos el respaldo del cuaderno, del... el acompañamiento también del jefe de turno... y no, yo lo encuentro super bien porque nos permite, nos permite darle un buen día al niño. [...] Porque yo voy a llegar un día y si no sé cómo estuvo el día anterior o la noche anterior si durmió bien, me lo pueden entregar y en la noche descansó pésimo yo lo levanto... y lo llevo a hacer tareas y el niño está mañoso y yo no entiendo por qué [...]. (Francisca 1, P16).

Entregar el turno en conjunto permite dar continuidad a las prácticas de cuidado y reparación. Es importante remarcar que este dispositivo es promovido como parte fundamental del trabajo del centro residencial. En ese sentido, existe un mayor interés por la vida cotidiana de los niños, más allá del cumplimiento o no de las rutinas. Es un interés por conocer los aspectos subjetivos que se ponen en juego en los distintos momentos del día, escuchando aquello que las educadoras pueden aportar desde su vinculación con los niños y niñas.

En segundo lugar, existen reuniones periódicas para conocer el estado de la causa judicial, comentar el proceso de cada niño o niña en particular y, finalmente, poder generar estrategias e intervenciones adecuadas a cada niño o niña. Esto es visto como un soporte para la realización del trabajo de las educadoras, como una guía sin necesariamente ser una instancia en la cual se den instrucciones. Se configuran como directrices en vez de órdenes específicas, orientando el trabajo, pero dejando amplio espacio para el criterio de cada educadora. En específico, una participante destaca que: “Entonces eso claro que te permite hacer tu trabajo mejor y lo bueno es que es una cadena, entonces entran todas las personas que tienen contacto con el niño, para que esta información sea usada para el niño [...]” (Francisca 2, P14).

Ambas instancias articulan una lógica de trabajo: que el vínculo de las educadoras con los niños y niñas es el eje central de trabajo para el centro residencial. Una participante destaca las palabras del psicólogo de la residencia, quien enfatiza este punto:

[...] porque yo soy la que estoy in situ ahí, el psicólogo siempre nos dice “Chiquillas ustedes son las que están ahí in situ [...]... observamos, los niños confían quizás mucho más de repente en nosotros... porque estamos el día a día ahí con ellos. Y ahí uno conversa con el psicólogo y se lleva con ideas y todo, y después él me dice “Ya mira, esto vamos a hacer, esto, esto otro, este trabajo vamos a probar” [...]... y también nos explican los cambios que ha habido con la familia, si al niño cuánto tiempo le queda, o se va a ir, o con qué familiar. Entonces nos ponen al tanto del caso, para ir trabajando con él y también ir anticipándole qué es lo que va a pasar. [...]. (Valentina 2, P18).

Si bien son las educadoras las que cobran mayor relevancia en esta configuración, esto habilita a los otros trabajadores a operar de forma distinta y a configurar el espacio residencial en torno a los niños y niñas. El compartir los distintos espacios cotidianos entre niños, niñas, educadoras y profesionales permite un trabajo en conjunto que funcione de manera entrelazada:

[...] Tenemos un psicólogo que es muy cercano. Lo vemos todos los días, él llega todos los días a la residencia, y hay una psicóloga que también está ahora y son muy cercanos. Los asistentes sociales son muy cercanos para nosotros, nosotros los vemos todos los días. Quizás hasta en un pasillo “uy, quería hablar contigo esto, ¿10 minutitos?” “Ya, 10 minutitos”. Y conversamos una inquietud. Entonces es super fluido el diálogo con ellos, no es como que esperamos a los 15 días, [...]. (Valentina 2, P20).

Estos encuentros cotidianos se dan también en momentos de crisis, no solamente apoyando al personal de trato directo a acompañar a los niños y niñas, sino que también preguntándoles posteriormente a las educadoras cómo les afectó una situación en particular. En caso de recibir golpes o cuando un niño o niña está pronto a egresar, también se acompaña a las educadoras para que tengan un espacio en donde hablar de esas situaciones y puedan elaborar la pérdida del vínculo.

Estas distintas instancias y relaciones permiten a las educadoras identificar aquello que aún a las distintas prácticas que definen sus roles dentro del centro residencial:

Se hacen mil actividades que ellos, todo en bien de ellos, todo en beneficio de ellos. Y lo bueno es que el equipo que se ha formado todos trabajan en sintonía trabajando para ellos. Tengo muy buenas compañeras, de otros turnos también, lo he visto. Y eso es fundamental. Yo creo que la preocupación que hay hacia ellos, como la responsabilidad que todos tenemos, el compromiso que todos tenemos que es trabajar en la residencia, yo creo que es fundamental. (Valentina 1, P28).

Dos puntos son destacados por esta participante. Por un lado, el poner a los niños al centro del trabajo residencial y por otro el poder dar cuenta de la responsabilidad que los distintos trabajadores tienen en sus labores. En este sentido, darle mayor relevancia en el dispositivo residencial al trabajo de las educadoras, pareciera ser una consecuencia de poner la preocupación por los niños y niñas al centro del dispositivo institucional.

Por último, el apoyo que puede brindar el discurso institucional es central para todas las participantes. Aquellas que no lo perciben en su trabajo solicitan que se realice un trabajo mayor, mientras que quienes lo pueden ver y expresar en sus discursos articulan sus relevancias y consecuencias en distintos planos del trabajo, así como los efectos que tienen para ellas en tanto educadoras y para los niños y niñas y sus cuidadores.

## **Capítulo VII: Discusión y conclusiones**

El presente estudio tuvo como objetivo sistematizar los discursos que refirieron y tematizaron las ETD participantes acerca de prácticas de cuidado y prácticas de reparación con niños, niñas y adolescentes que se encuentran en un centro residencial como medida proteccional determinada por un tribunal de familia. Se dio cuenta de los resultados obtenidos a lo largo de las entrevistas a estas educadoras y en el presente capítulo se articularán estos resultados con los elementos pertinentes del marco teórico. La discusión se encontrará organizada en torno a las dos principales modalidades de discurso que se encontraron en las distintas entrevistas, dando cuenta de las particularidades de cada una.

### **1. El discurso maternal, sus cuidados y dificultades:**

El primer discurso que se logra distinguir fue denominado discurso maternal, debido al símil constante y la importancia que las participantes dieron a esta función durante las entrevistas. Se destaca este elemento dado que las participantes mencionan en reiteradas ocasiones cómo sus tareas se asocian a distintas representaciones que a nivel social y cultural se vinculan con la función y el ejercicio de la maternidad. En ese sentido, desde sus mecanismos de producción es un discurso en donde las prácticas de cuidado y reparación que se identifican se encuentran marcadas por la comparación que hacen las educadoras con la relación madre-hijo/a. Este discurso es el que se indagó en mayor profundidad debido a su mayor presencia en las entrevistas.

#### **a. Las prácticas y el vínculo de cuidado de las educadoras con niños y niñas:**

Comenzando con las prácticas de cuidado de las educadoras, estas se corresponden con las prácticas de cuidado que las participantes identificarían de una madre a sus hijos a través del vínculo que sostienen con niños y niñas. El vínculo materno es narrado como una relación incondicional que se desarrolla en cada momento del acompañamiento mediante las prácticas de cuidado cotidianas. Dada la presencia constante de las educadoras en una amplia serie de situaciones que viven niños y niñas, relatan que logran establecer vínculos especiales,



distintos a los de cualquier otro adulto que trabaje en la residencia. Serían, por lo tanto, las primeras personas a quienes buscarán los niños y niñas cuando tengan dificultades o requieran algo. A esto, las educadoras le dan una importancia mayor, dado que el vínculo maternal es un vínculo de cuidado y que requiere de la confianza de estos para brindar estos cuidados.

La confianza permite, en primer lugar, que niños y niñas cuenten sus propias historias y se den a conocer a las educadoras. Ellas logran, de esta manera, diferenciar a cada uno y a cada una de ellas del resto del grupo, mencionando sus características individuales, sus formas de enfrentar los problemas, sus miedos, ansiedades y sus habilidades. Retomando estos puntos, las educadoras logran adaptar sus prácticas de cuidado, modificando el modo de acercarse a cada niño y niña en base a lo que va relatando y haciendo saber de sí mismo a las educadoras. De esta forma, el vínculo incondicional descrito en sus discursos también cumple la función de construir vías para saber acerca de los niños, en un contexto donde las educadoras no tienen mayor acceso a sus historias de vida.

Se desprende de lo anterior que las prácticas de cuidado al interior del discurso maternal muestran la influencia que ha tenido la incorporación del enfoque del apego en los cuidados residenciales. Desde esta perspectiva (Bowlby, 1995; Marrone, 2001) el vínculo que promueve un apego seguro depende sobre todo de la capacidad que tiene el o la cuidadora de identificar y transmitir de manera individualizada y particular a cada niño sus necesidades (Fonagy et al., 2004). Siguiendo los planteamientos de Fonagy, solamente al tener en cuenta estas diferencias es que se posibilita el desarrollo de un self, puesto que no bastaría con las prácticas de cuidado si estas no forman una individualidad separada y distinta de la del cuidador principal (Fonagy et al., 2004).

Las educadoras logran identificar la importancia de su rol dentro del dispositivo residencial con elementos similares a los del enfoque del apego. En particular, destacan la importancia que tiene esta vinculación cotidiana, la relación que se establece en el día a día, para el bienestar de niños y niñas. Que este sea el factor más relevante para el trabajo en centros residenciales es un punto sobre el cual existe amplio consenso desde la literatura (Cahill et al., 2016; Garcia Quiroga et al., 2017; Garcia Quiroga & Hamilton-Giachritsis,

2016; Mota & Matos, 2015) y como se vio es la principal consecuencia de la incorporación del constructo del apego en la discusión sobre el trabajo de centros residenciales.

Sin embargo, a pesar de esta relevancia que el vínculo y las prácticas basadas en el vínculo (Brown et al., 2018) tienen en el discurso de las educadoras y su influencia en cómo realizan sus labores de cuidados con niños y niñas, en lo que se ha optado por llamar discurso maternal se presentan una serie de dificultades en cuanto a cómo dar cuenta del trabajo que se realiza, no solamente desde el vínculo entre niños y niñas, si no que como institución. En otras palabras, a pesar de la incorporación de distintas nociones de apego, el presente discurso mantiene aún una serie de obstáculos que dificultan el cumplimiento de los objetivos de las prácticas de cuidado.

La primera dificultad con la que las educadoras se ven enfrentadas es el cómo responder ante la falta de precisión de las tareas de cuidado que se les han sido asignadas. Las educadoras refieren que en sus primeros días o no recibieron instrucciones acerca de cómo cuidar a niños y niñas, o recibieron una instrucción muy general que no permite clarificar qué es lo que se debe hacer para cuidar a niños y niñas.

Es frente a esta situación que las educadoras *recurren* al vínculo materno como un ejemplo de prácticas de cuidado y encuentran en dicha relación una forma de dar sentido a estas mismas prácticas. El discurso maternal es por tanto uno de los pocos recursos con los cuales enfrentar la tarea de cuidar a niños y niñas en centros residenciales cuando faltan otros discursos que logren delimitar prácticas de cuidado.

Dentro de este discurso de cuidados maternos, la principal práctica de cuidado para las educadoras es la entrega de valores a través de las cuales las educadoras intentan, más allá de otras prácticas de cuidado, entregar herramientas para que niños y niñas enfrenten el “mundo de afuera” de una forma que les permita romper el círculo del maltrato e internación. En este punto, las prácticas de cuidado se comienzan a articular sobre todo desde las experiencias personales de las educadoras. Cada una transmitiría aquellos valores y experiencias que, en su propia historia vital, las hayan marcado.

Lo anterior encuentra algunas similitudes con la experiencia en Ghana (Darkwah et al., 2016), donde existe una preocupación similar por las capacidades de niños y niñas de vivir en “el mundo real”. En el estudio de Darkwah et al (2016), los niños eran tratados como

“niños de Dios”, pero, al mismo tiempo, como niños “blancos”. Es decir, dejaban de pertenecer a una cierta forma de criar, a una cierta forma de ser niño que es identificada como la que permite sobrevivir en contextos de pobreza como los de sus familias de origen (Darkwah et al., 2016). Las cuidadoras, que en este caso también son llamadas madres, se cuestionan su propia labor debido a esta distancia entre el afuera al que egresan los niños y niñas y el adentro marcado por un exceso de cuidados.

No obstante esta similitud, el discurso maternal en el presente estudio tiene una particularidad adicional. Las educadoras recurren a la entrega de valores para poder cubrir una falta de trabajo que ellas identifican. Todas las prácticas de cuidado, incluyendo la entrega de valores, son presentadas como prácticas con poco alcance para las educadoras y que solamente en ocasiones puntuales logran que niños y niñas rompan el círculo del maltrato. En ese sentido, la entrega de valores responde a un cierto ideal social de maternidad que está asociado a una determinada posición dentro del dispositivo residencial. Las educadoras cuidarían no solo como madres, sino que, particularmente, como madres solas.

#### **i. Cuidar siendo madre sola:**

La figura de una maternidad sola o sin compañía es más evidente en los momentos de crisis o desregulación, sobre todo a partir de las agresiones de niños y niñas. Se ha abordado en otras investigaciones que los cuidadores manifiestan no tener herramientas para hacer frente a estas situaciones (Smith, 2020) si bien comprenden que las agresiones guardan relación con las situaciones de maltrato que vivieron los niños y niñas (Abdulla & Kasese-Hara, 2020), caso que se repite parcialmente en el presente estudio. Hay algunas crisis que sí se pueden vincular con, por ejemplo, el historial de abusos. Otros, particularmente los más graves, no encuentran un lugar dentro del discurso, aparecen de la nada y es frente a estos que es más difícil responder para las educadoras.

Frente a estas crisis que se manifiestan a través de conductas agresivas por parte de niños y niñas son las educadoras las que han de responder a estas situaciones de dos maneras. La primera, es preventiva, mediante una preocupación constante por disminuir las posibilidades de crisis. Es decir, sobre las tareas de cuidado que se revisaron anteriormente, existe una tarea adicional que busca justamente evitar o “bajar” situaciones de desregulación para no llegar a la crisis, generando una serie de prácticas de vigilancia (Brown et al., 2018;

Foucault, 1995; Massin, 2011) que buscan restringir los espacios y actividades de niños y niñas para facilitar el control y evitar el desarrollo de las crisis.

La segunda circunstancia es cuando se desarrollan crisis, donde las educadoras responden incluso yendo en contra de las capacitaciones que han tenido. Lo hacen con múltiples finalidades, por un lado para defender a niños y niñas de posibles lesiones que puedan producirse entre ellos y ellas. Por otro lado, para proteger a la residencia, los inmuebles y también, en cierta medida, para evitar los efectos psicológicos de estas peleas tanto para ellas como para el resto de los niños y niñas que ven estas agresiones. Ahora bien, para lograr contener las crisis, las educadoras recurren principalmente a la palabra. Intentan separar a niños y niñas, acompañarlos, conversar e intentar comprender la situación. Este proceso es descrito como altamente agotador, no solo físicamente, si no que psicológicamente.

En ambas situaciones, las educadoras encuentran formas de solucionar estos problemas con escaso o nulo apoyo de otros trabajadores, salvo que también sean educadoras. En ese sentido, destacan estar solas con los niños y niñas y esto permitiría nombrar el presente discurso como el de la madre sola; dentro del cual se añaden a sus tareas de cuidado la contención y prevención de las crisis emocionales y conductuales.

Estas últimas son particularmente complejas para las educadoras, lo que se encuentra en línea con otros estudios que dan cuenta de los efectos adversos que tiene el sufrir golpes por parte de niños y niñas para cuidadores en centros residenciales; teniendo consecuencias incluso en la capacidad de realizar las tareas propias del trabajo (Abdulla & Kasese-Hara, 2020; Schelbe et al., 2017; Smith, 2020). Al igual que lo reportado en otros estudios, destacan la falta de habilidades o conocimientos para abordar este tipo de situaciones, así como la conciencia de que la contención física podría llevar a problemas laborales e incluso judiciales como elementos que obstaculizan el trabajo con niños y niñas en centros residenciales (Eßer, 2017; LeBel et al., 2010; Smith, 2020). No obstante, lo que en el presente estudio hace tan complejas las crisis no es solo la falta de conocimientos de las educadoras, sino una sensación de ser dejadas de lado con los niños y niñas, de quedar solas y tener que responder ante cada una de estas crisis sabiendo que no habrá mayor apoyo de parte de los profesionales o que si lo hay este será temporal hasta que deban volver a solicitarlo.

Esto lleva a una mayor sensación de agobio y agote, que genera un malestar que llevaría a varias colegas a solicitar licencias, generando cuadros de *burn-out* (Lizano & Mor Barak, 2015; Quintana, 2005) o más relacionados con elementos ansiosos como los ataques de pánico.

Las crisis permiten, por lo tanto, adentrarse a una serie de prácticas que dan cuenta de un discurso que podría nombrarse como el de una maternidad solitaria. La búsqueda de la contención tanto en la prevención como en el caso de que se desarrollen las crisis se basa y constituye a partir de esta falta de apoyo; la supone y la reafirma debido a que las educadoras deben buscar formas para disminuir ellas mismas la carga de sus jornadas laborales dentro de los recursos que ellas mismas manejan. Lo anterior dado que, de no disminuir esta carga, se genera un cansancio mayor, que no encuentra mayor lugar en el aparato residencial, salvo entre las mismas educadoras.

Si bien las crisis y sus prácticas asociadas son un punto de entrada, existen otros elementos que permiten pensar y dar cuenta de esta modalidad del vínculo materno al interior del discurso.

Los ingresos y el acceso a las historias de niños y niñas constituyen un segundo elemento en donde la posición de las educadoras se ve limitada en sus posibilidades de acceso. Hay distintos niveles de entrega de información en las instituciones, pero ninguna logra dar cuenta de elementos mínimos de las historias de los niños y niñas a la totalidad del equipo de trato directo. Las educadoras señalan que, sin acceso a este contenido en los primeros momentos de la intervención, sus prácticas no se pueden adaptar a los niños y niñas, terminando en ocasiones causando situaciones de crisis por una intervención que accidentalmente replica circunstancias similares a las del abuso que sufrieron niños y niñas. Es decir, las educadoras ven el acceso a la historia como un elemento que las ayudaría a delimitar y modificar las prácticas que ellas ya vienen realizando, como algo que las ayude a diferenciar sus cuidados favoreciendo prácticas más específicas a las situaciones de cada niño y niña. Este punto se condice con lo explorado en otro estudio chileno (García Quiroga & Hamilton-Giachritsis, 2017a), en donde se encontró que varias de las participantes desconocían la biografía de niños y niñas que iban a ingresar al centro residencial, señalándolo también como una situación que dificultaba las tareas de cuidado con niños y

niñas al no permitir adaptarse a la situación inicial de niños y niñas en estos encuentros iniciales al interior del centro residencial.

La falta de acceso a las historias lleva al último punto que caracteriza esta forma de cuidado, que es el aislamiento de niños y niñas con respecto al resto del dispositivo residencial. Ante la falta de antecedentes que puedan orientar sus prácticas de cuidado, las educadoras enfatizan la importancia de que niños y niñas logren hablar con ellas, contándoles de esta forma sus *historias* y las razones de sus ingresos.

Si bien las educadoras no tienen acceso a las causas judiciales que llevaron al proceso de internación de los niños y niñas, solo ellas tienen acceso privilegiado a la *historia* de los niños y niñas, narradas por ellos y ellas, mientras se encuentran al interior del dispositivo residencial. Se hace énfasis en cómo los niños y niñas no estarían dispuestos a abordar ciertos temas con los profesionales, o que estos no siempre están dispuestos para atender y escuchar a niños y niñas por sobrecarga de reuniones y de labores administrativas, lo que se condice con un estudio anterior en otro tipo de dispositivo de la red proteccional (Quintana, 2005).

A raíz de esta situación, de esta disparidad en el acceso, se genera un problema importante de descoordinación, que es posible de visualizar al momento de la elaboración de informes. La interacción entre las educadoras y los profesionales queda reducida a elementos menores que no logran abarcar el nivel de detalles y observaciones complejas que las educadoras pueden articular acerca de niños y niñas; detalles y observaciones a través de los cuales las educadoras modifican y adaptan sus prácticas a cada niño y niña.

Este punto permite profundizar lo que presentan García Quiroga & Hamilton-Giachritsis (2017a), en el sentido que no solo se identifican ciertos conflictos o problemas entre las educadoras y los profesionales, si no que a través del presente discurso se da cuenta de las consecuencias para el trabajo residencial en su conjunto. Consecuencias que se dan en las posibilidades de acceder, conocer y actuar en base a la situación concreta de niños y niñas en los centros residenciales.

No obstante lo anterior, queda abierta la pregunta acerca de la elaboración de informes a tribunales en estos centros, puesto que al no integrar la visión de las educadoras y al tener los profesionales un contacto mínimo con niños y niñas debido principalmente a la carga

administrativa, no queda claro el nivel de representatividad de estos informes de la situación de niños y niñas en los respectivos centros residenciales.

Finalmente, se puede ver cómo las educadoras configuran su trabajo como uno de gran importancia, no solo para la vida de los niños y niñas, si no que le otorgan una importancia personal, dando cuenta de un gran involucramiento en sus labores (García Quiroga & Hamilton-Giachritsis, 2017a). Mas, a pesar de sus intentos, encuentran pocos puntos de apoyo para llevar a cabo y sostener los vínculos emocionales con niños y niñas. Esto se materializa en una sensación de poco apoyo, de estar a solas con niños y niñas. Lo manifiestan en momentos de crisis, en donde el apoyo de otros profesionales llega tardíamente o no llega; también lo hacen ver en cuanto a las pocas vías de comunicación que existen para transmitir a otros miembros del equipo las situaciones cotidianas o las dificultades que existen a propósito de las mismas normas que se van generando. De esta manera, dentro de lo que se ha designado como discurso maternal, las educadoras precisan que dichas prácticas discursivas son llevadas a cabo con poco o en ocasiones ningún apoyo configurando lo que se ha denominado como la figura de una madre sola. A partir de esta figura es que intentan por sus propios medios sacar adelante a quienes ven como sus hijos e hijas, no siempre teniendo los resultados que esperan o quieren para estos, generando así un cansancio y agotamiento con respecto al trabajo.

**b. La institución residencial su adentro y la preocupación por el afuera:**

Otra relación de interés que permite sistematizar el discurso maternal es la relación de las educadoras con la institución residencial. Al interior de esta institución, las educadoras sostienen una preocupación constante acerca del futuro de los niños y niñas bajo sus cuidados, preguntándose constantemente si el trabajo que realizan a diario con niños y niñas será efectivo y duradero en el tiempo. Particularmente se preguntan si con este trabajo, niños y niñas podrán enfrentar el mundo de “afuera”. Esta preocupación pareciera no lograr encontrar solución al interior de la institución, dada la gran preocupación que las educadoras manifiestan por poder realizar un “trabajo” que sirva efectivamente a niños y niñas a enfrentar el “mundo de afuera”.

Acerca de esta situación, de existir un “adentro” y un “afuera”, las coordenadas que entrega Goffman (1994) permiten articular la lógica de funcionamiento de este discurso.

En primer lugar, la importancia de la rutina, y en segundo la labor de vigilancia y control de niños y niñas. Acerca de la rutina, se pudo observar que tiene como finalidad mantener un cierto orden en las jornadas de niños y niñas y que las educadoras están a cargo de conservar ese orden; lo que da a la institución un funcionamiento cotidiano, en donde se busca reducir al mínimo los conflictos. Este orden permite a su vez reducir la carga de las educadoras, siempre y cuando los niños y niñas puedan interiorizar la rutina y cumplirla sin supervisión, como señalaba ya Goffman (1994). Las educadoras generan una serie de prácticas para favorecer o acelerar esta interiorización, ya sea pidiendo ayuda de otros niños que llevan más tiempo internados o pidiéndole a los niños o niñas que cumplan la rutina sin conflictos apelando al vínculo de amor y cariño que han generado.

Este orden que otorga la rutina era expresado como lo que permitía tener tranquilidad durante los turnos, generando a su vez un espacio para vigilar de mejor manera a niños y niñas.

La vigilancia se fundamenta por una determinada concepción de niños y niñas, como quienes no solamente necesitan cuidado, sino que también habría que cuidarse de las posibilidades de que generen un “complot”. De este modo, se definen una serie de formas de compartir entre niños y niñas que sí estarían validadas, como juegos, instancias de recreación, deportes, bailes, ver televisión y algunas otras. Estas instancias facilitan mantener a niños y niñas ocupados y además vigilados para que no se generen instancias que rompan la rutina y se pueda disminuir la carga que ya se da normalmente en la jornada de las educadoras (Foucault, 2008b).

En ese sentido, se puede plantear que si bien para las educadoras es de gran significancia el poder generar espacios que apunten a ayudar a niños y niñas en sus futuros fuera de la residencia como fue visto en el apartado anterior, esto se encuentra dificultado y restringido por la importancia que se le asigna al mantenimiento de la rutina y a la vigilancia constante de niños y niñas. Como señala Goffman (1994), esto deja a los cuidadores como vigilantes, sin mayores funciones en torno a los objetivos de la institución. El que las educadoras mencionen en distintas ocasiones querer generar un trabajo al interior de las residencias con



los niños y niñas implica, a la luz de estos puntos, un cambio de posición y un cambio en el lugar de la rutina y la vigilancia, como se verá más adelante.

Estos elementos del “adentro”, generan un ambiente altamente normado y regulado; en donde, no obstante, suceden una serie de prácticas que buscan disputar ciertos espacios de poder. Del lado de niños y niñas, por ejemplo, se puede ver cómo los “shows” constituyen un ajuste secundario (Goffman, 1994) en el sentido de que haciendo como si fuese una crisis, logran recuperar objetos de gran valor como lo es el celular, uno de los pocos puntos de conexión que niños y niñas tienen con el afuera. Las educadoras realizan sobre estos puntos una serie de acuerdos, de prácticas que intentan moldar o maniobrar con las reglas establecidas y cambiantes de las residencias. Lo hacen, no solamente para generar mayor tranquilidad, sino que también porque no ven cómo aquello apunta a este trabajo que a ellas les gustaría implementar y sobre el cual tampoco tienen mayores nociones. En ese sentido, la posición de las educadoras es de gran interés en este discurso, pues a pesar de las dificultades y restricciones, la teoría de Goffman (1994) permite pensar en la agencia y acciones de resistencia que llevan a cabo las educadoras.

En ese contexto, los cuidados de las educadoras son un campo en disputa, donde se destaca particularmente el nivel de cercanía de las educadoras con niños y niñas como una forma de hacer resistencia (McIntosh et al., 2010) a este tipo de institución total. Se señala esto en la medida de que, en esta relación, las prácticas de cuidado que las educadoras buscan realizar con niños y niñas son espacios en donde se reconoce la propia individualidad de estos niños y niñas; donde se logra adecuar la relación a las necesidades de estos y darles un espacio particular. No obstante, esta relación queda aislada dentro del dispositivo y no logra reorientar significativamente las funciones de las educadoras, quienes deben prácticamente responder tanto a sus propias modalidades de cuidado basadas en la figura maternal como a las exigencias de la institución de mantener un determinado orden que sostenga el funcionamiento cotidiano.

### **c. El lugar de las familias en el proceso de intervención:**

Un tercer punto de interés guarda relación con las vías que tienen las familias de origen para relacionarse con el dispositivo residencial y con las educadoras en el discurso maternal.

Se dio cuenta de la visión negativa que tienen las educadoras de las familias de niños y niñas. Esta mirada que tienen las educadoras se basa en la visión de que los abusos que los familiares o cuidadores anteriores de niños y niñas ejercieron sobre ellos son actos esencialmente voluntarios. Por lo tanto, las educadoras realizan un juicio de estos padres, con algunos énfasis más claros hacia las figuras femeninas como las madres o abuelas de estos niños y niñas. Este juicio se sostiene a pesar de que las educadoras identifican y desarrollan los distintos problemas como el alcoholismo, las drogas o la vivencia de maltratos y abusos transgeneracionales. No obstante lo anterior, sostienen que aquello no justifica las acciones de los padres, madres y cuidadores, presentándolos como personas con las cuales no se puede trabajar, puesto que tendrían posibilidades de cambio. De esta manera, las educadoras al tomar una posición maternal en los cuidados que realizan a niños, niñas y adolescentes, no entienden a estas familias y no entienden el trato que le han dado a sus hijos e hijas.

Dentro de los estudios críticos de centros residenciales, el concepto de minoritización corresponde a un juicio moral frente a otro, donde no se lo constituye como minoría en el sentido estadístico, si no que como minoría en el sentido de “ser menos” (de Finney et al., 2011). En el presente estudio, se puede identificar este mecanismo en cuanto las familias son vistas como “menos padres” o “menos madres”, por no haber realizado una serie de acciones protectoras para salvaguardar a niños y niñas de situaciones de abuso y maltrato. Es a partir de estas acciones que se genera el daño como concepto, daño que es visto no solamente a nivel físico, si no que principalmente psicológico y apunta en la línea de las dificultades para regular las emociones, socializar y poder compartir el punto de vista de otra persona (Rygaard, 2008).

Se configura un cierto diagrama social al interior del discurso en el sentido de lo expuesto por Skott-Myhre (2012). En el caso específico de la familia, se puede ver la exclusión de este grupo en el discurso de las educadoras; exclusión que encuentra su punto de apoyo y justificación en la minoritización (de Finney et al., 2011) de las familias.

No existe una mayor relación entre las educadoras y los familiares en cuanto al trabajo de cuidado y reparación. Las educadoras intentan interactuar de manera lo más acotada y estructurada posible con las familias. Esto implica que la vía de acceso de los familiares y cuidadores a aquello que sucede con los niños y niñas durante el tiempo que se encuentran

internados es, principalmente, a través de los relatos de las duplas y de llamados telefónicos que a veces son de carácter breve y altamente regulados por horarios. Se puede hipotetizar que en la práctica esto implica que las familias quedan al margen del dispositivo residencial, pues, como se vio, las duplas y otros profesionales tienen menos acceso a la situación cotidiana de niños y niñas. Si el vínculo de las familias con los niños y niñas es a través de estos profesionales, pareciera ser que es un acceso con grandes restricciones y dificultades, que termina otorgando una noción general del proceso de sus hijos y que dificultaría a las familias lograr encontrar un lugar distinto dentro de este proceso.

Reconociendo que en el último tiempo ha habido distintos énfasis acerca de la importancia de incluir a las familias en los procesos reparatorios (Cámara de Diputados, 2012; Hogar de Cristo, 2017; Kendrick, 2013; McIntosh et al., 2011), los efectos que este diagrama social parece tener es el de profundizar la separación existente entre la configuración identitaria o yoica (Goffman, 1994) de los niños y niñas antes del ingreso al centro residencial y aquella que pueden elaborar durante esta internación, además de dificultar la revinculación posterior de niños, niñas y sus familias o cuidadores.

#### **d. La ausencia de un “trabajo” con niños y niñas: Los cuidados y la reparación**

El último punto para revisar del discurso maternal tiene que ver con las prácticas de reparación y las condiciones de posibilidad de este tipo de trabajo en el contexto residencial.

Si bien se presentaron ciertos elementos que pueden llegar a articular una noción de reparación o prácticas que apunten a un trabajo distinto del cuidado y que se dirija a aumentar las posibilidades de niños y niñas de, un día, poder vivir de manera independiente en la sociedad; en el presente discurso no se encontró una serie de significaciones coherentes o aunadas acerca de la labor de reparación desde el trabajo que las propias educadoras realizan o incluso desde lo que es posible realizar al interior de un centro residencial.

Ahora bien, sí se encuentran en el discurso algunas menciones acerca del trabajo de reparación. En primer lugar, se ve la reparación como el proceso de búsqueda de un nuevo lugar donde vivir, de una nueva familia que acoja a niños y niñas. Este proceso es desarrollado por los profesionales, quienes tendrían la capacidad de comunicarse con tribunales para buscar esta solución.

Por otro lado, se encuentra la referencia al apoyo psicológico. La labor de psicólogos y psiquiatras es aquí destacada como aquello que ayuda a niños y niñas a superar el daño. Sin embargo, este es un punto conflictivo por dos motivos. Primero, si bien las educadoras señalan que los niños y niñas se encuentran en tratamiento psicológico, generalmente es otra institución como un PRM<sup>3</sup> la que lleva a cabo el proceso psicológico. Por otro lado, las educadoras hacen énfasis en las situaciones en que ellas deben hacer como si fueran psicólogas para cuidar de los niños y niñas.

Se puede evidenciar por lo tanto una dificultad desde este discurso de articular las nociones de cuidado y otra serie de prácticas que permitan un proceso de reparación tanto al dispositivo residencial como al rol de las educadoras de trato directo. Esta dificultad se sostiene en varios elementos que ya estaban presentes en la revisión de la literatura.

Primero, las educadoras, por su rol dentro de la institución y por su grado académico, parecieran no poder plantear que su trabajo forme parte de la labor de reparación. Existe aquí una exclusión (Foucault, 2008a), fundamentada principalmente en aspectos disciplinares. Como se vio en distintos trabajos, la noción de reparación asociada a la terapia de reparación (Llanos & Sinclair, 2001; Malacrea, 2000; Marchant & Soto, 2009) trae consigo el supuesto de que la reparación es una labor de especialización y que tiene determinados agentes que pueden realizarla. Desde el presente discurso, son los profesionales quienes han de realizar la labor reparatoria, sea esta la búsqueda de una familia alternativa o la realización de una terapia especializada en reparación.

A lo anterior se suma una cierta visión del dispositivo residencial, que limita las posibilidades de realizar un proceso de reparación al interior de centros residenciales. No solo porque la labor reparatoria se realiza solamente por los profesionales; principalmente porque, en el caso de las terapias reparatorias estas se realizan en una institución distinta, fuera del centro residencial. Además, debido a que, en el caso de la búsqueda de familia como la vía de reparación, queda la misma pregunta que destacan las educadoras: ¿Qué se hace mientras niños y niñas estén en la residencia? Si la reparación consiste en encontrar una nueva

---

<sup>3</sup> PRM: Programas de Protección Especializada en Maltrato y Abuso Sexual Grave.

familia, la residencia no realiza una labor reparatoria si no hasta el final del proceso de internación. Más que un proceso de reparación se reduce a una acción reparatoria.

Esto ya se pudo ver al analizar las políticas públicas, en particular la ley 20.032 y las bases técnicas (SENAME, 2019a). En la legislación, la reparación es establecida en base a una serie de dispositivos, de los cuales los centros residenciales quedan excluidos o, al menos, no se hace referencia explícita a la labor reparatoria como un elemento necesario o mínimo a realizar en el interior de los centros residenciales. Por otro lado, en ciertas bases técnicas los centros residenciales tienen el deber de garantizar el acceso a procesos reparatorios, lo cual puede interpretarse en la línea que señalan las educadoras de encontrar espacios de acompañamiento profesional para realizar terapias de reparación sin necesidad de que el trabajo de la residencia sea un trabajo reparatorio o que busque la reparación.

Es por los puntos anteriores que en el presente estudio es complejo articular una conceptualización de la reparación en el discurso maternal.

Sin embargo, en el presente estudio, la preocupación y denuncia que las educadoras realizan acerca de la necesidad de generar un trabajo duradero con niños y niñas que vaya más allá de las prácticas de cuidado, un trabajo que se realice mientras niños y niñas se encuentran internados en el centro residencial; esa preocupación y denuncia parece delimitar el espacio que deberían ocupar las prácticas reparatorias.

Es decir, no se puede extraer una noción de reparación; pero, el discurso de las educadoras permite indicar la necesidad que surge del vínculo con niños y niñas de generar un trabajo duradero, que permita una cierta reintegración al medio social. Que esta necesidad surja desde este vínculo específicamente apoya la noción de que es a través de estos vínculos que el trabajo de reparación o resignificación (Capella & Gutiérrez, 2014) puede ser realizado (Moore et al., 2018). También, es a través del discurso maternal que se puede ver un elemento de utilidad para pensar la reparación y es el acceso privilegiado que ellas tienen a la historia<sup>4</sup> que los niños y niñas cuentan y van viviendo dentro y durante su proceso de internación.

---

<sup>4</sup> Se utiliza la palabra historia para denominar aquello que los mismos niños y niñas presentan a las educadoras en las distintas instancias de acompañamiento que tiene entre ellos y ellas, ya sea de manera explícita o mediante las interacciones cotidianas y sostenidas en el tiempo que las educadoras tienen con niños y niñas y que les

Las educadoras acceden a estas historias a través de las interacciones con los niños y niñas; es decir, lo hacen tras el establecimiento del vínculo maternal con ellos y ellas. A través de este vínculo, logran conocer, más allá del historial judicial, cómo los niños y niñas, relatan, recuerdan y elaboran las situaciones de abuso. Pero, más allá de eso, les permite a las educadoras conocer la situación de cada niño y niña al interior de la residencia y el cómo cada uno y una de ellas intenta incorporar esta situación a lo que había sucedido con anterioridad. Si bien los niños y niñas relatan estas situaciones, muchas veces las educadoras se encuentran con que no saben cómo responder ante aquello. Como en otras circunstancias, recurren al saber maternal para intentar dar distintos lugares a los que los niños y niñas presentan. Las penas, los miedos, las ansiedades a veces son pospuestas debido a esto; buscando en vez despejar la mente, enfocarse en otra cosa. Por otro lado, como ya se ha mencionado, son estas historias las que les permiten diferenciar y adecuar sus prácticas y formas de acompañar a los niños y niñas en el día a día y en instancias de crisis.

Si algo permite identificar el discurso maternal, es la importancia y centralidad de este aspecto, de lo que sucede cotidianamente con los niños y niñas, para la elaboración de procesos que podrían llegar a ser reparatorios.

Se puede hipotetizar, que para realizar prácticas reparatorias, más que proveer a las educadoras con herramientas teóricas, conceptuales provenientes de distintos discursos como el de la psicología o el trabajo social (Foucault, 2008b) se han de buscar vías para incorporar estas historias que se dan en el contexto residencial a los proceso de intervención. Historias donde las familias de los niños y niñas también tienen un lugar, pues es de sus familias y cuidadores anteriores que los niños y niñas hablan en distintos momentos según las educadoras.

Este punto nos lleva a la segunda configuración de discurso, donde se puede ver una articulación distinta del dispositivo, el lugar de las educadoras y sus labores a propósito de la inclusión de las historias.

---

permite finalmente distinguir a cada uno y una de ellos, abriendo un relato en donde son únicos y únicas. Se aclara que “historia” en este sentido, no tiene finalidades conceptuales. Se lo elige debido a que son niños y niñas quienes *cuentan* sus situaciones, miedos, ansiedades, rabias, recuerdos, y todo un conjunto de elementos a las educadoras. Educadoras que, adicionalmente, acompañan y llegan a formar parte de eso que niños y niñas pueden contar.

## **2. Las historias y la apertura del discurso: el discurso de lo singular y lo íntimo**

La segunda configuración de discurso que se pudo reportar en el presente estudio fue titulada como un discurso de lo singular y lo íntimo. En el caso del discurso de lo singular y lo íntimo, es a través de la incorporación de las historias de los niños y niñas como el discurso se estructura a partir de una serie de prácticas que se distinguen de aquellas ya descritas en el discurso maternal. Los cuidados y las prácticas de reparación son a su vez reorganizadas, ocupando las educadoras una posición distinta con respecto a su propio trabajo, al dispositivo residencial y en su vínculo con niños y niñas.

### **a. La historia y su relación con las prácticas de cuidado singulares:**

Al interior del presente discurso, las historias pueden ser entendidas como una serie de elementos singulares de cada niño y niña, que permiten adecuar los cuidados, los protocolos y los límites institucionales a cada uno de los niños y niñas, ofreciendo a cada uno y una la posibilidad de construir una relación íntima con sus cuidadoras. En ese sentido, las historias permiten operacionalizar y actuar en consecuencia de una visión de que cada niño es único y singular.

Las adecuaciones se dan en distintas situaciones, de las cuales destacan las modificaciones que permite realizar a la rutina y en el abordaje de crisis. Con respecto a la rutina, como se mencionó, las educadoras se encuentran habilitadas para modificarla si es que eso se encuentra en concordancia con la historia del niño o niña en particular. En el caso de las crisis, permite aproximarse a cada niño y niña de una manera diferenciada. Además, permite a las educadoras comprender y formarse una idea de cómo se genera una crisis, dándoles mayores posibilidades de manejar esas situaciones.

El acceso a estas historias se da desde antes del ingreso efectivo de los niños y niñas a los centros residenciales. Existen dispositivos estables, particularmente reuniones, dentro de las cuales las educadoras y profesionales comparten los antecedentes que se pueden manejar a ese momento. Sin embargo, el punto más interesante es la serie de espacios posteriores en donde a partir del detalle de los cuidados cotidianos, se van generando nuevos elementos a incorporar a esta historia. Dentro de estos las educadoras destacan el cambio de turno como

un espacio en donde se puede transmitir de manera individual y detallada la jornada de cada niño y niña. También se destacan reuniones formales e informales en donde no solamente las educadoras pueden realizar preguntas y resolver dudas, si no que proponen posibles líneas de intervención.

A partir de lo anterior y retomando las discusiones de Goffman (1994) y Foucault (2008b) se puede destacar que en este caso se da una modalidad distinta en cuanto al tipo de saber que coordina y orienta las intervenciones. Como ya se había mencionado, este tipo de saber corresponde a la incorporación de los aspectos cotidianos, del vínculo del día a día que se sostiene entre las educadoras y los niños y niñas.

En el caso del presente discurso, las historias logran reestructurar el esquema social (Skott-Myhre, 2012) de los centros residenciales; permitiendo no solamente dar relevancia a las educadoras, sino que, más importante aún, a la situación cotidiana y al proceso que viven niños y niñas mientras se encuentran en el centro residencial. Lo anterior se logra al permitir el ingreso y circulación del tipo de conocimiento que las educadoras pueden ir generando durante el proceso de internación, el cual no proviene exclusivamente de herramientas teóricas o especializadas, si no del día a día con niños y niñas y de las distintas instancias de apoyo que se sostienen para dar sustento a este trabajo con niños y niñas. En ese sentido, se revaloriza el trabajo de las educadoras y se da una mayor relevancia al acompañamiento que ellas pueden generar en estos espacios cotidianos, dado que es a través de esa relación de cuidado sostenida en el tiempo que los aspectos más singulares y únicos de cada niño y niña pueden ser recogidos e integrados a la manera de aproximarse a cada niño o niña del centro residencial.

#### **b. El apoyo institucional a educadoras y familiares:**

Como se pudo ver, las educadoras señalan la manera en que la historia de la familia conecta, no solo con la historia de los niños, sino que también con una historia social que hace de telón de fondo a la situación actual. En ese marco social, el trabajo basado en las historias presente en el discurso de lo singular y lo íntimo, permite suspender juicios morales que llevarían al proceso de minoritización (de Finney et al., 2011).



Las educadoras dan cuenta de cómo su trabajo y el de la residencia busca principalmente otorgar y establecer una *continuidad* en los cuidados, lo que es un punto central para generar un proceso de reparación o, como señalan algunos estudios, de reelaboración de las figuras de apego trabajando en base al vínculo (Fonagy et al., 2004; Garcia Quiroga & Hamilton-Giachritsis, 2017a, 2017b; Marrone, 2001; Mota & Matos, 2015). La institución pasa, en ese sentido, a generar una relación de apoyo no solo con las educadoras sino que con las familias de los niños y niñas.

Por ejemplo, si bien las educadoras destacan no trabajar con las familias, ellas se encuentran al tanto no solamente del historial, sino que del proceso que se desarrolla en ese momento con cada una de las familias de niños y niñas que tienen bajo sus cuidados. Esto les permite, en circunstancias acotadas, aportar a ese proceso desde la temática de los cuidados. Ya sea mediante el acompañamiento en conjunto cuando un niño o niña tiene alguna crisis o dando la posibilidad de que sea la familia quien acompañe al niño o niña en el proceso de regulación vía una llamada telefónica, existe en esas prácticas la posibilidad de incluir a las familias y a los cuidadores y cuidadoras *durante* el proceso de intervención; generando la re-vinculación entre niños, niñas y sus cuidadores mediante un proceso en que se vuelven a incorporar a una relación de cuidado.

De esta manera, el discurso no solamente se abre en el sentido de generar instancias de apoyo e integración de las educadoras. Lo hace, a su vez, con las familias. Si bien la situación de las familias en el trabajo de los centros residenciales en Chile ha sido ampliamente criticada en los últimos años (Cámara de Diputados, 2013; Cámara de Diputados, 2017), las educadoras que participan de este discurso logran presentar una manera de abordar esas dificultades. Principalmente, presentan una preocupación constante por la situación familiar, incorporándolas en distintos espacios. Esta preocupación comienza, nuevamente, desde el conocimiento de la historia de las familias, la cual en su mayoría vienen marcadas por la pobreza, la marginación social y derivado de aquello la drogadicción y la situación de calle. Ante esto, las educadoras no realizan juicios individuales acerca de esta situación, más bien señalan la manera en que el centro residencial busca generar distintas redes de apoyo a las familias, tomando en cuenta la singularidad de cada una de las historias familiares que se les presentan.

Si bien se puede argumentar que para participar de estas redes se ha de generar un proceso de normalización y control social (de Finney et al., 2011), el énfasis de las prácticas a las que aluden las educadoras se encuentra puesto en la modificación de un circuito histórico. Es decir, a partir de la configuración de una historia que se repite, el centro residencial busca apoyar tanto a niños y niñas como a sus familias y cuidadores a salir por distintas vías de ese circuito que es particular a cada historia familiar. De esta manera, la institución queda atenta a cómo los familiares y cuidadores responden al espacio, más que indicar o dictaminar la forma de realizar las cosas, que sería el modo más propio de actuar de un dispositivo normalizante (de Finney et al., 2011).

Las educadoras refieren adicionalmente la función que tiene el trabajo de los otros miembros del equipo en lograr estos objetivos antes mencionados, dando cuenta de un entrelazamiento entre las distintas instancias para lograr los objetivos del centro residencial. Prueba de ese trabajo mancomunado es que es mediante las educadoras que el presente estudio tiene acceso a lo que el equipo profesional realiza. Mientras que en el caso del discurso maternal, las educadoras no tienen acceso a conocer el funcionamiento del quehacer profesional; más bien lo definen en términos generales y que no clarifican cómo esas labores apuntan a un trabajo con los niños y niñas.

A partir de lo anterior, al interior del discurso de lo singular y lo íntimo, manteniendo las distinciones de jerarquía y funciones dentro de la institución, desde cada posición se es capaz de conocer el lugar que se tiene con respecto al resto y dar cuenta de cómo estos se encadenan. Esto no es solo válido para las educadoras y los trabajadores en general, sino que, de manera más relevante, para los niños y niñas. A estos se les transmite quienes son sus cuidadoras asignadas dentro de la residencia, posteriormente las educadoras comunican la situación del proceso judicial y de la familia o del proceso de adopción cuando corresponde. Esta “transparencia”, no solamente transparenta un contenido, sino que, como mencionan las educadoras, les devuelve a los niños y niñas la capacidad de responder, de solicitar y de dialogar.

### **c. Las posibilidades de reparación:**

Más que una teorización acerca del concepto de reparación, se puede dar cuenta de ciertos ejes sobre los cuales gira y se orienta la labor reparatoria a partir de las prácticas que fueron identificadas en el presente estudio. Estos se estructuran a través de distintas modalidades de reintegración (ONU, 1989) que se dan en el trabajo de las educadoras y del dispositivo residencial.

Tres son los niveles que se identificaron. Primero revinculación del niño o niña a su familia de origen o a una nueva relación de cuidado. Por otro lado, de las familias a la sociedad. Pero, más importante, una reintegración en la propia historia. Estos niveles se excluyen entre sí, más bien se combinan y desarrollan en sincronía pero son separados por fines analíticos y de exposición.

Ahora bien, antes de comenzar, se escoge el vocablo “reintegración” debido a que la reintegración es un punto de conflicto o al menos de discrepancia entre la legislación vigente y la CDN (ONU, 1989). Esto surge de una falta de clarificación acerca de la reintegración en la CDN y, por otro lado, de su ausencia en la legislación. Consecuencia de lo anterior es que, por ejemplo, en el discurso maternal haya una selección acerca de quiénes se pueden llegar a reintegrar y quiénes no. Las familias, en ese contexto, parecen ser imposibles de reintegrar y, por lo tanto, solamente se buscaría facilitar la reintegración de niños y niñas, la cual se daría ya en su vida adulta cuando egresen de los centros residenciales.

Comenzando entonces por la reintegración de las familias, el discurso en torno a las historias no solamente integra al centro residencial a las familias, si no que busca generar la reintegración como un proceso necesario y que incluye distintos agentes, entre ellos las familias y cuidadores de los niños y niñas. El trabajo con las familias y los cuidadores comienza de manera individual, para luego pasar a instancias grupales en donde también se incluyen las historias de los cuidadores para ir luego abordando la temática del cuidado. En ese sentido, si bien la instancia es denominada “taller para padres”, no tiene el formato de una actividad netamente educativa, en donde el psicólogo o trabajador social serían quienes saben cómo cuidar y entregarían ese conocimiento a los padres, dando pie a lo ya descrito dentro del proceso de minorización (de Finney et al., 2011). En cambio, se generan nexos y relaciones con otras instituciones para realizar tratamientos u orientaciones en distintas

temáticas, ya sean tratamientos por alcohol o drogas, charlas laborales, talleres de capacitación, etc. A raíz de esto, se puede ver de qué manera el trabajo del centro residencial no apunta solamente a buscar un nuevo hogar a niños y niñas. El trabajo con las familias y cuidadores busca que estos puedan elaborar los distintos momentos de sus historias y, adicionalmente, hacer uso de servicios estatales o privados para lograr reintegrarse en términos laborales y sociales. La institución, por ende, intenta configurarse como un espacio *a disposición* de los familiares y cuidadores, en vez de ser una institución que corregiría sus formas de cuidar y criar.

En el caso de niños y niñas, las educadoras mencionan cómo el trabajo con ellos y ellas se enfocan especialmente en instituir un espacio seguro en base a sus necesidades y derechos. Utilizando distintos elementos de la teoría del apego, las educadoras dan cuenta del espacio seguro no solo como aquél en donde los niños y niñas pueden esperar y tener seguridad de que sus necesidades básicas y emocionales estarán cubiertas (Bowlby, 1995; Fonagy et al., 2004; Marrone, 2001; Moore et al., 2018) o que lograrán recibir apoyo en caso de desregulación emocional; si no que, también, aluden a que es un espacio en donde niños y niñas comienzan a representar esa cobertura como un derecho y, por lo tanto, a ellos mismos como sujetos de derechos (Hogar de Cristo, 2017; Oyarzún et al., 2008), que pueden ejercerlo en cualquier contexto en que estén.

Este proceso de cambio no se puede realizar si no es en base a las historias de cada uno y cada una de las niñas, desde lo indicado por las educadoras. Es decir, más que un proceso de educación en donde se le presenten sus derechos, es un trabajo de resignificación (Capella & Gutiérrez, 2014), dentro del cual a través de la vinculación los niños y niñas despliegan sus miedos, necesidades, ansiedades y estas son abordadas por el personal de trato directo en las distintas instancias cotidianas en que se despliegan esas situaciones para lograr que niños y niñas desarrollen una seguridad al interior de esta vinculación que permita hacer frente a estos miedos; es decir, que ante la aparición de estas situaciones puedan establecer una predictibilidad (Fonagy et al., 2004) acerca de los cuidados que recibirán y que los ayudarán en los procesos de regulación y construcción de su historia y su self (Fonagy et al., 2004). A partir de estos puntos, niños y niñas pasarán a verse con respecto a sus necesidades y deseos

como sujetos de una serie de derechos (Oyarzún et al., 2008), modificando su relación con los adultos.

Durante el establecimiento de este vínculo seguro (Llanos & Sinclair, 2001), el trabajo entre las líneas netamente familiares y la del trabajo con niños y niñas se entrecruzan. Las visitas, por ejemplo, muestran cómo las educadoras están atentas para apoyar, para acompañar y ayudar a las familias y a los niños y niñas si lo requieren durante estos momentos. Ese apoyo no busca remover a las figuras parentales, si no que permitirles generar sus propias prácticas de cuidado, re-instalando a las familias en el vínculo de cuidado. Por otro lado, el ofrecimiento que se hace a los niños y niñas en sus momentos de desregulación de llamar a sus familias o cuidadores refuerza esto, debido a que nuevamente apunta a señalar a las familias y a los cuidadores como figuras de cuidado de las cuales los niños y niñas pueden hacer uso.

Por último, si bien el discurso de las educadoras no incluye una referencia directa al concepto de fantasía (Klein, 2016; Weiss, 2017), el trabajo que se realiza a partir de los miedos, ansiedades, angustias, sentimientos de rabia y culpa de niños o niñas guarda ciertas conexiones con lo que el psicoanálisis ha planteado a través de distintos autores (Mannoni, 1994; Winnicott, 1945). En particular, un elemento de la historia que es de gran relevancia es que esta no puede desconectarse de la historia familiar, como señalan tanto Mannoni (1994) como las mismas educadoras que participan de este estudio.

Las educadoras dan cuenta de una historia que se repite y se actualiza en cada miembro, donde se puede ver un elemento que no ha sido abordado y por ende se mantiene presente y generando consecuencias graves para los distintos miembros de las familias como lo son la repetición de maltratos o abusos en contra de niños y niñas. La internación es vista como la posibilidad de abarcar a los distintos agentes de estas historias, para así lograr generar un cambio. Si bien las intervenciones presentadas por Mannoni (1994) o Weiss (2017), se dirigen a individuos, se puede ver cómo la noción de reparación presentada por las educadoras destaca la importancia de una historia que va más allá de lo individual. Particularmente para Mannoni (1994), la reparación guarda estrecha relación con cómo esa historia va dejando lugares menos simbolizados, menos accesibles, pero activos en cuanto a sus efectos. A través del trabajo vincular que realizan las educadoras, los niños y niñas logran

desplegar estos puntos, encontrando y construyendo de esta manera un espacio que permite procesar y abarcar estos distintos puntos, explorando como señalaría Winnicott (1945) este nuevo espacio, para hacerlo uno propio.

El trabajo de las educadoras, en este sentido, se basa principalmente en el carácter activo y central de los niños y niñas en el dispositivo. Es un trabajo activo de su parte, en cuanto las educadoras generan las condiciones de posibilidad para esta exploración, mas son los propios niños y niñas quienes finalmente logran ir apropiando distintos elementos del espacio hasta considerarlos como derechos que posteriormente pueden ejercer.

La centralidad de los niños, niñas, sus familias e historias, parece permitir, en ese sentido, un proceso de reparación que da pistas para pensar la reintegración más allá de la disminución sintomática y dándoles un nuevo significado a las prácticas de cuidado. De esta manera, la reparación consideraría al menos los tres niveles señalados anteriormente; pues la reparación no se puede entender sin el componente de reintegración. Reintegración que es en parte a la propia historia, a la posibilidad de poder decir sobre esos puntos menos simbolizados (Mannoni, 1994); que es en parte de las familias y cuidadores a una sociedad en donde han experimentado los quiebres del vínculo social a través de problemáticas sociales como la pobreza, la marginación y los abusos de sustancias (de Finney et al., 2011); y finalmente, de ambos a un vínculo en donde el cuidado pueda ser re-instituido. El punto central de la labor de las educadoras es que estas relaciones no se logran solamente a través de intervenciones especializadas; lo que presenta el discurso de lo singular y lo íntimo es la importancia y centralidad de las interacciones cotidianas, de responder y acompañar durante el día a día y cómo a través de ese vínculo niños, niñas y sus familias pueden desarrollar un proceso que les permita re-vincularse.

## Conclusiones

El presente estudio buscó sistematizar los discursos de educadoras de trato directo acerca de sus prácticas de cuidado y reparación de derechos con niños, niñas y adolescentes que se encuentran internados en centros residenciales debido a una medida judicial adoptada por los tribunales de familia.

Para aquello se adoptó un marco metodológico basado en el análisis de discurso desde la teoría foucaultiana y recogiendo la información a través de 12 entrevistas en profundidad realizadas a 6 educadoras de trato directo de distintas residencias de la región metropolitana. A través de estas entrevistas se buscó dar cuenta de los cuatro objetivos específicos, logrando finalmente sistematizarlos en dos grandes agrupaciones de discursos: el discurso maternal y el discurso de lo singular y lo íntimo.

### 3. Principales hallazgos:

#### a. El discurso maternal:

Comenzando con lo que se ha denominado como discurso maternal, es un discurso que se sostiene en el símil de las prácticas de cuidado desde determinado paradigma de la maternidad. Este símil habilita a las educadoras a cuidar a niños y niñas cuando no existen mayores herramientas o procesos de capacitación que les permitan realizar sus labores. A través de él se recurre a las experiencias vitales de cada una con respecto a la maternidad y los cuidados que han realizado con sus hijos, para así replicarlos con niños y niñas en los centros residenciales, buscando cumplir con las tareas que se les han encargado por parte de la institución.

Es decir, en un contexto de falta de capacitación, de remuneración baja y de dificultades laborales -que se reportan en este estudio y en la literatura acerca del *burn-out* en cuidadores y trabajadores de servicios sociales asociados a la infancia (Goelman & Guo, 1998; Lizano & Mor Barak, 2015; Quintana, 2005; Smith, 2020)-, el recurso de la experiencia maternal es aquello que permite a las educadoras orientar y configurar su forma de relacionarse hacia los niños y niñas. Este vínculo entre niños, niñas y educadoras es fundamentalmente un vínculo

desarrollado a través de la cotidianeidad de sus interacciones y es descrito como una relación estrecha, en donde se logra conocer a niños y niñas. Lo anterior en comparación al resto del equipo del centro, quienes no conocerían la situación de niños y niñas al interior de los centros residenciales; si no que, más bien, estarían dedicados a solucionar temáticas administrativas, teniendo poco contacto con los niños y niñas y las educadoras.

Luego, dentro de las prácticas de cuidado que son promovidas y validan a este discurso, aparte de las tareas de cuidado básicas como la alimentación, la vestimenta, higiene y similares, se da gran importancia a la educación valórica y la contención de niños y niñas. La educación valórica apunta a instruir a niños y niñas para que puedan hacer un cambio en sus vidas, un cambio estable en el tiempo y que, sobre todo, sea útil en el “mundo de afuera”, una vez salgan del centro residencial; intentando generar una vida distinta a la de las familias de niños y niñas, quienes, a partir de este discurso, se encontrarían atrapados en un círculo de maltrato y daño, del cual no lograrían salir.

Por otro lado, la contención como práctica de cuidado refiere a la labor continua de disminuir y prevenir el desarrollo de las denominadas “crisis” por parte de niños y niñas. Se realizan distintas maniobras en este punto para lograr contener a niños y niñas. Primero, se recurre a la rutina como un elemento que permitiría mantener ocupados a niños y niñas y garantizaría la continuidad del orden al interior del centro residencial. También se recurre al vínculo de cariño que se usa con cada uno de los niños y niñas para poder generar turnos más tranquilos; esto se realiza al mencionarles a niños y niñas que, si es verdad que la vinculación con la ETD es relevante para ellos y ellas, se comporten de manera adecuada y permitan realizar un turno más tranquilo. Por último, cuando las crisis conductuales se desarrollan de manera grave, las educadoras deben realizar una contención que apunta a cuidar a niños y niñas de sufrir daños físicos, exponiéndose a ser golpeadas en el transcurso de la contención (Smith, 2020).

Las prácticas de cuidado de las educadoras se dirigen única y exclusivamente a niños y niñas, siendo su lugar en la institución definido por esta relación estrecha con niños y niñas. Las familias por su lado no participan de este discurso ni de las prácticas que en él se desarrollan. Se encontró, no obstante, un juicio valórico que fundamenta esta exclusión del discurso (Foucault, 2008a) teniendo como consecuencia un proceso de minorización (de



Finney et al., 2011), en donde los familiares y cuidadores de niños y niñas son vistos como menos padres y madres; como madres y padres que no han cumplido sus funciones básicas por decisiones individuales.

A pesar del énfasis en esta vinculación especial con niños y niñas y de la entrega de distintos valores a niños y niñas, las educadoras señalan la falta de un trabajo con ellos al interior de la residencia. Por su parte, señalan que el cuidar no es suficiente, si no que faltarían otros elementos, articulados con el equipo profesional para poder dar cuenta de un trabajo que favorezca a niños y niñas. Se puede ver un punto de tensión, por lo tanto, entre el discurso maternal desde dónde hablan las educadoras y el resto del discurso institucional que articula el funcionamiento cotidiano de la institución.

Por otro lado, en cuanto a las prácticas de reparación, el discurso de las educadoras no permite distinguir una conceptualización o elaboración acerca de la noción de reparación. Las educadoras a veces señalan no tener mayor parte en la labor reparatoria, o si la tienen es en cuanto deben cumplir roles que debiesen cubrir los profesionales. Las prácticas que se logran identificar como reparatorias, son la relocalización con una nueva familia y el tratamiento psicológico. En ambos casos existe una profesionalización de la reparación, siendo, por lo tanto, prácticas a realizar por profesionales de la psicología y trabajo social. Al mismo tiempo que se genera esta profesionalización de la labor reparatoria, existe un tipo de conocimiento que queda fuera del circuito institucional y es el conocimiento que logran elaborar las educadoras a partir de su vinculación con niños y niñas. Este tipo de saber se basa en las características que hacen que cada niño y niña sea distinto de sus compañeros. Las educadoras destacan que este tipo de conocimiento no es incorporado, debido a las pocas instancias de diálogo con los profesionales y lo acotado de las temáticas que en dichas instancias se trabajan.

En ese contexto de exclusión y de un trabajo centrado en la contención, la inquietud de las educadoras acerca de la falta de un trabajo efectivo con niños y niñas puede llevar a pensar que existe la necesidad de distinguir el trabajo reparatorio del trabajo de cuidado; dado que este último no sería suficiente para generar y sostener prácticas reparatorias. De esta manera, el esquema social (Skott-Myhre, 2012) de la institución residencial que se deriva de este discurso no generaría las condiciones de posibilidad (Hook, 2001) para un trabajo

reparatorio. Más bien, se encontraría enfocado en entregar cuidados de diversa índole, disminuir la sintomatología que surge como consecuencia de las experiencias de maltrato y encontrar una nueva familia permanente.

Si el trabajo reparatorio se articula teniendo en cuenta el rol activo de niños y niñas (Capella & Gutiérrez, 2014; Oyarzún et al., 2008) no solo en la intervención si no en la forma de llevar esta, en cómo se configura y cómo se adapta a sus propias necesidades, en el caso del discurso maternal se puede ver cómo operan los mecanismos de exclusión en un sentido que dificulta esa tarea. Esto debido a que, como mencionan las educadoras, es a través del vínculo cómo ellas logran distinguir en base a qué se han de realizar esas adaptaciones y, finalmente, cómo se podría llegar a adaptar la institución para cada niño y niña.

Es por lo anterior que se destaca el que las educadoras generan a través del vínculo con niños y niñas, las condiciones de posibilidad para acceder a lo que se denominó las historias de los niños y niñas. Es decir, aquella serie de relatos que permiten diferenciar a cada uno de ellos y, además, que dan cuenta de cómo se desarrolla para cada uno su proceso de internación. Sin este elemento integrado en el trabajo residencial, las educadoras dan cuenta de que ese aspecto que adquiere gran relevancia dentro del vínculo con niños y niñas no encuentra otros espacios donde ser tomado en cuenta y modificar las prácticas que se realizan con niños y niñas. Finalmente, se hipotetiza que no solamente debe distinguirse la noción de reparación de la de cuidados, si no que las historias han de jugar un rol relevante en esa distinción y rearticulación del trabajo en centros residenciales.

#### **b. El discurso de lo singular y lo íntimo:**

En segundo lugar, se trabajó otra modalidad de discurso, que fue denominado como discurso de lo singular y lo íntimo. Al igual que el discurso maternal, se lo denominó en base al elemento que permite disponer y estructurar los otros en un sistema de relaciones, siendo en este caso lo singular y lo íntimo de cada niño y niña que se desprende de las historias de ellos y ellas aquello que sirve para orientar el quehacer de las educadora.

En cuanto a las prácticas de cuidado, el discurso de lo singular y lo íntimo no modifica necesariamente cuáles prácticas cotidianas se realizan. Se mantiene la estructura de la rutina como una manera de garantizar cuidados básicos, la atención a las necesidades emocionales

de niños y niñas, la búsqueda de establecer un ambiente seguro y bien tratante (Bowlby, 1995; Marrone, 2001; Rygaard, 2008). A su vez, se mantiene el foco del discurso en la relación particular las educadoras establecen con cada uno de los niños y niñas bajo su cuidado. La diferencia fundamental del presente discurso radica en la forma en que los distintos elementos que ya se encontraban en el discurso maternal son reordenados a propósito de las historias de niños, niñas y sus familias y los elementos más singulares e íntimos que se logran rescatar de dichas historias.

Por lo anterior, las historias no son concebidas como la serie de hechos o momentos de los procesos judiciales que han acontecido durante la vida de los niños, niñas y adolescentes. Las historias son el producto de la interacción cotidiana, en donde niños, niñas y adolescentes narran aquellas situaciones que acontecen a sus cuidadores respectivos, encontrando un espacio en donde ese relato adquiere una continuidad y logra dar elementos que serán incluidos para dar a las prácticas de cuidado un carácter singular y único.

Dentro de los elementos que se incluyen para conformar estas historias, se destacaron aspectos sociales, como problemáticas sociales -drogadicción, tráfico de drogas, alcoholismo, pobreza, marginación. Luego, esos mismos elementos son mencionados a partir de una familia en particular, por ejemplo, que una familia ha vivido durante generaciones en pobreza, o con una historia transgeneracional de abuso de sustancias. Esto lleva a ver la situación de cada niño y niña en particular, teniendo en cuenta estos dos niveles anteriores.

La incorporación de la historia, entendida en estos distintos niveles, permite establecer en la interacción con niños y niñas una continuidad entre el mundo de adentro y de afuera. Esta continuidad marca, a su vez, las otras prácticas que se llevan a cabo en el día a día. Dispositivos como el proceso de entrega de turno pasan de ser meros trámites o resúmenes de las situaciones fuera de la norma, a reuniones que son centrales para el funcionamiento de la institución. En estas reuniones se da cuenta de manera detallada del día de cada niño y niña, intentando de esa forma integrar al equipo que recibe el turno a lo que sucedió en su ausencia. Entre educadoras y profesionales, por lo tanto, se hacen esfuerzos por sostener los vínculos y darle continuidad a pesar de las ausencias generadas por los turnos.

Se vio también cómo la incorporación de las historias y el énfasis en los aspectos íntimo y singulares que dicha incorporación implica, modifica las posiciones que las familias ocupan

dentro del discurso. Si bien al igual que en el discurso maternal las educadoras señalan no tener un trabajo asignado con la familia, sí dan cuenta de conocer el funcionamiento y lógica de las intervenciones con las familias. Por otro lado, en distintas instancias logran incluir a las familias en las tareas de cuidado. Ya sea ante la aparición de una crisis en el momento de visita o mediante un llamado para ayudar al niño o niña a regularse durante cualquier punto del día; se ve la forma en que las familias son integradas al discurso como agentes capaces de llevar a cabo las prácticas de cuidado que niños y niñas requieren.

Como objetivo de este énfasis en la continuidad que se fundamenta en las historias, las educadoras mencionan el que los niños y niñas puedan establecer una confianza en que sus cuidados estarán cubiertos en el tiempo. Dentro de este discurso se permite que la rutina se adapte a los niños y niñas, y no del otro modo. La preocupación se encuentra no por realizar por la rutina de manera automática. Los cuidados apuntan, en cambio, a lograr que los niños y niñas se integren y hagan suyo el espacio residencial, entendiendo que aquello es un proceso por trabajar con cada uno y una.

Para realizar estas modificaciones, las educadoras y el equipo profesional conocen al detalle los distintos cambios, situaciones y procesos que atraviesan niños y niñas durante su estadía. No solo a través de los cambios de turno, si no que a través de una serie de reuniones tanto estructuradas como improvisadas, que permiten transferir las observaciones de las educadoras, que son realizadas a partir del vínculo que establecen con niños y niñas. Estas comienzan en el ingreso, donde las educadoras no solamente tienen acceso al historial judicial, si no que a las reuniones de planificación. Posteriormente, el conocimiento que tienen las educadoras acerca de niños y niñas es valorado y puesto al centro de la elaboración de las intervenciones.

Las prácticas de cuidado, por ende, sufren una mutación, en donde el contexto cotidiano pasa a ser el punto más relevante para la intervención con niños y niñas y las educadoras quienes tienen el rol central en esa vinculación. Las prácticas de cuidado que las educadoras desarrollan en el día a día logran incorporar las situaciones particulares de cada niño y niñas, para así dar una sensación de continuidad y seguridad.

Más importante aún, las educadoras mencionan la forma en que esta integración de las historias a las prácticas de cuidado permite generar las condiciones para un trabajo reparador

y que reintegre a niños y niñas a sus familias. El primer punto para esta reintegración ya fue mencionado, y tiene que ver con la posibilidad de incluir a los familiares en los procesos de cuidado al interior del centro residencial. Se reintegran en ese sentido a una posición en donde las familias pueden ser agentes de los cuidados, apuntando a que también la familia puede tener un proceso de cambio que permita un cambio en la forma de vincularse con sus hijos.

La reparación incluye a las familias en la medida que sus propias historias también son abordadas al interior de la residencia. Las educadoras mencionan cómo al evitar los juicios de valor las familias -en su mayoría- participan de forma voluntaria en las distintas instancias que llevan a cabo psicólogos y trabajadores sociales.

Tanto el trabajo al interior de la residencia con niños y niñas, como el trabajo con las familias tiene por objetivo la reintegración. La cual pudo ser vista en distintos niveles. Primero, como la reintegración de los niños a sus familias, en el sentido de reestablecer el vínculo entre ellos. También de los niños y niñas a sus propias historias mediante el trabajo cotidiano, el acompañamiento y la contención en momentos de crisis o de dificultades. Finalmente, a un contexto social que permite replantear la situación de maltrato que dio inicio al proceso de internación residencial. En cada uno de estos momentos, la reintegración solamente es posible por el trabajo sostenido que se ha realizado. Por lo tanto, permite plantear que la reintegración es posibilitada por un cambio en la posición que cada uno -familiar, niño, niña- ocupa en estas distintas relaciones. Una posición que estaría marcada por aumentar las posibilidades de agencia, en línea con el marco de derechos. (Oyarzún et al., 2008).

El discurso de lo singular y lo íntimo, por lo tanto, introduce una forma de hilar los distintos elementos y volver a configurarlos de una forma que interactúen entre ellos. En ese sentido, es que los aportes realizados por la teoría psicoanalítica encuentran un punto para abrir la discusión acerca de las posibilidades de reparación en centros residenciales. Particularmente los aportes de Winnicott (1945) y Mannoni (1994), sostienen la importancia de que niños, niñas y en este caso, familias, puedan ser agentes en sus procesos reparatorios, elaborando aquellos elementos que en las historias se encuentran menos simbolizados, menos posibilitados de circular en el discurso. El énfasis de la residencia en las historias permite flexibilizar la institución, dando paso a estos elementos menos elaborados y facilitando el

espacio para reintroducirlos en las historias de niños, niñas y sus familias. El trabajo de las educadoras muestra cómo aquel proceso requiere de un vínculo sostenido en el tiempo, que no necesariamente pasa por un conocimiento técnico o disciplinar, si no que por un esfuerzo constante de hacer de las experiencias de niños y niñas una trama continua en la cual puedan situarse.

#### **4. Aportes del estudio:**

El presente estudio de carácter exploratorio y descriptivo permite aportar a las distintas discusiones acerca de los cuidados y reparación de derechos en centros residenciales en distintos puntos.

En primer lugar, permite abrir una discusión en cuanto a la vinculación entre niños, niñas, adolescentes y sus cuidadores alternativos al interior de centros residenciales. El reconocimiento de este vínculo como un elemento central del trabajo en centros residenciales estuvo presente en la totalidad de los discursos, lo cual muestra un avance acerca de las prácticas basadas en las relaciones al interior de centros residenciales (Cahill et al., 2016).

No obstante, el presente estudio permite introducir la pregunta acerca de qué lugar ocupa esa relación para el desarrollo de prácticas de cuidado con cada uno de los niños y niñas. En el caso del discurso materno, esta vinculación estable, que promueve un ambiente seguro, se logra desarrollar. Pero ese vínculo, el conocimiento del proceso de cada niño y niña que se genera a través de las interacciones cotidianas, no parece afectar el desarrollo de las tareas de la institución. Por lo cual, el énfasis en la relación entre niños, niñas y los cuidadores, se podría complementar con un análisis acerca del rol que cumple esa vinculación al momento de adaptar las intervenciones institucionales. Cuando no se logra esa adaptación, a través de las entrevistas se pudieron identificar distintos mecanismos que ya habían sido explorados por Goffman (1994). El discurso de lo singular y lo íntimo, en cambio, permitió vislumbrar una organización del discurso en donde esta vinculación entre niños y educadoras es central para llevar a cabo el trabajo. Esto permite que las educadoras tengan mayor agencia en cuanto a las adaptaciones que pueden realizar y les permite acompañar de mejor manera los momentos de desregulación o crisis de niños y niñas.

En línea con lo anterior, al estar el vínculo de cuidado entre niños, niñas y educadoras en una posición de exclusión con respecto a los otros espacios del centro residencial, se pudo profundizar acerca de los conflictos que aquejan a las educadoras dentro del discurso materno y cómo estos llevan al desarrollo de sintomatología ansiosa, cansancio y, finalmente, al *burn-out*. Dado el vínculo que tienen las educadoras con los niños y niñas, ellas buscan distintas vías para generar un trabajo duradero y significativo, sin encontrar instancias de apoyo a través de las cuales no solamente canalizar esos esfuerzos, si no que aportar con los elementos que ellas pueden identificar de cada niño y niña. En el discurso maternal, este interés por los niños es puesto en tensión con el mandato de mantener a los niños y niñas vigilados y cumpliendo las rutinas que se han asignado. Se genera, en ese punto, una tensión importante en el discurso de las educadoras, entre lo que ellas señalan como un trabajo con los niños y niñas y la sola realización de las tareas de cuidado. El presente estudio permitió identificar que, en el caso de estas instituciones, ese es uno de los puntos a partir del cual el malestar de las educadoras comienza a aumentar. Sus tareas quedan relevadas a ser “solamente” de cuidado, y no se logran dar las condiciones de posibilidad para, a partir de esas prácticas de cuidado, generar un sentido para el trabajo que realizan. Esa pregunta acerca del sentido de su propio trabajo queda sin respuesta en el discurso maternal y lleva a las educadoras a intentar resolver cada una por su cuenta esta situación, topándose rápidamente con la sobrecarga laboral como un impedimento para poder apoyar en mayor medida a los niños y niñas que tienen bajo sus cuidados y al cansancio, agotamiento y finalmente *burn-out* que puede surgir de estas instancias (Lizano & Mor Barak, 2015).

El conocimiento de las historias de los niños y niñas debido a la vinculación de las educadoras con ellos encuentra un uso distinto en el discurso de lo singular y lo íntimo. En este, gracias a distintas reuniones se puede ver cómo el articular el trabajo de las educadoras con el resto de la institución puede permitir el desarrollo de un trabajo efectivo con niños y niñas en centros residenciales. De esta manera, el presente estudio permite dar cuenta de la importancia que tiene para el resultado de las intervenciones dentro de los centros residenciales, la circulación de distintos tipos de conocimiento entre los equipos de cuidado directo que tendrían mayor acceso a la situación cotidiana y a los distintos relatos de niños y

niñas y el resto del personal del centro residencial que generalmente tienen estudios de índole profesional.

Cuando esas posibilidades de participación e influencia quedan abiertas para las educadoras, el principal aporte de este estudio no es solamente que las educadoras logren articular un sentido a su trabajo. Es, en primera instancia, que esto permite que los niños y niñas tengan un lugar más relevante al interior del discurso, siendo vistos como agentes del proceso que viven al interior de los centros residenciales y estructurando el dispositivo de manera flexible para cada uno de ellos y ellas. Esto implica un desafío que ya se ha señalado anteriormente de cómo integrar en los centros residenciales el enfoque de derecho y la perspectiva de niños y niñas como sujetos de estos derechos (Contreras et al., 2015; Gallegos Fuentes et al., 2018; Hogar de Cristo, 2017; Oyarzún et al., 2008).

El presente estudio también permite señalar algunos aspectos acerca de los procesos de capacitación y de formación de las educadoras de trato directo. En particular, es importante destacar que el discurso maternal, con sus distintos desafíos y dificultades tanto para niños y niñas como para las educadoras, es un discurso al cual las educadoras recurren en ausencia de otras formas de llevar a cabo sus tareas; es decir, cuando no existen otras opciones al interior del discurso que permitan enfrentar las tareas de cuidado con niños, niñas y adolescentes que han sido vulnerados en sus derechos. Se evidencia la importancia que tiene para el trabajo directo con niños y niñas en centros residenciales la formación previa y capacitación constante, mostrando las dificultades que enfrentan las educadoras cuando deben responder a estas tareas sin herramientas o apoyo.

Es importante destacar que en el discurso de lo singular y lo íntimo, las capacitaciones no son descritas solamente como una serie de herramientas prácticas, si no como un proceso constante en el tiempo, que si bien abarca distintas temáticas, se encuentra estructurado en torno a una metodología específica. De esa manera, las capacitaciones permiten a las educadoras configurar en sus discursos su propia posición dentro del dispositivo residencial, ubicándose al centro de este en conjunto con los niños y niñas. El punto es relevante en cuanto las capacitaciones, según las bases técnicas (Sename, 2018a), son uno de los puntos a través de los cuales las educadoras deben ir adquiriendo nociones acerca de su rol en el proceso reparatorio de niños y niñas. A partir de este estudio, para configurar ese rol en el proceso



reparatorio, en el discurso de lo singular y lo íntimo es de gran importancia que las capacitaciones no se organicen exclusivamente en torno a situaciones de difícil manejo como las crisis o temáticas complejas como el abuso sexual; si no que transmitan a lo largo de las distintas instancias una noción unificada del trabajo de los distintos actores de la residencia.

En cuanto a las prácticas de reparación, el presente estudio permite sostener más preguntas que respuestas acerca de este punto. Por un lado, tanto en la legislación, como en el discurso maternal, la reparación parece estar asociada a labores profesionales y que no incluyen una noción clara del lugar del centro residencial con respecto a la reparación y menos aún de las educadoras en esta tarea. En específico, el problema yace en cuál sería la modalidad propia de un centro residencial para llevar a cabo la reparación y qué características debe tener esta. Por ejemplo, si la práctica reparatoria consiste en encontrar una nueva familia, existe un desplazamiento de la reparación efectiva hasta el punto de que se logre unificar a los niños y niñas con estas nuevas familias. Por otro lado, en el caso de la atención psicológica, esta es preferiblemente realizada en dispositivos externos al centro residencial y pareciera ser que el aporte de este dispositivo queda reducido a acompañar y garantizar que niños y niñas accedan y asistan a estos espacios fuera de los centros residenciales. Adicionalmente, en cuanto a las características de la reparación, en el discurso maternal existe una individualización de este proceso, dejando fuera a las familias, debido a que son percibidas como personas que no tendrían oportunidad de cambio.

Como bien señalan las educadoras, por lo tanto, existe una dificultad en sostener qué tipo de trabajo reparatorio se realiza al interior de centros residenciales durante la estadía de niños y niñas y cuál sería el rol de ellas en esa labor, más allá de sostener los cuidados de los niños y niñas. El presente estudio permite aportar en ese sentido que las prácticas de cuidado, así como la sola instauración de un vínculo significativo, no llevan necesariamente a un trabajo reparatorio. La ausencia de un trabajo que vaya más allá del cuidado al interior de los centros residenciales es un punto que llama la atención debido a las dificultades que enfrenta este tipo de dispositivo en la literatura. Sin una modalidad específica de reparación, el centro residencial y el trabajo de las educadoras pueden quedar relegados a la mera satisfacción de necesidades y cuidados de los niños y niñas. Adicionalmente, el presente estudio permite señalar que el acceso privilegiado que tienen las educadoras a las historias de los niños y

niñas durante el proceso de intervención es un elemento que debe ser considerado como fundamental para pensar e implementar procesos reparatorios. En ese sentido, el discurso maternal permite identificar la diferencia entre las labores de cuidado y las labores reparatorias, a propósito de las posibilidades o no de adaptar las prácticas de cuidado en base a las historias de los niños y niñas.

Por otro lado, el discurso de lo singular y lo íntimo logra sostener una serie de prácticas que apuntan y sostienen la reintegración de niños, niñas y sus familias en distintos niveles. Este punto es relevante en el contexto de la discusión acerca de la reparación, debido a que la reintegración ha sido generalmente olvidada o dejada de lado favoreciendo las nociones de la reparación física y psicológica de las consecuencias del abuso, elementos que son quizás más concretos y fáciles de sistematizar en programas y bases técnicas. En este sentido, el presente estudio aporta un punto que podría apoyar discusiones futuras acerca de la temática de la reparación, sosteniendo la importancia de pensar y desarrollar tanto teoría como estudios acerca de la reintegración a partir del trabajo en centros residenciales. Esta reintegración fue vista en al menos tres niveles, que corresponden a la reintegración de los niños y niñas a sus historias, de las familias a un vínculo social y a la revinculación entre familias y niños y niñas.

A nivel de políticas públicas, si bien anteriormente se han postulado las necesidades de modificar la política pública en la forma de leyes específicas para que de esta forma se solucionen estos vacíos de orientación técnica acerca de la reparación (Gallegos Fuentes et al., 2018; Quintana, 2005); a partir del presente estudio se apunta más bien a la creación de nuevas bases técnicas y de procesos de formación que permitan a quienes ejercen estos cuidados no solo contar con las herramientas técnicas y conceptuales para desarrollar sus tareas, si no que contar con instancias en donde abordar las complejas y variadas situaciones que surgen como conflictos en el trabajo cotidiano con niños, niñas y adolescentes que han sido víctimas de maltrato y abusos de carácter grave. Más que descartar el primer camino, el presente estudio busca enfatizar que, en los contextos de práctica, esa política será reinterpretada por los agentes, en este caso por las educadoras. Por lo cual, se hace necesario dar compañía y habilitar el uso de esa agencia de forma tal que favorezca los procesos de niños y niñas. En el caso del discurso de lo singular y lo íntimo, es posible identificar algunos

de estos puntos de manera inicial, lo que permite a las educadoras una posibilidad de configurar un sentido acerca de su labor y, adicionalmente, les permite mayor agencia en cuanto a las adecuaciones que pueden realizar al dispositivo residencial con tal de acompañar y desarrollar el vínculo con niños y niñas. Lo anterior debido al acompañamiento que refieren constantemente del resto del equipo profesional, quienes se encuentran presentes en los distintos dispositivos como reuniones o cambios de turnos y también se encuentran atentos a acompañar las emociones y cargas afectivas que implica el cuidado de niños y niñas cuando surgen situaciones de crisis o relatos de historias de abuso. Cuando se dan estas condiciones de apoyo a la labor de cuidado, surgen una serie de prácticas que logran rescatar los aspectos más íntimos y singulares de cada niño, niña y adolescente; de esta manera, se logra hacer frente a la serie de prácticas que fueron descritas por Goffman (1994) y que tienden a disminuir las diferencias entre los yo de los internos. El apoyo serviría para que estos elementos únicos y singulares no solamente puedan ser reintroducidos mediante las prácticas discursivas, si no que sean aquellos elementos centrales al momento de desarrollar las prácticas de cuidado cotidianas y, por lo tanto, al momento de desarrollar el vínculo con cada niño y niña.

Finalmente, el presente estudio busca destacar la importancia y centralidad de la labor que realizan las educadoras de trato directo en los centros residenciales. Esta labor es altamente compleja, siendo enfrentada por personas que no solamente no han sido capacitadas para aquello, si no que desarrollan a veces sin apoyo esta labor de cuidado con altos costos personales. El presente estudio busca abrir no solamente líneas de investigación que apunten a desarrollar y revalorizar el trabajo de las educadoras, si no que dar pie a distintas líneas para discutir la creación de los programas de capacitación, de programas de apoyo y bases técnicas de estos centros, aportando para aquello la importancia que tienen las relaciones entre los distintos miembros del dispositivo para articular un trabajo reparatorio. A su vez, al identificar algunas formas de producción discursiva que operan al interior de centros residenciales, se da cuenta de un desafío: recubrir y modificar con un nuevo lenguaje y un nuevo discurso las prácticas de cuidado y reparación al interior de los centros residenciales.

## **5. Limitaciones del estudio:**

Este estudio presenta una serie de limitaciones que deben ser consideradas para poder usar y discutir los resultados dentro de esos mismos límites.

El primer punto viene desde la propia metodología, la cual no permite una generalización de los resultados a otros contextos por a lo menos dos motivos, siendo el primero de ellos el diseño metodológico y el segundo el marco analítico dentro del cual se desarrolló el presente estudio.

En cuanto al diseño metodológico, el presente estudio, de carácter exploratorio descriptivo, empleó una metodología de entrevistas en profundidad, con un número reducido de participantes con tal de posibilitar la aparición de puntos de conflictos y así configurar y sistematizar las relaciones al interior del discurso. En ese sentido, elementos como el tamaño de la muestra, el que todas las participantes trabajen en la capital nacional y no en regiones, son elementos que limitan la capacidad de extrapolar estos resultados a otros contextos dentro de este mismo país o fuera de este. Ahora bien, el análisis de discurso en sí no busca necesariamente una generalización de sus resultados. Más bien, permite la descripción y formalización del funcionamiento de determinados discursos y desde ahí permite preguntarse y generar discusiones acerca del discurso en donde uno se encuentra. En esas condiciones, se puede tomar este estudio como un insumo más para discutir la propia práctica.

Por otro lado, el presente estudio trabajó solamente con las educadoras de trato directo que, como se pudo ver, son tan solo uno de una serie de agentes que se encuentran en el discurso de los centros residenciales. Dentro de otros agentes que han surgido y sobre los cuales el presente estudio no permite dar mayores indicaciones son, por ejemplo y de manera muy relevante, los niños y niñas que se encuentran internos en estos centros. Por otro lado, directores, psicólogos, trabajadores sociales, terapeutas ocupacionales, encargados de rutina, familiares, cuidadores, voluntarios, jueces, supervisores, son otra serie de figuras de las cuales el presente estudio por sus propios límites no permitió abordar. Por lo tanto, el presente estudio no representa una teoría o propuesta acerca del funcionamiento general de los centros residenciales. Se pueden ver sus resultados como una aproximación que, junto a otros

estudios, permita buscar puntos de inflexión sobre los cuales se pueda trabajar de manera focalizada para mejorar el trabajo al interior de estos centros.

Finalmente, se reitera que los resultados del presente estudio apuntan más bien a abrir discusiones acerca de las distintas prácticas de cuidado y de reparación de derecho al interior de centros residenciales, mostrando las distintas relaciones que se promueven a partir de distintas maneras de configurar y llevar a cabo estas labores. En ese sentido, más que dar cuenta de un discurso por sobre otro, el presente estudio permite mostrar las formas de solución que las distintas personas que ejercen las tareas de cuidado dentro de estos centros han podido ir generando desde cada situación particular.

## **6. Futuras líneas de investigación:**

Como último punto se pueden destacar una serie de posibles líneas de investigación que surgen a partir del presente estudio.

En primer lugar, estudios que consideren las perspectivas de niños, niñas y adolescentes acerca de sus propios procesos al interior de los centros residenciales han comenzado a ser realizados. Especialmente aquellos que se han enfocado en la relación de estos niños con los cuidadores alternativos. Dentro de ese contexto, el presente estudio permite abrir la pregunta acerca del lugar y las relaciones que establecen niños, niñas, cuidadores y profesionales con la institución residencial. Incorporar este nivel de análisis podría aportar acerca de cómo el vínculo de las educadoras con niños y niñas se incorpora a distintas instancias de la institución. Para esto se pueden realizar estudios que analicen las redes sociales que se generan al interior de las residencias, las interacciones y sus usos y, por último, las posibilidades de niños y niñas de influir en sus procesos.

Por otro lado, el presente estudio abre una pregunta bastante grande acerca de los programas de capacitación que se realizan especialmente a las educadoras de trato directo. Si bien estas capacitaciones fueron mencionadas por las distintas participantes, no siempre tenían efectos duraderos en su forma de llevar a cabo sus labores en el caso del discurso maternal. En el caso del discurso de lo singular y lo íntimo, la referencia a las capacitaciones cobraba mayor fuerza y permitía también organizar otros elementos del discurso. Por ende,

es de interés generar investigaciones que exploren las distintas formas de capacitación que se están generando para cuidadores y cuidadores en centros residenciales, sus metodologías, fundamentos teóricos, objetivos y resultados no solamente pre y post capacitación, si no que tal vez con un seguimiento más sostenido en el tiempo.

Un tercer elemento que no logró ser abordado en el presente estudio es la temática de género presente en los discursos de las educadoras. Incorporar estudios críticos desde la perspectiva de género a este campo de estudio es relevante por al menos tres elementos. En las tres residencias contactadas, casi la totalidad de la planta de educadoras eran mujeres, luego por la importancia que las distintas participantes le dan a la experiencia de la maternidad para poder realizar estas tareas y, por último, el tipo de maternidad que se configura en este discurso. Esos tres puntos hacen de gran interés para el campo que se realicen estudios con perspectivas de género posiblemente enfocados en ese tipo de maternidad que es promovido, y la construcción de lo femenino en estos roles de cuidado.

Como contraparte del punto anterior, si bien aparentemente son minoría, sería interesante realizar un estudio exploratorio que permita conocer la situación de hombres que cumplen estos roles de cuidado al interior de centros residenciales. Un estudio focalizado podría permitir acceder a aquellos elementos que hacen que esta sea una tarea realizada principalmente por mujeres y complementar de esta forma la línea anterior enfocada en lo femenino y la maternidad.

Acerca de la temática de reparación, surgen nuevamente una serie de preguntas acerca de su condición al interior de los centros residenciales. A partir del presente estudio si bien se han podido entregar ciertas coordenadas, no es posible aún sostener una noción clara y orientadora del trabajo acerca del concepto de reparación. Sería importante, por lo tanto, un estudio que tome en cuenta los distintos niveles en donde se desarrolla este concepto que son, al menos pero no limitados al judicial, psicológico, social y familiar.

Por último, estudios que se focalicen en las labores de cuidado y reparación de educadoras de trato directo son de gran importancia para poder generar nuevas formas de práctica al interior de centros residenciales. El presente estudio muestra tan solo una manera de realizar estos puntos, pero permite abrir una serie de temáticas que pueden ser investigadas en más detalle, como, por ejemplo, qué tipo de procesos de apoyo requieren las educadoras

para realizar sus labores. Por otro lado, se podrían desarrollar investigaciones acerca de las distintas modalidades de interacción entre las educadoras y el resto del equipo y cómo sus aportes son integrados a esas otras instancias. Finalmente, se puede proponer una línea de estudio que permita explorar otras configuraciones de cuidado y de reparación de derecho que no hayan sido exploradas por el presente estudio, siendo de interés indagar cómo las educadoras logran enfrentar y solucionar los distintos conflictos que surgen de su propia práctica cuando no siempre cuentan con el apoyo o recursos para aquello.

### Referencias

- Abdulla, F., & Kasese-Hara, M. (2020). Care worker perspectives on the socio-emotional adjustment of orphans in residential homes. *Vulnerable Children and Youth Studies*, 15(1), 77–84. <https://doi.org/10.1080/17450128.2020.1719250>
- Ainsworth, F., & Thoburn, J. (2014). An exploration of the differential usage of residential childcare across national boundaries. *International Journal of Social Welfare*, 23(1), 16–24. <https://doi.org/10.1111/ijsw.12025>
- Anglin, J. (2002). A Theoretical Framework for Understanding Group Home Life and Work. *Child & Youth Services*, 24(1–2), 49–59. [https://doi.org/10.1300/j024v24n01\\_04](https://doi.org/10.1300/j024v24n01_04)
- Arredondo, V. (2010). Violencia sexual infantil vincular: principios del proceso de intervención reparatoria. In V. Arredondo & E. Toro (Eds.), *Espejos de Infancia: Análisis e Intervenciones en Violencia Infantil* (1st ed., pp. 180–204). Fundación Paicabí.
- Barrionuevo, C., & Sepúlveda, S. (2010). Estudio exploratorio de las percepciones del adulto cuidador sobre la reparación del daño en los niños y niñas de 6 a 10 años que han sido víctimas de abuso sexual intrafamiliar y que asisten a los centros de intervención especializada de la quinta región. In V. Arredondo & E. Toro (Eds.), *Espejos de Infancia: Análisis e Intervenciones en Violencia Infantil* (1st ed., pp. 257–286). Fundación Paicabí.
- Bowlby, J. (1995). *Una base segura. Aplicaciones clínicas de una teoría del apego*. Paidós.
- Bowlby, J. (1998). *La separación afectiva*. Paidós.
- Brown, T., Winter, K., & Carr, N. (2018). Residential child care workers: Relationship based practice in a culture of fear. *Child and Family Social Work*, 23(4), 657–665. <https://doi.org/10.1111/cfs.12461>
- Cahill, O., Holt, S., & Kirwan, G. (2016). Keyworking in residential child care: Lessons from research. *Children and Youth Services Review*, 65, 216–223. <https://doi.org/10.1016/j.childyouth.2016.04.014>
- Calheiros, M. M., Garrido, M. V., Lopes, D., & Patrício, J. N. (2015). Social images of



- residential care: How children, youth and residential care institutions are portrayed? *Children and Youth Services Review*, 55, 159–169. <https://doi.org/10.1016/j.chilyouth.2015.06.004>
- Calheiros, M. M., & Patrício, J. N. (2014). Assessment of Needs in Residential Care: Perspectives of Youth and Professionals. *Journal of Child and Family Studies*, 23(3), 461–474. <https://doi.org/10.1007/s10826-012-9702-1>
- Cámara de Diputados de Chile. (2014). *Informe de la comisión especial investigadora del funcionamiento del Servicio Nacional de Menores (SENAME)*. [https://ciperchile.cl/pdfs/2014/04/sename/INFORME\\_SENAME.pdf](https://ciperchile.cl/pdfs/2014/04/sename/INFORME_SENAME.pdf)
- Cámara de Diputados. (2017). *Informe comisión especial investigadora de la forma en que las autoridades han atendido las propuestas de la Cámara de Diputados, por la aprobación del informe de la comisión investigadora del SENAME en el año 2014, y la situación de menores de edad carentes de cuidado parental*. <https://www.camara.cl/pdf.aspx?prmID=35387&prmTIPO=INFORMECOMISION>
- Camasso, M. J., & Jagannathan, R. (2019). Conceptualizing and testing the vicious cycle in child protective services: The critical role played by child maltreatment fatalities. *Children and Youth Services Review*, 103(May), 178–189. <https://doi.org/10.1016/j.chilyouth.2019.05.024>
- Capella, C., & Gutiérrez, C. (2014). Psicoterapia con niños/as y adolescentes que han sido víctimas de agresiones sexuales: Sobre la reparación, la resignificación y la superación. *Psicoperspectivas*, 13(3), 93–105. <https://doi.org/10.5027/PSICOPERSPECTIVAS-VOL13-ISSUE3-FULLTEXT-348>
- Congreso Nacional de la República de Chile. (2005, 25 de julio). Ley 20.032. *Establece sistema de atención a la niñez y adolescencia a través de la red de colaboradores del SENAME, y su régimen de subvención*. Diario oficial 38205. <http://bcn.cl/2k2c5>
- Congreso Nacional de la República de Chile. (2021, 5 de enero). Ley 21.302. *Crea el servicio de protección especializada a la niñez y adolescencia y modifica normas legales que indica*. Diario oficial 42846. <https://www.diariooficial.interior.gob.cl/publicaciones/2021/01/05/42846/01/1874996.pdf>
- Contreras, J. I., Rojas, V., & Contreras, L. (2015). Análisis de programas relacionados con

- la intervención en niños, niñas y adolescentes vulnerados en sus derechos: La realidad chilena. *Psicoperspectivas*, 14(1), 89–102. <https://doi.org/10.5027/PSICOPERSPECTIVAS-VOL14-ISSUE1-FULLTEXT-528>
- de Finney, S., Elicia, M., & Saraceno, J. (2011). All Children Are Equal, But Some Are More Equal Than Others: Minoritization, Structural Inequities, and Social Justice Praxis in Residential Care. *International Journal of Child, Youth and Family Studies*, 3(September), 361–384.
- Darkwah, E., Daniel, M., & Asumeng, M. (2016). Caregiver perceptions of children in their care and motivations for the care work in children’s homes in Ghana: Children of God or children of white men? *Children and Youth Services Review*, 66, 161–169. <https://doi.org/10.1016/j.chilyouth.2016.05.007>
- Dorrer, N., McIntosh, I., Punch, S., & Emond, R. (2010). Children and food practices in residential care: Ambivalence in the “institutional” home. *Children’s Geographies*, 8(3), 247–259. <https://doi.org/10.1080/14733285.2010.494863>
- Eßer, F. (2017). Touch in residential child care: staff’s bodies and children’s agency. *European Journal of Social Work*, 21(2), 285–295. <https://doi.org/10.1080/13691457.2017.1289898>
- Eenshuistra, A., Harder, A. T., & Knorth, E. J. (2019). One size does not fit all: A systematic review of training outcomes on residential youth care professionals’ skills. *Children and Youth Services Review*, 103(February), 135–147. <https://doi.org/10.1016/j.chilyouth.2019.05.010>
- Eliacheff, C. (1997). *Del niño rey al niño víctima*. N. Visión.
- Emond, R. (2014). Longing to belong: Children in residential care and their experiences of peer relationships at school and in the children’s home. *Child and Family Social Work*, 19(2), 194–202. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2206.2012.00893.x>
- Emond, R., McIntosh, I., & Punch, S. (2014). Food and feelings in residential childcare. *British Journal of Social Work*, 44(7), 1840–1856. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bct009>
- Equipo de Psicología y Educación Grupo de Trabajo “Niñez” Grupo de Trabajo Niñez Equipo de Psicología y Educación U. de Chile. (2006). Conceptualizaciones de la

- niñez desde la lectura de las políticas públicas en infancia. *Revista de Psicología*, XV(2), 49–56.  
[http://www.programaepc.cl/publicaciones/conceptualizaciones\\_de\\_la\\_ninez\\_desde\\_la.pdf](http://www.programaepc.cl/publicaciones/conceptualizaciones_de_la_ninez_desde_la.pdf)
- Farmer, E. M. Z., & Lippold, M. A. (2016). The need to do it all: Exploring the ways in which treatment foster parents enact their complex role. *Children and Youth Services Review*, 64, 91–99. <https://doi.org/10.1016/j.childyouth.2016.03.005>
- Finn, J. L. (2013). Judging childhood. *Children and Youth Services Review*, 35(8), 1166–1173. <https://doi.org/10.1016/j.childyouth.2013.04.003>
- Fonagy, P., Gergely, G., Jurist, E., & Target, M. (2004). *Affect Regulation, Mentalization, and the Development of the Self*. Other Press.
- Foucault, M. (1995). *Discipline and Punish*. Vintage Books.
- Foucault, M. (2008a). *El orden del discurso* (4th ed.). Tusquets.
- Foucault, M. (2008b). *El poder psiquiátrico* (1st ed.). Fondo de Cultura Económica.
- Foucault, M. (2014a). *Historia de la locura en la época clásica I*. Fondo de Cultura Económica.
- Foucault, M. (2014b). *Historia de la locura en la época clásica II*. Fondo de Cultura Económica.
- Foucault, M. (2014c). *Obrar mal, decir la verdad*. Siglo Veintiuno.
- Foucault, M. (2018). *¿Qué es la crítica?* (1st ed.). Siglo XXI.
- Freud, S. (2012). El creador literario y el fantaseo. In *Sigmund Freud Obras Completas. El delirio y los sueños en la “Gradiva” de W. Jensen y otras obras. (1906-1908). Tomo IX* (2nd ed., pp. 123–136). Amorrortu.
- Gallegos Fuentes, M., Jarpa Arriagada, C. G., & Opazo Vega, D. (2018). Derechos del niño y sistemas residenciales en Chile: Representaciones sociales de adultos cuidadores. *Psicoperspectivas. Individuo y Sociedad*, 17(2). <https://doi.org/10.5027/psicoperspectivas-vol17-issue2-fulltext-1184>
- García Quiroga, M., & Hamilton-Giachritsis, C. (2014). “In the name of the children”: Public policies for children in out-of-home care in Chile. Historical review, present situation and future challenges. *Children and Youth Services Review*, 44, 422–430.

- <https://doi.org/10.1016/j.childyouth.2014.07.009>
- Garcia Quiroga, M., & Hamilton-Giachritsis, C. (2016). Attachment Styles in Children Living in Alternative Care: A Systematic Review of the Literature. *Child and Youth Care Forum*, 45(4), 625–653. <https://doi.org/10.1007/s10566-015-9342-x>
- Garcia Quiroga, M., & Hamilton-Giachritsis, C. (2017a). “Getting involved”: A thematic analysis of caregivers’ perspectives in Chilean residential children’s homes. *Journal of Social and Personal Relationships*, 34(3), 356–375. <https://doi.org/10.1177/0265407516637838>
- Garcia Quiroga, M., & Hamilton-Giachritsis, C. (2017b). The crucial role of the micro caregiving environment: Factors associated with attachment styles in alternative care in Chile. *Child Abuse and Neglect*, 70(May), 169–179. <https://doi.org/10.1016/j.chiabu.2017.05.019>
- Garcia Quiroga, M., Hamilton-Giachritsis, C., & Ibañez Fanés, M. (2017). Attachment representations and socio-emotional difficulties in alternative care: A comparison between residential, foster and family based children in Chile. *Child Abuse and Neglect*, 70(March), 180–189. <https://doi.org/10.1016/j.chiabu.2017.05.021>
- Goelman, H., & Guo, H. (1998). What we know and what we don’t know about burnout among early childhood care providers. *Child and Youth Care Forum*, 27(3), 175–199. <https://doi.org/10.1007/BF02589564>
- Goffman, E. (1994). *Internados. Ensayos sobre la situación social de los enfermos mentales*. Amorrortu.
- González-Domínguez, C., & Martell-Gámez, L. (2013). El análisis del discurso desde la perspectiva foucauldiana: Método y generación del conocimiento. *Ra Ximhai*, 9(1), 153–172. <https://doi.org/10.35197/rx.09.01.2013.08.cg>
- Haight, W., Sugrue, E. P., & Calhoun, M. (2017). Moral injury among Child Protection Professionals: Implications for the ethical treatment and retention of workers. *Children and Youth Services Review*, 82(May), 27–41. <https://doi.org/10.1016/j.childyouth.2017.08.030>
- Herrera, C., & Aravena, A. (2015). Collective social concepts of childhood in Chilean social policy (2001 - 2012). *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y*

- Juventud*, 13(1), 72–84. <https://doi.org/10.11600/1692715x.1312280813>
- Hogar de Cristo. (2017). *Del dicho al derecho* (1st ed.). Dirección Social Nacional.
- Hook, D. (2001). Discourse, Knowledge, Materiality, History: Foucault and Discourse Analysis. In *Theory & Psychology* (Vol. 11, Issue 4). <https://doi.org/10.1177/0959354301114006>
- Hook, D. (2007). *Foucault, Psychology and the Analytics of Power* (1st ed.). Palgrave Macmillan. [https://doi.org/10.1111/j.1468-4446.2008.00198\\_2.x](https://doi.org/10.1111/j.1468-4446.2008.00198_2.x)
- Íñiguez, L. (2003). El análisis del discurso en las ciencias sociales: variedades, tradiciones y prácticas. In L. Íñiguez (Ed.), *Análisis del discurso. Manual para las ciencias sociales* (2nd ed., pp. 83–124). Editorial UOC.
- Junta de Gobierno de la República de Chile. (1979, 16 de enero). Decreto Ley 2465. *Crea el Servicio Nacional de Menores y fija el texto de su ley orgánica*. Diario oficial 30.263. <http://bcn.cl/2ac0h>
- Kendrick, A. (2013). Relations, relationships and relatedness: Residential child care and the family metaphor. *Child and Family Social Work*, 18(1), 77–86. <https://doi.org/10.1111/cfs.12040>
- Klein, M. (2016). *Amor, culpa y reparación y otros trabajos (1921-1945)*. Paidós.
- LeBel, J., Huckshorn, K. A., & Caldwell, B. (2010). Restraint use in residential programs: Why are best practices ignored? *Child Welfare*, 89(2), 169–187.
- Leloux-Opmeer, H., Kuiper, C. H. Z., Swaab, H. T., & Scholte, E. M. (2017). Children referred to foster care, family-style group care, and residential care: (How) do they differ? *Children and Youth Services Review*, 77(April), 1–9. <https://doi.org/10.1016/j.chilyouth.2017.03.018>
- Lizano, E. L., & Mor Barak, M. (2015). Job burnout and affective wellbeing: A longitudinal study of burnout and job satisfaction among public child welfare workers. *Children and Youth Services Review*, 55, 18–28. <https://doi.org/10.1016/j.chilyouth.2015.05.005>
- Llanos, M. ., & Sinclair, C. (2001). Terapia de Reparación en Víctimas de Abuso Sexual Aspectos Fundamentales. *Revista Psykhé*, 10, 1–22.
- Malacrea, M. (2000). *Trauma y reparación. El tratamiento del abuso sexual en la infancia*

- (1st ed.). Paidós.
- Mannoni, M. (1994). *Amor, odio y separación. Reencontrarse con la lengua perdida de la infancia*. Nueva Visión.
- Marchant, J. ., & Soto, E. (2009). Agresión sexual y reparación: la importancia del vínculo en la terapia. *Revista Castalia*, 15, 55–70. [https://www.researchgate.net/publication/317814337\\_Agresion\\_sexual\\_y\\_reparacion\\_la\\_importancia\\_del\\_vinculo\\_en\\_la\\_terapia](https://www.researchgate.net/publication/317814337_Agresion_sexual_y_reparacion_la_importancia_del_vinculo_en_la_terapia)
- Marrone, M. (2001). *La teoría del apego*. Psimática.
- Massin, V. (2011). Violence et anormalité. In A. François, V. Massin, & D. Niget (Eds.), *Violences juvéniles sous expertise(s), XIXe-XXIe siècles*. (1st ed., pp. 81–106). Presses universitaires de Louvain.
- McInosh, I., Dorrer, N., Punch, S., & Emond, R. (2011). I Know we Can't be a Family, but as Close as You Can Get: Displaying Families within an Institutional Context. In E. Dermott & J. Seymour (Eds.), *Displaying Families* (1st ed., pp. 175–194). Palgrave Macmillan. <https://doi.org/10.5040/9781788318952.ch-001>
- McIntosh, I., Dorrer, N., Punch, S., & Emond, R. (2011). I Know we Can't be a Family, but as Close as You Can Get: Displaying Families within an Institutional Context. In E. Dermott & J. Seymour (Eds.), *Displaying Families* (1st ed., pp. 175–194). Palgrave Macmillan. <https://doi.org/10.5040/9781788318952.ch-001>
- McIntosh, I., Punch, S., Dorrer, N., & Emond, R. (2010). 'You don't have to be watched to make your toast': Surveillance and food practices within residential care for young people. *Surveillance and Society*, 7(3–4), 290–303. <https://doi.org/10.24908/ss.v7i3/4.4157>
- Milanich, N. (2004). The Casa de Huerfanos and Child Circulation in Late-Nineteenth-Century Chile. *Journal of Social History*, 38(2), 311–341. <https://doi.org/10.1353/jsh.2004.0130>
- Moore, T., McArthur, M., Death, J., Tilbury, C., & Roche, S. (2018). Sticking with us through it all: The importance of trustworthy relationships for children and young people in residential care. *Children and Youth Services Review*, 84(October 2017), 68–75. <https://doi.org/10.1016/j.childyouth.2017.10.043>

- Mota, C. P., & Matos, P. M. (2015). Adolescents in Institutional Care: Significant Adults, Resilience and Well-Being. *Child and Youth Care Forum*, 44(2), 209–224. <https://doi.org/10.1007/s10566-014-9278-6>
- Nash, C. (2005). El sistema interamericano de derechos humanos y el desafío de reparar las violaciones de estos derechos. *Revista Do Instituto Brasileiro de Direitos Humanos*, 6(6), 81–101.
- Nelson, C., Fox, N., & Zeanah, C. (2014). *Romania's Abandoned Children. Deprivation, Brain Development, and the Struggle for Recovery*. Harvard University Press.
- Nelson, C., Zeanah, C. H., Fox, N. a, Marshall, P. J., Smyke, A. T., & Guthrie, D. (2007). Cognitive Recovery in Socially Deprived Young Children: The Bucharest Early Intervention Project. *Science*, 318(December), 1937–1940. <https://doi.org/10.1080/13032917.2002.9687012>
- Novoa, P., Benguría, A., & Guerra, C. (2010). Relación entre las expectativas terapéuticas y el logro terapéutico: un estudio en jóvenes víctimas de abuso sexual. In V. Arredondo & E. Toro (Eds.), *Especios de Infancia: Análisis e Intervenciones en Violencia Infantil2* (1st ed., pp. 159–179). Fundación Paicabí.
- Organización de las Naciones Unidas. (1989). *Convención sobre los derechos del niño*. Ginebra. <https://www.un.org/es/events/childrenday/pdf/derechos.pdf>
- Orúzar, H., Miranda, R., Oriol, X., & Montserrat, C. (2019). Self-control and subjective-wellbeing of adolescents in residential care: The moderator role of experienced happiness and daily-life activities with caregivers. *Children and Youth Services Review*, 98(January), 125–131. <https://doi.org/10.1016/j.childyouth.2018.12.021>
- Oyarzún, A., Dávila, O., Ghiardo, F., & Hatibovic, F. (2008). *¿Enfoque de derechos o enfoque de necesidades?* (1st ed.). Servicio Nacional de Menores.
- Policía de Investigaciones de Chile, (2018). *Informe. Análisis del funcionamiento residencial en centros dependientes del Servicio Nacional de Menores*. <https://ciperchile.cl/wp-content/uploads/informe-emilfork4.pdf>
- Quintana, C. G. (2005). El Síndrome de Burnout en Operadores y Equipos de Trabajo en Maltrato Infantil Grave. *Psykhe: Revista de La Escuela de Psicología*, 14(1), 55–68. <https://doi.org/10.4067/S0718-22282005000100005>

- Rampin, R.; Rampin, V. & DeMott, S. (2021, February 22). Taguette (Version 0.10.1). Zenodo. <https://doi.org/10.5281/zenodo.4560784>
- Robles, B. (2011). La entrevista en profundidad: una técnica útil dentro del campo antropofísico. *Cuicuilco*, 52, 39–49. <https://doi.org/10.1093/gao/9781884446054.article.t020587>
- Rygaard, N. (2008). *El niño abandonado* (1st ed.). Gedisa.
- Santens, T., Claes, L., Diamond, G. S., & Bosmans, G. (2018). Depressive symptoms and self-harm among youngsters referred to child welfare: The role of trust in caregiver support and communication. *Child Abuse and Neglect*, 77(January), 155–167. <https://doi.org/10.1016/j.chiabu.2018.01.001>
- Schelbe, L., Radey, M., & Panisch, L. S. (2017). Satisfactions and stressors experienced by recently-hired frontline child welfare workers. *Children and Youth Services Review*, 78(May), 56–63. <https://doi.org/10.1016/j.childyouth.2017.05.007>
- Schonhaut, L. (2010). “Profilaxia del abandono”: Cien años de protección de la infancia en Chile. *Revista Chilena de Pediatría*, 81(4), 304–312. <https://doi.org/10.4067/S0370-41062010000400003>
- Schwartz, A. (2011). Foster care workers’ emotional responses to their work. *Journal of Sociology and Social Welfare*, 38(3), 31–51.
- Servicio Nacional de Menores. (2011a). *Bases técnicas. Línea de acción centros residenciales. Modalidad: Residencias Especializadas (sin programa adosado) REN*. Ministerio de Justicia, Departamento de Protección de Derechos. <https://bit.ly/3onLotp>
- Servicio Nacional de Menores. (2011b). *Bases técnicas: Línea de acción centros residenciales. Modalidad: Residencias de Protección para Lactantes y Pre-Escolares RPP*. Ministerio de Justicia, Departamento de Protección de Derechos. <https://bit.ly/2KWLv8a>
- Servicio Nacional de Menores. (2013). *Orientaciones técnicas generales. Centros de Administración Directa Área de Protección de Derechos CREAD*. Ministerio de Justicia, Departamento de Protección de Derechos, Unidad de Administración Directa. <https://bit.ly/3ansoqf>



- Servicio Nacional de Menores. (2016). *Orientaciones técnicas. Residencias de protección para niños, niñas y adolescentes gravemente vulnerados en sus derechos con discapacidades severas o profundas en situación de alta dependencia RNG*. Ministerio de Justicia. Departamento de protección y restitución de derechos. <https://bit.ly/3zp1HNs>
- Servicio Nacional de Menores. (2019a). *Orientaciones Técnicas. Línea de acción centros residenciales modalidad Residencia de Protección para Primera Infancia (Lactantes y Pre-Escolares) con programa de protección especializado adosado (RLP PER)*. Ministerio de Justicia, Departamento de Protección y Restitución de Derechos. <https://bit.ly/39p9rnL>
- Servicio Nacional de Menores. (2019b). *Orientaciones Técnicas. Residencia de protección para niños, niñas y adolescentes gravemente vulnerados en sus derechos con discapacidades severas o profundas en situación de alta dependencia con programa adosado para la intervención residencial RAD/PER*. Ministerio de Justicia, Departamento de Protección y Restitución de Derechos. <https://bit.ly/3iNOENG>
- Servicio Nacional de Menores. (2019c). *Orientaciones técnicas. Residencia Familiar para Adolescentes con dos programas adosados*. Ministerio de Justicia, Departamento de Protección de Derechos, Área de Diseño y Evaluación. <https://bit.ly/3prWIGc>
- Servicio Nacional de Menores. (2019d). *Orientaciones Técnicas. Línea de acción centros residenciales. Modalidad Residencias de Protección para Mayores RPM*. Ministerio de Justicia, Departamento de Protección y Restitución de Derechos. <https://bit.ly/2KVBQIA>
- Servicio Nacional de Menores. (2019e). *Orientaciones Técnicas. Línea de acción centros residenciales. Modalidad Residencia de Protección para Mayores con programa de protección especializado de intervención residencial (REM/PER)*. Ministerio de Justicia, Departamento de Protección y Restitución de Derechos. <https://bit.ly/3t0nNme>
- Servicio Nacional de Menores. (2019f). *Orientaciones Técnicas. Línea de acción centros residenciales. Residencia especializada con programa de protección especializada*

- adosado (RSP/PER)*. Ministerio de Justicia, Departamento de Protección y Restitución de Derechos. <https://bit.ly/3pAZtW5>
- Servicio Nacional de Menores. (s/f). *Documentación y orientaciones técnicas*. <https://www.sename.cl/web/index.php/documentos-y-orientaciones-tecnicas/3>
- Siavil, C., Carmona, V., & Ribot De Flores, S. (2007). Implicaciones conceptuales y metodológicas en la aplicación de la entrevista en profundidad. *Año*, 13(23), 249–262. <https://www.redalyc.org/pdf/761/76102313.pdf>
- Skott-Myhre, H. (2012). The Question of Doors. *International Journal of Child, Youth and Family Studies*, 2, 316–330.
- Smith, Y. (2020). Can Children Be Safe if Their Caregivers are Not?: Reflections on the “Promise” Study of Workforce Issues in a Residential Treatment Center for Children. *Residential Treatment for Children and Youth*, 37(2), 156–173. <https://doi.org/10.1080/0886571X.2019.1704672>
- Smith, Y., Colletta, L., & Bender, A. E. (2019). Moral People or Moral Projects? Worker Altruism in Youth Residential Treatment. *Culture, Medicine and Psychiatry*, 43(1), 25–55. <https://doi.org/10.1007/s11013-018-9594-7>
- Sodré, I. (2019). Through the looking glass: On trauma and unreality. *International Journal of Psychoanalysis*, 100(6), 1171–1183. <https://doi.org/10.1080/00207578.2019.1689792>
- Spitz, R. (1945). Hospitalism; an inquiry into the genesis of psychiatric conditions in early childhood. *The Psychoanalytic Study of the Child*, 1(January), 53–74. <https://doi.org/10.1080/00797308.1945.11823126>
- Spitz, R. (1946). Hospitalism; a follow-up report. *The Psychoanalytic Study of the Child*, 2(1946), 113–117. <https://doi.org/10.1080/00797308.1946.11823540>
- Taylor, S., & Bogdan, R. (1987). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación* (1st ed.). Paidós.
- Yang, J. L., & Ortega, D. (2016). Bureaucratic Neglect and Oppression in Child Welfare: Historical Precedent and Implications for Current Practice. *Child and Adolescent Social Work Journal*, 33(6), 513–521. <https://doi.org/10.1007/s10560-016-0446-4>
- Weiss, H. (2017). Unconscious phantasy as a structural principle and organizer of mental

- life: The evolution of a concept from Freud to Klein and some of her successors. *International Journal of Psychoanalysis*, 98(3), 799–819.  
<https://doi.org/10.1111/1745-8315.12587>
- Whittaker, J. K. (2000). Reinventing residential childcare: An agenda for research and practice. *Residential Treatment for Children and Youth*, 17(3), 13–30.  
[https://doi.org/10.1300/J007v17n03\\_04](https://doi.org/10.1300/J007v17n03_04)
- Winnicott, D. W. (1945). *El regreso al hogar*.  
<https://www.psicocanalisis.org/winnicott/elregres.htm>

## Anexos

### Anexo 1: Pauta Entrevista 1

#### Objetivo general

**Sistematizar los discursos de educadores de trato directo acerca de prácticas de cuidado y prácticas de reparación con niños, niñas y adolescentes que se encuentren en un centro residencial como medida proteccional determinada por un tribunal de familia.**

#### Preguntas de investigación

**¿Cuáles son los discursos de los/as educadores/as de trato directo respecto de las prácticas de cuidados y reparación con niños, niñas y adolescentes que se encuentran al interior de un centro residencial debido a una medida proteccional?**

#### Pauta de Entrevista

Primero que nada, muchas gracias por su disposición a participar de esta instancia. La idea de esta entrevista es poder conocer cómo usted, en tanto ETD, lleva a cabo su labor de cuidado y reparación con los NNA de la residencia. Para esto, le haré una serie de preguntas acerca de sus actividades, de su relación con los NNA y acerca de cómo ve usted su trabajo de manera general. Se estima que esta entrevista dure entre 45 a 60 minutos. Esta entrevista es de carácter anónimo y confidencial, su nombre así como cualquier dato que pudiera identificarlo/a será modificado con tal de garantizar este anonimato. A su vez, con tal de garantizar el anonimato de los NNA, le solicito que por favor evite dar información que pueda servir para reconocer a uno de los NNA que se encuentran o encontraron en la residencia; cuando se le pregunte por ejemplos, puede simplemente mencionar “un NNA alguna vez dijo, hizo, etc.”. Finalmente, esta entrevista es de carácter voluntario. Agradeciendo mucho su voluntad de participar, le recuerdo que si en algún momento usted quisiera interrumpir la entrevista o cancelarla, puede hacerlo. En caso de cancelar la entrevista, el audio será eliminado y no se considerará a la hora de entregar los resultados.

Dimensiones	Preguntas
<b>Funciones del educador/a</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Para comenzar, ¿podría contarme cómo es su día laboral habitualmente? ¿Cuáles son las distintas tareas que lo componen?</li> <li>2. Desde su perspectiva ¿Qué diferencia el trabajo de las ETD de los otros trabajadores de la residencia, como por ejemplo, la dupla psicosocial, encargado de vida cotidiana, etc.?</li> <li>3. Para usted, ¿qué distingue a un buen ETD? ¿En qué se fijaría para aquello?</li> <li>4. ¿Por qué cree que estos elementos son relevantes?</li> <li>5. ¿Qué aspectos de su formación le son útiles para hacer el trabajo de ETD? ¿De qué manera los ha utilizado anteriormente?</li> <li>6. ¿Cuáles cree usted que son los principales aportes de un/a ETD al trabajo que se realiza con los NNA en las residencias?</li> </ol>
<b>Cuidados y vínculos con NNA</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿Cómo caracterizaría la relación que tiene con los NNA de la residencia?</li> <li>2. ¿De qué manera ha generado usted su relación con los NNA de la residencia?</li> <li>3. Pensando en el trabajo de un/a ETD: ¿cuáles cree usted que son los cuidados esenciales a su labor con los NNA de la residencia? ¿De qué manera fue usted aprendiendo que esos eran los cuidados importantes para los NNA?</li> <li>4. ¿Cuál cree usted que es la importancia de la relación entre usted y el/la NNA para cuidar de ellos/ellas? ¿Lo podría ejemplificar?</li> <li>5. ¿Con qué actividad o tarea compararía el trabajo y los cuidados que realiza con los NNA? ¿A qué otra relación se parece y a cuáles no?</li> <li>6. De los cuidados que usted ha mencionado, ¿cuál cree usted que es la relevancia de dichos cuidados en el contexto donde trabaja?</li> <li>7. Entre sus compañeros y compañeras, ¿están de acuerdo que esa es la relevancia o hay quienes piensan distinto y favorecen otros elementos?</li> </ol>
<b>Ingreso y egreso de NNA.</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿Qué situaciones llevan a que los NNA ingresen a las residencias?</li> <li>2. ¿Qué consecuencias tienen para los NNA estas situaciones?</li> <li>3. ¿Cuál es su trabajo con NNA en relación a esas consecuencias?</li> <li>4. ¿Cuándo diría usted que un NNA que está en la residencia se encuentra en condición de egresar? ¿Qué proceso es necesario para ese egreso?</li> </ol>

	<p>5. Continuando con la temática del egreso, ¿cómo evalúa usted si se ha realizado un buen egreso o si este no ha sido ideal? ¿En qué aspectos se fija? ¿Qué le parece relevante de esos elementos?</p> <p>6. ¿Cree que hay otras maneras de evaluar los egresos?</p>
--	--

## Anexo 2: Pauta de entrevista 2

### Objetivo general

**Sistematizar los discursos de educadores de trato directo acerca de prácticas de cuidado y prácticas de reparación con niños, niñas y adolescentes que se encuentren en un centro residencial como medida proteccional determinada por un tribunal de familia.**

### Preguntas de investigación

**¿Cuáles son los discursos de los/as educadores/as de trato directo respecto de las prácticas de cuidados y reparación con niños, niñas y adolescentes que se encuentran al interior de un centro residencial debido a una medida proteccional?**

### Pauta segunda entrevista

Muchas gracias por aceptar esta segunda instancia. En esta ocasión me gustaría poder indagar en mayor profundidad algunos aspectos que mencionaste durante la primera entrevista y para eso puedes entregarme la cantidad de detalles que estimes conveniente.

<b>Dimensiones</b>	<b>Preguntas</b>
7. Discursos acerca de los niños, el daño y sus familias de origen.	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Para comenzar esta segunda entrevista, entonces, quisiera preguntarte en primer lugar si me puedes hablar más de cómo son los niños/niñas/adolescentes de la residencia, ¿cómo los podrías describir?</li><li>2. ¿Cómo dirías que son los niños al momento de ingreso a la residencia y luego cómo van cambiando hasta llegar al egreso?</li><li>3. ¿Podrías aclararme un poco sobre el tema del daño que reciben los niños?</li><li>4. Me quedaron unas dudas acerca de qué son los desajustes/crisis, ¿podrías profundizar un poco más en eso?</li><li>5. ¿Qué crees que genera esos desajustes o crisis de los NNA?</li></ol>

	<p>6. ¿Podrías describirme ahora a las familias de los niños? ¿Cómo podrías describirlas o con qué tipos de familia te ha tocado trabajar?</p> <p>7. ¿Qué dificultades surgen entre los niños, las familias y la residencia?</p>
<p>2. Reparación desde la residencia y desde la función de educadora.</p>	<p>8. Mencionaste en algún punto las consecuencias de ser un niño institucionalizado, ¿cómo es un niño institucionalizado? ¿Eso se genera en cualquier tipo de residencia? ¿Cuándo un niño pasa a ser un niño “institucionalizado”?</p> <p>9. ¿Cómo dirías que la residencia repara alguno de los daños de la familia? ¿Qué tipo de cuidados o acciones promueve?</p> <p>10. ¿Dirías que tu estilo de cuidar es similar o difiere en algunos puntos con el de la residencia? ¿Cuáles serían?</p>
<p>3. Cuidados de otras educadoras y de las residencias</p>	<p>7. Me mencionabas que cada educadora tenía su forma de cuidar, ¿qué crees que hace que sean formas tan variadas?</p> <p>8. ¿Cuáles otras formas podrías decir que existen? ¿En qué se diferencian?</p> <p>9. ¿Dirías que alguna de esa es más cercana a la forma que la residencia tiene de cuidar? O ¿cómo verías esas distintas formas en relación con la visión de la residencia?</p>



### Anexo 3: Francisca primera entrevista

1. Entrevistador: (Explica el consentimiento informado, la confidencialidad, anonimato y voluntariedad de la información). Bueno, ¿no sé si tienes alguna pregunta o consulta antes de empezar?
2. Francisca: No, la verdad es que no.
3. E: Bueno, primero que nada quisiera saber un poco un par de datos de ti, primero, trabajas como educadora de trato directo... ¿qué edad, con niños de qué edad trabajan en la residencia donde estás tú?
4. Francisca: Hasta el momento tenemos hasta niños de 10 años. De dos a diez años... hasta el momento. No sé si llegarán niños más grandes, pero ese es el rango.
5. E: ¿Perfecto, y tú trabajas hace cuánto tiempo cómo educadora?
6. Francisca: Mira yo trabajé en otro hogar 5 años y en este llevo un año.
7. E: ¿Tienes estudios superiores asociados al tema?
8. Francisca: Sí, técnico en párvulo.
9. E: Ok, emmm.. perdón un último dato, ¿cuántos años tienes?
10. Francisca: Treinta y dos.
11. E: Emm... Para comenzar quisiera que me pudieras contar un poco cómo es un día promedio en la residencia, cuáles son las tareas que tienes que hacer un poco cuál es la rutina.
12. Francisca: Emm.. bueno en la mañana parte recibiendo a la totalidad de los niños, desayunados, con los dientes lavados, emm... eso lo hace el turno anterior. Emm, nosotros ingresamos y.. ya los niños comienzan sus actividades que de las nueve hasta las 11 o 12 tienen sus actividades educativas, que eso lo planifica la educadora y nosotros la llevamos a cabo, para diferentes edades po. Ahí se dividen los grupos, medio mayor y medio menor, en sus respectivas salas y entran las educadoras a cargo a ej... a hacer sus distintas tareas po. Ya sea de matemáticas, de lenguaje... y... y las didácticas para los más pequeñitos. Luego de eso, se preparan para... bueno igual dentro de esos horarios hay unos pequeños recreos, porque tu sabes que los niños no pueden estar tanto ratos sentados (ríe) haciendo tareas po. Entonces emm.. entremedio de eso están sus recreos y a las doce del día se les prepara ya para que ellos vayan a almorzar. Luego del almuerzo emm.. tu vas le lavas los dientes, tienen ya su hábito... ya es un hábito para ellos en su higiene y todos se van a lavar los dientes con sus respectivas educadoras, claro... estamos designadas. Cada educadora tiene 5 niños que es lo máximo que puede tener una educadora. Dentro del grupo siempre trabajamos dos, así que generalmente tenemos como 10 a cargo y el otro nivel es de 10 igual. Esta residencia actualmente tiene cupo hasta de veinte niños entonces es por eso que se dividen así. Emmm.. bueno pues después viene el almuerzo, se lavan los dientes, luego tienen como un pequeño break en donde ellos ven sus (Cambio de tono de voz) películas, los niños juegan. (Pequeña pausa) Emm.. también se lleva a cabo el almuerzo de la educadora, salen de colación, esto termina como

a las 2-3 y ya los niños se integran a sus actividades que sería, depende, depende del día o sea de la planificación que tengamos, a las 3 y media 4 viene su colación. Ellos tienen una pequeña colación, ya sea fruta cereales, algo así... generalmente salimos al parque, tenemos actividades como ir al teatro o... ir a distintos lugares que se haya planificado (ríe) nuevamente, eso lo organiza la educadora y nosotros los llevamos a cabo. Ahora... con respecto a la pandemia, los niños están más con las actividades medias reducidas, esto bien, bien cauteloso si tenemos que salir. Es muy engorroso eso ahora, pero así ha sido siempre. Emm... se llevan a cabo las actividades dentro de ese horario, luego, a las 6 los niños cenan, ellos tienen una cena a las 6 de la tarde, bueno ahí llega, los preparas para lavarse las manitas, se cambian de ropa, emm yo trabajo con el nivel de los más grandes y los más pequeños a la hora de después de almuerzo, ellos duermen una siesta. Eso se me olvidaba porque como yo no suelo hacer eso yo, me lo salté. Ya pero los niños más pequeños sí duermen siesta dentro del día. Bueno, después de la cena emm bueno igual ahí los niños hay diferentes actividades, puede ser zumba o los mismos niños hacen sus juegos por grupo... juegan con animalitos o juegan a la pinta los más grandes, no sé.. ahí ya hay un juego libre que es de ellos. En ese momento las educadoras comienzan a bañar, después de cenar, los niños se bañan y se preparan para el turno que viene de la tarde, po.. de la tarde noche en verdad. Ves que cenan a las 6, mientras ellos están jugando 6, 7, 8 se termina de bañar a la totalidad de los niños, que en este caso son 20 y... emmm... luego se entrega el turno al turno de la noche y ahí termina la jornada. Actualmente tenemos un horario... nosotros trabajamos día por medio, tres días a la semana, y... por eso nuestro horario es de 9 a 9. Entramos a las 9 de la mañana y salimos a las 9 de la noche. A las 8 es el cambio de turno. Nos juntamos dos educadoras de día con dos educadoras de noche para entregar.. emm.. personalmente a cada niño, cómo estuvo su día, cómo se alimentó, si tiene medicamentos, si necesita algo, si está bañado, si comió mal. Eso se entrega más personalizado a veces eso. Por eso tenemos una hora ahí para, para poner al tanto a nuestros compañeros cómo funcionó el día y así le damos continuidad también a su trabajo y a cómo están los niños en la noche. Y lo mismo pasa al otro día (hablando más rápido), llega el otro turno, se entrega el turno, en la mañana se entra a la actividad educativa y así... ese es nuestro diario vivir. Siempre varían las actividades claro. Y.. en los fines de semana es mucho más libre. Los fines de semana siempre tenemos salidas más como más divertidas, ir al parque, ir a un cerro o un día de piscina y así es de lunes a viernes más estructurado y sábado y domingo ya más libre. Y eso.

13. E: Mencionabas como este cambio de turno... emmm ahí cómo se transfieren la información, de qué cosas hablan...
14. Francisca: Ah, mira, en el cambio de turno cómo te había dicho, entran dos educadoras que estuvieron en el turno de día, las otras dos quedan con dos de la noche que entran, en total somos 4 educadoras siempre, 4 de día, 4 de noche, entonces se reparten dos de día

y dos de la noche. Ellas entran a la oficina con el encargado de turno, que en este caso sería, el jefe de turno, y vamos entregando por nivel. Entonces, por ejemplo yo trabajo con los grandes y comienzo a entregar niño por niño, no sé po... Juanita se levantó muy decaída, mira dentro del día comió bastante poco, durmió una siesta o.. no sé po... se ve un poco... triste, extraña a su familia, le duele la patita o le duele la guatita. Y todo eso, bien detallado y específicamente de cada niño, se menciona todo. Se entrega bañado, cenó, y... ya así la información es más completa también po. Y la educadora lo va anotando en su librito de turno y cualquier cosa, cualquier cosa tenemos whatsapp de cada turno entonces si falta alguna información o algo pasa, podemos tener comunicación entre todas, pero... emm se entrega así porque igual es más completo, a la compañera que entra le permite llevar a cabo un trabajo más, más personalizado, no sé si la niña en la noche se despierta y no pudo dormir bien ya sabe que dentro del día no durmió siesta o que tal vez no comió bien entonces puede tener hambrecita. Y eso.

15. E: Mjm.. Eso mismo te iba a preguntar porque haces énfasis en esta transmisión de información que es bien completa, que es bien detallada además, ¿emm qué funciones tiene para ti y qué funciones tiene para el equipo esa instancia de transmitir información?
16. Francisca: No esto ha sido super.. bueno yo primera vez que lo veo (haciendo énfasis) tan tan exhaustivo en este hogar. Emm me parece una super buena práctica porque nos permite, una... tener una buena comunicación entre nosotras, las trabajadoras. Emm como te contaba somos de diferentes turnos, las jornadas son bastante largas, entonces siempre a uno se le va algo... entonces tenemos el respaldo del cuaderno, del.. el acompañamiento también del jefe de turno... y no, yo lo encuentro super bien porque nos permite, nos permite darle un buen día al niño. Conocer cada uno de sus sentimientos, de sus inquietudes, de sus necesidades. Porque yo voy a llegar un día y si no sé cómo estuvo el día anterior o la noche anterior si durmió bien, me lo pueden entregar y en la noche descansó pésimo yo lo levanto.. y lo llevo a hacer tareas y el niño está mañoso y yo no entiendo por qué, entonces eso nos permite en verdad darle un buen trato a los niños también po... un mejor día. ¿Cachay? Porque nosotros nos vamos a nuestras casas emm nos perdemos un poco de esto de qué pasó el niño ayer, tal vez fue su papá en la noche, en la tarde, recibió una visita, quedó mal... Entonces todo eso nos permite a nosotras antepoernos a cada situación y estar ahí para él.
17. E: Perfecto.. emmm. Mencionabas también que existe la figura como de un encargado de turno... ¿eso es una educadora.. es otra figura?
18. Francisca: No... es un jefe de turno. Actualmente el que está a cargo del turno es un trabajador social. Emm.. ellos nos apoyan y nos sostienen en cada una de las cosas que tenemos que ver en el día, si el niño tiene una crisis.. él está ahí apoyándonos, también están los psicólogos. Entonces ellos están presentes para cualquier inquietud del otro turno y del nuestro po. Entonces nos acompañan toodo el día, todo el día están detrás de nosotros así (Hace sonido de alguien siguiendo en cuclillas).

19. E: Emm también mencionaste un poco el cuaderno que también estaba presente en esta reunión. ¿En qué consiste ese cuaderno?
20. Francisca: Sí. Cada turno tiene un cuaderno, aparte del libro que nosotros llenamos con, como una bitácora algo así.. no sé cómo llamarla, pero es parecido. Cada turno tiene su libro donde llena emm detalladamente lo que sucedió en su día y así se respalda también si en algún momento el otro turno necesita saber algo, toma el libro del turno anterior, lo comienza a leer y está todo ahí po. Tienes que escribir cuántas exposiciones tuvo el niño, si le dolió la guatita, todos esos detalles que de repente a nosotros se nos olvidan po... Así que eso.
21. E: Me hablaste de varias tareas que hacen junto a los niños, de varios tipos de actividades distintas... primero como un poco más educativas en la mañana, luego un poco más recreativas en la tarde (Francisca asiente). ¿En estas actividades cómo interactúan ustedes con los niños?
22. Francisca: Mira... yo personalmente creo que... a mí no me gusta interrumpir el juego de los niños. Porque creo que cuando un adulto llega... emm al juego de un grupo de niños, ya los niños no juegan bien po. Porque están pendientes de que estás ahí... me gusta más el juego libre. Emm los veo de lejos, estoy ahí presente, si necesitan algo los acompaño, pero siento que solitos ellos crean sus propias fantasías, sus propios juegos y lo pasan chanco. Entonces yo personalmente no me gusta interrumpir los juegos de los niños, entonces es más juego libre. (Tono más alegre) Pero sí, hay juegos en donde nosotros nos metemos, entonces pinta con alto y nos toca correr y somos una más. Pero en estos juegos libres donde ellos, ellos son unos personajes y ellos te invitan a esto “tío quiere jugar”, si ellos te invitan está bien, y tú participas, pero siempre dándole su espacio. Porque como te dije yo trabajo personalmente con los más grandes, entonces ellos de repente hablan sus cositas y tu le dices: “a ver...”, no sé po “cuéntame”, “Tía no que es secreto de nosotros”. Yo personalmente le doy su espacio, ya son más grandes, 10, 9 años.
23. E: ¿Y eso es algo más personal tuyo o es algo que como equipo realizan?
24. Francisca: No, todas trabajamos diferente. Todas trabajamos diferentes. Igual nosotras hemos hecho hartas capacitaciones. Yo vengo de otro hogar, trabajamos con hartos métodos, entonces, es variable. Es a... a gusto de cada educadora en verdad. Algunas no corren, otras sí, algunas se mojan otras no sé po, se tiran al suelo otras no. Yo personalmente soy de esas que se tiran al suelo. (Ríe). Así que no sé, es de cada una en verdad.
25. E: Y, qué dirías que te hizo a ti, en estos años que llevas como educadora, ser de esas educadoras que se tiran al suelo.
26. Francisca: Emm.. es que personalmente mí, mi historia me lleva a querer estar ahí. Yo vengo de un hogar, entré a los 2 años y salí a los 16. Entonces para mí esto tiene otro sentido, ¿me entiendes? Me... me... me gusta más eso. Tirarse al suelo. A mí me

- contaron un cuento cuando estaba más grande. Entonces, creo que esas cosas marcan la diferencia. Sobre todo para esto niños que son institucionalizados. O sea... yo creo que, es por cada uno, no sé cómo explicártelo.
27. E: Si pudieras profundizar un poco en ese sentido particular que tiene para ti, ¿qué dirías que te diferencia de otras educadoras por ejemplo?
28. Francisca: Es que yo creo.. y creo firmemente en que cada acción que nosotros hacemos ahí, repercute en el niño hasta que es grande, ¿me entiendes? Porque yo tengo cosas que no hicieron o que hicieron conmigo, que hasta el día de hoy me sirven. Entonces por eso es tan importante para mí cada detalle, cada cosa, entregar mucho más allá de lo que significa este trabajo. Yo creo que eso me diferencia de las otras, que creo, creo, creo, que si yo me acuesto con un niño, le leo un cuento antes de dormir, eso va a cambiar de cierta forma la vida del niño. Yo no voy solo a trabajar, a... a ir a sentarme y hacer mi turno, para mí es mucho más importante porque yo vengo de ahí de donde están ellos ahora.
29. E: Entonces dirías que has aprendido harto de tu propia experiencia, ¿no?
30. Francisca: Sí, yo le decía a veces a mis compañeras que es super difícil en verdad ponerse en el lugar de los niños, po. Pero cuando lloran de repente en verdad no es por maña. No es por maña. Tal vez algo más les está sucediendo. Es que, hay que pensar que estos niños vienen, muchos vienen de casa, tonces es difícil para ellos... son tan chiquititos imagínate... tantas cosas que tienen que pasar.
31. E: ¿A veces son interpretadas como mañas los llantos...?
32. Francisca: Es que depende de cada educadora, po... O sea... algunas no ven, no sé po, algunas ven que el niño tiene un desajuste porque en verdad no sé po... yo puedo ver que está teniendo una maña y en verdad el niño está teniendo un desajuste porque extraña a su papá o porque algo le ocurrió, no sé... no sé cómo explicártelo.
33. E: Y cuando sucede algunas de esas situaciones y tú piensas que puede ser alguna de esas razones que mencionas, emm.. ¿qué pasa, cómo reaccionas, qué cosas haces con los niños?
34. Francisca: No te escuché muy bien...
35. E: No hay problema. Emm cuando suceden estas situaciones de que los niños pueden empezar a llorar o ponerse mañosos entre comillas, y tú piensas que puede ser por otras razones, qué haces con los niños, cómo reaccionan como equipo.
36. E: Contenerlos, po. Primero, tratar de entender qué pasa, lograr que el niño te explique bien lo que le sucede. Y eso también en la entrega de turno te permite que tu compañera te anticipe un poco del estado de ánimo del niño, entonces tu ya vas lista, ya sabes algo. Entonces cuando te presentas con el niño y tiene un desajuste y tu compañera ya te explicó el porqué, tú puedes acompañarlo de una mejor manera... contenerlo... hablarle, acercarse. Y el vínculo que tú vas formando también, porque acá se trabaja con la modalidad de cuidadora significativa. Eso significa que yo siempre veo al mismo niño.

En otros hogares es todo más general, es todo más compartido. Entonces yo voy y tengo treinta niños, pero esos treinta niños, no son míos por decirte (cambia de tono), yo sé que no son míos, pero... pero (ríe) para mí son míos. Entonces... eso te permite también el que este hogar trabaje con un trato más personalizado te permite tener un vínculo con el niño y eso es lo que te permite entrar en sus crisis también po.

37. E: ¿De qué manera ese vínculo permitiría ese acceso?
38. Francisca: Porque yo soy quien lo baña, quien le da la comida, quien le hace sus masajes, quien lo contiene cuando tiene pena, quien lo acompaña al médico, tú eres quien la cuida entonces sí o sí con el día a día tú vas creando una conexión con el niño po. Tú eres su tía. Él te reconoce. Tú llegas y el niño ya sabe. Cuando tú no vas, se pregunta por qué no estás tú po, porque ellos ya tienen esa estructura entonces ellos ya saben. Aparte en este hogar hay un panel, con todos los niños y tienen una foto de cada una de sus educadoras por turno, entonces, ellos te identifican como sus tías. O sea si, un niño mío quiere ir al baño no va a ir a buscar a las demás tías. Me va a ir a buscar a mí para avisar que quiere ir al baño, ¿cachay? El vínculo del día a día eso es lo que te permite también, estar adentro de sus crisis, po, los conoces, lo acompañas, entonces el niño ya te tiene confianza. Tienes que pensar también que los niños perdieron un poco la confianza en los adultos, cuando ingresaron a esto. Imagínate, un carabinero los llevó o sus familiares los dejaron. Entonces se pierde un poco la confianza con el adulto y eso es lo que trabajar así con cuidadora significativa te permite volver a hacer que el niño crea en este adulto, que va a estar siempre.
39. E: (26:28) Esta importancia del vínculo, del cuidado cotidiano, emm.. tú dirías que lo aprendiste más desde tu propia experiencia, fue a través de los trabajos anteriores o fue de una capacitación que tú tuviste...
40. Francisca: Mira la verdad, en el primer trabajo que estuve trabajando, nos enseñaron harto sobre eso. Trabajan con el método Loksi, y siempre nos preparan. Pero es imposible que tú vayas a trabajar con niños y no te involucres. Nosotras, pregúntale a quién quieras, todas se involucran al punto de no sé, llegay a tu casa y le manday un whatsapp a tus compañeras “oye, ¿durmió bien?, ¿se levantó bien?, ¿pidió una leche antes de dormir?, oye le gusta dormir para el lado, emm mira, le rasqué la espalda y se queda dormido rapidito” Y si me echa de menos pregunta, manda un whatsapp, pregúntale. Entonces no sé, te involucray, este trabajo requiere mucho (inaudible 27:43), es difícil no involucrarse la verdad. Y eso lo voy aprendiendo también en el camino. No te voy a decir que todas son iguales. Algunas son más secas, o solo van a trabajar y ya pero... es imposible que un niño no te gane el corazón. Eso es como... todas trabajan así. Un poco con el trabajo y un poco con paciencia y queriéndolos po. Te encariñas.
41. E: (28:12) Y... qué crees que permite o quizás qué dificultades surgen a partir de ese encariñarse con los niños.
42. Francisca: Se corta...

43. E: ¿Perdón?
44. Francisca: Se cortó, te vi solo moviendo las manos.
45. E: Ah, perdón, perdón. Eh, ¿ahora sí?
46. Francisca: Sí.
47. E: Ya, perfecto. Te preguntaba sobre, ¿qué cosas te permite y también si es que genera ciertas dificultades ese acercamiento ese encariñarse con los niños?
48. Francisca: Emm... no. Te permite muchas cosas. Como el contener al niño... eso... eso no lo puede hacer nadie más que tú, ¿cachay?, cuando el niño está en una crisis tu sabes que si viene otra persona el niño no se va a abrir, no le va a comentar lo que siente, lo que le pasa, o tal vez sí lo va a hacer no sé. Pero te permite mucho... emm.. eso, entrar a la vida del niño. Y, la única cosa que yo creo que me dificulta es... una vez me tocó entregar una niña que pasó conmigo como 2 años y medio 3 años y se fue en adopción. Cuando ella se fue... no fue... no fue muy grato. Tenía como sentimientos encontrados porque, todo el día, todos los días, y me la traía los fines de semana a mi casa, todos los días compartir con ella y... de un día para otra se fue. Ahí como que.. que no, logray ver que el trabajo te absorbe en verdad, hasta cierto punto. Pero, eso es lo único que yo diría que no me gusta de esto, cuando los niños se van. Pero creo que es parte de, es una etapa que tienen que pasar. O sea no.. no van a ser siempre tuyos y es para eso que los preparas también po, solo que uno como adulto no se prepara para el “destete” digamos (Ríe).
49. E: ¿En qué sentido ustedes no se preparan para eso?
50. Francisca: Mira, siempre cuando un niño sale susceptible o ya va a salir los psicólogos te avisan, te acompañan, igual nosotros tenemos que preparar al niño todos los días. Entonces como que igual en ese espacio nos vamos preparando un poquito... pero sí, sí es difícil, es muy difícil. Cuando llega el momento le dices “chao” y lo tienes que entregar y... es difícil. Pero sí, nos preparan. Después de... siempre tenemos charlas con el psicólogo para ver cómo vamos, cómo trabajamos con esto también que es difícil para nosotros los adultos po, imagínate para los niños.
51. E: Sobre ese punto quería preguntarte, en primer lugar, ¿cómo trabajan o como trabajas tú en tanto educadora con los otros trabajadores de la residencia, entiéndase el psicólogo, el trabajador social, el resto de gente que tiene otros cargos?
52. Francisca: bueno.. nosotros buscamos siempre su ayuda cuando vemos que el niño no está bien, no se está recibiendo las visitas y después de las visitas queda mucho más angustiado de lo que está entonces tú ahí vas, te acercas a los trabajadores sociales o los psicólogos y comentas esto de que tal vez algo está pasando en la visita, o tal vez hay que reforzar más la visita de los papás y algo así. Los buscamos en muchas instancias, ponte tú hoy el niño no durmió bien, y reclama... que extraña irse a su casa y todo... entonces ahí abordamos con el psicólogo y nos indica también cómo qué palabras usar, cómo guiar al niño, cómo contener esto que.. esta desesperación que el siente por irse, esta angustia que le provoca estar en este espacio... sobretodo cuando son niños, niños nuevos po...

(Entrevistador asiente, pequeño silencio) ¿Cachay? Pero siempre nos están acompañando, emm a nosotras también, no sé po, de repente porque nosotros (entre risas) nosotras igual necesitamos acompañamiento...

53. E: ¿En qué notas que necesitan acompañamiento ustedes?
54. Francisca: Pucha... de repente nos han tocado niños super complicados, o sea no complicados... pero que vienen muy dañados.. emm.. y a veces... los niños.. vienen de otras residencias entonces, en otras residencias los niños golpeaban mucho... Que un niño te pegue, igual es fuerte po. Para nosotros los adultos es muy difícil entender en ese momento que es un niño y no.. no reaccionar mal frente a un golpe, ¿me entiendes? Si tu vas por la calle y de repente te pega un niño, sí o sí quedas con esa sensación de... de que sobrepasó tu espacio po, ¿cachay? Si igual es difícil. En ese sentido, nosotros igual... somos acompañadas.
55. E: Y en esas situaciones, ¿qué tipo de acompañamiento prestan los psicólogos, los trabajadores sociales...?
56. Francisca: Emm mira, los psicólogos generalmente hablan con nosotros, para llegar al punto de... o sea, para llegar al punto de, para que entendamos que es un niño que... que no está razonando, que está demasiado enojado con él... con el mundo quizás que sus vivencias también... no tuvo otros métodos ¿cachay? Tal vez... vivió en otra residencia o su familia lo golpeaba entonces no tiene otra forma él de expresar lo.. la rabia que siente, no sabe manejar sus emociones, ¿cachay? Entonces eso (con tono de insistencia) se nos vuelve a explicar y se nos vuelve a explicar para que... nosotras como que (ríe un poco) entendamos antes que el niño, ¿cachay?, por qué está golpeando, por qué está haciendo esto, emmm con el tiempo, con los años tu vas entendiendo eso entonces como que no necesitas... pero siempre hay una ocasión. No sé, de repente te tiran un juguete en la cabeza y quedaste con una cicatriz... la tía obvio que en el momento se va a sentir mal... no sé.
57. E: ¿Qué sería lo que el tiempo trabajando en esto te ha permitido entender y lo que no te ha permitido entender?
58. Francisca: Lo que me ha permitido entender es ponerme en el lugar de los niños, entender el por qué. Siempre cuando veo que un niño se golpea solo, o... o se toca, ¿cachay? Entonces es una manera de contenerlo y hay que buscar otros métodos para enseñarle po. Si el niño está golpeando es porque no sabe expresar su rabia, entonces yo ya sé automáticamente, yo ya sé que si el niño está golpeando a otro tengo que enseñarle a manejar su ira a hablarme a decirme: “para, respira y cuéntame que te está pasando, lo podemos solucionar”. Y... ir quitándole de a poco esto de golpear po. Darle otra herramienta en verdad, para que él pueda expresar las cosas que él sienta. Eso es lo que he aprendido en verdad... ya no lo pregunto, ya no tengo que ir a la oficina a decir (como si estuviera ansiosa o agitada 36:44) “¿Por qué hizo esto?” No, eso te pasa como al principio y... nosotros ya llevamos mucho tiempo en residencia así que...



59. E: ¿Ahora en qué situaciones dirías que sí vas a la oficina?
60. Francisca: Emm... No.. a la oficina voy por el sueldo, por las liquidaciones de sueldo por los horarios, no ya no voy a la oficina por niños. (Ríe)
61. E: (Riendo con ella) Ah ya...
62. Francisca: A menos que no sé po, que un niño mio esté llorando y me exprese, no sé po me diga que “tía ayer tuvo que venir mi tía y no vino” y yo voy ahí “oye por qué le dijeron al niño que iba a venir su tía y su tía no llegó, porque esto es una.. esto le crea inseguridad al niño” entonces ponemos en duda... eso es importante que cada cosa que nosotros los adultos le digamos desde que ellos ingresan a la residencia hasta que salen, tiene que ser reafirmada como tres veces... porque yo estoy trabajando la confianza con mi niño. Entonces si yo le digo “ya Juanito, mañana te voy a llevar al cine” y llega mañana y no lo llevo al cine... entonces el niño va... no va a creer en mí, no va a confiar en mí. Entonces por eso cada información que se le entrega al niño tiene que ser verificada... como (con énfasis) 5, 6, 7, ¡10 veces si es posible! ¿cachay? Para que el niño no tenga esto.. esta sensación de que uno le miente, de que el adulto le miente en verdad. Es por esas cosas que puedo ir a la oficina, si sus papás no llegan, no sé po si quiere salir... para sacarlos a dar una vuelta... todas esas cosas, pero en realidad no voy por otras.
63. E: Mjm, mjm. Hemos hablado también de estos... distintas profesiones que están dentro de la residencia no...¿para ti, qué es lo que diferencia tu trabajo como educadora de estas otras personas que quizás están en las oficina?
64. Francisca: No... la verdad es que para mí no nos diferencia nada, he visto a los psicólogos hacer lo mismo que hacemos nosotras, lavar dientes y acompañar al baño. La profesión acá, está más mientras lo hagay con cariño. Emm... no. Nada diferencia, nada me diferencia de ellos.
65. E: ¿Eso pasa solo en esta residencia o también en las otras que has trabajado?
66. Francisca: No. Yo creo que en la otra que estaba es donde yo aprendí tanto. Esta es nueva. Lleva como un año y yo también soy nueva acá, entonces estamos como creciendo juntos. Pero en la otra, en la otra, se llevaba más como... igual como que está sacó varias cosas de la que yo estaba, incluso estuve un tiempo trabajando en ambas porque la educadora de mí hogar trabajaba acá como directora... entonces como que sacaba muchas cosas una de la otra. Así que eso.
67. E: Emmm... mencionaste harto el tema de la confianza con los niños... ¿cómo dirías tú que has ido logrando generar esa relación de confianza?
68. Francisca: (Pausa)... mmm Con harto amor y paciencia, po. (silencio)
69. E: ¿Cómo así?
70. Francisca: Sí... sí po, porque al principio te cuesta, cuesta...pero cuando el niño ve que, que en verdad eres su adulto confiable ya todo cambia po.
71. E: ¿Y qué crees que permite que el niño vea en ti un adulto confiable?

72. Francisca: Amm... (silencio) Emm... yo creo que, hasta el momento he intentado no fallarle, po. En cada cosa que les digo, en cada cosa que se hace, no sé po, a ver... Hace poco fuimos de paseo y había una niña que en otro hogar había tenido un accidente también en un paseo igualito a este y la mantuve todo el rato conmigo entonces hasta el día de hoy me dice “Tía vayamos juntas y no le tengo miedo”. ¿cachay? Entonces esas cosas son las que te permiten ir creando esto, que el niño confíe en ti.
73. E: Emm dirías que... entre tus compañeras y compañeros que también son educadores... ¿están de acuerdo con que estos elementos son relevantes y que se generan de esta forma?
74. Francisca: Em... yo creo que sí, ya todos tienen conocimiento de esto... con los que he trabajado igual. Aparte que igual siempre se están haciendo capacitaciones, siempre que... aparte que trabajamos con turno, cada turno tiene 4 tías, como te lo había comentado, entonces si una tía de tu mismo turno tiene alguna dificultad o algo, tú estás ahí para ayudarla “mira tal vez te va a funcionar así y yo lo hago así”... “tal vez si le llevas un juguete a la ducha tal vez no sienta tanto esto como de querer bañarse” y ahí te vas pasando como... los tips, ¿cachay? Entonces siempre hay alguien detrás... siempre hay alguien a quien le puedes preguntar con lo que te puedes guiar, finalmente las más antiguas igual apoyan hartito... entonces.... Siempre hay...
75. E: ¿Qué cosas dirías que has aprendido de las más antiguas?
76. Francisca: ¿Qué cosas qué?... ¿Qué he aprendido?
77. E: De las más antiguas.
78. Francisca: A ver... emmm... es que yo ahora soy una... de las (Ríe) este hogar es muy, es muy nuevito po. Pero igual suponte emm... yo qué he aprendido de la gente más antigua... la paciencia, sabes que... que no sé po, ante las situaciones ante las cosas que para mí eran como “woow mira lo que está haciendo”, las más antiguas (tranquila) “Sí, déjalo. Que lo haga, puede hacerlo”. No sé, tienen mucha paciencia, todo eso del abordar, cómo abordar las situaciones... eso creo que es lo más importante que hemos aprendido de la gente más antigua.
79. E: Y... ¿De las capacitaciones rescatarías algo? ¿Algunos aprendizajes, cuáles serían?
80. Francisca: (Ruido ambiental) ¿Cómo?
81. E: De las capacitaciones esta vez, ¿rescatarías algún aprendizaje?
82. Francisca: Siempre, siempre, hay algo que, que aprendo en esas capacitaciones, siempre, siempre, siempre.
83. E: ¿Alguno que se te venga a la mente como algo que te haya sido muy útil para tu trabajo?
84. Francisca: Amm.... (silencio) emm siempre nos dicen en las capacitaciones que cada niño es un ser único, es un ser irremplazable. Entonces, cada vez que como que trato de hacer algo con uno, me recuerdo en este dicho que es tan importante, pero así algo como muy importante no. Soy muy cabeza de pollo, entonces no me acuerdo, te mentiría.

85. E: Está bien... emmm... Mencionaste que... emmm.. a veces vienen niños que se comportan de cierta forma o tienen ciertas descompensaciones a propósito de las experiencias que han vivido ya sea en otras residencias o en sus familias, ¿cuál dirías tú que dirías el objetivo o el trabajo que ustedes realizan con esos niños?
86. Francisca: Em... Es un duro trabajo en verdad. Cuando vienen muy dañados. Pero se logra. Con mucha paciencia. ¿cuál es el trabajo? Yo creo que... que acompañarlos, que, no abandonarlos, no desistir. Normalmente los niños “ándate”, cuando te golpean es difícil no querer irte. Pero eso también es una forma de abandonar po. Así que, el quedarse ahí.
87. E: Y... ¿de qué forma la paciencia te sirve en esos momentos?
88. Francisca: Ay.. mucho, mucho. Igual existe la posibilidad de que cuando tu te sientas... ay no sé, sobrepasada, te apoyes en el jefe de turno o en tu compañera, en otra compañera, si necesitas respirar, si necesitas salir si lo que te está exponiendo el niño es tan fuerte que tu no puedes aguantar no llorar, porque cada niño viene con diferentes experiencias po, entonces te puedes apoyar en otras personas, ¿cachay?
89. E: Emmm.. hablando un poco de estas salidas de los niños, de cuando ya se van un poco de la residencia. ¿En general, en estos años de experiencia, qué tipo de egresos te ha tocado ver? ¿Más adopciones, niños que vuelven con sus familias...?
90. Francisca: No... de todo un poco. Niños que reingresan con sus familias, adopciones y... nada de todo un poco en verdad.
91. E: ¿Cuáles dirías tu que son en general las condiciones para el egreso?
92. Francisca: Emm yo creo que lo importante es reestablecer el vínculo de la familia. O sea... apoyar a la familia en verdad, acompañarla, en cualquiera sea la dificultad de la familia porque, este hogar es pro familia.
93. E: ¿Y qué tipo de interacción tienen ustedes con las familias?
94. Francisca: Bueno, nosotros los acompañamos siempre. Me ha tocado que una mamá se me acerque y me diga “Tía, no sé cómo contenerlos o calmarlos, está llorando” Yo le digo “mira tómalo en brazo, hazlo así” o yo “vamos, te acompaño” Cuando hacemos con el niño, ambas. Y integrar... porque que tú, su adulto significativo, sea quien lo acompañe y quien esté ahí con su familia, yo creo que eso es significativo para los niños y por eso es que la familia logran volver a establecer su vínculo roto, o perdido o dañado, logran reestablecerlo si eres tú su cuidadora significativa quien los guía. Tienes que tomar en cuenta que el niño ya confía en ti entonces, es como cuando tu vas a dejar a tu hijo a la casa de tu amiga tú le entregas a tu amiga y dices “hijo, él se va a quedar contigo” y si tú lo estás haciendo es porque tú sabes que esa persona sí lo va a cuidar. Entonces el niño, de cierta forma cree en ti, entonces si nosotros vamos y le decimos “Mira, tu mamá está aquí, te vino a ver, te quiere mucho” o “mira tu mamá está haciendo esto así”, el niño ya cree en ti entonces... ¿cachay? Entonces le va a ser más fácil a la familia volver a restablecer el vínculo dañado.

95. E: Emmm.. y ¿cuál dirías tú que sería un buen egreso de la residencia?
96. Francisca: Ah, yo he visto muchos. O sea, actualmente egresaron 3 niños de otra residencia, una residencia para mí que tiene... que son más niños de los que deberían tener... y los niños venían muy dañados. Y dentro de este año que... creo que fueron uno de los primeros niños que recibieron y ya están viviendo con sus familias. Ellos volvieron a... a vivir con sus familias, se trabajó con la familia, le hicieron talleres a la familia, acompañamiento también, todos los tratamientos habidos y por haber y todos los niños están ya con su familia. Para mí es maravilloso porque si tú hubieses visto a esos niños, estaban demasiado dañados por ser tan tan pequeñitos. Entonces ahora los veo, ir a la residencia, al ir a la residencia a sus clases normales, porque ellos siguen, la residencia sigue manteniendo un contacto con ellos... ellos siguen siendo evaluados, entonces... los veo y están super bien, estar bonitos, tienen cuidados, están gorditos... entonces eso es lo que te causa emm.. gratificación.
97. E: ¿Qué dirías que constituye ese “bien cuidados”?
98. Francisca: Emm... no te escucho.
99. E: ¿Qué es para ti ese “bien cuidados”?
100. Francisca: Cuando te miran y sonrían te das cuenta que están bien. Emm no sé po, cuando llegan y te muestran “Tía, mira, sé leer” O... tú ves que la familia ya logra tener esa contención ellos, ese... a ver, lo que veía yo en esta familia en particular es que a los papás les costaba tener el control, no podían con eso. Era un caos, un torbellino, entonces darle las herramientas a esos papás para poder acompañar, poder educar a sus hijos, acompañar y criar a sus hijos, se ve, eso se nota al tiro po. Al principio la mamá los dejaba y decía “tía, ya yo me voy, tía, mira ayúdame” Y ahora no po, ella está bien organizada. Los niños la escuchan. Y en todas esas cosas, en esos detalles (Voz suave) chiquititos, chiquititos, son muy chiquititos, pero tú, tú los ves po. Entonces ahí tú vez que fue un buen trabajo y que está siendo un buen trabajo, porque la mamá asiste a las reuniones, ¿cachay? A las capacitaciones de padres... y ahí va... los niños tienen médico y los lleva al hogar para que el hogar los lleve a sus controles, ¿cachay? Entonces ahí tú te das cuenta que lo está haciendo bien, po. Cuando los niños sonrían, te ven... es difícil no darse cuenta cuando un niño está bien y reintegrado a su familia o su casa o en el espacio en donde está.
101. E: Para ir terminando esta entrevista, quería preguntarte... emm para ti, ¿qué distingue a un buen educador?
102. Francisca: Mmm... ¿qué distingue a un buen educador?... Mmm... Qué difícil tu pregunta.... Emmm.... Yo creo que en mí caso es solamente mi historia, mi historia, mis conocimientos, lo involucrada que estoy. Pero no sabría decirte qué distingue a una educadora de otra. No, creo que todas tienen su forma y la respeto. Siempre puedo absorber algo bueno del otro. Pero no sé... no sé. Tendría que estar todo el día mirando

a todos mis compañeros así... “a ver qué te distingue”... creo que todos tienen diferentes cualidades po, que te potencian. En mi caso, solamente mi historia.

103. E: Perfecto... bueno, te agradezco esta primera entrevista, como te había la idea es tener una segunda en un tiempo más. Emm porque a partir de esta entrevista voy a formular nuevas preguntas para ir profundizando en unas cosas. Así que esa la podemos ir coordinando. Así que eso po, muchísimas gracias por tu tiempo y estamos en contacto.
104. Francisca: Bueno que estés bien.
105. E: Igualmente, muchas gracias.

#### Anexo 4: Francisca Segunda Entrevista

1. E: Bueno, antes de partir, quisiera darte las gracias nuevamente por tu tiempo, sobre todo con las fiestas más o menos encima... y quería que partiéramos esta entrevista hablando esta vez un poco más de los niños y las niñas de la residencia. Entonces, para partir en términos bien generales, ¿cómo describirías tú a los niños y niñas de la residencia?
2. Francisca: ¿cómo los describiría? Em... pucha ellos, son... ¡niños! ¿Cómo te los podría describir? Son un amor, un caos de repente... pero, son niños po. Tal cual son los niños afuera son... igual ellos tienen de repente muchas más trancas y esas cosas, pero, la mayoría ya lleva tiempo y se van adaptando, uno va enseñándoles de a poquito y ellos aprenden rápido así que, son unos niños sanitos... amorosos, saben desenvolverse en cualquier espacio, con la herramienta que uno les va dando. Así que para mí son niños normales.
3. E: Perfecto... mencionaste que se van adaptando bastante rápido, ¿no? (Francisca asiente), ¿cómo dirías que son al ingresar a la residencia y qué dirías que va cambiando que hace que se adapten?
4. Francisca: Mira, al ingresar a la residencia, bueno, los niños siempre vienen un poco más reacios a este sistema porque, si bien algunos vienen de casa, otros de diferentes instituciones, no en todas las instituciones se trabaja de igual forma, ¿cachay? Hay algunas instituciones que hemos recibido los niños que hay una tía por cada 40 niños o los dividen por sala, por número, por edades... Y hay poco personal para tantos niños, para qué te voy a mentir si así son las instalaciones de SENAME. Entonces... otros vienen de casa y bueno es más difícil para ellos adaptarse a esto de no ver a sus familias... vienen un poco más reacios, están más enojados, con pena. Y... a... a medida que van pasando los días, ellos se van adaptando porque te van conociendo, bueno es un proceso también en el cual se acompaña bastante al niño, porque tuvo una pérdida, po. Cambia su espacio, su entorno, su zona de comfort cambió, entonces no sé ahí les cuesta un poco adaptarse. Pero con el día a día se van sintiendo seguros emm... si me preguntas cómo... pucha yo creo que, al ver que ahí se le van a dar todos sus cuidados, su alimentación, el acompañamiento que tú le das siempre es con hartito amor, con harta paciencia, entonces yo creo eso lo hace a los niños sentirse seguros y por ende van acostumbrándose al espacio. Siempre hay una tía ahí... una vez me pasó en una residencia que llegaron 3 niñitos grandes y venían de una situación bien precaria y los niños al acostarse me preguntaban, por qué les estábamos retirando las sábanas de la cama, po. Y nosotros les explicábamos que las sábanas después de dos, tres días, hay que lavarlas, se tienen que cambiar... y viene otra sábana, te van a poner otra sabanita. Entonces, hasta esas cosas tan mínimas para ellos de repente... tú te das cuenta que en el entorno en que estaban, no las tenían po. Entonces todas estas cosas nuevas que ellos van conociendo, no sé po, de repente hay niños que tienen muchas necesidades de comer y comer y comer, y era porque afuera tenían... no tenían ese acceso tan, tan fácil de su alimentación, ¿cachay? No sé po,

nos ha tocado ver de repente... “¿Y de nuevo vamos a comer?” “Claro, porque se toma desayuno, se almuerza, tu tienes que tomar una colación, luego cenar” Entonces tú estas cosas las vas viendo y es difícil, cada niño tiene diferentes procesos también. Entonces, cómo se adaptan, yo creo que pucha, son todos casos bien difíciles, pero los que vienen de la residencia tienes que tener paciencia, depende de si son más grandes, tienen un cuidado más personalizado como te contaba la vez pasada, entonces puedes llegar a los niños más fácil, se sienten más cómodos, más acompañados, más queridos.... Igual les cuesta po, a veces en la noche lloran, extrañan, extrañan su lugar. Hasta uno cuando se cambia de casa, de repente es difícil para un adulto, imagínate, cuando te vas de la casa de tus papás que es todo el rato ahí como raro. Y para los niños, imagínate. Pero sí se adaptan y con harta paciencia, con hartito cariño y es mágico en verdad, si me preguntay, es muy mágico, creo que es lo que puede ayudar a un niño.

5. E: ¿Me podrías dar un ejemplo o si se te viene una imagen a la mente con esto mágico que sucede con los niños?
6. Francisca: Emm... (silencio), pucha, al principio es súper difícil para uno no... no sentir un poco de empatía con el niño porque tu ves que me ha tocado recibir niños que vienen de sus casas y aún con toda la vulneración que tiene el niño ellos siguen extrañando y siguen queriendo estar con sus familias. ¿Me entiendes? Entonces a qué me refiero con que es mágico, es como que puedes... acompañar al niño en este dolor e ir enseñándole que hay cosas que... o los derechos del niño, en verdad. Que él tiene derecho a tener, no sé po, a tener una cama calentita, a recibir sus alimentos, que es una necesidad que ellos debieron haber adquirido siempre, entonces después de darte cuenta de que el niño ya no está.... Que ya no tiene la duda de que contigo la va a tener, a eso me refiero que es casi mágico, porque uno llega y le dice: “Vamos a comer” o “A tal hora comemos” y ellos están tranquilos, y cuando tú llegas y comparas con el día que llegaron, muchas veces era angustiante. Cuando tú vas viendo todos estos cambios a medida de los días, es impresionante como los niños van entendiendo que en este espacio no hay necesidad de esperar que vaya a llegar algo. No sé, no sé cómo explicártelo, no tengo las palabras para como darte una respuesta más completa, en este momento se me vienen muchas cosas a la cabeza. Uno... va ayudando de cierta manera, no sé es que es tan.... No sé, no sé cómo explicártelo. Tan importante lo que uno hace ahí, cuando el niño te mira y te dice: “Tía, a las 3 vamos a comer”. Y tú recuerdas y él de repente tenía miedo o te preguntaba “¿Vamos a comer de nuevo?” Entonces como que, y tú preguntas, en verdad siempre cuando llega un niño te cuentan un poco su caso. Emmm... hay niños que... que cuando están comiendo, piden y piden comida, piden y piden... Nos ha tocado mucho a propósito de varios casos que comen todo el día, aunque sean niños chicos, entonces ahí tienen una angustia terrible, ni si quiera llega la hora de comer y ya están en la puerta del patio esperando comer y ahí se les abre la puerta y se les da comida cada vez que lo necesitan porque tuvieron una... una privación de eso, entonces ¿cachay? Entonces primero hay

que darles la seguridad de que si tienen hambre van a comer, y después ir preocupándose del tema del horario y todo eso. Pero cuando ella se le privó de eso es muy difícil como ponerle los horarios... no.... En este trabajo me impresiona porque estos niños todo el día están pendientes de la comida, y lloran y gritan... y ahí te das cuenta que su necesidad era tanta que no sabían si en algún momento... era como, comer, comer, comer, todo lo que tu cuerpo puede aguantar porque no sabías si el día de mañana ibas a comer, entonces es super impresionante lo que uno ve en estos trabajos. Y ver que a medida que pasa el mes, los días, eso va cambiando... que el niño ya está tranquilo, que ya no se frustra, que te toma la manito y espera contigo... ya sabe que vas a llegar a cierta hora, se va a dormir, se va a bañar... ¡hasta un baño! ¡Hasta el baño es para ellos algo como “¿Y de nuevo? ¡¿Y Para qué me voy a bañar?!” ¿cachay? Ahí tú te das cuenta de tantas cosas que pasan afuera y tantas cosas que tú le puedes entregar al niño ahora. Por eso yo digo que es mágico porque, a mi me impresiona, yo soy mamá y también viví en ese lugar, en ese punto en algún... momento de mi vida entonces, es impresionante. ¿Cómo lo aprendes? Con el día a día... con las personas que trabajan ahí, no hay un manual para esto. Todos los casos son diferentes, entonces...

7. E: Oye te quería preguntar sobre estos niños que mencionabas... cuando pasa eso, si tienen ganas de comer fuera del horario... ustedes
8. Francisca: (Interrumpiendo) Se les lleva. Sí. Se les lleva, si están muy angustiados, irritados a ellos se les lleva, aparte que en general son niños que están con bajo peso, con situaciones precarias, a veces son mamás que ya no se las puede contactar, que dependían de lo que le daban algunos vecinos.
9. E: ¿Y cuando eso sucede es una excepción que coordinan entre todos? ¿Cómo se toma esa decisión?
10. Francisca: Los niños generalmente siempre tienen sus controles médicos, sobre todo cuando llegan a residencia, entonces ahí, no sé po, el pediatra manifiesta que están bajo pesos, entonces a parte de darle todos los suplementos y sus cosas, empiezan primero a ver la estabilidad del niño... si el niño está irritado y está pasándolo mal, bueno se le da la comida. Más adelante tendremos tiempo como para que ella se adapte a los horarios de comida y todo. Y ya llevan un tiempo y ya po, suponte son 20 para las 12 y quieren almorzar, faltan 20 minutos para el almuerzo y antes era todo el día y ahora solamente son 20 minutos antes, ¿cachay? Entonces tú ahí vas viendo cómo va avanzando. Pero sí, siempre que un niño demande algo, se le da. No importan esos protocolos y menos con estos niños que vienen con una historia detrás. Que... que su necesidad era la alimentación, entonces tú no puedes ponerte a decir: “¡No! ¡A las 3 repartimos el alimento!” Si su primera vulneración fue con el alimento, tú no puedes privarlo de eso, el niño tiene que aprender primero.
11. E: ¿En qué sentido el conocer de las historias te permite como hacer esta jerarquía, no... Como decir, esto es importante, esto no es importante?



12. Francisca: Nos permite abordar cada situación, te repito que cada niño tiene una historia diferente, entonces... sí es importante conocer su historia, porque nos permite abordar... cómo el niño se siente en cada momento, ¿cachay? Entonces si yo llego a un espacio y veo que una niña está llorando por... porque quiere comer y yo no sé su historia detrás, tal vez yo, como los humanos somos tan cuadrados, yo diría: “¡No, si faltan 20 minutos para que comas! Tienes que esperar como todos.” ¿cachay? Pero si yo tengo el conocimiento de que ella pasaba días sin comer, obvio que me permite abordarla y ayudarla porque ya entiendo el por qué de su desajuste, y eso pasa con cada historia, si un niño no quiere bañarse o no le gusta que le saques la ropa, puede que haya pasado por algo... cachay con su cuerpo y eso claro que me permite saber cómo abordar al niño, ¿cachay? Si es un niño que fue abusado, no puedo llegar y yo, el adulto grande, venir y decir: “Ya, sácate la ropa que te voy a bañar”. No po, tienes que ir despacio, es un trabajo, cada niño es un ser único, entonces tiene cada uno de sus cositas, tienen sus trancas, sus problemas, piensan y sienten diferente... Sí... siempre para nosotras ha sido importante conocer y saber el por qué el niño entró a la residencia, porque creo que es una forma en que podemos abordar mejor. Aparte que las tías y las educadoras son las que... conviven todo el rato con los niños, no los trabajadores sociales, ni la directora, ni la persona que hace el aseo, ni los jueces, nadie. Entonces, las tías son las que están mayormente con los niños. Entonces si me preguntas si es necesario saber de sus vidas, el por qué, para mí sí, sí es necesario. Si le tiene miedo a la oscuridad, qué se yo, si en la noche lo encerraban y le dejaban el cuarto con la luz apagada, es importante saber la historia del niño para poder acompañarlo de la manera correcta.
13. E: (17:44) Y por lo que me comentabas en la primera entrevista en la residencia en la que trabajas esa comunicación está.
14. Francisca: Sí, nosotras tenemos acceso y si, y generalmente nos hacen reuniones donde se nos va contando... de la historia del niño, en qué va el niño, si va con acercamiento familiar, si está pronto de salir susceptible, si el niño tiene unas crisis, cómo podemos abordar esas crisis, entran todas las educadoras del niño a la reunión, bueno ahora se hace todo por celular y esas cosas por... entonces generalmente tenemos las reuniones vía zoom y entran todas las educadoras del niño, todas las tías de diferentes niveles y se habla sobre y por el niño. ¿Me entiendes? Si una tía considera que el niño está durmiendo mal, si el psicólogo ya ve que el caso del niño va a avanzado, que tienen familias que se quieren hacer cargo, que ya va a salir susceptible, te informan de todas esas cosas, de los detalles... No sé, po que la mamá de tal niño está presa y en pocos meses más va a salir, no sé, te informan pero de todo. Hasta del lunar que le salió al niño. Entonces eso claro que te permite hacer tu trabajo mejor y lo bueno es que es una cadena, entonces entran todas las personas que tienen contacto con el niño, para que esta información sea usada para el niño, ¿me entiendes? Estas reuniones son cada 6 meses, para ver en qué va... cada caso.

15. E: Emm... hablando un poco de las crisis, me quedaron algunas dudas, crisis o desajustes, ¿me podrías profundizar quizás en qué son, en qué las causa?
16. Francisca: Uff... (Silencio) emm... pucha. Yo no sé hasta cuánto o cuando, cuánto nosotros podemos hablar de esto con ustedes, porque para nosotros no está permitido hablar de... de... la vida del niño, me entiendes (E asiente), de casos así como puntuales. ¡ No te puedo hablar así como de un caso en particular porque...
17. E: No, no te preocupes, entiendo perfectamente que hay temas de confidencialidad que son importantes.
18. Francisca: Sí, yo no sé, hoy en día es tan, tan complicado todo, así que, no sé hasta dónde. Aunque sea con... con permiso del trabajo, no. No sé hasta donde podemos llegar.
19. E: No te preocupes, con eso es suficiente. Me ayudaste a entender un poco mejor, más o menos de dónde vienen o a qué lo ligan ustedes para explicárselo, esa era un poco la pregunta. Y si entendí bien lo relacionan mucho con la historia del niño y de ahí intentar comprender un poco, comprender la reacción que de buenas a primeras les parece un poco chocante o no comprensible, ¿no?
20. Francisca: Claro.
21. E: Emm... si pudiéramos pasar ahora a hablar un poco de las familias, en general esto varía harto de residencia en residencia, así que por eso lo pregunto, pero, ¿cuál dirías tú que es el trabajo como educadora con las familias?
22. Francisca: Bueno, nosotros estamos... generalmente los trabajadores sociales trabajan con las familias. Nosotros solo intervenimos con las familias cuando (inaudible por falla de internet) visitan como herramientas para sostener una comunicación o para estar ahí para el niño. De repente hay familias que no tiene un control con su hijo o simplemente tanta cuestión que se meten que de verdad les cuesta ser padres, padres así como... a ver, tú tienes que hasta decir cómo comen los niños, a veces. Entonces tú tienes que acompañarlos en cada, hasta en lo más mínimo. De repente si llega una familia y tú los ves, y los trabajadores sociales ven que les cuesta algo, te piden que los acompañes y... de repente me ha tocado.... Cuando mis niños reciben visitas me piden acompañar y asistir al padre. No sé po, si el padre tiene que controlar esfínter con el niño y el padre no tiene idea de cómo, yo voy y comparto con él y le enseño: “mira, tu hijo está en período que ya tiene que aprender... tú lo llevas al baño, cada cierto tiempo, tú le preguntas si tiene pipí.” “¿Cómo se hace?”, me preguntan. Y tú ahí los vas acompañando. Esa es la única forma en la que los podemos acompañar. Yo no me siento con el, con los papás a preguntarle sobre sus vidas, o ellos de la mía, no. Es siempre en torno al niño y en lo que yo pueda acompañar. Tampoco me puedo sentar a juzgar su historia, porque yo no la conozco, entonces yo estoy solamente ahí por el niño y para ayudarla a tener un mejor vínculo y llevar una visita más completa con su hijo, o con su hija, o con su pariente también porque muchas veces son como, parientes los que van. Pero nosotros intercedimos con la familia solo cuando se nos pide y, cuando el niño está como medio

complicado. Si yo veo que mi niño está en una visita y el niño, llora, llora y llora, yo, su educadora, me voy a acercar y le voy a preguntar a su familiar si es que necesita algo, que qué pasa, si la puedo ayudar y de esa forma abordamos o yo llamo al asistente social o al psicólogo y le digo que veo que el niño no está en una visita muy tranquila y que él me ayude a ver qué pasa. Y eso. Pero el equipo... el equipo es el que interviene en eso. Nos pide la intervención cuando es algo netamente del niño. O sea cuando ellos tienen que hablar con los familiares, van... la dupla va a hablar con el familiar. Pero si ese niño que está en un desajuste, llaman a su educadora para, que es en el cual el niño confía, para que contenga su... o entienda o le pueda explicar a la mamá qué le pasa al niño, o al acompañante de la visita. ¿Me entiendes? En esas cosas como que nosotros intercedimos y ayudamos a las familias, pero no más allá. ¿Me entiende?

23. E: Sí, entiendo que hay como, una regla general y hay un par de excepciones. Que por lo general no están ahí, pero a petición ya sea del niño o de la dupla, pueden... estar en algunas ocasiones por sí.
24. Francisca: (Interrumpiendo) Claro, es que nosotros estamos cerca, estamos pendientes, pero... el niño tiene que volver a tener un vínculo con el familiar. Entonces si yo estoy ahí encima, encima, no les dejo a ellos tener ese espacio... íntimo. Pero si yo veo, o la dupla ve que el niño no está bien, ahí es donde nosotras entramos como tías a abordar al niño o si el adulto es el que está... como... perdido, la dupla entra a hablar o ven si les falta algo, si en verdad no se sienten cómodos... Hay muchos casos y no sé po... de repente van solamente a una visita... Si el niño no está bien po y ahí es donde nos piden intervenir o ellos trabajan con los papás... Hay muchos papás que consumen también. Entonces no sé... los adultos lidian con los adultos y nosotras las educadoras lidiamos con los niños. Si están bien los niños, estamos por ahí, siempre atentas de que algo pase, cada caso es algo especial también... No te digo que estamos encima, no, hay mamás espectaculares, que son super preocupadas de sus niños y otras que hay que tener más cuidado, porque... emm.. están recuperándose, están en tratamiento, están en otra cosa. Entonces como que nuestra prioridad siempre es el niño. Los adultos ven a los adultos y nosotros a los niños.
25. E: Entiendo, entiendo. En algún punto, muy brevemente en la entrevista anterior, mencionaste como esta idea de un niño institucionalizado, ¿me podrías decir como, cómo es un niño institucionalizado y cuando un niño pasa a ser un niño institucionalizado?
26. Francisca: ¿Cuándo un niño pasa a ser un niño institucionalizado? Mmm... espérame (habla con alguien). ¿Cuándo un niño pasa a ser institucionalizado? Pucha cuando entra al sistema, a este sistema bien penca que tenemos. Emm... cómo.. no... (silencio)
27. E: O quizás cuáles serían las consecuencias para los niños al entrar en este sistema.
28. Francisca: ¿Las consecuencias? Pucha, son tantas.... Son tantas. La verdad esa es una palabra triste para mí. Una pregunta triste. Hay tantas consecuencias de ser institucionalizado. Hoy en día sí siento que se respeta más, el... el origen del niño. Se

mantiene. Antes no. Antes entrabas y pasabas a ser un número más de este hogar, de este, centro... Y hoy en día creo que hay hartas instituciones en que mantienen eso de entregarle al niño los conocimientos de, de dónde vengo, quién soy, quién es mi familia, su identidad. ¿Me entiendes? Antes ellos lo perdían desde el momento en que ellos ingresaban a un hogar. Ahora, creo que ya en algunos hogares no pierdes tu identidad. Eras un número. Ahora están tratando de mantener, por lo menos yo lo veo en este hogar, que... que se le explica su origen... De repente los niños se confunden, son como ovejitas que van corriendo en un corral, sin mucha información. Y hoy día se les entrega esa información en algunos centros y para mí eso es algo super valorable y que ya no se pierde, esa era una consecuencia super grave para mí de estar (tartamudea) institutcina, institucionalizado. Que perdías gran parte de tu historia, de tu vida. Hay tantas consecuencias, uff... creo que podría estar todo el día hablando de eso. Pero creo que la más grave, es... eso. Tu identidad. El niño... se priva de tantas cosas, de saber, no sé po, tu madre es tanto... al niño se le explica por qué es niño. Al niño antes no se le explicaba por qué era niño, por qué... para los adultos era más desgastante eso. Hoy en día hay instituciones donde se está valorando más o se está dando prioridad a esto, a estos puntos de los cuales te hablo. Pero hay muchas consecuencias de estar institucionalizado. Hay muchas instituciones que dejan a los niños muy marcados. Yo todavía le tengo miedo a la oscuridad. Todavía. Y tengo mis años ya. Entonces hay muchas cosas que pueden lastimar al niño.

29. E: Y ahora en esta residencia en la que estás, ¿cómo dirías que reparan algunas de estas consecuencias tanto como del, del mismo hecho de estar en la residencia y, lo habías puesto en estas palabras en la entrevista anterior, y del vínculo que está roto o dañado por la familia? ¿Cómo reparan esas dos cosas?
30. Francisca: Se trabaja con el niño y con la familia, tú desde que está adentro le explicas al niño el por qué, qué está pasando, aún siendo niño tú puedes usar las palabras correctas con él y no sé po: “Tu mamá, está enferma, tiene que recuperarse, ella se equivocó, pucha no... no estaba haciendo lo incorrecto, porque los adultos también nos equivocamos, tiene que mejorarse, tiene que ir al doctor por mientras eso pasa, tú estás acá, esto es una residencia temporal donde tú vas a estar, te vamos a cuidar...” Hay ciertas formas de explicarle a los niños, pero explicarles, no saltarte eso. No evadir lo que le está pasando, porque los niños siempre necesitan y ven lo que está pasando en el entorno y por eso necesitan una respuesta acerca de lo que están viviendo. ¿Cómo lo reparan los adultos? Se trabaja mucho, mucho con los papás. Hay millones de programas hoy en día. Si los papás consumen, los mandan a hacer tratamiento, todos son voluntarios.... Si no hay una red, empiezan a buscar una red en lo que se pueda sostener que el niño vuelva a su familia, porque al final esa es la primera opción tu familia, volver a restablecer eso que ellos se rompió en su vínculo, en su vínculo, ¿cachay? En su familia, con sus parientes, emm... esta institución busca por todos lados si hay alguien que esté dispuesto como a sostener

al niño, a levantarlo y como a reintegrarlo, po. Emm.. cómo trabaja la institución con el niño, pucha el niño va a talleres fuera, tenemos niños que van a talleres de futbol, que comparten con otros niños y no es como que el niño está en un hogar, en una residencia y juega con los niños de la residencia, no. Ellos siempre hacen actividades por fuera, ¿me entiendes? Club de futbol... para mí esa es una reinserción en el... en su espacio, ¿cachay? No porque el niño sea de institución no va a ir, o va a ir a, no sé po antiguamente nosotros íbamos a un colegio que era solamente del hogar. Entonces no tenías contacto con las personas de afuera, solo te mezclabas con los niños del hogar y a las cosas de estos centros, po, no tenias vida con la parte de afuera. Pero suponte ahora los niños para la navidad hicieron tarjetas de invitación y se invitó a todos los vecinos para que fueran a ver cómo ellos cantaban en un coro. Para mí eso es reinserción, ¿cachay? Para mí eso es que los inserten en la sociedad, no que los dejen así como aislados. Ellos participan en actividades... no sé po, si uno le gusta el futbol, cantan, bailan, no sé po va a la academia de baile. Tú le das las mismas oportunidades que tienen los niños afuera, ¿cachay? Y rompes esto de ser un “niño de institución”. Para mí, esa es la manera, no... no sé... no sé si para los demás. Pero para mí es muy importante darle esto a los niños y darle también a los papás la posibilidad. Porque si tú te preguntas, esta es una historia que cuesta que no se repita. Tu mamá viene de una situación si... si tu te pones a avergiuar, generalmente más de un 20% de las familias, sí cuando eran menores de hogar ya vivieron en hogares también, entonces es como un círculo, como que se repite la historia. Pregúntame por qué, no tengo idea. ¿cachay? Parte de mis parientes también fueron criados en hogar, en institución, vivían en la calle y la cuestión. Y nosotros igual llegamos a un hogar y no sé por qué no se rompe ese círculo, ¿cachay? Yo creo que es porque no se trabaja directamente con las familias. Porque si tu le das a las familias, los apoyas, no sé po, si consume, también es una enfermedad para mí. Entonces si tienen red, la familia, de apoyo, yo sé que muchas veces no es así, o sea que la gente no quiere cambiar porque no cambia, pero, pucha... seamos parejos con todos, si alguien quiere y no tiene los medios, ¿cachay? Si se le da a estos familiares una red de apoyo en los cuales ellos puedan salir adelante, le dan una mejor vida a sus hijos po. Entonces reestableces a la familia, la reúnes, la vuelves a integrar y le das la oportunidad al niño, de que su mamá ya esté sana, de que esté consciente de lo que pase a su alrededor y de que pueda luchar por su hijo. Pero muchas veces las familias no tienen las herramientas.

31. E: (40:11) ¿Tú dirías que en el caso de las familias esta reintegración también tiene que ver con generar lazos, o instancias donde puedan ser acompañados?
32. Francisca: Sí, sí. No sé si te comenté, pero en este hogar hay talleres de padres. En los que, ellos se reúnen dos veces a la semana, todos los papás, y se trabaja en las fortalezas y en las debilidades que ellos tienen. Y se juntan todos los papás de todos los niños que están ahí, o los representantes de los niños, ya sea tío, tía, padrino, madrina... prima, las que quieran estar ahí por el niño, y se trabaja con ellos. Se trabaja desde muy abajo. Ponte

tú, hay niños que ahora quieren estudiar, papás que quieren estudiar y hay un programa para estudiar entonces como que la residencia los ayuda y los incentiva para que ellos vayan y... ¿cachay? Entonces de esto te hablo un poco, si la familia está bien, si su vínculo familiar está bien, el niño más adelante va a poder tener un acercamiento con su familia y va a poder salir de este círculo. Porque muchas veces las familias no tienen los medios o no tuvieron a alguien al lado que dijera: “Mira, esto se hace así.” O, “Mira, esto lo puedes hacer así”. De repente no las tienen a mano y es por eso que se pierden y estos talleres para padres les han servido demasiado, porque a veces incluso entre ellos conversan. Y ahí te das cuenta de que muchos de ellos fueron institucionalizados, vivieron en la calle... entonces sus vidas no han sido buenas y lo único que le pueden dar a sus hijos es lo que ellos creen que, que también tuvieron, le están dando lo mismo, que al final es lo único que pueden acceder ellos. ¿Cachay? Pucha ahí tú entiendes cómo es la vida, imagínate, la mamá de tal niña vivió tal cantidad de veces en la calle, vivió en un hogar donde la trataron pésimo, quedó embarazada y ahora está acá la niña... es como un círculo, y te preguntay ¿por qué? Entonces si partís de una base, ayudando a la mamá, no sé, hay tantos programas hoy en día: “Mira, postula para tu casita”. “Mira este programa es para estudiar” “Si tienes problemas con consumir algo, mira, anda todos los días a este centro. El hogar te va a ayudar, te va a pagar la locomoción. Estamos contigo si necesitas algo, si alguna vez sientes que algo te falta, háblanos”. Van al lugar todo el rato, les dan como canastas de alimentación y ahí tu vas armando y vas reconstruyendo esto, que al final tú te preguntar para qué tanta... y es por el niño. Porque la primera opción del hogar es volver al niño a su familia. Que el niño vuelva a su familia, esa es la primera opción. Después si no hay nadie, después está la adopción y todas las otras opciones, pero lo primero es que el niño vuelva a su origen. Siempre con otras... con otras también con otras formas, no lo vas a volver a un hogar donde no está bien el niño. Claramente, ¿cachay? Pero si se puede reconstruir con apoyo y con compañía de los adultos, ¿por qué no? Qué niño no va a querer estar con su familia. Es importante. Este trabajo que se hace con los papás, es muy importante, con los parientes. A todos hay que darle, todos en la vida nos equivocamos y si se puede hacer algo al respecto yo creo que ellos lo agradecen mucho. Tenemos papás que ya salieron con sus hijos, que ya se llevaron a sus niños y siguen yendo a los talleres. Ellos siguen yendo a los talleres, siguen llevando a sus niños para que el hogar los lleve al control médico, ya pudieron tener el control de los niños, saben cuando el niño quiere comer, pucha son más cuidadosos con el niño, saben cuando todas sus necesidades están bien... bien... cubiertas, ¿cachay? Ahí tú te das cuenta que el trabajo sí sirve, sí sirve.

33. E: Oye, parece que los padres tienen... bueno podríamos decir los apoderados para incluir al resto de familiares que a veces se hacen cargo de, de los niños... Parece ser que tienen buena adherencia dentro de los programas de la residencia (Francisca asiente, comienza a hablar) Perdón, dale, dale.

34. Francisca: Sí, hay algunos que les ha costado el sistema, porque están acostumbrados a otra cosa, pero sí se trabaja con ellos. Ponte tú hay padres que vienen, que tienen otra forma de pensar y no están muy de acuerdo y quieren todo rápido. Pero se conversa con ellos y se les explica que... todo esto es un trabajo en conjunto, que es una oportunidad que les da la residencia de acompañarlos, de apoyarlos, de sostenerlos también. Porque se entiende que ellos, si están ahí, primeramente, es porque quieren recuperar a su hijo. Entonces hay... hay algo que te permite ver que ellos sí están dispuestos a un cambio. Y estas negligencias pasaron por.... Otros motivos po. Entonces, ¿por qué tú no puedes ayudarlos? Es todo... depende de la persona también de los padres y los apoderados, como tú dices. Igual que los niños. Algunos sí están de acuerdo. Otros no tanto y no, no están dispuestos a tomar tratamientos o al ser acompañados se enojan porque piensan que su manera es la correcta, pero... siempre está la opción de acompañarlos, de ayudarlos y... los padres ven, y los padres deciden. Esto no es algo obligatorio. Los padres deciden también. Es tu ayuda... y eso.
35. E: Y.. ¿qué crees tú que les permite a los padres aceptar la ayuda de la residencia?
36. Francisca: Yo creo que se sienten confiados. Muchas veces cuando los veo... confían en la institución. Confían en que su hijo está bien, en que el camino es el correcto. Porque ven, como, cómo trabajamos, cómo te acercas a ellos, la calidez también y que no entras con prejuicios, que no entras a juzgar su vida, estás ahí para acompañarlo, para ayudarlo... y eso yo creo que es lo fundamental porque si tu entras ahí con... con otra parada yo creo que cualquiera se sentiría, se sentiría reacio a esto...
37. E: (48:05) Oye, cambiando un poco de tema...un último tema sobre el cual te quería preguntar... Durante la primera entrevista me mencionabas hartito tu forma de hacer las cosas, tu forma de relacionarte con los niños, emmm... me mencionabas que finalmente cada educadora tiene su estilo... ¿Cómo o qué dirías tú que haya tantas formas de cuidar a los niños?
38. Francisca: ¿Qué diría yo... por qué hay tantas formas de cuidar a los niños? Porque todas pensamos diferente.... O porque el otro punto de vista es aceptado, no sé. Porque es válido. Cada cual tiene su forma... no sé, pero se respeta la forma que quiera. Sí, a nosotros nos hacen una capacitación, te enseñan cómo abordar las crisis, como estar dentro de un espacio en que el niño tenga pena, cómo abordar ciertas situaciones, tu pasas por procesos, tú pasas por reuniones con psicólogos y ellos tienen una forma de trabajar y tu la sigues, la respetas, pero siempre con tu forma po. No sé po, puede que sea una tía menos cariñosa, pero más dedicada, qué se yo, pero todas tienen sus formas po. Sí seguimos el protocolo, y... llevamos a cabo todas las funciones y todas las cosas que nos piden como institución. Pero todas trabajan diferente y no sé por qué. Hoy en día estamos en un país libre donde se respeta la forma y el... pensamiento de cada una, qué se yo. Si viene una y me dice: “sabes que, yo esto lo hago a las 5 de la tarde y me llevo al niño acá y le hago tuto así”. Mientras lleve a cabo lo que nos están pidiendo, no me pregunto

tampoco la forma. Para mí es válido respetar cómo trabaja mi compañera, ¿por qué? Porque en algún momento me va a tocar que ella me respete a mí o algo así, no sé.

39. E: ¿Y dirías que en momentos tomas cosas de esas otras formas?

40. Francisca: Siempre, siempre observo, siempre veo a mis compañeras, siempre voy aprendiendo a pesar de que llevo harto tiempo trabajando en instituciones, de que también mi historia me permite ver las cosas de un... siempre, siempre, creo que aprender de algo, de repente llega una persona nueva que nunca ha trabajado con niños y su trato es tan fabuloso que uno siempre puede adquirir, siempre puede retener algo de la otra persona. Crecer y tú te vas nutriendo de cada persona... y vas adoptando estas formas que igual son válidas. Si me preguntas por qué, te diría que, si veo que a Juanita le resultó, no sé, ponerse al niño en el pecho y cantarle antes de dormir, yo si veo que al niño le hizo feliz eso, lo voy a adoptar. Y no me preguntes por qué, porque uno va adquiriendo esas cosas que, que tu ves que a los niños les hacen bien po. Y así como, si una compañera se acerca y te dice que: “sabes que no creo que es correcto que tú tomes con tanta fuerza al niño”. También siempre es bueno escuchar, así como, escuchar las críticas constructivas, ¿me entiendes? Entonces uno siempre va aprendiendo en este trabajo, nunca terminas de aprender. Porque trabajamos con niños. Entonces siempre hay algo nuevo, algo nuevo que ver, algo nuevo que aprender, un niño nuevo que conocer, con una experiencia diferente, siempre nos va a tocar algo, tenemos que estar abiertas a todo en verdad.

41. E: Bueno, yo creo que con eso estamos. No sé si hay algo que quieras agregar, alguna pregunta, consulta, algún comentario...

42. Francisca: No...

43. E: Bueno en verdad muchas gracias por la disposición y por el tiempo de participar.



### Anexo 5: Isidora Primera Entrevista

1. E: Bueno Isidora, para comenzar quería preguntarte un par de preguntas más cortitas. Primero, ¿la residencia en la que trabajas actualmente atiende niñas de qué edades?
2. Isidora De 6 a 18.
3. E: Perfecto. ¿Hace cuánto tiempo trabajas tú como educadora?
4. Isidora: A ver, aquí 3, pero en otro hogar, 6, entonces 9 años.
5. E: Perfecto, y son los únicos dos hogares en que has trabajado como educadora...
6. Isidora: Nada más.
7. E: Perfecto, ¿tienes algún estudio de educación superior asociado con la temática?
8. Isidora: No, no... soy técnico en enfermería.
9. E: Ah, ya sí. Ese cuenta como asociado.
10. Isidora: Claro, en el fondo sí. Y mi práctica la hice en un centro médico, entonces estaba encargada la mayor parte de pediatría. Así que y tengo hartos sobrinos a los que ayudé a criar, como yo soy la menor soy la que tengo que ayudar a criar a los sobrinos. Así que tengo harta... harto feeling con los niños.
11. E: Emm... y por último ¿qué edad tienes?
12. Isidora: 58.
13. E: Entonces ahora ya entrando un poco con las preguntas, quisiera preguntarte en términos bien generales si me puedes contar cómo es la jornada laboral habitualmente.
14. Isidora: A ver, yo siempre he trabajado de noche, en los hogares, en los dos hogares que he trabajado siempre he trabajado de noche. Mi turno siempre ha empezado de 8, de 20 a 8 de la mañana. Se llega... siempre el turno que llega da la cena. ¿Quieres que te diga los detalles?
15. E: Sí, por favor, con todos los detalles que quieras.
16. Isidora: Ya, me tienes que parar porque yo soy rebuena para hablar. La llegada es como te digo a las 20hrs, se da la cena, después yo, como soy más vieja, tengo una rutina. Entonces, siempre mi rutina. En el turno que yo he estado, es... cenar... se lavan los dientes, se van a la sala de tv, bajamos la intensidad de la luz, les pongo una película (énfasis) que yo ya he visto, porque siempre tengo, aquí por ejemplo que son más grandes, les pongo una serie, pero sé que que yo veo en la casa primero y veo todos los capítulos y veo que esté acorde con las niñas y... vamos siguiendo la serie. Se termina esa, bueno vemos casi siempre dos capítulos, se suben a acostarse emm... yo le pongo a las más chiquititas música de relajación o temas... música de cuna y... a las otras más grandecitas se duermen solas. Terminado eso, bajamos a cenar y después de cenar tenemos que hacer el orden de la casa, toda la casa. De ahí, a veces descansamos dos horas, porque hay que hacer todos los libros, libros de salud, libros de bitácora, libro de alguna niña que esté con, con problemas de los que hay que detallar todo... ya si alcanzamos a veces alcanzamos a descansar dos horas, a veces no y ya en la mañana hay que entregar turno. Entregar turno y salimos como a las 8:10, 8:15. Si llega una compañera más tarde,

tenemos que esperarla. Y ahí a tratar de dormir en la casa, de día no se puede descansar muy bien, pero yo ya estoy acostumbrada así que, esa es la rutina. Hoy día, después de cenar, una de las más grandes quiso salir, entonces una compañera las llevó a la plaza a las tres más grandes y yo jugué palitroque con las más chicas y después de eso nos fuimos a ver la película. Como ya habíamos perdido tiempo, vimos un capítulo y a acostarse. Pero mi rutina, mi rutina siempre fue la película... bajar la intensidad de la luz, empezar a hacer, a provocar sueño... relajó.

17. E: ¿Y sientes que esa rutina ha funcionado?
18. Isidora: A mí siempre me ha funcionado. Siempre me ha funcionado, porque yo, yo soy bien aplicada. Entonces siempre cuando hacen talleres de psicología o cualquier cosa que tenga que ver con los niños, yo ahí estoy. Entonces he hecho todos los talleres que... habidos y por haber. Entonces dentro de esos talleres siempre decían, en el otro hogar, con los niñitos más chicos -y me ha resultado aquí también con las más grandes- que ya a la hora hay que empezar a bajar la intensidad de la luz, la intensidad del tono, para que empiece a generar algo de sueño. Para que empiecen a relajarse. Y me resulta, a mí en mí turno me resulta. Y las niñas ya saben que esa es mi rutina. Entonces esperan que llegue yo, y esperan para que sigamos viendo el capítulo. "Ya llegó la tía Isi, tenemos que ver la serie". Ahora estamos viendo una de internado de brujitas chicas. Es muy entretenida. Y resulta.
19. E: ¿Y esa rutina es compartida con las otras personas que trabajan en el turno noche?
20. Isidora: A ver, mi c.... ¿en este turno?
21. E: O entre turnos también.
22. Isidora: 22
23. E: ¿En qué sentido?
24. Isidora: Emm... oy es que... se desbandan un poquito. Se ponen a pelear... pelean... insultan a las tías... Si no les dan lo que quieren le dicen groserías... Y en este turno no, fíjate. Porque ellas saben que a mí no me gustan las groserías. Entonces no... se miden, se miden... Se miden mucho. "¡No! A la tía Isi no le gusta", incluso muchos me dicen Mami Isi. "Entonces no a la mami Isi no le gustan las groserías". Entonces yo encuentro que fíjate que a mí me resulta.
25. E: ¿Y qué dirías que hace que eso disminuya o que a ti te llamen mami?
26. Isidora: Yo creo que es el respeto. Porque yo a todas ellas las trato... para mí, yo creo que, a las personas que entran a trabajar aquí, a las que dan, que vienen a... bueno todas las personas que quieran trabajar en este hogar, tienen que venir con la mentalidad de que tienen que ser (énfasis) mamás, de las niñas. Yo entré con esa mentalidad. Yo para mí son todas mis hijas. Y todas las que van a venir, y todas las que están y todas las que fueron ya. Y los trato a todos como hijos... siempre les digo: "Hija" o "Mamá" "¿Oye mami quiere tal cosa?" O, "Hija, siéntese bien". Les hablo corrigiendo, no se ponen

groseras cuando las corrijo. Pero creo que va en el trato. Y yo creo que por eso también me dicen mamá po. Porque yo siempre las he tratado así.

27. E: ¿Qué cosas del trato como mamá te parecen importantes con las niñas?
28. Isidora: Yo creo que es el cariño, es la entrega. Es la entrega, el cariño, el mimarlas. Igual corregirlas. Ellas saben que yo... llego yo y se sientan bien, comen bien... Es porque yo siempre estoy corrigiendo, “Siéntese bien, coma bien, tome bien la cuchara, tome bien el servicio”.... Siempre estoy corrigiéndolas, pero con amor. Con cariño. Emm... yo creo que esa es la entrega, fíjate, la entrega de uno, el trato que yo tengo con ellas, yo creo que eso las hace tratarme bien también po. Y... se preocupan de mí. Porque el otro día ponte tú, me caí jugando y... y todas se preocuparon, pero mucho, mucho, mucho. Nunca me imaginé que se fueran a preocupar tanto y eso me llena mucho, mucho, mucho. En el otro hogar, me ocurrió algo medio tragicómico. Porque yo me fatigo fácilmente, y habían ido a hacer unos arreglos al hogar y nos mandaron a todos, a todas con todos los niños, nos mandaron al parque... me desmayé po, porque hacía mucho calor, entonces llamar a la ambulancia, que sé yo... cuando desperté, desperté en el suelo y me vi rodeada de todos los niñitos y llena de flores, en las piernas, la cabeza, en todo. Llena de flores, puras flores por todos lados. Y todos los niños rodeando. Era como la Blancanieves y los 7 enanitos. Entonces me provocó mucha alegría. Me llena, de verdad. Porque esa es una forma de demostrar su cariño. Con eso me mostraron todo el cariño que me tenían. Y después cuando llegó la ambulancia todos me dijeron “Chao tía Isi, chao”. Entonces para mí es satisfactorio eso. Pero yo quiero (Inaudible) el trato, en la entrega que uno le da.
29. E: Oye, Isidora... mencionabas que, bueno para ti este trato es muy importante... ¿cómo dirías tú que fuiste aprendiendo a tratar de esa forma a las niñas y los niños con que trabajaste antes?
30. Isidora: Primero que nada, yo creo que con mis sobrinos. Cuando yo era soltera tenía un sobrino que me decía mamá, porque a mi hermana la operaron. Entonces yo tenía que hacerle la papa, en esos años no había tritón con cacao, entonces que había que partir y todo el cuento antiguo. Y el niño hasta el día de hoy me dice mamá Isi, y yo creo que de ahí aprendí con mi sobrino de, no sé, ese cariño, ese apego... y más con estos niñitos que eran chiquititos, que esos eran para adopción, ahí me producía sentimientos encontrados. Porque... era tanto mi amor, que cuando se iban yo lloraba, lloraba mucho. Una semana antes yo ya estaba llorando. Y cuando se iban yo quedaba destrozada. Pero en el fondo también estaba contenta porque se iban con buenas familias. Pero... no sé, es una cuestión mía que yo soy bien... gallina con pollos, bien, así como apañadora. Y con estas niñitas es igual, es un cariño muy especial. Muuuy especial. Entonces yo creo que es la entrega, yo vengo con la mentalidad de que yo soy mamá de todas. Como ellas están más desvalidas entonces yo soy mamá de todas. Y pienso que si las personas que vinieran a trabajar acá, yo creo que esto sería otra cosa.
31. E: ¿Emm... te parece que a veces no vienen con esa mentalidad?

32. Isidora: No. Y te lo dicen po. Te lo dicen, “Es que no tengo otro trabajo”. O, si no... “No, porque esta plata me sirve”. Entonces no es... entrega 100%, es por el interés a lo monetario, porque no tienen otra cosa... entonces yo creo que no, que no es la mentalidad que corresponde.
33. E: ¿Y qué efectos crees que tienen esas personas en el trato con las niñas o en la rutina?
34. Isidora: Los niños son inteligentes. Son muy inteligentes, ellos se dan cuenta. Los niños absorben todo. Entonces ellos se dan cuenta quién los quiere, quién no los quiere. Emm... No son... guaguateras... yo soy muy de piel. Entonces tengo que andarlas abrazando, tocando, dándoles besos, decirles “¿Te dije hoy día que te amo?” Ahora mismo estaba con una y le dije: “Hoy no te he dicho que te amo. ¿Usted sabe que yo la amo?” “Sí, si sé mamá Isi que me ama.” Entonces, soy como... pero es de familia. Es de familia porque mis hijos son igual, mis nietos, mi papá, somos todos iguales. Y más con ellas que ya mis hijos están grandes, casados, con hijos, entonces mi tiempo es para ellas. Todo mi tiempo es para ellas. Porque mis hijos ya están, ya ni los veo. Imagínate que tengo un nieto que nació el año pasado y aún no lo conozco.
35. E: Bueno, en pandemia es más difícil.
36. Isidora: Claro. Pero eso, yo creo que si fuera como te digo, la gente con esa mentalidad de venir a ser mamá... y mamá... mamá, mamá en todo sentido porque que sea mamá protectora, mamá que corrija, mamá que te enseñe, que te de valores... No mamá a ratos no más para hacerle un ñuñuy y chao. No, enseñarle, entregarle valores de todo. Por ejemplo, yo llego aquí y lo primero que hago es abrir la iglesia, la capilla, yo me persigno. Entonces le digo a la que están a mi lado: “¿Saludaron a diosito hoy día?”. Entonces, como te digo, es enseñarles de todo.
37. E: ¿Me podrías profundizar como en esos distintos aspectos de ser mamá que mencionaste? Creo que eran proteger, enseñar y había uno más que se me fue...
38. Isidora: Ese mamá de apapachar...de cuando están enfermas llevarle una tacita de agua de hierbas... “Que me duele la guatita, que me duele aquí”. “Ya, vamos a darle una agüita de hierbas, un parche curita”. Esa mamá enfermera, mamá psicóloga... como las mamás antiguas.
39. E: ¿En qué sentido como las mamás antiguas?
40. Isidora: Que estaban preocupadas de todo, po. Las mamás antiguas eran, eran hasta bomberos. Eran mamá psicóloga, mamá doctora, mamá profesora... que estaba preocupada de todo. En mi tiempo mi mamá no trabajaba, hasta la ropa nos hacía. Nos hacía la ropa, nos enseñaba las tareas... nos ayudaba. Entonces nos enseñaba todo lo nuestro.
41. E: Me mencionaste al principio que tenían que escribir una bitácora del turno... ¿Más o menos qué cosas -sin los detalles obviamente- pero más o menos qué tipo de cosas deben escribir en la bitácora?

42. Isidora: Emmm a ver. Que se recibe el turno. Cuántas niñas hay en el hogar, en la casa. Si cenaron, quienes cenaron, quienes no cenaron. A qué hora se acostaron. Quién quedó despierta, la que se quedó despierta a qué hora se durmió... hay una niña que siempre se queda despierta hasta las 3 de la mañana con el pololo hablando, entonces yo ahí tengo que poner “Hasta las 3 de la mañana, hablando”. “Fui tres veces a la pieza. Baja el tono. Apaga el celular”. Todos esos detalles. Que se hace el aseo. Que se deja el desayuno listo para el turno entrante. Que las niñas durmieron bien, si hay una con pesadilla, de repente se levantan llorando y hay que poner todas esas cosas. Y la entrega de turno con la plata que se deja, porque se deja plata de emergencia y a quién se le entrega al turno. (E, va a hacer una pregunta, Isidora interrumpe). Oye, discúlpame es que entre las cosas de mamá que te decía antes, también está esa mamá defensora. Que no aguanta que traten mal a su hija. Entonces, te voy a contar un drama que tuve. Había un niño del hogar anterior, que lloraba todas las mañanas antes de ir al colegio “Que no quiero ir, no quiero ir” Y lloraba. Entonces me aburrí de tanto “no quiero ir” y me senté en la cama. “Cuénteme, por qué no quiere ir al colegio” “¡No es que no quiero!”. “Cuénteme. Yo le voy a escuchar”. Me dijo: No iba al colegio porque en el colegio un compañero lo trataba de huacho. Y me salió la mamá. Entonces le dije yo, no, usted se levanta le dije yo y va a ir conmigo al colegio. Y le dije, “Y yo voy a ir a hablar porque a mi hija nadie la trata de huacha”. (A Isidora le comienzan a caer un par de lágrimas. Se quiebra un poco su voz). Y si lloro no te sorprendas porque a mí este... este episodio me da mucha pena. Y ya po, me fui, sin pensar en la directora, en nadie, en nadie. Arriesgando que me echaran. Entonces llegué y le dije “Se levanta vamos a ir las dos” y me subí al furgón que los venía a buscar y me fui con mi hijo al colegio y llego al colegio tempranito y pido hablar con la directora. Me pasaron a una sala y lloraba del alma... yo conozco cuando lloran de mañana, y yo le digo a la directora que yo sé cuándo lloran de maña, y este era de sentimiento, era un dolor de sentimiento. Entonces, ya po, llegué al colegio y le dije al director que el niño no quería venir al colegio porque hay un niño que lo trata de huacho. Y la directora se para y se va y llega con los ojos todo llorosos. Y se sienta y me dijo: Señora, nunca más lo van a tratar de huacho. Entonces, era una pena tan grande que teníamos. Entonces le dijo: “¿cuál es el niño” “Tal niño”. Bueno, lo suspendieron. Y yo me vine a... a responder al trabajo por lo que había hecho. Y le conté todos los detalles y le dije yo que sentía haber pasado por encima, pero que llegaba a las 9 y esto se tenía que solucionar antes de las 8. Yo estaba dispuesta a lo que dijera. Me felicitó y me hizo una carta de... no de amonestación, de agradecimiento. Bueno me agradeció el asunto, así que yo... hasta ese punto el compromiso. A mis hijas nadie me las trata así. Entonces por eso te digo si todos vinieran con esa mentalidad, esto sería otra cosa. Las niñas sanarían más rápido. Sanarían mucho más rápido. Y bueno, a todo esto, después otra tuvo otro problema y le dijo: “Dile a la mami Isi porque ella te va a defender”. Entonces se estaban pasando el dato. Entonces hasta ese extremo es el compromiso.

43. E: Oye, me mencionaste que con este trato las niñas podrían ir sanando más rápido... ¿Qué crees que... de qué manera crees que ese trato las ayuda?
44. Isidora: Demostrándoles ese amor. Ese cariño. Ellas no saben lo que es ser esa mamá... aperrada, que te defienden que te ayudan, que se comprometen, que si te duele algo ahí están, que están para aconsejarte, para guiarte, para enseñarte valores, para decirte que el mundo no se trata de que te traten mal, que hay gente buena, hay gente que te va a amar, que te va a querer, que te va a ayudar, que te va a apapachar... porque esta niña lo único que han sabido es golpes. Golpes, malos tratos, abusos de toda índole. Entonces no saben lo que es cariño. Hay una, que es tanto los golpes que ha recibido que hace como "AH, AH". Entonces ahora aprendió a dar abrazos. Entonces te pide un abrazo y se pone (Con voz seria, haciendo como si su cuerpo estuviera rígido) "Un abrazo". Pero ya está aprendiendo el cariño, que existe el cariño. Que el cariño no son golpes, que el cariño es cariño. Por eso te digo que yo creo que si todos vinieran con esa mentalidad sanarían mucho más rápido porque... pero demostrándole amor, demostrándole cariño, tratándolas bien, dándoles valores... Pero no todas piensan igual. Vienen aquí a trabajar y las dejan solas... las niñas juegan solas y hacen lo que quieren. Entonces no están encima. Yo soy de las que ando contando a las niñas. Y me las llevo a la tele y empiezo "1, 2, 3, 4, 5, 6..." La jefa siempre me ve contando y me dice "¿Te falta un pollito?" "Me falta un pollito" Y de ahí digo: "Me falta una" Y parto al segundo piso, voy al patio, hasta que la encuentro. Pero yo tengo que tenerla así, porque yo soy gallina con pollos. De eso se trata, no de que las niñas hagan lo que quieran, no. De que ellas sepan que hay alguien que las va a acoger, que está preocupado de ellas, para bien.
45. E: ¿Cómo dirías que alguien puede aprender todas estas cosas, que alguien puede aprender este trabajo?
46. Isidora: Mira, hay algunas personas que les interesa aprender, pero hay muchas que... la forma que yo tengo de ser con las niñas no es de ellas, no es parte de ellas. Entonces eso a mí me duele, me duele mucho, me molesta, pero tampoco puede nadar contra la corriente, si ellas son así, así como no sé po... yo respeto su forma de ser y no todas tienen que ser como yo... mamás. Y lo otro que hay gente que ni siquiera tiene hijos. ¿Cómo puede trabajar una persona que no tiene hijos... no tiene idea de lo que es tener un niño... que llora en la noche, que le duele algo, que tiene miedo?... Y aquí, en el otro trabajo yo soy igual, la super mamá. Porque yo soy kárate... no soy nada. Yo soy super miedosa. Pero hay un temblor y yo ahí estoy. "No, ya va a pasar". Pero por dentro estoy así (muestra sus manos, tiritando fuertemente). Soy super miedosa, pero nunca les demuestro miedo. Siempre me preguntan "Y si viene tal..." "No. No va a pasar nada. Cuando yo estoy, nada va a pasar. Nada. Porque para eso estoy yo. Yo las protejo". Entonces siempre les inculco... eso po. Que tienen que estar tranquila porque yo estoy para poner la cara. Entonces ellas se sienten protegidas... pero no todas son así. Hay otras personas que como te digo que no tienen hijos... no tienen la experiencia. Y muchas...

también he discutido a veces con la psicóloga, la psiquiatra o la jefa, que a lo mejor ellas tienen la teoría, digo yo, pero no tienen la práctica. No tienen la práctica. Y la teoría... a la práctica a veces es distinta. Pero... bueno. No todos pueden ser igual. Pero hay personas que se comprometen. Tienen mucho compromiso con las niñas que son así como yo. Están bien comprometidas, les dan cariño, se preocupan por ellas. Yo hay niñas que ya se han ido y todavía las veo, me junto con ellas, las llamo, me voy a tomar once al centro. De los chiquititos del otro hogar, me comunico con las mamás que se llevaron, con una abuelita que se llevó a su nieto al norte siempre me estoy comunicando, o preguntando por él... De la que se fue siempre nos llamamos y cuando estoy en el centro la llamo y digo “Estoy en tal parte” y me dice “Ah, tía Isi, ya perfecto juntémonos”. Así que nos tomamos un tecito, qué se yo y vamos, el otro día como hay pandemia tenemos que estar en la calle, pero igual conversamos, nos tomamos un tecito en la calle y de ahí cada una para su casa. Pero el contacto está, yo no soy mamá medio día. Ella, la niña esa salió hace dos años y yo todavía la veo. Ahora para su cumpleaños yo la llamé, la llamé para su cumpleaños. Entonces eso es compromiso, que yo creo que es de verdad po. No, no soy tía de la boca para afuera. No, tía, mamá, de corazón. Y sufro cuando les pasa algo a ellas también. O cuando se han fugado... La otra vez se fugó, se fugaron dos. Pero una era más... muy inocente. Me fui a la iglesia a rezar. Fui a pedirle a Dios que por favor la protegiera, porque era tan inocente que por favor la cuidara. Pero oye, estuve... (Isidora comienza a llorar. Se toma unos segundos. Habla entre sollozos). La noche, el día, hasta que llegó. Y cuando llegó, ir a la iglesia a darle las gracias a Dios de que no le haya pasado nada. Entonces ¡el compromiso!, no sé, quizás yo soy muy a la antigua criada, no sé pero. Ese es el compromiso que yo siento con ellas. De mamá 100%.

47. E: Oye y en momentos similares a ese aparte de la religión, de tu fe... ¿tienes algún otro lugar como que te soporte en este compromiso?
48. Isidora: No. (Silencio). Nada. Solamente Dios. Soy sola. Pero... me aferro a la fe. Y a mis niñas, po.
49. E: ¿Y en el equipo, en esa instancia no se puede acudir mucho o...?
50. Isidora: No... es que... no creen. Ellos no creen... en lo que yo siento. O algunos dicen “Ah, pero pa qué tanto”. No po, para mí sí. ¡Para mí es hartito! Porque les pasa algo... no sé po... me moriría a lo mejor. Y con mi hijo viejote, me estaba llamando a las 3 de la mañana. “Mamá estoy aquí en la...” estaba con su familia “Estoy aquí, te hecho de menos quiero que estés aquí”. Mira po, si es viejote. Y claro, soy mamá de estas de piel. Pero como te digo, bueno... me aferro a la fe porque es lo único que me contiene. Yo soy anulada hace muchos años. Entonces lo único que me contiene es la fe... compañerismo no mucho... jefatura tampoco... Entonces nadie... (Silencio) Pero, es lo que me gusta. Es lo que me gusta hacer. ¡Quiero estar aquí! Y es por lo que peleo, yo siempre digo “Yo estoy aquí porque quiero estar aquí. Este es mi motor”. Yo no pido licencias. De los años que trabajo, imagínate. Me operaron las manos y fue la única vez que no vine a trabajar.

Tengo otras tres licencias que nunca las presenté. Yo soy operada, igual venía vendada y todo, mi jefa me dijo que no podía estar así, yo le decía que no se preocupara que es mi última noche y que después iba a descansar tres días. Yo me sacaba la venda antes de entrar. Entonces... porque las niñas son mi motor. Si no tuviera a las niñas, no sé qué haría. Estaría en la casa sin hacer nada. Y es lo que quiero. Como te digo, es lo que quiero, esto es lo que quiero para mi vida. Yo trabajé 10 años en consultorio y no era grato, no era grato. Era más plata sí. Pero no era grato para mí. Acá me siento bien. Creo que esto es lo que Dios esperaba, lo que Dios quiere que haga en mi vida. Darles amor a las niñas. Y con eso soy feliz. No... no sé qué opinas tú. A lo mejor también piensa que le pongo mucho.

51. E: Bueno, personalmente creo que... es un rol que no se puede cumplir si uno no pone algo de su parte...
52. Isidora: Cierto... oye espérame un cachito que voy a buscar pañuelos y vuelvo... (Isidora se levanta a buscar pañuelos). Te dije, yo hablo y me tienen que hacer callar.
53. E: No, está bien. Muchas gracias por la confianza también. Bueno, quería continuar preguntándote, mencionaste a la pasada los psicólogos, psicólogas, a las directoras... ¿qué dirías tú que diferencia el trabajo de las duplas con el trabajo de las directoras...?
54. Isidora: Ellas más se dedican a la parte administrativa. Papeleos... tribunales... familia. A esas cosas. Pero las que somos de trato directo somos nosotras. Somos nosotras las que sabemos qué le duele a la niña, qué pasó en la noche, si tuvo pena, no tuvo pena, si tuvo mañana... somos las educadoras. Pero la gente de la oficina no po. Porque ellas cumplen su horario de oficina de 9 a 6 y se van. Entonces ellas son más de papeleo y nosotros somo más... más... ¡mamás! Eso es lo que nos diferencia que ellas son más de papeleo y nosotras somos más las de trato directo con las niñas.
55. E: ¿Y en algún momento tienen lugares de encuentros o espacios en común?
56. Isidora: Rara vez. Pero ahora yo... soy parte de un comité paritario, se hizo un comité paritario y dentro de las reuniones del comité paritario, bueno yo en otras reuniones también había pedido, de siempre que vengo pidiendo de que, se hablen los casos de las niñas con las educadoras... y parece que fuimos escuchadas porque mañana va a haber una reunión en que van a hablar de los casos con las educadoras. Que para mí es muy importante. Porque no es lo mismo tratar a una niña que viene por abandono calle, a una que viene por abuso sexual. O una niña que viene... que la rescataron de una familia de drogadicción... son distintas, son distintos problemas que traen ellas. Entonces tú no puedes tratarlas a todas por igual. A una abusada sexualmente tú no puedes ir abordarla, así como la abordo yo "Mí niña, ¿cómo está mi niña?" Entonces, uno en ese sentido comete errores a veces, pero involuntarios porque si hicieran esas reuniones en las que hablaran de los casos de las niñas... yo siempre les digo "A mí no me interesa qué tipo de abuso tuvo, pero con que me digan que viene con algún tipo de consumo de droga o por un abuso sexual o por un abandono calle..." Así... cómo se llama, que te digan como



el título, pero no que te den los detalles, si los detalles a mí no me interesan. Pero sí me interesa saber cómo llegó, para saber cómo tratarla. Yo creo que eso nos ayudaría un montón. Felizmente mañana se va a hacer una reunión donde van a incluir a las educadoras y van a hablar de los casos. Yo digo que a grandes rasgos no más, si no tienen que profundizar, si a nosotras no nos interesa estar en los detalles. Pero sí a grandes rasgos que digan por qué vienen, porque hay niñas que en las noches lloran y tú no sabes por qué lloran. Y claro, porque han sido abusadas. Pero una no sabe por qué llora, si llora porque le duele algo “¿Le duele? ¿Hija por qué llora? ¿Echa de menos al papá? ¿Echa de menos a la mamá?” en el fondo estás metiéndole el dedo en la llaga sin querer a veces. Entonces creo que esa parte es a veces importante. Entonces felizmente mañana van a hacer una reunión y van a poder hablar de eso. Al menos escucharon.

57. E: ¿Y ese espacio cómo lo lograron?

58. Isidora: Yo creo que tanto que yo transmitía. Porque todas las reuniones yo pedía eso. Siempre. Y se fueron acoplando otras compañeras por lo mismo. Y después ahora que entré al comité paritario también le dije al grupo que por favor le pidiera hablar a la directiva, a la dirección perdón, que pidiera una reunión de casos. Pero que nos incluyera a todas... yo creo que en el fondo nosotros somos los importantes. Somos la máquina. La que están moviendo a las niñas, moviendo a las niñas. Porque la oficina, como te digo, es papeleo, es tribunales. Es muy importante. Pero las que estamos piel a piel con las niñas, somos nosotras. Y felizmente se logró. Tanto pedirlo se logró.

59. E: Y aparte de esta información que entiendo tiene que ver más con cuando llegan las niñas...

60. Isidora: Sí, cuando llegan.

61. E: ... te parece que hay otros momentos en donde necesitarías poder conversar con la gente de la oficina, con la directora, como otras instancias.

62. Isidora: Sí. Mira... Yo no quiero... no quiero ser tan autorreferente. Pero soy yo la que está hablando. Yo cuando hay algo importante, emm... muy importante... me quedo. Cuando yo veo que algo que yo crea que es muy relevante yo me quedo y hablo con la asistente social, con la directora o la psicóloga. Porque encuentro que no es lo mismo anotar en el libro de novedades, y hay cosas que tú no puedes anotar en el libro de novedades, porque todos los leen. Y no todas las personas que trabajan aquí lo van a tomar con alturas de miras. Entonces, hay cosas que, yo encuentro que son más o menos delicadas y me quedo y las hablo personalmente. Yo creo que en ese sentido deberían estar más pendientes de nosotras también. O darnos tal día... “venga Juanita Pérez porque quiero hablar con usted” y preguntarnos qué es lo que siente, qué es lo que nos pasa, si ha tenido un alto y bajo de todo lo que ha pasado aquí, preguntarnos, preguntarnos qué pasa, qué ha pasado con las niñas... No preguntan. No preguntan. Entonces cuando yo creo que hay algo importante yo me quedo. Pero deberían llamarnos. Deberían llamarnos.

Llamarnos a la oficina y preguntarnos por los niños, po, personalmente a nosotras. Creo que es importante. Eso no se da.

63. E: ¿En qué crees que te serviría eso a ti y en qué crees que le serviría a las niñas?
64. Isidora: A mí me serviría para mi tranquilidad espiritual porque... no me serviría más que eso. Para mi tranquilidad espiritual y no estar con esa angustia... Pero a las niñas sí les serviría, porque ellas podrían derivarlas a un psiquiatra, a un psicólogo, para que converse con ellas.
65. E: Bueno, la tranquilidad espiritual no es menor, ¿no?
66. Isidora: No po. Es que para mí es super importante, la tranquilidad mental y espiritual es muy importante. Entonces... a mí me serviría en eso. Pero yo no importo, a mí me importan ellas. Por ellas estoy aquí. Entonces si a nosotras nos llamaran por último una vez a la semana, una vez al mes y nos preguntaran... emm... podrían yo creo ayudar más a las niñas. Porque a lo mejor lo que yo hago que es quedarme y hablarlo, mis otras compañeras no se atreven o... a lo mejor no les interesa y no se atreven po. Y no se quedan. Entonces las cosas van pasando, cuando se podría ir por el atajo.
67. E: ¿Cuál, en base a todo lo que hemos conversado no, cuál crees tú que es el principal o los principales aportes que realizan las educadoras al trabajo con las niñas en la residencia?
68. Isidora: Pucha es hartito... no sé po que como te decía hay que ser de todo po. Hay que enseñarles valores, no sé po se psicóloga, doctora, enfermera, profesora, asistente social porque a veces tenemos que estar preocupadas incluso de los llamados con los familiares -que no nos corresponde...- entonces también hay que estar pendientes de eso. Entonces creo que es hartito lo que nosotras hacemos con las niñas y es bien importante. Y aquí yo creo que cada vez nos han dado más trabajo del que debíamos... nos están dando trabajo que es de oficina, nos están cargando mucho.
69. E: ¿En qué sentido?
70. Isidora: Las llamadas a los familiares, por ejemplo, deberían hacerla los asistentes sociales o las psicólogas. Ellas debieran estar con la niña, o con los curadores también. A veces te llaman los curadores y están las tías, las educadoras. Y no tiene por qué. A mí parece no debieran. Nosotras no somos las idóneas para estar ahí cuando están hablando con los curadores, o cuando están hablando con las familias. Por ejemplo, si la familia, no sé po... le muestran cosas a las niñas que no debieran, por ejemplo, le muestran el pololo y la llamada era directamente con la mamá, pero tú no le puedes decir "Oiga señora saque a su pololo de ahí porque" ... para eso están los psicólogos y los asistentes sociales. Porque ellas saben quiénes pueden estar ahí. O a veces por ejemplo la otra vez, apareció un niño, un lolo y resulta que ese lolo había abusado también de la niña. Pero tú no sabes el fondo del tema de la niña po. Entonces uno no tiene idea, y a veces mete las patas inconscientemente. Para eso tienen que estar las asistentes sociales y la psicóloga. Entonces ese trabajo no debiese ser de las tías. No nos pertenece. Lo otro que no nos

pertenece... aquí hay una persona y en el otro hogar igual, yo creo que en todos los hogares debe pasar lo mismo, hay gente para el aseo, pero nosotras tenemos que hacer aseo. En el otro hogar había una señora para el aseo y otra para el lavado y nosotras teníamos que hacer la casa entera. Aquí hay una persona que hace el aseo entero, pero nosotras tenemos que hacer dormir a las niñas y hacer el aseo de la casa entera. Entonces yo pienso que esas cosas no corresponden. Porque tú descuidas a las niñas que están arriba por estar haciendo el aseo acá abajo. Y esta es una tremenda casona. Entonces, pienso que esas cosas no corresponden, porque tú descuidas a las niñas por estar preocupándote por una cosa que no vale la pena, porque el aseo, ¿qué tanto es el aseo? Lo importante para mí son las niñas, no estar haciendo el aseo. Entonces esas cosas creo que no debiesen ser. Pero bueno, el sistema es así y hay que aceptarlo no más. Algún día vamos a corregirlo. Antes de jubilar lo voy a tratar de hacer. Lo vamos a lograr.

71. E: Consiguió las reuniones, ¿no?
72. Isidora: Sí, sí. He conseguido hartas cosas.
73. E: ¿en qué otras cosas han notado esos cambios?
74. Isidora: ¿Ah?
75. E: ¿En qué otras cosas han notado esos cambios?
76. Isidora: No... Pero mira he logrado cosas que son como detalles... por ejemplo que arreglen cosas que están en mal estado que son riesgo para nosotras y para las niñas. Y yo soy habladora, entonces lo han arreglado. Entonces... las niñas a veces necesitan algo y también me pongo a hablar y lo hacen si... Pero es cosa de conversarlo y hablarlo y ser persistente. Así que lo del aseo lo vamos a lograr. Ya tengo una idea así que.
77. E: Oye, V, pasando a la última temática, como... ¿A modo general, qué tipos de situaciones llevan a que las niñas ingresen a la residencia?
78. Isidora: Oooo.... Los abusos. Todo tipo de abusos. ¡Todo tipo de abusos! Porque como te decía, en el otro hogar se veían más, niños en situación de calle, rescatábamos a niños de la calle, abusos por drogadicción, abusos por abandono de las mam, de los papás, papás en la cárcel, abuso no sé po de golpes... abusos sexuales... Han sido vulnerados en sus derechos en todos sus derechos. Entonces por las vulneraciones llegan aquí.
79. E: ¿Y qué consecuencias crees que tiene eso para las niñas?
80. Isidora: Puuucha... las menoscaban. Llegan, no sé po, agresivas. O sin personalidad. Primero llegan como pollito todo, después sacan las garras, se ponen muy agresivas, muy groseras, no conocen, no conocen el cariño. No conocen las palabras amables. No sé po, de valores 0. Llegan realmente mal, mal. Y las que han llegado de otros hogares llegan peor.
81. E: ¿En qué lo notas?
82. Isidora: En las agresiones, los llantos. Habían unas niñitas que llegaban de otro hogar, porque aquí todas las noches se duchan y cuando llegaba la hora de ducharse era como horror grandísimo. Lloraban, lloraban. Se arrancaban: “¡NO! ¡NO! ¡NO QUIERO!” y

había que bañarla entre dos a la fuerza poco menos. Claro, después nos enteramos porque en el otro hogar las bañaban con agua helada. Entonces eso es castigo. La ducha era castigo con agua helada. Entonces esos maltratos... de... que traían de otros hogares, se sanaron aquí. Se sanaron aquí y después se dan cuenta ellas. Y ahora que están más grandecita dicen: “Oye aquí nos bañan con aguita calentita, y allá con agua helada y nosotras llorábamos porque pensábamos que nos iban a bañar con agua helada”. Y aquí... ahora no se quieren ir de aquí. El otro día conversaba y me decía: “Yo no me quiero ir de aquí. Porque aquí tengo de todo. Aquí me cuidan, me protegen. Yo no me quiero ir con mi mamá”. La mamá la viene a ver y posiblemente se la tenga que llevar pronto. Pero ella decía: “No, yo no me quiero ir de aquí. Porque aquí yo estoy bien”. Aquí tienen de todo. Pero eso es gracias a nosotras que... que con amor hemos ido sanando todo eso. Con buenos tratos y dándoles valores a las niñas.

83. E: Me mencionabas estas consecuencias no... perdón quedé medio en blanco con lo de la ducha...
84. Isidora: Es que es terrible, es terrible.
85. E: Me había tocado escuchar otras cosas, pero lo de la ducha no me había tocado. No, pero volviendo a este tema de las consecuencias de estos abusos y maltratos... ¿cuál dirías tú o qué es lo que la residencia hace con esas consecuencias?
86. Isidora: ¿Con las niñas? No sé po, es que aquí le prestan todo tipo de ayuda. Por ejemplo, siempre hay una tía significativa. Que es la que los acoge, que les da cariño, que es con la que se lleva mejor. Se inscriben al tiro al cesfam, se lleva a psicólogo, psiquiatra, a las horas dentales. Se preocupan de todo, de todo. Ahí yo nada que decir, porque es un 7 el hogar. Se preocupan hasta de los lentes, imagínate. Las llevan al oftalmólogo, al dentista, que a lo mejor no es de primera necesidad como otro tipo de salud, pero acá se preocupan de todo, de todo. Entonces nada que decir. Y cómo te digo, aparte de preocuparse de su salud física se preocupan de su salud mental, y de buscarle una tía significativa que esté apapachándola también.
87. E: ¿Y cómo funciona eso de la tía significativa?
88. Isidora: Bueno en el otro hogar, llegaban, veían a la que estaba de turno y por lo general me llamaban. Claro, porque había que, cuando llegaban un niño había que llegar a bañarlo porque llegaban lleno de piojos, cochinito entonces se llegaban a bañar. Y había que hacer con cuidado todo ese asunto. Entonces había que tomarle la mano, hablarle con cariño, qué se yo, y ya vamos a ir a ducharnos, le vamos a poner la ropa limpiecita qué se yo... entonces se buscaba una tía significativa con la que el niño pudiera hablar en caso de que le pasara algo.... De que tuviera pena, tener a quién acudir. Aquí como son más grandes, ellas te escogen. Ellas escogen, ellas son más grandes, son... ahora llegó hace poco una más grandecita entonces ellas escogen, no sé en qué, qué es lo que ven ellas, pero ellas escogen una tía significativa. Pero en el fondo es para, la tía significativa es más para contar sus penas, en quién acudir en caso de algo.

89. E: ¿Y en esos momentos que les toca contar sus penas... cómo interactúas con ellas?
90. Isidora: A ver... por lo general ellas cuentan por qué llegaron, por qué llegaron aquí. No sé po, por maltrato o por drogadicción... ellas te dicen: “Mi papá está en la cárcel, mi tío también, mi mamá es drogadicta y me dejaba sola... O me pegaban”. Entonces uno tiene que estar escuchando y apañando po. No criticando. No hablando tampoco mal de la familia... Hay que ser... empático. Pero con mucho tino, con mucho cuidado, pero no se puede hablar en contra de la familia. Y tampoco andarle diciendo “Ah, a lo mejor tú hiciste algo”. No. Hay que tener mucho tino, mucho cuidado, para no herirla, para no hacerlas sentir culpables tampoco. Ni tampoco hablarles mal de la familia. Ellas vienen, cómo sea la familia, ellas lo quieren igual. A veces son mamás que las han maltratado, las han abandonado y ellas quieren y mueren por sus mamás. Entonces no puedes hablarles mal de nadie. Entonces hay que tener harto tino con ellas y en ese sentido, como te digo, hay que ser psicóloga, entonces por eso hay que hacer de todo.
91. E: Por último, quería preguntarte, ¿cómo sabes tú o cuándo dirías tú que una niña ya está en condiciones para egresar?
92. Isidora: De aquí de este hogar, cuando están.... Maduras para la edad que tienen que egresar. Con madurez mental. Porque a veces a los 18 años no son maduras. Entonces no tienen ideas de nada. Más aquí que aquí se les hace de todo. Entonces aquí ellas no saben hacer nada. Entonces mentalmente no son maduras con 18 años. Entonces yo creo que debieran egresar con una madurez mental, aunque tengan 20 o 21, no sé. Pero con madurez mental. Y lo otro, no sé po, cuando ya hayan sanado. Cuando ya hayan sanado sus heridas ahí yo creo que pueden egresar. Que cuesta, cuesta. Pero es posible. Cuando ya han sanado, ya han reparado ya sus penas.
93. E: ¿y qué crees que es necesario para sanar y reparar esas penas?
94. Isidora: yo creo que la ayuda nuestra y la ayuda del psiquiatra y el psicólogo. Y el tiempo va curando las heridas, si tienes gente buena y gente que te inculque valores a tu lado, yo creo que sanan po. Y sanan rápido, siempre y cuando tengan la gente idónea al lado. Por eso se les da ayuda psiquiátrica y psicológica a las niñas. Las niñas que se han ido de aquí, de lo que yo conozco que se han ido de aquí, ellas están bien. Hay una con la que más me veo, ella lleva segundo año ya de universidad, muy bien. Y ella me dice: “Tía, no me he echado ningún ramo”. Y ella es un 7, ella es una lumbrera. Es una niña que tiene todas las becas habidas y por haber y hasta la de la municipalidad. Hasta la municipalidad le dio una beca. Entonces, hay niñas que realmente sanan, sanan, sanan y pueden ser grandes personas. Hay otras que también son más dejaditas. Pero como en toda familia. Siempre en toda familia hay como una ovejita negra. Pero, yo creo que aquí hacen un buen trabajo, fíjate. Me gusta, me gusta... lo que sí a veces me molesta yo digo esto es como... un internado de señoritas. Entonces eso a veces me molesta un poco. Porque internado de señoritas, pero que las atienden, les dan de todo, de todo, de todo y más. Pero no les enseñan las cosas básicas para que se puedan defender en la calle. Por

ejemplo a cocinar, a lavar su ropa, a hacer su cama... bueno la cama la hacen. Pero hacer el aseo aquí no toman una escoba. No se meten a la cocina. Entonces esas cosas a lo mejor debieran enseñarle. Igual a lo mejor yo no sé, quizás soy del tiempo antiguo. No sé si ahora las chiquillas nuevas sabrán cocinar. Pero yo creo que también en parte debieran enseñarles a cocinar porque no son de hogares bien constituidos. Entonces la realidad de estas niñas, no es la realidad de a lo mejor que tienes tú en tu familia. Emm... estas niñas por ejemplo, había una que dijo: “Ah, yo no voy a lavar la ropa porque no tienen puesta la secadora”. “Oye, yo colgaba mi ropa en el colgador, colgaba mi ropa en cualquier gancho o árbol”. Pero ella no lavaba ropa porque no tenía secadora puesta. Entonces, y yo le digo, tienes que enseñarle a ver la realidad, que... de ellas. Ellas van a salir aquí a la calle. En la calle todos no tienen secadoras en sus casas. Entonces les dan demasiado. Este es un internado de señoritas. O un hotel cinco estrellas. Entonces en eso yo creo que yo como mamá les enseñaría también esa parte. Que la vida no es todo color de rosa y que no todos van, que ellas no van a tener todo en la vida. Ojalá tengan todo. Pero siempre hay cosas que van a faltar. Entonces hay que enseñarles la realidad de la calle, si... esto es una burbuja. Yo encuentro que están muy bien, muy bien atendidas. Hasta en los mismos colegios. Buenos colegios, vienen los furgones a buscarlas... Entonces todo... tienen todo a destajo. Pero hay cosas pequeñas a lo mejor en las que se caen. Como en enseñarles a hacer las cosas. Porque no todos tienen empleadas en las casas. Yo no tengo empleada en la casa. Con el sueldo que gano no me da. Entonces yo creo que también habría que enseñarle esa parte. Pero las niñas para egresar de acá como te digo, tienen que tener una madurez mental y ya haber sanado todas sus heridas, haber reparado todo el daño.

95. E: Oye y estas cosas como más... cómo decirlo, como de la vida cotidiana... ¿qué sucede que no se le puede enseñar eso o no se les enseña?
96. Isidora: Es que sabes qué pasa, que como no son... son niñas especiales. Emm... Toman los cuchillos y se cortan. O han amenazado. Por ejemplo, otra vez, acá los cuchillos están en una caja fuerte, los cuchillos cocineros. Acá no se tiene botellas de vidrio. Pero la otra vez encontraron una en la calle, la quebraron y una se la puso así (como poniéndose la botella en el cuello), entonces hay que tener mucho cuidado. Pero yo creo que si una se hace responsable de una niña, si una educadora se hace cargo de una niña y la lleva a la cocina, la niña se va a comportar, si no tienes para qué llevar a 3-4. Cuando tú llevas a más de una, ahí empiezan... su fusionan con sus maldades. Pero si tú llevas a una, con una tía responsable, puede aprender. A la misma señora de la cocina, la que, porque hay una persona que hace el almuerzo, esa señora podría tener una de las grandes ayudándole a pelar papas, zanahorias, que le ayude a lavar los platos. Que vaya aprendiendo que vaya mirando cómo se cocina. Porque eso también es parte de la vida, parte de la vida de la calle. No sé si yo seré muy antigua, pero eso me lo enseñaron y yo creo que eso hay que enseñárselo. Porque como te digo, ellas no van a tener empleadas, y van a tener que saber

de la cocina, y saber cómo prender un fósforo, cómo cocinar, cosas básicas. Y sé que se puede hacer. Porque yo me he llevado a una a la cocina y funciona muy bien, muy bien. Entonces yo les digo: “ayúdame con esto, tú haz esto otro” y funciona bien. Entonces todas debiésemos hacernos responsables de una de las niñas y hacernos responsables, porque es parte de la vida. Mis hijos saben cocinar, y lo que no saben me llaman “Mamá, ¿cómo se hace tal cosa?” y lo hacen. Y yo los críe machistas. Pero igual se me metían a la cocina. Al chico, a mí me carga lavar y le decía, bueno, yo hago el almuerzo, pero tú lavas la loza. Y ahora es casado, tiene sus dos hijos y tiene que cooperar. Tiene que cooperar con la señora si los dos trabajan, entonces los dos... y tampoco tienen empleada entonces, entre los dos hacen las cosas. Y la suegra tiene empleada, y ellos viven con la suegra, pero la empleada es de la suegra, no es de ellos. Entonces ellos tienen que hacer sus cosas y entre los dos comparten. Felizmente mi hijo sabía. Y el más grande igual. También él comparte. Y estas niñas debieran ser lo mismo, si la realidad de la calle no es que todos tengan alguien que les haga las cosas. Pero... bueno... Esperemos que algún día se den cuenta.

97. E: Bueno Isidora, no sé si quieres agregar algo por ahora... algún otro comentario que quieras realizar...
98. Isidora: No... no. Creo que te dije todo. Si tú después quieres saber más, me preguntas, yo soy libro abierto.
99. E: No, sí. Definitivamente agradezco mucho la confianza y la honestidad con... con la que me transmites tu compromiso, ¿no? En ese sentido como te contaba yo voy a transcribir esta entrevista posteriormente y la idea sería poder coordinar una segunda entrevista.

## Anexo 6: Isidora Segunda Entrevista

1. E: Bien, entonces... vamos a lo nuestro. De nuevo muchísimas gracias por la disposición a participar. Esta vez quería partir profundizando un poco en estas como distintas versiones de ser mamá, de hacer de mamá de las chiquillas... Y con respecto a eso, quería preguntarte si existen, aparte de las varias funciones de la mamá como la mamá psicóloga, la mamá protectora, la mamá que regalonea... si también existen distintas formas de ser mamá o de hacer de mamá como educadora.
2. Isidora: No sé a qué te refieres con distintas formas.
3. E: Por ejemplo, si tú ves que hay compañeras que tienen su forma de ser mamá de las niñas.
4. Isidora: Sí, sí, sí. Cada una aquí trabaja según su recuerdo. Y hay niñas nuevas, *niñas* nuevas, que no son mamás, no han sido mamás y son jovencitas de, la otra vez llegó una de 21. Y aquí la mayor tenía 19, imagínate, entonces no... yo creo que no saben, creo que no saben cuál es la función realmente. Y otras compañeras... bueno cada una trabaja a su manera. Todas actúan distinto.
5. E: ¿Y de qué se diferencian por ejemplo de aquellas que sí son mamá?
6. Isidora: Es que es según el carácter. Mira yo tengo el carácter más o menos fuerte, pero soy super guaguatera. Soy muy de piel. Muy de piel. Pero... igual las corrijo. Por ejemplo, hoy fui a hablar con una porque habían estado pidiendo plata. Entonces fui a decirles que qué era lo que había hecho. Me dijo, nada, le dije que me dijera la verdad porque yo siempre sé la verdad. Entonces me dice, noo... yo solo estaba mirando y avisando si venía otra persona y eran las otras niñas las que decían “Señora, ¿me da una monedita?”. Entonces, claro, yo ahora me río. Pero endenante no me reía. Yo les decía que eso era feo, porque no podían estar pidiéndole plata a la gente, así que... que no lo volviera a repetir. Le dije: “Cuando usted necesite plata, hable, hable con las tías, hable con la directora” “pero, no no...” Pero claro, tenía que decirle que no puede estar haciendo eso, porque es feo. Entonces claro, hay otras que son, que no le dicen de la misma forma. Entonces he visto otras compañeras que las pillan con dinero y les dicen: (Tono fuerte) “¿Y de dónde sacaste eso? No por qué, qué se yo, tengo que informarlo así que voy a ir al tiro a informar” Entonces, ellas saben que yo también informo y también lo escribo en la bitácora, pero no voy al choque.
7. E: Dirías que sería ese como el otro estilo, como ir al choque...
8. Isidora: Claro, sí. Entonces, claro ahí hay distintas formas, o hay otras que no dicen nada para evitarse problemas, porque de repente las niñas se ponen groseras. Entonces cuando uno le dice algo se ponen groseras. Entonces mejor se evitan eso y no les dicen nada. Pero también está malo, porque así las niñas no aprenden. Entonces, hay cosas que no se pueden callar.
9. E: ¿Y cuando las chicas se ponen más groseras ahí también hay distintas formas de abordarlo?



10. Isidora: Sí. Sí. Las personas que van al choque tienen que recibir golpes. Entonces ya les ha pasado a varias educadoras que por ir al choque... les han pegado. Y están con licencia. Y le han pegado fuerte, les dejan moretones. Entonces, yo me estoy librando, gracias a Dios, me estoy librando porque de los años que llevo trabajando nunca me han pegado. Pero también creo que es el contacto y la forma de, de abordarlas. Entonces, pero las otras compañeras, pero no todas, algunas, las que van al choque reciben golpes. Por ejemplo, yo, la otra vez le decía a la psiquiatra, porque siempre estamos haciendo cursos. Entonces le decía a la psiquiatra que mi forma de abordar a las niñas cuando estaban en conflicto era apelar a los sentimientos de ella. Por ejemplo. Te voy a dar un ejemplo. Había una que estaba muy... se había desbordado, entonces estaba golpeando los vidrios. Y ella es de las que rompen los vidrios. Entonces, yo le decía "No, hija, por favor no lo haga, porque se va a hacer daño, se va a cortar. Hija por favor." No, ella seguía, seguía, seguía golpeando. Entonces y yo así... apelando al amor de ella que tenía por mí, entonces, le pongo mi mano. Cuando ella iba a pegar, pongo mi mano en el vidrio. Pongo mi mano y me pega en la mano, alcanza a pegar y cuando me pega es como: "(Inhalando fuertemente, como de sorpresa) Ufffff ¡Mamá Isi! ¡Mamá Isi! ¡Yo no quería pegarle!" Y yo le dije: "Hija me dolió... pero menos mal que usted no se cortó mi hija". Y me dice "¿Le duele?" "Sí, me duele un poco mi hija". Eso, la saqué del... le cambié el chip que tenía de, de que estaba desbordada. Entonces yo creo que el amor que ella me tenía fue el que la hizo cambiar de actitud. Entonces después fui a ver a la otra, porque eran dos. Y la otra estaba pateando el... lo otro que hay que conocer es el carácter de cada una. Porque hay algunas que uno puede apelar al amor que tienen con uno. A otras hay que hablarle más fuerte. Entonces la otra estaba pateando el vidrio, pateando y golpeando la mampara para romperla. Entonces estaba una tía que estaba diciendo "No, no, cómo se le ocurre, no haga eso". Entonces voy yo y le digo: "Hija, por qué está haciendo eso. ¡Ya basta!", le decía. Entonces yo le digo: "¡Ya basta de tonteras! ¡Hasta cuándo!" Donde le hablé bien fuerte como que reaccionó y se dejó de golpear. Entonces donde vi que reaccionó cuando le hablé bien fuerte, entonces le dije: "Ya, ya basta ya" dije yo. "la voy a acompañar a su pieza, se va a acostar y yo la voy a acompañar hasta que se duerma." Santo remedio, nada más. Entonces, pero no a todas les puedes hablar así golpeado. Pero golpeado igual con amor. Igual con cariño. Entonces la acompañé, la esperé que se durmiera... no pasó nada. Pero hay otras personas que no. Las siguen... o si no las dejan. Simplemente las dejan. "Bueno ya, no importa..." Tampoco corresponde. Porque se pueden hacer daño. Pero fíjate que a mí me ha resultado, me ha resultado siempre. Pero los años de experiencia.
11. E: Sí, eso te quería preguntar, cómo dirías tú que llegas a saber a cuál le puedes hablar un poco más golpeado y a cuál tienes que acudir a estas otras técnicas...
12. Isidora: Cuando... Bueno, del primer día que ellas llegan. Ellas llegan y demuestran al tiro su personalidad, personalidad fuerte o personalidad más sumisa, más calladita, pero

que se desbordan en un momento de crisis... Cuando les da la crisis, les da a todas igual, pero hay que abordarlas de distintas maneras. Ahí uno conoce... es que a ver. Lo que pasa es que yo soy super observadora, entonces las niñas están comiendo y yo estoy mirando. Están jugando y yo las estoy mirando. Entonces... estoy siempre... empapándome de la personalidad de cada una. Porque al jugar se nota al tiro la personalidad de ellas. Cuando juegan con las otras niñas actúan más agresivas, menos agresivas... entonces uno va conociendo la personalidad... yo creo que es cosa de observar y uno aprende. Ahí como te digo me resulta.

13. E: Y aparte de cómo juegan, la personalidad... ¿hay otras cosas en las que te fijas mientras observas?
14. Isidora: En todo, cuando están haciendo tareas, de repente se enojan mucho de repente con las tareas que “¡No, no quiero!”, qué sé yo... quiebran las cosas... ahí van demostrando su personalidad. Al pedir las cosas también. Entonces, incluso cuando comen, que no quieren la comida, te la tiran “No, no la quiero”. En todo, en cosas, pequeñeces, incluso hasta en el saludo. Al saludar también te saludan de distinta forma, algunas son más amorosas, algunas más recaídas, que se aíslan solitas, caminan solas... entonces uno tiene que estar observando.
15. E: Oye y sobre estos desbordes o crisis... ¿son cosas que discuten entre las educadoras de por qué se dan?
16. Isidora: Sí, esto pasa.... Hay crisis nocturnas también. De sueño. Entonces, están durmiendo tienen pesadillas y también se descontrolan, entonces ahí tienes que estar acompañándolas... Hay una sobretodo que siempre tiene un sueño muy recurrente que es con su abusador. Entonces yo siempre cuando a mí me ha tocado, no siempre me ha tocado en el turno, estoy con ella, la abrazo... la hago reaccionar, “dónde está, está aquí, conmigo, mire la pieza, qué se yo, aquí nadie le va a hacer daño, vamos a bajar, vamos a tomar un tecito, después cuando vaya a acostarse la voy a acompañar en los pies de la cama hasta que se duerme y le dejo la luz prendida y yo voy a estar aquí” y le hago hartito hincapié en que yo voy a estar. Es que no soy ninguna super mujer, pero igual tengo que decir que yo estoy aquí para defenderla, que nada le va a pasar. Entonces, son distintas formas de... y en cualquier momento a ellas les da la crisis. Y hay crisis que son más fuertes y otras que son más leves.
17. E: ¿Y dirías que las crisis durante la noche o durante el día son distintas?
18. Isidora: Totalmente distintas.
19. E: ¿En qué dirías que se diferencian las unas de las otras?
20. Isidora: En el día son... en la noche son por sueño, por pesadillas, o porque tienen miedo porque sintieron algún ruido, les dio miedo, o tuvieron una pesadilla y les dio miedo. Emm... otras... bueno recuerdos en la noche, los recuerdos también les provocan crisis.... Pero en el día son por peleas, o porque les negaron algo... o porque no vino un familiar... se frustran muy luego, muy rápido. Entonces cualquier cosita que tú... que

ellas sepan que no puedan tener, es una crisis. Si supieron que su familiar no pudo venir, es una crisis. O si quieren salir y no se puede salir... porque había toque de queda, o había otra rutina preparada... también le provoca una crisis. O una pelea, también le provoca una crisis. Recuerdo también de día y también a veces que se empiezan a aislar, también les trae una crisis. Emm... y porque nada, porque de repente por cosas insignificantes, porque una la miró feo, o porque la comida no le gustó... o porque de repente quieren hacer desorden. Empiezan a conversar y se confabulan entre dos o tres y hacen desorden. Desorden grande que han quebrado hasta los vidrios de la capilla, o han roto los sellos de los extintores y han derramado todo el líquido de los extintores.

21. E: ¿Y... bueno después de contener las distintas crisis, que también me imagino cada una de las educadoras va teniendo sus formas de acompañar a las chicas en esos momentos, cada una de las educadoras, después de eso qué sucede, después de las crisis?
22. Isidora: Después de todo lo que hay que hacer. Porque hay veces que ha llegado bomberos a bajarlas del techo, ha llegado carabineros, la paz ciudadana, la ambulancia, no... es terrible, terrible. Pero ya cuando se calman se acuestan y siguen la rutina de siempre. Si... si ha sido en el día y hay cambio de turno, nosotras llegamos, le damos la cena y siempre les traigo cualquier cosita para ver la película, mi compañera les hace las cabritas, entonces hacemos, en nuestro turno hacemos noche de película. Entonces llegamos y cambian al tiro "Ah, llegaron las tías" y qué se yo, saben que va a haber noche de película, cabritas o galletitas. Entonces cambian, cambian al tiro. Cambian muy rápido, no quedan pegadas con el drama que sufrieron. Y cuando les ha dado de noche es más fácil calmarlas fíjate, en este turno al menos. Porque ha habido otros turnos que tienen que llamar a carabineros qué se yo, o a la paz ciudadana o la ambulancia, porque se han cortado. Pero en este turno son más controladas, son más controladitas, porque andamos encima de ellas.
23. E: Ah, ¿se lo atribuyes a eso o a otras cosas?
24. Isidora: Sí, fíjate. Sí. Porque, por ejemplo, cuando estaban pidiendo, no había nadie con ellas. Nadie. Pero nosotras, yo te dije que soy como gallina con pollos. Entonces yo tengo que tenerlas a todas así, y las andamos buscando, contando, un, dos tres y falta una o faltan dos. Entonces mientras una se queda con el máximo de niñas que hay viendo tele, la otra va a buscar a las que faltan. Entonces siempre estamos pendientes de todas. Entonces eso también influye harto en que no las dejamos desbandarse, no les damos tiempo... por ejemplo si hay dos o tres arriba, tiene que haber una tía viendo que no se estén confabulando para hacer una maldad. Entonces... tratamos de sacarlas... de... dividirlas al tiro. Y las que yo tengo acá abajo, como están viendo tele, están metidas en la película, entonces están controladas. Y yo a cada rato que hago la ronda con las cabritas o con la galletita, me paro, les doy una corrida. Entonces las tengo tranquilas hasta que dan las diez que hay que acostarse. De repente jugamos una cosa un rato pero igual piden

la película, porque la rutina ya está formada así. Este turno ya tiene esa rutina. Me costó mucho tiempo formarla.

25. E: ¿Qué dificultades hubo?
26. Isidora: Es que como siempre jugaban, o se iban al patio... y a mí no me gusta que jueguen en el patio de noche... Porque es muy grande esta casona, es enorme. Entonces es fácil que se te escondan, o traten de pasarse para el otro lado, que se hagan daño, entonces yo como gallina con pollos, prefiero tenerlas a todas acá adentro. Entonces al principio, claro, costaba. Entonces les decía "Chiquillas, vamos a ver una película, yo vi una película en mi casa que es super buena". Y vemos las seriales, entonces ahí las dejo enganchadas. Porque si es película... termina. En cambio, las seriales, que yo las veo en mi casa primero, que vemos uno o dos capítulos, quedan enganchadas hasta el otro turno. Entonces están esperando el otro turno para saber en qué va. Entonces digo que me costó engancharla en la película, también tuve que pedir permiso para las cabritas, las galletitas, porque no querían. Emm.. la directora dio permiso y ese fue un enganche más para las niñas, para tenerlas a todas más tranquilas, más controladas. Y las que quieren conversar conversan con la tía, o si una quiere dormir le pide a la tía que la acompañe. Entonces yo creo que están más controladas. Pero fíjate que yo creo que en eso va el desborde de ellas. Que las dejan solas. Como te digo, hoy día estaban todas en el ante jardín solas. Las tías estaban todas adentro y las niñas estaban pidiendo plata.
27. E: ¿Y qué crees que pasa cuando están solas que empieza a haber más desbordes o más crisis?
28. Isidora: Porque llaman la atención. Ellas también quieren...tener a alguien que esté pendientes de ellas. Entonces tratan de llamar la atención, haciendo tonteras. Y a veces son tonteras, son jugarretas en el fondo, pero a veces claro, se desbordan feo. Pero por lo general ellas quieren llamar la atención con alguna cosa. No sé ahora mismo con eso de pedir plata, que ellas no se están haciendo daño, pero es una forma de llamar la atención. Que se preocupen de ellas.
29. E: ¿Y qué tipo de atención estarían buscando?
30. Isidora: Yo creo que es cariño. Saber que alguien se preocupa de ellas. Saber que alguien las quiere po. Yo creo que eso es en el fondo lo que buscan, cariño. Atención que no tenían en sus casas.
31. E: Bueno, mencionabas que hartos de ese cariño lo ves tú desde el cariño que tu entregas a las niñas, del compromiso que tienes con ellas, emmm ¿tú crees que eso mismo lo podría entregar alguien que no es madre con las chicas?
32. Isidora: Sí, yo creo que sí. Porque yo cuando tenía... ¿a ver cuánto tenía? Tenía como 13 cuando nació mi primer sobrino. Emm... y yo era cabra chica y me decían Tía Verito, mis sobrinos hasta el día de hoy me dicen así. Con el diminutivo. Entonces todos se ríen, mis hermanas también, y cuando hay que tomar una decisión también dicen que me tienen

que preguntar, pero me dicen con el diminutivo. Entonces... yo soy la menor, de todos mis hermanos. Pero no que yo diga. Como que yo no crezco. Y ahora mis sobrinos les cuentan a sus hijos que yo les enseñé a leer, que yo les hacía dibujos, que les contaba cuentos para dormir. Pero yo creo que siempre fui así, porque es la base de la familia. Porque mi familia es muy atenta, muy guagatera, muy de piel. Mi papá se despedía, imagínate, en 6 camitas despidiéndose de beso antes de ir al trabajo, cuando regresaba todos corríamos a abrazarlo. Era mucho amor. Entonces yo creo que de ahí parte, de que seamos así. Pero como te digo a lo mejor una niña o una persona joven podría dar ese cariño, si su crianza fue de mucho amor, puede dar ese cariño.

33. E: Tendría que ver entonces con el contexto familiar que tuvo...
34. Isidora: Con la formación, sí, con la formación familiar yo creo, yo creo ah... yo no soy ninguna experta, yo no sé si lo estoy haciendo bien. Pero yo recibo el cariño de las niñas y eso me gratifica. Me... me hace sentirme contenta, me hace dar más ganas de venir, que mi trabajo está dando resultados. Pero, pese a que yo soy media estricta, y ellas saben que yo soy media estricta, y saben y me dicen, pero me quieren. Entonces quiere decir que no está tan malo lo que estoy haciendo. Entonces hay un respeto.
35. E: Y aparte del cariño y el respeto de las chicas, ¿en qué ves que ese trabajo da frutos?
36. Isidora: En eso, en el comportamiento de ellas hacia mí. Me cuidan mucho, como cuando tuve el accidente y estaban todas al lado mío. Y... groseras con las otras amigas porque decían "Sale de aquí cabra... Que la tía se cayó y por tu culpa". Entonces no, es muy... ahí demuestran su amor, demuestran el cariño. Porque por otras personas a lo mejor no lo harían. Pero yo si veo que es el resultado de mi trabajo. Entonces se ve, y se ve a veces en cosas insignificantes. Ponte tu se van a acostar y te van a dar un beso "Me voy a acostar hasta mañana" y van y te dan un beso. O hay una chiquitita que se va a acostar y me dice: "Que dios la bendiga". Entonces, así demuestran su amor, su cariño... Es la recompensa.
37. E: Cambiando un poco de tema... bueno me he encontrado con muchas diferencias con esto, y tal vez en el turno noche también es distinto, pero... ¿en algún momento te toca trabajar con las familias de las chiquillas o saber de las familias?
38. Isidora: No, nunca. No. Pero sí me ha tocado tener contacto con ellas de día, con algunas, cuando tuvimos trabajando 48 horas, ahí trabajábamos día noche, día noche. Entonces ahí teníamos contacto con las familias, pero no contacto directo, sino que... más bien de observar no más. Observar cuál era el manejo que tenían las mamás o las tías con las niñas, las visitas con las niñas. Era solamente observar.
39. E: Ya, observar, no interactuar con la familia...
40. Isidora: No. Más allá del saludo. No.
41. E: Y... ¿cómo describirías a modo general a las familias de las niñas?
42. Isidora: ¿Con una palabra fea?
43. E: Con la que usted quiera.

44. Isidora: Como el forro. Mal. Mal. Mal. No, se nota, por ejemplo. En plena pandemia, cuando estábamos en la mayor crisis, tenían prohibido traerles cosas de comer a las niñas. Igual les traían cuestiones escondidas. Incluso una vez una de las mamás, la abuelita me dice: “¿Usted le puede pasar esto escondido?” “No, le dije yo, si aquí está prohibido. A usted le dijeron que no.” “Sí, pero solo esto no más” ¿Y tú sabes que era más encima además? De estos, que venden en la calle, esos yogurts que venden en la calle con fruta, cereales, de estos potes que venden en la calle. Claro, y lo traía en la cartera, metido adentro de la cartera ese pote. Entonces le dije yo “No”. “¿Pero puede pasárselo?” “No, no. Eso está prohibido”. Entonces... había otra señora también que llegaba y en vez de estar, de interactuar con su hija, le pasaba el celular y ella miraba, miraba. Entonces esas cosas a mí me enervan, me molestan. U otra que venía y la retaba. Cualquier cosa que la niña hacía, la retaba. Oye si es su visita, es su mamá, es su familia, ¿cómo va a venir de visita a retarlas? Entonces.... Claro, esas cosas molestan, molestan mucho. Pero uno no puede, yo al menos no puedo hacer nada. Yo no soy quien para llamarles la atención. Pero si de mí dependiera, no las dejaría entrar.
45. E: ¿Y de quién depende eso en la residencia?
46. Isidora: De la dupla. De la dupla y de la directora. Pero ellos saben. Les llaman la atención sí. Incluso a la que siempre le pasaba el celular, le advirtieron y se lo quitaron después, a la entrada. Porque venía a compartir con la niña, no que se entretuvieran con celular. Y lo otro que hacen son comentarios, comentarios fuera de lugar que a las niñas les hacen daño. Y uno... yo no soy quién para decirle señora, no hable eso, señora no diga eso. Entonces yo creo que ahí es la dupla, no uno, es la dupla la que tiene que estar en las visitas con ellas. Porque es la dupla la que tiene que ir advirtiéndole, que no se puede hablar de esas cosas.
47. E: ¿Cuál sería la diferencia que haría que esa fuese una tarea de la dupla?
48. Isidora: Es que es tarea de la dupla. Lo que es familiar y todo lo que tenga que ver con la familia es de la dupla. Lo que tiene que ver con papeleos, tribunales, la familia, es de la dupla. Nosotras somos solamente educadoras de trato directo. Entonces nosotras solamente tenemos que ver con las niñas, no con las familias. Si el trabajo de ellas es ese, ver qué pasó con las familias, por qué se las quitaron... cómo trabajar con la familia, reparar el daño con la familia. Nosotras estamos dedicadas solamente a las niñas, nada más.
49. E: Entonces no saben mucho de las familias.
50. Isidora: No. Así que, lo que sabemos es lo que vemos no más, lo poco que vemos. El trato que tienen ellas con las niñas, eso es lo que vemos.
51. E: Me mencionabas también que para ustedes es muy importante poder tener estos como, estas presentaciones de los casos de las niñas, ¿te parecería importante también tener presentaciones de las familias? O no tanto como las niñas...

52. Isidora: A mí realmente me importan las niñas. Porque como trabajo de noche, lógicamente no... no estoy con la familia cuando estoy de visita. Me ha tocado sí, me ha tocado cuando te decía que trabajaba las 48 horas. Pero siempre por lo general es noche lo que hago siempre. Llevo 9 años que trabajo de noche. Entonces lo que me importa a mí son las niñas. Porque lo otro no me influye en nada. Pero sí las niñas. Yo creo que para las educadoras de día, sí yo creo que sería importante. Que supieran también a grandes rasgos, no profundizar en qué pasó. Si eso no nos interesan y no le interesa a nadie en qué pasó. Pero sí a grandes rasgos que... que pudieran dar algún detalle.
53. E: ¿Y de qué crees que le serviría eso a tus compañeras de día?
54. Isidora: Para tener... para tener más ojo cuando llegan las visitas po. Estar más pendientes de cómo reaccionan, qué es lo que hacen, qué es lo que hablan. Emm... no sé po, el mismo cariño o el acercamiento que tienen las niñas si es una persona que le ha hecho daño, yo creo que es contraproducente que se acerquen mucho o que les hablen. Entonces yo creo que ahí tendría compañeras que estarían más pendientes, si supieran estarían más pendientes.
55. E: ¿Qué crees que hace que estas familias sean tan... en palabras malas como el forro?
56. Isidora: Como el forro. Yo creo que esto es una cadena. Esto es una cadena. En fondo a veces me da pena fijate, porque si actúan así es porque nadie les enseñó cómo actuar... ellos tuvieron mala base. Y esa mala base se repite en sus ancestros y se va repitiendo, y es una cadena que no se rompe. Pero yo creo que esta es la oportunidad de que las niñas corten esa cadena. Que ellas aprendan que hay gente que las quiere, que el amor existe, que el amor sano existe, que los golpes no son amor, no hay cariño en los golpes, las malas palabras no son cariño, emm... yo creo que esta es la forma en la que ellas pueden aprender y romper la cadena. Pero los papás yo creo que son porque así los formaron. Ellos creen que eso es. Que eso tiene que ser. Que así es la vida, con golpes con groserías. Ellos lo normalizan porque para ellos fue así. Nunca rompieron la cadena. Entonces yo creo que con estas niñitas sí se podría romper.
57. E: ¿Y de qué manera crees que se podría romper eso o en qué te fijarías para decir que se ha roto ese círculo?
58. Isidora: dándole valores. enseñándole valores. enseñándole con cariño, con palabras tiernas, no sé po, hay montones de valores que se puede -aquí se les enseñan en todo caso-. La misma religión... aquí las niñitas hacen su primera comunión, el padre viene y les hace una misa... Que son a lo mejor cosas que para muchos son sin importancia. Pero sí son cosas que te enseñan, que son cariños en el fondo. El mismo trato que se les da, las atenciones que se les dan. Las palabras amables... no groserías. Acá cuando dicen groserías nosotros siempre estamos corrigiendo "¿Por qué dice eso? Eso no se dice." El cariño, el apapacharlas, el mimarlas, el acompañarlas cuando tienen pena, acompañarlas cuando se caen, cuando se caen y les duele un pie o un dedo y uno está pendiente de ellas. Emm las palabras suaves yo creo. Las palabras amorosas. El estar preocupado del estudio.

Porque la mayoría de sus familiares no tienen estudio. Entonces también yo creo que eso es una... son valores grandes, grandes. Que su familia no tuvo. No tuvieron valores de nada. Enseñarles que no se puede robar. Que hay que pedir disculpas. Que hay que pedir por favor. Que hay que dar las gracias. Que a lo mejor para muchas personas es normal, pero para ellas no es normal. Emm... enseñarles que tienen que ser cariñosas, que tienen que ser bondadosas, que tienen que compartir, que tienen que estudiar para ser alguien. Emm... que la vida no es fácil, no sé enseñarles montones... que tienen que ordenar su ropa, que tienen que cuidar sus cosas, cosas tan insignificantes a veces, pero que sus papás tampoco las tuvieron. Entonces yo creo que esas cosas, enseñarles valores. La caridad, el amor, la ternura, el estudio. Todas esas cosas.

59. E: ¿Y tú dirías que la mayoría después que la residencia les va mostrando y les va entregando estas cosas, logra romper el círculo?
60. Isidora: A ver. Mira yo trabajé con chiquititos... con chiquititos no vi mucho porque se iban en adopción. Pero si iban con buenas familias. Familias bien constituidas, familias no sé po profesionales, que yo sé que van a ser grandes niños. Y de aquí de las grandes, yo he visto salir... egresar, dos, de como unas 10. He visto 2 que son grandes personas. Estudiosas, amorosas, emm... bondadosas, honradas, muy honradas, puntuales... Comprometidas. Muy comprometidas. Entonces que se fueron con valores, con grandes valores. Y yo lo he comprobado, porque como te dije el otro día, estudian y les dan las becas... son puntuales y con buenas notas. Se fueron con grandes valores. Y hay otra que lleva algo más de egresada, que está estudiando, excelente. Pura risa, no es grosera, no es agresiva, es un amor de persona. Entonces, aunque tú le estés retando, está con la mejor de las sonrisas “Bueno tía, ya tía”. Entonces yo creo que ella captó de qué se trataba esto. Y otras que se han ido que yo creo que no aprendieron nada. Que eran algunas desordenaditas, no sé. Hay otras que han vuelto... con sus bebés y ahora se dan cuenta de todo lo que perdieron. Dicen “Ahora nos damos cuenta que perdimos, aquí teníamos todo, aquí nos enseñaron valores, esto y esto otro”. Pero ahora se dan cuenta ahora que son mamás. Y se arrepienten de todas las tonteras que hicieron. Que acá se portan mal de repente. Pero yo creo que la mayoría sale de aquí con valores y rompen el círculo vicioso. Una de las niñas, fíjate que ayuda a su papá. Lo ayuda económicamente. “Me da pena el pobre viejo”, dice. Pero eso te enseña que aprendió a ser bondadosa y a perdonar. Entonces eso es bonito. A mí me llena que haya aprendido a perdonar.
61. E: ¿Y qué crees que diferencia a estas chicas que logran aprender, que logran romper el círculo con aquellas que no lo logran o no lo hacen de inmediato, como tu dices que algunas tienen que llegar a ser mamá para darse cuenta de ciertas cosas?
62. Isidora: Yo creo que una parte es la inteligencia y la otra, la otra... Que no valoran. Porque maduran... como te decía el otro día, 18 años y no tienen madurez mental. Porque de repente la vida te hace madurar, la experiencia te hace madurar, aquí se les da todo, con facilidad. Todo, todo, todo. Y la... no sé po, el otro día, querían depilarse y ah, ya, a



comprarles la cera y esto otro y todo lo mejor. Lo mejor. Te piden el secador de pelo, ah ya si se echó a perder, dos secadores de pelo. Todo lo que ellas pidan, todo. Emm... entonces claro po, no maduran, no las hacen madurar. Entonces yo creo que esa parte también flaquea. No puedes darle todo el gusto, todo lo que ellas quieran. Tiene que costarles un poco. Porque la vida allá afuera, todo te cuesta. Todo te cuesta. Afuera nada te dan. Entonces eso también, yo siempre peleo con eso, con la directora siempre le digo “Ellas viven una realidad que no es la realidad de la calle. No es una realidad que saliendo de la reja ellas viven. No es esa la realidad que viven aquí.” Entonces aquí yo encuentro que es un cuento de hadas. Entonces a ellas tienen que enseñarles que no puede ser así la vida. Por ejemplo, aquí mira les traen y les dan de todo. Ropa, el calzado, ellas tienen una bodega llena de cosas. “Quiero shampoo. Quiero pasta de dientes. Quiero esto.” Y ellas sacan y sacan a destajo. El otro día se me acerca una niña que necesita una pasta de dientes y le pasé la pasta y cuando llego al baño tenía la pasta casi a medias. Apretada. Y yo le digo “Bueno, ¿y esta?” “Ah, pero es que está apretado” “¡No, pero si te queda toda la pasta!” Entonces claro, yo empiezo a subir y apretar y tenía más de medio... tubo, más de medio tubo. Entonces ahí te das cuenta que ellas a destajo las cosas. Emm.. mensualmente le dan, aparte de toda la ropa, ropa interior, zapatos, todo lo que necesite, 20mil pesos para que ellas vayan a comprar ropa. Entonces yo les decía: “Esa no es la realidad de la calle. No es la realidad que se vive.” Entonces cómo si es que aquí tienen todo a destajo, no les falta nada. El otro día como te decía tienen hasta ropa para ir a esquiar. Hasta eso tienen. Yo nunca he tenido un traje para ir a esquiar, ¡nunca! Ellas tienen su traje para ir a esquiar. Entonces, ¿tú crees que ellas cuando salgan de aquí van a ir a esquiar? Yo no creo. Entonces tienen que enseñarles que las cosas no es hablar y que te lleguen. No, las cosas cuestan. Hay que enseñarles el valor de las cosas. Eso no se les ha enseñado, yo creo. El valor de las cosas. Yo creo que ahí flaquean. Porque estamos criando a una señorita en un mundo de fantasía. Entonces, eso... no es la realidad de afuera. Yo a mi hijo de todos los valores que le enseñaba, una era eso que las cosas no se dan, que las cosas no son gratis todo, que las cosas hay que ganárselas.

63. E: En ese sentido, tengo dos preguntas. ¿Por qué crees que es así? Y la segunda es ¿qué consecuencias crees que tiene para las niñas cuando salen?
64. Isidora: Cuando salen, la realidad ellas ven que es otra la realidad y sufren. Yo creo que aquí, yo creo que aquí, mira la verdad es que no soy psiquiatra, ni psicóloga, ni nada. Es mi humilde pensamiento, pero yo lo que veo y lo que siento, es que aquí están criándolas en un mundo de fantasía que no es la realidad de afuera. Y aquí me da la impresión que les quieren dar todo lo que les faltó, los que no les dio la familia, lo que no les dieron sus familias. Entonces, como para aminorar el dolor. ¿Me entiendes? Es lo que yo pienso, no digo que esa sea la realidad. Entonces es como “Pucha, pobrecitas, sufrieron tanto, ya que no le falte nada. Que sepa que hay de todo, ¡que nada le falte!” Pero cuando salen, afuera no tienen nada. No tienen nada. Como te contaba la otra vez, una que ya egresó y

vive acá en Santiago, pero en una casa de acogida mientras estudia y se da cuenta ahora: “A mí no me enseñaron nada, no me enseñaron a cocinar, no me enseñaron a lavar, no me enseñaron nada”. Entonces ella tiene que trabajar en esa casa para vivir gratis, gratis entrecomillas porque tiene que trabajar para poder vivir ahí y para poder estudiar. Entonces “A mí me costó un mundo porque me decían que ahora me tocaba limpiar o cocinar y yo no tenía idea de cocinar o limpiar”. Entonces ella no tenía idea de lo que es ir a comprar, no sé, una pasta de dientes, un jabón, un desodorante... porque acá se lo dan todo. Y en ninguna parte, porque en la otra residencia tampoco le enseñaban el valor de las cosas. Es dar no más. Suplir las falencias que tuvieron en el otro lado, todas las carencias perdón. Todas las carencias del otro lado, entonces “ya, démoselas aquí”. No es así. No es así. Hay otra niña que me dice, “Tía, ¿usted tiene para llevarme a su casa?” “No, yo no puedo llevarte”. “Tía, es que yo me tengo que ir de aquí”. “Pero hija, yo no puedo llevarte a mi casa, yo tuviera una casa grande, encantada yo me las llevo a todas. Pero yo no puedo llevármelas.” Y me dice: “Es que yo tengo que buscar donde irme”. Entonces... ahí ellas ven que la vida es otra. Que afuera ella tiene que trabajar para pagarse su pieza, trabajar para comprar su comida, trabajar para comprar su ropa. Porque aquí no te enseñan. Y en el otro hogar menos, porque son chiquititos. Y eso es lo que yo siempre hablo en las reuniones y no tiene que ver con maldad, tienen que ver con que esta realidad no es la que se vive afuera. “Ah, tía, me dicen, es que las niñas...” ¡No!, es que tienen que enseñarles que la realidad de afuera es otra. Manden a las niñas grandes a que ayuden en la cocina, a que pesquen una escoba, a que ayuden a barrer el patio, que hagan algo. Si no están estudiando que pesquen un libro y lean, total si están aburridas, que pesquen un libro y que lean un libro. Aquí se levantan a desayunar y está todo listo, después de que desayunan van y se ponen a ver tele. Después van, almuerzan y después todas a la piscina. No hacen nada. No les enseñan... que la vida es otra. Que la vida tú tienes que hacer cosas. Entonces... yo creo que ahí fallan. Y eso es un sufrimiento. Aquí... aquí tienen de todo, pero cuando salen a la calle. Es otra la realidad y ahí sufren. Sufren. Y a mí me consta porque me lo han dicho. Las que se han ido de aquí me han dicho, sufren. Y ahí se dan cuenta de que aquí tenían todo. Pero también reclaman de que aquí no les enseñaron nada. Les dieron no más. Todo le dieron. Y yo creo que ahí fallamos. Yo creo que es el sistema el que falla. No es este hogar o el otro...

65. E: ¿En qué sentido es el sistema el que falla?

66. Isidora: Porque, acá la orden es que las niñas estén protegidas, que le den la comida, que les den de todo, las niñas tienen su curador. Las niñas siempre te dicen: “Ah, quiero tal cosa”. Y si no se lo da, “ah, le voy a decir a mi abogado”. Entonces no sé po, “¿Puede venir mi visita?” “No, porque tu visita tiene orden de restricción”. “Le voy a decir a mi abogado”. Te amenazan ellas con el abogado. Entonces yo creo que el sistema es el malo. Porque si tú... si ellos vienen, no sé po, viene SENAME, viene Contraloría, a ver todo y te revisan todo. Supongamos que no... que no tengan no sé po, detergente. ¿Por qué no

tiene detergente si el estado te lo está dando, si el estado te da plata para comprar esas cosas? Una parte te lo da el Estado y la otra los particulares. Entonces como te dan, tú tienes que darle. Pero enseñale, enseñale que eso cuesta también. Entonces ahí yo creo que estamos fallando. Yo no digo que no les den. Yo digo que sí, les den lo que les falta. Pero no a destajo. Y que les enseñen que las cosas cuestan. Que les enseñen que la vida en la calle es otra. Que cuando salgan de aquí ellas van a tener que trabajar, estudiar. Que estudien porque van a tener que trabajar que para comprarse sus cosas tienen que trabajar, que nadie se las va a dar. Entonces para que vean que las cosas cuestan, que no todo es gratis. Y es como te digo, ellos también hacen, “ah no me dan, ah le voy a decir a mi abogado”. Entonces ahí están, llenándolas de cosas. Que no está mal. Pero también enseñenles que las cosas cuestan. Que la realidad de la calle no es la que vivimos acá adentro. Oye, te cuento, las paltas que están carísimas, la otra vez estuvieron como tres días comiendo palta. ¡Furia! Porque “Cómo palta todo el día, le voy a decir a mi abogado que acá lo único que dan es palta.” Y yo me moría por una palta. A ese extremo. Entonces esas son las cosas que hay que arreglar. Lo que hay que cambiar. Entonces ahora las niñitas, porque hay que tenerles todos los días dos cosas para el pan. Tú le das jamón y queso y le das algo dulce. Tu le das jamón y queso y te dicen: “(Con asco) ¿Jamón? ¿Queso?” Y te sacan el jamón o te sacan el queso. “No yo no quiero esta cuestión. Yo no quiero este jamón. Yo no quiero este queso”. Emmm cuando tú en la casa, yo me acuerdo cuando era chica, había una pura cosa para el pan, no me daban a elegir, mermelada o pan con jamón y queso, o quieres palta o quieres paté. No, te daban lo que había. Entonces esa es la realidad que se vive en la calle también. Entonces eso tienen que enseñarle, que no pueden ser tan regodeonas. Entonces, ahora mismo, había chuletas “A mí deme papas fritas no más, no quiero esa porquería de carne”. No querían chuletas y querían las papas fritas. Cuando otros niños se comen todo. Pero cuando recién llegan, se devoran todo. Todo. Pero ya pasan los días y ven que aquí hay a destajo las cosas y empiezan a decir, no yo no quiero eso, no quiero esto otro. Y si no, simplemente “no voy a comer”. “Deme el postre”. Entonces esas cosas creo que hay que... estamos fallando. En eso estamos fallando.

67. E: Y mencionabas que también es algo que también, como que compartes tu preocupación con más gente, pero ahí ¿qué te responden? No entendí muy bien qué te respondían.
68. Isidora: Nada. Nada. Nada po. Yo siempre le digo. “Esta no es la realidad”. “Bueno es que es lo que hay, así las niñas no dan... hay que darles de todo”. “Sí, pero enseñenle que las cosas cuestan, que afuera es otra realidad”. Les conté el caso de la niña que me dijo pucha no me enseñaron nada y yo salí a sufrir no más, la pobrecita menos mal le va bien en los estudios, pero le costó, sufrió hartito... porque vio que la realidad de afuera era otra. Les dije, les conté. No soy escuchada. Entonces sigue lo mismo. Y yo siempre discuto lo mismo. Cada vez que se da la oportunidad yo digo lo mismo y sigue con lo mismo. Como

ya estoy más vieja ya me importa menos lo que me digan, me da igual po. Pero yo creo que voy a ser escuchada, porque tanto que le he dado vuelta he sido escuchada. Entonces con esto voy a seguir dándole vuelta. Porque afuera sufren, y a mí me duele, porque yo sé que esta no es la realidad de afuera. Entonces me duele, porque estamos formando un castillo en el aire que no es realidad. No es realidad eso, no es la realidad. Entonces las niñas después salen a sufrir. Eso me preocupa.

69. E: Mencionabas que no es como una, por así decirlo, una vida como la de la calle, y que tiene que ver más con darles todo lo que tuvieron. Y entonces si no es una vida como la de la calle, ¿Cómo qué tipo de vida sí es?
70. Isidora: Es que, la vida que aquí llevan es como una vida de ricos. Esa es la realidad. Esta es una vida de ricos. Tienen hasta un piano po. Tienen una capi, ¡qué casa tiene una capilla adentro! ¡Ninguna! ¿Qué casa tiene piano? Contadita con los dedos de la mano, ¿no cierto? Mi casa nunca tuvo piano. A lo más una guitarra, una flauta... una quena. Acá tienen el living y los sofás se lo cambian todos los años. En mi casa, yo me acuerdo que crecí y me casé con el mismo living. No me lo cambiaban todos los años. Todas esas cosas no es lo que tu vives en tu casa, en las casas normales. La vida que a ella les espera no creo que sea vida de ricos. Y las mismas trabajadoras de aquí ninguna es rica. Porque si alguna fuera rica, a lo mejor vendría no sé po, a ayudar y a estar un rato a hacer talleres, pero no a trabajar. Pero la vida que nosotras vivimos que somos común y corriente, que somos clase media y a lo mejor menos que media, esa es la vida que ellas van a salir a ver... en primera instancia, porque a lo mejor tienen un futuro mejor, pero lo primero que van a ver es la vida que nosotros llevamos la vida nuestra, la del común de los mortales. No van a salir de aquí a otra casa parecida a esta y que le den de todo, imposible. Porque aquí chiquititos te creo, pero aquí de las grandes, no creo que ninguna salga a una casa como esta, que tenga de todo, que le den de todo. Entonces esa realidad es la que creo que estamos fallando. No... no sé si piensas lo mismo.
71. E: O sea a mí también me ha tocado ver que claro... lo que decíamos la vez pasada, a mí me tocó trabajar con hombres, con niños, más que niñas, y tampoco sabían usar un cuchillo, limpiar carne, menos cocinarla.
72. Isidora: Claro, viste. Y son cosas básicas. Yo creo que son cosas, básicas, que nosotros los que nos criamos en familia bien constituida nosotros mirábamos y cooperábamos. Pero estos niñitos o niñitas no. Entonces les estamos formando un mundo ficticio, un mundo que no es real. Yo no sé si soy yo la única que piensa así, pero no sé po a mí me preocupa porque les estamos formando un mundo que no es real, si ellas no van a, salen y cumplen 18 no van a salir e ir a una casa que les den todo esto, no, no es real. Para ninguno. Entonces ese mundo ficticio es el que a mí me preocupa y me preocupa mucho.
73. E: ¿Y en tu experiencia que es lo que pasa cuando se da ese choque entre el mundo ficticio y cuando ya tienen que ver el mundo de afuera?

74. Isidora: Ese.... Cuando ya tienen que ver efectivamente la realidad que se vive de la puerta para afuera, es un choque tremendo para ellas, yo te hablo de las chiquillas que he visto de las más grandecitas, es un choque tremendo para ellas porque no... ahí se dan cuenta po que aquí estaban viviendo una fantasía. Yo no sé oye cómo no se mueren las pobrecitas. Yo me moriría de la pena, te juro. Y me moriría de la impresión de que cumple 18 salgo, y no tengo idea de nada. Yo no sé cómo subsisten y cómo siguen estas otras niñitas que tenían madurez mental siguieron estudiando y se esfuerzan y luchan. Pero yo... en la forma que fui criada, yo creo que me habría muerto. Habría salido a la calle para afuera y me hubiera quedado paralizada. Habría quedado paralizada. Mis hijos todavía me critican que me dicen que yo vivo en la burbuja que me tenían mis papás, siendo que cooperábamos y... veíamos la realidad y mi papá nos crío y nos formó y nos daba la mesada y la mesada era aparte de la plata de la locomoción, y la locomoción nos daba la plata para el mes y nos tenía que durar para el mes. Toda la plata para la locomoción para el mes y tenía que durarnos para el mes. Entonces esa es la responsabilidad que teníamos que tener. Y cooperar en la casa con el aseo, porque era una casa grande. Pero... también no trabajaba, no hacía nada po. Estaba todo el día en la casa y también estaba un poco como burbuja. Emm... pero estas niñitas es peor, po. Peor. Yo me acuerdo, tenía 18 años, cuando salí de 4to medio y tenía miedo de terminar el 4to medio porque yo tenía miedo de seguir estudiando y si no estudiaba tenía que trabajar y yo decía “¿En qué voy a trabajar? Nunca he trabajado”. Yo no tenía mucha personalidad, porque era super aguaguada, era la menor. Entonces... decía y en qué voy a trabajar, me da vergüenza. Mira, te cuento, era tanta mi vergüenza, que yo cuando me casé, me casé escondida, porque yo no quería vestido blanco, porque me daba vergüenza que hubiera tanta gente mirándome, me daba mucha vergüenza. Porque siempre había estado en mi casa sobreprotegida por mi papá y todos, siendo que mis hermanas se casaron de blanco y todo muy bonito, pero no a mí me daba vergüenza. Yo no salía a la calle tampoco. Vivía en mi casa en una burbuja, y vivía de una... de mis monjas a las monjas de mi hermana, porque yo iba a ser monja... entonces salir de 4to medio pensar que tenía que trabajar o que tenía que seguir estudiando, se me venía el mundo encima. Imagínate estas niñitas. Imagínate. Terminan el cuarto medio, cumplen 18 y se tienen que ir. Aunque no tengan 4to medio. Hay una que se tiene que ir y que tiene 2do medio, recién. Entonces... yo me acuerdo de lo que yo viví y yo sufría, sufría mucho pensando. Entonces estas niñitas tú crees que no piensan... ellas piensan. Entonces también deben ahogarse de “chucha voy a cumplir 18, me voy a tener que ir, dónde voy a ir si no tengo familia, no tengo a nadie, no sé hacer nada”. Entonces yo creo que aquí le estamos dando de todo, pero no las herramientas para defenderse. En eso estamos fallando. Y como te decía yo creo que a las más grandecitas, igual que los más grandecitos, también debieran meterlos a la cocina, a cooperar, a lavar la loza por último a pescar una escoba. A barrer el patio, no sé a regar. A hacer cosas de familia. En la familia se hace eso. Si esto es una familia, hagamos vida

de familia. Pero no tengamos internado de señoritas. Porque eso es lo que hay, un internado de familia, pero en eso fallamos, queremos formar niñas, pero formémoslas como si fuera una familia.

75. E: Bueno, yo me quedé sin preguntas... (se corta la grabación y se termina la entrevista)

**Anexo 7: Primera Entrevista Josefina**  
**Transcripción Primera Entrevista Josefina 06-01-2021**

1. E: (comienza la grabación después de conversar el consentimiento) Para comenzar quería preguntarte un par de datos generales. Uno, ¿cuántos años llevas trabajando como educadora?
2. Josefina: Cuatro y medio, cuatro años y medio.
3. E: ¿Y cuántos años llevas en la residencia en que estás trabajando ahora?
4. Josefina: Los mismos cuatro años y medio. En esta es la única residencia en que he trabajado.
5. E: Ah, ya perfecto. ¿Tienes algún estudio asociado con la temática?
6. Josefina: No, solamente cursos, talleres que nos han hecho.
7. E: Ya, ¿y tienes algún grado de educación superior?
8. Josefina: No.
9. E: Ya, y por último... ¿cuántos años tienes?
10. Josefina: 43.
11. E: Perfecto, entonces quisiera comenzar esta entrevista pidiéndote si me pudieras comentar cómo es tu día laboral habitualmente.
12. Josefina: ¿Cómo la rutina?
13. E: Sí.
14. Josefina: Bueno... entramos a las 8:30 de la mañana. Bueno, ahora por esto de la pandemia no se hace una rutina de mandar niñas al colegio ni nada de eso. En este momento se está llegando a la residencia, las niñas están durmiendo, uno tiene que levantarlas... bueno el saludo, saludarlas “ya chicas, levantarse, ya no son horas de estar durmiendo”. Después de eso... nosotros nos encargamos de dejar las ollas a la cocina para los almuerzos... después damos los desayunos, le servimos los desayunos a las chicas. En eso que las niñas toman su desayuno suben, se van a bañar a arreglar sus dormitorios... a hacer su rutina, y nosotros tenemos que estar todos, como todo guiándolas, pero ellas tienen que hacerlo. Luego, hay una hora de estudio, desde las 10:30 hasta las 11:30. En eso las tenemos que estar apoyando nosotros, porque... la psicopedagoga a algunas no más las llama para hacer las horas de clase y de tareas que tienen. Igual a nosotros se nos hace difícil eso porque, como bien te dije, no tenemos ni un estudio, entonces hay veces que las niñas nos preguntan y nosotros no entendemos, y no tenemos la... como... a ver... la respuesta inmediata, o sea, la niña necesito esto, ya al tiro que venga para acá, de esta manera, aquí van los materiales... siempre estamos quedando en eso cojo, le digo. Estamos cojas en ese sentido. Ya ahí después que ellas hacen sus tareas, que les ayudamos dentro de lo posible, de lo que nosotros sabemos. Se les da un rato de esparcimiento, no sé po, pueden estar viendo televisión, estar ahí jugando, no sé, viendo su teléfono porque yo tengo niñas grandes. Niñas de 13 a 17 años.

Después viene la hora del almuerzo, que hay que buscar el almuerzo, hacerles...(se interrumpe la llamada por conexión, inaudible, se corta la conexión).

15. E: (4:12) Se me cortó en un momento.
16. Josefina: (silencio. Entrecortado)
17. E: Yo no te veo ni te escucho. (Arreglan los problemas de conexión). (6:19) Perfecto, veamos cómo nos va. Me quedé en el almuerzo...
18. Josefina: Bueno ahí vamos a buscar el almuerzo con las chicas, algunas acompañan, otras ponen la mesa... Emmm... luego de eso yo les sirvo el almuerzo, después ellas mismas vamos recogiendo la mesa entre todas, luego lavan su loza, porque son las más grandes que te digo, son las más grandes las que yo tengo, no es la misma rutina de las más pequeñas, yo siempre he estado con las más grandes. Las grandes de 13 a 17 años. Y luego de eso, no sé, si quieren se sale al patio o también puede ser que las chicas vean una película. Después de que ven esa película ellas, no sé después de las 7 de la tarde se empiezan a hacer comisiones. ¿Cuáles son las comisiones? Emm... no sé po, todas tienen algo que hacer, no sé, una hace aseo en el living, otra hace el baño... esas son las comisiones. Luego se terminan las comisiones... bueno en la tarde igual hay una hora de... de estudio. A las 7 de la tarde, de la 7 a las 8. Que esa igual hay veces que igual la saltamos. Porque las chicas (entre risas) las chicas dicen que en la mañana ya estudiaron y que en la tarde no les gusta mucho, porque tampoco tenemos las herramientas como para que ellas puedan... No sé, a mí me ha pasado que he preguntado: “sabes que la niña dice que no tiene” no sé po... “los materiales para hacer el trabajo”. Emm... “la niña dice que...” (Cambio de voz. Más cortante. Como dando una instrucción). “Bueno, entonces que lea un libro”, “Que se aprenda las tablas”. Pero todas las veces que se lee un libro, todas las veces que se aprende las tablas, o sea... eso nos las tenemos que ingeniar nosotros qué es lo que pueden hacer las niñas.
19. E: ¿Y eso a quién se lo preguntas?
20. Josefina: A la psicopedagoga.
21. E: Ya... ¿Y la psicopedagoga también está todos los días?
22. Josefina: No, no está todos los días. Creo que está de... a ver... los lunes... los martes... como tres días en el hogar y las otras veces uno le pregunta y ella responde a veces cuando lo ve y otras veces no hay respuesta. O responde la directora o la dupla. Y de ahí después de eso, las chicas... bueno igual entremedio se les da su medicamento a las niñas. Estos medicamentos psiquiátricos. Ya... En la tarde ya, las rutinas de las chicas después de terminar sus comisiones... Entremedio viene la once también. Cinco y media, once. Ahí se sirve la once... y se van al patio, ven televisión, ya y después las comisiones. Después de eso sería... de comisiones y todo eso, vendría la cena que es ocho y media de la noche. Y después de eso las chicas quedarían... se duchan se van a colocar su pijama y quedan libres un rato para poder compartir entre ellas. No sé po, 10:30 ya van a acostarse. Y de ahí uno se queda repasando aseo, todo... que en la noche revisando piezas, levantando



- niñas que se orinan. Porque hacemos turnos de 24 horas. Y después en la mañana ya 8:30 uno termina su turno.
23. E: ¿Cuáles dirías que han sido los principales cambios con respecto a la rutina normal ahora en tiempo de pandemia?
24. Josefina: Em... no sé... hartos, porque, no sé porque antes 6 de la mañana todas las niñas ya levantándose, con todo... no sé po el apuro de irse al colegio. Después las niñas iban... no sé habían algunas que llegaban tipo 2 de la tarde, después de clase, otras que llegaban no sé po, a las 5 de la tarde. Entonces ahora, las niñas en pandemia están ahí. Tenemos todo el día a las niñas ahí, todo el día tratando que... no se formen conflictos, porque lamentablemente se forman conflictos entre ellas. Porque igual son 10 niñas que se relacionan y a veces hay cualquier cosa que a ellas les causan problemas y se pelean.
25. E: ¿Qué cosas generalmente causan esos conflictos entre las niñas?
26. Josefina: De repente son cosas mínimas. No sé: “Me miraste raro” y es conflicto. Emm... no sé po “te hablé y no me pescaste”, conflicto. Entonces todo el tiempo uno tiene que hablar como “A ver, ¿qué pasó? ¿Por qué te molestaste?” “No, pero si ella no debió haberlo hecho, no sé po, si miró raro no era para ti”. Porque todo, ellas lo ven como un ataque hacia ellas. Entonces... se forma un conflicto de la nada, de la nada. Y ahí es uno la que tiene que andar lidiando en el sentido de... tratar de ir bajando todo para que no se forme una pelea más grande.
27. E: ¿Y cómo dirías que se logra eso de que no escale a una pelea más grande?
28. Josefina: Mira, yo lo que hago, es que si veo dos niñas... conversar con ellas, al tiro, al tiro en el momento “A ver, ¿qué pasó? A ver tranquila. Cuéntame qué pasó” Y ya, una me cuenta: “Cuéntame qué sentiste.” No sé po a la otra, “¿Qué sentiste?” Un día mira... me... me causó, yo tengo una chica que sus papás son extranjeros, entonces de lenguaje no es como tan fluida. Y ¿qué pasó?, que las chicas estaban ordenando su dormitorio y... viene y... con otra... le dice “ignorante”. Entonces la... yo la siento que se están gritando y “¡A ver! ¿Qué pasó? ¡Dime qué pasó que se están peleando!” Y la otra chica me dice: “Es que ella me dice que soy ignorante”. Yo le digo: “Por qué tú le estás diciendo que ella es ignorante. ¿Qué no sabe algo? ¿Tú vez que a ella le cuesta aprender?” Me dijo, “No. Es que ella me hace con los hombros así y me ignorante... me ignoraste”. “Es ignoraste, no ignorante”. Entonces fue un pequeño malentendido que se había formado una pelea... grande, grande, grande, que ellas se estaban insultando que “tú, que qué te crees” entonces, son cosas pequeñas que se forman conflictos grandes.
29. E: ¿Y generalmente depende de ustedes que eso no escale, cierto?
30. Josefina: Sí... sí. Porque no hay nadie más a quien recurrir. Mira, a veces tratamos de recurrir a las duplas, pero ellas llegan cuando ya el conflicto ya casi pasó. Entonces ellas hablan con las chiquillas después que nosotras ya tenemos, no sé po, después de que nosotras hemos forcejeado, incluso forcejeado con las chicas para que no se peguen... separarlas entre ellas, porque ellas no llegan, no llegan po. Por ejemplo, un día también

me pasó algo, una situación de que... una chica estaba muy descompensada y quería sacarme un cuchillo de donde lo teníamos guardado, porque todo es bajo llave.... Yo tratando de sujetarla, de decirle que se quedara tranquila y le digo a otra chica “vayan a buscarme a la dupla de la niña, porque díganle que está descontrolada”. La fueron a buscar y ellas llegaron tranquilamente... como que tenían... no sé po, como a ver algo trivial. Y no po, si el conflicto estaba en ese momento, que había que hacerlo rápido, que había que bajar a la niña, tratar de calmarla, entonces... la otra vez también fue una pelea que las chicas se empezaron a pegar... Llegó primero mi compañera de casa... de la otra casa... a (inaudible 15:50) la dupla, inclusive a mí me botaron hasta al piso intentando de separarlas, entonces eso es lo que nosotros vemos que estamos solas... solas, solas con diez niñas. O sea, como yo te digo, las más grandes que igual tienen cuerpo, hay algunas que son más grandes que yo, entonces... cuando ya ellas se empiezan a golpear, es difícil separar. Entonces, qué pasa, que de repente igual tenemos que apoyarnos o con las tías de al lado o con las mismas niñas. Y la idea no es esa, porque al final se forma conflicto con las otras niñas también.

31. E: ¿Qué tipo de conflictos se forman ahí?
32. Josefina: Em... na po, “es que tú te metiste a separar y tú eres mi amiga y no me dejaste pegarle”. Entonces... se forman esos conflictos como de que: “me traicionaste”. Entonces esas son las cosas que se viven... mira yo los incendios no los vivo todos los días, pero hay otras niñas que sí... también va en el trato que uno les da a las chicas. Si también uno tiene que tener su mea culpa. Si yo veo que la niña está en conflicto, yo converso con ellas, las trato de separar... pero si yo no les doy esa atención... también me va a quedar un caos. Hay muchas veces que las mismas tías, no sé po: “Ah, ya esta está molestando”. Entonces ellas, “Ah, ya dejémoslo de lado”. Entonces eso se hace una crisis más grande. Entonces lo que tenemos que hacer es tratar de bajar siempre, que no llegue la crisis arriba, que baje.
33. E: Y ese objetivo, de que la crisis no llegue a mayores... es algo que... ustedes mismas como educadoras identifican o es algo que les dicen, no sé po, los directivos... (Josefina interrumpe).
34. Josefina: No, nosotras anticipamos. O sea, cuando la niña se levanta mal, uno sabe, uno ya sabe. Es que con el tiempo sé “esta niña anda mal”. No sé po a mí me pasa que digo, “chicas, por favor, hoy día tal niña anda mal. Por favor traten de evitarla. Traten de no confrontarla”. No sé po, teníamos una niña que era crisis, pero crisis mal, que ella quería matar a cualquiera, con piedras, con palos... Gracias a Dios a uno, como a las tías las respetaba. Pero a las niñas, sí ella quería matarlas. Y siempre... yo hablo por mí, trataba de decir “chicas, yo las veo, yo soy la tía, ustedes no se metan. Si esta chica quiere comer, yo veo... yo veo si le doy comida, si no le doy comida, si no quiere comer que no coma...” porque yo tenía que transar de esa manera. La chica por decir no quería levantarse, se levantaba dos, tres de la tarde y ella quería levantarse a esa hora y no quería

comer porque había legumbres, y las otras niñas la miran y dicen “¿Por qué a ella sí y con nosotros no?” Pero también ahí había que hablar con las chicas que... no sé po, es que eso es lo que falta... creo yo... emmm de que las duplas podrían hablar... no sé po “miren chicas es que ella tiene un problema psiquiátrico... ella tiene... otro trato por la violencia que ella puede ejercer con ustedes”. Porque yo les hablaba así a las chicas... les decía “chicas, yo más que nada no es que tenga preferencias con ella. Yo lo que hago es... llevar la fiesta en paz como se dice... tratar de apaciguar todo, para que ustedes estén tranquilas”. Entonces... siempre nosotros... por eso yo creo que yo ahora mismo, estoy con una licencia porque estoy con crisis nerviosa, porque estoy todo el día tratando de apaciguar las cosas... Entonces todo eso lo llevamos nosotros, porque las profesionales que son la psicóloga... no se ve un... un trabajo... o sea yo lo que veo es que es un trabajo de como yo la inserto en una casa, cómo yo la insertar en un hogar. Pero la residencia en sí no es como “Mira, tienes que hacerlo así, asá. Tenemos que...” No veo un trabajo... con la niña... ¿me entiende? Como el trabajo que ellas hacen es como “Cómo te saco de aquí”. Pero mientras están ahí, ¡también tengo que trabajar con ellas creo yo! No solamente la mamita -porque así nos dicen, la mamita-, no es solamente la mamita la que está trabajando con ustedes. Y a la vez, trabajar en conjunto. Porque muchas veces, nosotros decimos algo, pero no se nos respeta eso. Se hace lo que la dupla dice. Yo sé que ellas son las profesionales, pero también dentro de las casas yo convivo con las niñas. Yo soy la que conozco a las niñas. Les conozco... de repente al... no sé po, con muchos detalles. Al mirarla sé que la niña anda mal. O sé también que, hay muchas niñas que, de repente no necesitan medicamentos, que es solamente porque ellas se saben que ellas haciendo crisis, que le llaman, pero ellas dicen que es show, haciendo “el show”, ellas ganan cosas. ¿Me entiende? Entonces, nosotros todo eso, lo vemos, por ahora... bueno, ejemplo. Nosotros teníamos una niña que iba a donde están los profesionales, rompía vidrios, gritaba la vida... emm... y un día yo hablé con ellas, un día en mi turno yo hablé con ella, le dije que ella no podía ser así, porque ella sabía que lo que ella hacía era show, que no era crisis. Le dije que ella... que, si ella a mí me quería, porque ella siempre me decía que ella me quería, que me amaba, si yo no estuviera ella no sabría qué haría... si ella me quería, ella tenía que hacerme un turno agradable. Entonces, porque yo le decía “porque si yo a ti te quiero, yo te hago una vida agradable, yo te defiendo, yo te protejo” Entonces creo que todas esas cosas, no sé po... nosotros... de repente hacemos el trabajo que podría hacer una psicóloga. De conversarle en eso. Porque de repente no es necesario darle medicamentos... y claro, si no estamos unidos... porque, no sé si la mamita... porque si la niña va para allá y dice “la mamita me retó, la mamita me... no sé po... me puso la sanción”. Y después la psicóloga me llama la atención porque... por qué la reté, por qué le puse una sanción... “si la niña es que tenía una crisis”. ¡Pero uno sabe! ¡Uno sabe cuándo son crisis y cuándo no es crisis! Entonces eso es lo que, a nosotros, o sea para mí falta más apoyo en este sentido. En lo que vamos

de repente mucho... mucho en la carga de nosotros. Mira, hay otras cosas que pasan. A nosotras nos cambian mucho a niñas de casas. Nosotros tenemos como una rutina con las niñas super programadas y todo y de un día para otro se hace cambio de casa “esta niña se va para acá, la otra se va para allá”. Las niñas, las mismas niñas dicen: “parecemos pelotas de ping pong”. Y yo digo, “si en mi casa las niñas se portan mal, yo no las mando pa’ donde la abuela, ni para donde la tía, ni para donde la vecina, yo a mis hijas las alineo y les digo lo que está bien y lo que está mal y siguen en la misma casa”. Entonces eso es lo que yo veo, que me cambian a las niñas, ¿por qué?, porque la niña se me está portando mal. Porque la niña no está... o se peleó con otra niña y no, yo creo que habría que alinearlas y habría que no sé po... decirle las cosas como son, porque en una casa pasa eso, uno no echa a su hija para donde la abuela porque se portó mal. Se le dicen las cosas y se sigue viviendo en la misma casa.

35. E: Claro y... ¿y es con cualquier pelea con las que se las cambia de casa o es bajo ciertas circunstancias...?
36. Josefina: Mira, pasa que de repente, niñas que tienen problemas en la otra casa... y no hallan cómo arreglar como el problema en esa casa, pescan esa niña y niñas que se han portado super bien en la casa de uno la cambian, la cambian. Entonces... a raíz de qué... no sé, esas son las reuniones que hacen ellas en la oficina y ven que niña no sé po, se lleva mejor con otra, no sé, no sé en qué irá.
37. E: Pero ustedes no participan en esa decisión...
38. Josefina: No. Ni tampoco niñas que compartan la pieza. ¿No sé si me entiendes?
39. E: ¿Cómo es eso?
40. Josefina: Ya. La casa que estoy yo tengo 10 niñas. Tengo la niña x y la niña y en una pieza. La niña a y b en otra pieza. Pero, eso no va en mí. Va en las duplas. Las duplas dicen qué niña se queda con qué niña en las casas. No es cosa que yo diga: “sabe qué, yo creo que esta niña con esta niña tendrían que estar en esta pieza”. O decir yo: “sabes que, en esta pieza ustedes se están llevando muy mal yo te voy a cambiarte esta niña con esta niña van a compartir la pieza”. O sea, algo trivial: “Mira, tú eres muy desordenada, y ella es muy ordenada, entonces si ustedes tienen conflicto, vamos a cambiarlas”. No. Eso lo ve la dupla. Ellas ven... entonces encuentro que a veces nosotros estamos ahí, paradas, para mirar a las niñas. No para... intervenir en lo que le pasa a las niñas, en lo que uno ve. Porque yo veo que... no sé po, me pasaba un día, no sé po, había una niña que decía “mamita, es que ella ronca mucho”. Y yo le decía “Pucha es que yo no puedo hacer nada po, ¿qué puedo hacer? Anda y habla con tu dupla.” “No, es que ustedes son de una edad y ustedes tienen que estar ahí”. Entonces yo veía que la niña roncaba y que a ella le molestaba. Entonces... o... no sé, “mamita es que ella es muy desordenada”. Entonces “Tía, es que dice que es muy desordenada”. Uno sí... hay veces que uno... le explica a las duplas. Pero también ellas, de repente hacen oídos sordos. ¿Qué otra cosa? No sé po, la bitácora. Nosotros escribimos, tenemos que escribir la bitácora, detalladamente, todos

los días. Detalladamente todo lo que pasa. La bitácora nunca se lee. Las duplas no leen la bitácora. ¿Y cómo lo tenemos que hacer nosotros? Porque es más trabajo para nosotros. A ellas yo se lo he dicho, porque es más trabajo para nosotros. ¿Por qué? Porque aparte de yo escribir la bitácora, después en la mañana yo me tengo que dar el tiempo para hacer como un informe por el whatsapp grupal que tenemos, decirle más o menos lo que pasó, lo que es más relevante. Pero es que en la bitácora está todo. O sea, se supone que para eso está ese libro, para que se vea, para que lean... No sé po. No sé, yo no voy a... en la bitácora puedo poner “Hoy María estuvo un poco triste por X situación” Pero a mí se me puede poner en el whatsapp que la niña estuvo triste por x situación. No sé po... “niña se acostó en la noche y se movió mucho” No sé, o “soñó... hablaba en la noche muy fuerte mientras dormía”. Todas esas cosas... porque si yo escribo tres hojas de bitácora... y después escribo, no sé po, en el whatsapp, un párrafo de 10 líneas porque no me da más el tiempo. Porque yo creo que eso no es mi trabajo. Mi trabajo es escribir la bitácora. Y el trabajo de las otras personas es leerla. Entonces... esas cosas hay veces que a nosotros nos... nos dejan, así como: “Pucha...” Como que no estamos siendo muy escuchadas.

41. E: ¿Y ustedes generalmente esto lo comparten entre las educadoras o también ha sido algo que han podido compartir con las profesionales... la directora...?
42. Josefina: Mira. Se han hecho reuniones y yo lo he dicho esto de la bitácora y leen una semana y después no lo leen más. Según ellas porque nosotros escribimos mucho. Pero tenemos que escribir todo. Tenemos que escribir todo, porque cualquier cosa que pueda pasar y nosotros no lo digamos también es algo que nos perjudica.
43. E: ¿En qué sentido?
44. Josefina: ¿En qué sentido? A ver... si una niña tiene un conflicto... supongamos que a ver... una niña se cortó, se cortó los brazos. Ya fueron tal vez unos rasguños. Yo le limpié, le puse ahí... y después la niña tiene unos cortes más grandes. Y ella que hace y va a la oficina y la ven: “Y por qué la tía no reportó eso”. “Es que la tía me limpió, conversamos y...” “Pero es que la tía tiene que reportarlo.” Ese es el trabajo que tengo yo, de reportar. Pero hay veces que yo... esto es así... nosotras igual conversamos entre nosotras las educadoras, para qué escribo, para qué lo coloco... Entonces, no sé po... hay cosas mínimas, no sé po. “Se le presta una preta barba a la niña para depilarse. No la entregó”. Y después la niña se cortó. “O sea la tía se la prestó y no reportó que no la entregó... y se le cortó a la otra tía”. Entonces son cosas que a veces son mínimas que uno pone en la bitácora, pero tiene que tenerlas.
45. E: Me mencionabas un poco que sentías que el trabajo era más que nada mantener a las niñas en la residencia y que faltaba como... como una intervención, ¿no? ¿Cómo te imaginas esa intervención? Si me puedes hablar un poco de eso.
46. Josefina: Mira, yo lo que veo... hay niñas que tienen muchos talentos... muchas habilidades. Que no se le está dando como la atención. Hay niñas que bailan precioso, que les encanta bailar. No sé, un taller de baile. No sé... llevémosla a tal lado donde hacen

baile. Niñas que les encanta hacer manualidades. ¡Hagamos un taller de manualidades para esas niñas! Niñas que... no sé... son muy buenas para leer, no sé po, sacarle esa... no sé po... ese potencial, eso que ellas tienen. Pero veo que no lo hacen. Ahí tan. Yo lo veo como... yo veo como que ese fuera como una familia y ellas todas las hijas. Y cada hija tiene una habilidad. Y cada hija debería, no sé po... no sé... cómo te dijera, realizar esa habilidad que tiene. Apoyarla. Porque ella cuando salga de ahí ¿qué va a hacer? ¿Qué saco yo con solamente...? Ya, ¿yo qué le enseño? A lavarse los dientes, a levantarse temprano, a andar limpia... a comer bien, a comportarse en una mesa, a saludar cuando llega. Pero, eso no es suficiente. Ella cuando salga tiene que salir a una vida laboral. Las niñas a los 18 se van. Entonces, ¿qué van a hacer? Nosotros... las niñas no... no... no hacen nada de comida. Un taller. Un taller donde ellas puedan aprender a hacer un queque, porque le puede ayudar para después de salir de ahí a hacer algo. Entonces yo veo que las niñas son unos pajaritos. Unos pajaritos como que, no... nada. El día que se vayan van a seguir en el mismo círculo. La idea es que ellas vayan con otra mentalidad afuera. De decir: “No, yo pasé por esto...” yo siempre les digo: “Chiquillas, yo no quiero que el día de mañana, tener que ser la mamita de sus hijos. La idea es que ustedes salgan de aquí, vayan a trabajar, no estén llenas de hijos. Y cuando yo las vea en la calle, que yo te vea, así como “¡Wow! ¡Esta es mi niña!” Esta es la niña que cuidé, la niña que salió adelante. No... no que yo te vea “Pucha ¿qué pasó? ¿Por qué estay en la droga? Seguimos en lo mismo””. Eso, eso yo trato de inculcarle siempre a ellas de que ellas tienen que salir. Porque yo les digo “Yo también estuve en un hogar. Y yo salí adelante.” Entonces yo les digo: “Ustedes tienen que salir adelante, o sea no tienen que depender de nadie (37:29) Pero sí igual hay que darles herramientas. No solamente que piensen “A ver yo salgo de aquí, pololeo y me caso y de ahí voy a tener una familia y eso va a ser mi vida”. No, la idea es que ellas quieran estudiar. Que ellas quieran ser alguien más en la vida, que no se tienen que quedar ellas estancadas.

47. E: (37:46) ¿Tú dirías que hoy en día esa idea se cumple en la residencia o por lo menos en tu casa?
48. Josefina: ¿Qué las niñas estén...? Mira, con lo que conversamos, sí hay muchas niñas que les gustaría salir adelante, trabajar... estudiar... Por eso como te digo, la que tiene sus papás que son inmigrantes, lo bueno que tiene este hogar es que, eso también, la niña que se porta bien puede ir a un programa con el que tenemos convenio y ahí la apoyan, ahí la niña puede seguir estudiando, puede... trabajar, no sé po, seguir ahí más adelante. Pero la niña que se porta mal... la niña que tiene crisis, como se dice, ella no... “chao, váyase”. ¿A dónde? Entonces... la idea es esa. Que pucha que, si salen, que salgan a algo bueno, no que vayan a lo mismo.
49. E: ¿Generalmente portarse mal se iguala con crisis? ¿Una crisis es portarse mal y portarse mal es tener una crisis?

50. Josefina: Sí, más o menos. Sí, porque... es como, mira el portarse mal en sí no es... no sé, que sea más flojita, bueno yo no tengo ese problema, pero sí las que les dan las crisis es cuando ellas se, se pelean con alguien. Se pelean con alguien y dejan la embarrada. Porque eso es lo que han visto todas sus vidas en sus casas. Entonces ellas no ven las cosas de otra manera que no sea con violencia.
51. E: ¿Y ahí me decías que tu rol más que nada era que eso no siguiera escalando? (Josefina asiente) ¿Y después de la crisis como... le toca a ustedes hacer algo o qué se hace después de la crisis con las niñas?
52. Josefina: Lo mismo. Nosotros apoyarlas, darles cariño más que nada. Darles cariño. Conversar. Yo lo que hago es hablarles, hablarles, hablarles “Mira lo que pasó, date cuenta” No sé po si una se cortó le digo: “mira, cuál es el gusto de hacerte daño, eso no está bien, eso te duele, eso después más adelante el día que tú vayas a buscar trabajo lo primero que te van a ver es las cicatrices... ¿qué van a decir? No van a decir “esta niña tenía problemas y se cortó”. “Esta niña es delincuente.”” Pa que estamos con cosas. Porque así yo les hablo a las chiquillas. “Esta niña es delincuente, por eso tiene esos cortes.” Tengo otra chica que llegó drogadicta... antes cuando ella llegó, harto cariño, harto cariño, porque estaba falta de cariño, porque por eso buscaba la droga, porque la tenían sola. Entonces la única forma de estar con alguien, de acompañarse de alguien era con la droga, con la droga y los amigos. Entonces ahora yo le decía que eso era hacerse daño, que era castigarse de algo que ella no tenía por qué. Que ella se tiene que querer. Que yo la quiero mucho, que no quiero que ella ande mal, todo eso. Emm... siempre estamos tratando de que ellas no se hagan daño, de que ellas no sigan en ese círculo. Pero con harto cariño.
53. E: ¿Cómo dirías tú que se entrega ese cariño, como a través de qué acciones?
54. Josefina: No, de abrazos. A ellas le encantan los abrazos de mamá. “Mamita”, me dicen, “me da un abrazo de mamá”. Y yo no sé po: “¿Qué pasó mi niña, mi guagua? ¿A ver qué le hicieron a mi niñita? Venga para acá” Eso, eso. Es apapacharla, como uno regalonea a las de uno, a los hijos de uno. Por eso yo digo, de repente, en este trabajo, no sé po. Siempre deberían buscar a mamás. Porque hay muchas ETD que no son mamás. Y el ser mamá te da ese instinto de proteger. Porque acá han pasado muchas lolas. No sé po, 20 años. Que al final son amigas de las chiquillas, pueden incluso jugar con las chiquillas, irse a una fiesta con las chiquillas. La idea no es esa. La idea es que sientan que, no sé po, tener una persona adulta que las pueda proteger. Yo no soy una amiga de ellas, yo soy una persona que quiere el bien para ellas. Que yo siempre las quiero cuidar. Entonces... yo también las reto, yo no sé, hay veces que ellas me han pegado su buen portazo y yo les devuelvo: “¡A ver! A mí las faltas de respeto a mí no me parecen.” “Conmigo usted no me va a faltar el respeto”. Y también las trato de usted: “¡Usted es una señorita! ¡Usted no puede hacer eso!” Entonces como que ahí ellas ven como esa distancia, esto de que yo no estoy a la par con la mamita, porque con las otras tías que te

- digo que son más jóvenes, no sé po “qué te creí vieja pipipipi” y “qué te creí cabra pipipipipi”. Entonces no es la idea. No es la idea. De que no sé, se falte el respeto de esa manera.
55. E: ¿Y con respecto a eso que crees que permite el ser madre que es beneficioso para este trabajo?
56. Josefina: Es que... no sé po yo... Mira, a mí me sirve en el sentido que tengo una hija de la misma edad de las chiquillas, entonces sé en el momento que están, sé que son rebeldes sé que se enojan por todo, sé que lloran por todo de repente, de repente que se pelió con una compañera está llorando, para ellos es todo grave. Entonces, como que a uno eso le sirve. Yo me he dado cuenta que mis compañeras que tienen hijos les va mucho mejor con las chiquillas.
57. E: ¿Dirías en la relación en general o en algún ámbito en específico de esa relación?
58. Josefina: En el respeto. En el que ellas (inaudible)... el cariño también. Sí, porque ellas, no sé po, no respetan como las mamitas. Y cuando tú le das cariño las chicas son super leales, cariñosas... y son niños, tú mientras más le des cariño más ellas van a estar contigo. Entonces, se pueden enojar un rato, pero ya después se pasa. Pero ahí entienden que, si uno las reta, entienden que es porque uno las quiere. En cambio, como te digo, hay tías que son muy jóvenes y dicen: “Ah, no estoy ni ahí con esta cabra, me da lo mismo esta cabra”. Entonces eso se les queda a las niñas. “Ya, hace lo que queray” Entonces no po. En cambio, uno no po. ¿Uno qué hace? “Amor, a ver, ¿qué pasó? ¿pero por qué lo hizo? No tiene que hacerlo”. ¡Porque es mamá uno! Uno sabe más po, uno más o menos, cómo tratar en esos sentidos. Porque yo no me voy a poner con una chiquilla de 18 a chiscarle los dedos y decirle me da lo mismo lo que hagay. En cambio, otra lola más o menos, no sé po, una tía que tiene 20 años y una niña que tiene 17. Igual las mismas niñas ven: “Ah, total esta es cabra”. Entonces eso, yo creo que funciona más una tía que ya sea mamá, que tenga hijos, que tenga una familia.
59. E: Oye, aparte de ser mamá, que permite dar este cariño y mantener el respeto, ¿qué otras cosas dirías que caracterizan a una buena ETD o que hacen, que facilitan el trabajo como ETD?
60. Josefina: Igual tener un poco de psicología...
61. E: ¿En qué sentido? (Josefina se ríe).
62. Josefina: Porque, sí po, porque yo no sé... ves que, si la niña le gusta algo, transo con ella, transo. Trato de buscarle el acomodo a la cosa. No sé po, si una niña me dice: “no mamita, es que pucha me va a quitar el celular a las 8”. “Ya pero mira, te lo tengo que quitar porque es mi trabajo, y esa es la rutina y si yo no la sigo también a mí me afecta...” entonces le busco por ese lado y le digo: “Ya, cinco minutitos más. Pero cinco.” “Ya mamita” Ahí quedan feliz y después: “Acuérdate cinco” “Ya mamita tome ahí está”. Entonces yo ahí evito el conflicto de que “Esta vieja pipipipi” No. Porque las niñas ahí piensan: “Ah... igual la mamita transó conmigo”. O de repente, no sé po, la comida. Ya



“Es que mamita no me gusta” “Ya, pero pruébala” “Pucha, pero es que...” “Ya, pero cómete la mitad”. “Pero mamita...” “Ya, dos cucharaditas más”. Entonces ahí uno va jugando con el... con la psicología. O no sé.... “es que yo te quiero mucho, pero también tenía que transar”, le digo yo, buscarle por el lado amable le digo yo, hasta encontrarle la psicología para que ellas transen.

63. E: ¿Y ustedes tienen esa facilidad de transar con todas las cosas o hay cosas con las que es más difícil transar?
64. Josefina: Es que tenemos la rutina y hay un protocolo por ejemplo con el que no se puede. Porque... no sé po. A ver un ejemplo. Un día separaron unas chicas, porque tenían conflictos entre ellas. Dejaron una acá en la mía y la otra se llevaron. Pero hubo un día que una estaba muy mal, se suponía que cada una en su casa. Pero yo hablé con la otra tía, con la otra educadora, que... pucha si me prestaba a la chica, un ratito para que conversaran, para que las niñas bajaran... porque la niña que tengo yo es re complicada, porque si ella se quedaba ahí no quería hablar con nadie, no quería que nadie se le acercara. Y la única forma que encontré fue decirle a mi compañera que me prestara a la amiga de ella para que... conversaran un ratito y ahí bajar el perfil de la crisis que tenían. Me funcionó. Pero igual se supone que pasé a llevar lo que se supone que... Entonces hay veces que uno igual pasa a llevar.... ¡Después le llegan los retos no más po! Pero... na que hacer, de repente, es por... por mantener la tranquilidad. Porque si no... no sé po, ese día eran las diez de la noche, todas las niñas se querían acostar, ella lloraba, golpeaba puertas. Se podía terminar haciendo daño, entonces se forma todo un conflicto porque las niñas no se podían acostar. Empezaban todas: “Por culpa de esta pip no podemos dormir” Porque las otras niñas no entienden que la otra niña está con crisis. Entonces, esas cosas, no sé. Hay veces que nosotros tenemos que transar y hacer cosas a pesar de que sabemos que nos puede llegar el reto para bajar el perfil de la situación.
65. E: Habías mencionado muy a la pasada la idea de tener un turno tranquilo, ¿qué sería un turno tranquilo?
66. Josefina: Emmm donde se puedan seguir todas las rutinas y donde no hayan conflicto entre ellas. Donde se siga la rutina... hay veces que me han tocado turnos perfectos, pongo hasta felicitaciones. Se portan muy bien, que andan... todas comparten... que “¿vamos a escuchar música?” y todas escuchan música... bailan... eso pa mí es genial. Eso es un turno bueno. Donde ellas estén todas tranquilas. No que estén tranquilas como foto. Que ellas compartan, que ellas jueguen, que conversen, que si quieren hacer una manualidad que la hagan. Que si ellas se quieren mojar un día que se mojen. Eso a mí me da exactamente lo mismo. Pero el conflicto, la pelea entre ellas... es el que a uno la... le hace un turno no tranquilo.
67. E: ¿Y generalmente son peleas entre las niñas entonces?
68. Josefina: Sí... sí. Entre ellas son los conflictos. Como te digo, como que “Me miró mal”, “me dijo una palabra”, “es que pasó por el lado”, “es que no me pidió permiso y llegó y

pasó”, “es que no me pesca”. Ponte tú, hubo una situación que despidieron unas tías y quedaron unas niñas muy mal, muy mal porque ellas estaban muy afiatadas con esas niñas. Y qué pasaba, que de repente a las niñas les venía el bajón, se ponían tristes, se encerraban en sus piezas y se ponían a llorar. Y sus otras amigas, que no eran como... no les afectó tanto la ida de la ETD, ellas encontraban que: “¿estas por qué no me pescan? ¿Estas por qué se encerraron? ¿estas no quieren conversar con nosotros?” Entonces ahí mi psicología... conversar con ellas, les dije, porque se formaban conflictos, entonces les dije: “Ustedes no se están dando cuenta que a sus amigas les afectó que se fuera la tía. Ustedes están pensando en ustedes solamente y no están pensando que sus amigas tienen pena. Que sus amigas se sienten tristes. Que sus amigas necesitan que ustedes las apoyen.” Y ahí recién entendieron como el concepto... y ahí cuando las veían... no sé po, les decían “saben qué chiquillas, quiero estar sola”. “Ah ya, las vamos a dejar solitas porque las chiquillas tienen pena”. Y ahí recién entendieron lo que tenían que hacer, porque primero era todo por culpa de ellas, o sea no me quieren hablar porque están enojadas, y yo no les dije nada... y no tenían idea que era porque las chiquillas estaban tristes.

69. E: Oye Josefina., me has mencionado harto como del cómo cuidar a las niñas, de cómo transar con esta psicología que tú usas harto... ¿cómo dirías que tú fuiste aprendiendo estas cosas?
70. Josefina: Emmm... no sé... no sé observando. Es que tanto tiempo ya. Porque de primero, cuando yo recién llegué, uff yo tengo una historia, casi me morí. Lo que pasa es que primero eran las niñas que ya estaban ya. Entonces como que las niñas sabían más que yo, entonces: “Mamita tiene que hacer esto. Mamita tiene que hacer esto otro”. Entonces yo decía: “Oh se van a agarrar, se van a poner a pelear, qué hago, qué hago”. Entonces con la experiencia fui aprendiendo. Entonces después qué me pasaba, que como a las chicas me las han ido cambiando, ya no están las que yo de cuando yo llegué ya no hay ninguna. De todas las que... a ver... no no hay ninguna, ya las sacaron todas. Pero yo lo que hago cuando llegan, mucho cariño, mucho cariño. Las apoyo, les digo lo que hay que hacer, les digo cómo tienen que comportarse, les digo la rutina, les digo: “Lo primero es el respeto”. Y sí po, porque de primero llegan mal, porque lloran todos los días, todos los días. Y ahí estoy yo para abrazarlas... no llores y esto... “Mira piensa que estás en Cancún”, le digo yo. (Entre risas) Le trato de tirar la talla. “Piensa que estás en Cancún. Que vienes de vacaciones por unos meses y luego te vas a ir a tu casa. Y decrétao. Decrétao”, le digo yo. “Después va a ser una experiencia y vas a decir: “Cuando yo estuve en el hogar, no sé, había una tía que era ¡uuuufff! ¡horrible!”. Entonces trato de buscarle por ese lado, no sé de apapacharla, de que no sé, ellas vienen con nada de ropa, me preocupo de que les traigan su ropa... me preocupo de, no sé po... “Es que mamita echo de menos los chocolates”, le llevo un chocolate. Todo así. Entonces como que, les doy harto cariño y así como que ellas se sueltan, y van hablando lo que les pasa y... como

que ellas se sienten con esa tranquilidad que yo les di. Y como que... por eso, por eso te digo yo tengo muy pocos problemas con ellas, muy pocos problemas con ellas. Y con decirte... que estoy con licencia, bueno ya me queda poco, ellas me llaman por teléfono, todas se pusieron a llorar y yo: “¡Pero por qué están llorando!” “Es que queremos verla mamita” “Pero no sé preocupen que voy a volver”. Porque ellas se sienten, así como que un poco más y las abandoné... les digo “no las abandoné, ya voy a volver y vamos a volver a conversar y todo”. Pero... lo mejor, lo mejor, es conversar con ellas. Conversar... ellas se sueltan, ellas solas se sueltan mucho en todo lo que les ha pasado. Y siempre yo les digo: “Ustedes no tienen la culpa de nada. Ustedes...” No sé po, es que... a mí me pegaban. “Pero no era tu culpa, no era tu culpa”. No sé po, “Tú mamá estaba nerviosa” o no sé, “Es que mi mamá no me quiere porque mi mamá es drogadicta”. “Es que la mamá está enferma”, le digo yo, “no es algo que... no es porque no te quiera, es porque se enfermó. Y algún día se va a sanar”, le digo yo. Entonces como que todo eso, yo le voy dando la tranquilidad de todo... yo no le digo “Ah no es que tu mamá es una drogadicta... alcohólica que no te quiere que, no sé po, que tu no deberías ni mirarla”, no. Todo lo contrario: “No, es que está enferma. Es que tenía que entenderla. Pero algún día va a volver la mamá y se va a recuperar.” Y todo eso como que... ellas se sienten tranquilas. Yo las veo “Ay, mamita, es que me deja, así como... como que bien”. Me dicen que se sienten bien cuando yo les converso de esas cosas.

71. E: ¿Entonces dirías que has aprendido más que nada observando a las niñas?
72. Josefina: Sí, sí.
73. E: ¿Dirías que hay otras cosas que te han servido para aprender más de tu trabajo o sería principalmente las niñas?
74. Josefina: Mira, hay también, hubo un taller que a nosotros nos hicieron... una psiquiatra. Porque, yo tenía una niña que... no tenía a nadie, a nadie, que no tenía ni una red de apoyo, todos los no sé po, los padrinos que le buscaron se cayeron, porque ella no... no había caso. No tenía... nada. Nada. Nunca hubo un familiar, nada cercano. Entonces yo decía “¿Qué va a pasar? ¿Qué va a pasar con ella cuando se vaya de aquí?” y me ponía a llorar. Me daba pena. Entonces un día la psiquiatra me dijo que no, que no me tenía que dar pena. Que tenía que darle herramientas a las niñas para que ellas supieran desenvolverse afuera. Porque las niñas no me iban a tener a mí. Porque yo tampoco le podía solucionar la vida a las niñas. Entonces que eso a mí me iba a enfermar con el tiempo. Entonces yo ahí empecé a decir: “no, en verdad yo tengo que darles herramientas... tengo que hablar con ellas, yo creo que lo mejor es conversar, darles consejos. Ojalá que le quede lo mínimo... que les quede algo”. No sé, que digan: “Ah, la mamita me decía que hiciera esto”. No sé, porque ahora esa misma niña encontró a su mamá. Y ahora está bien. Cuando hablo con ella le digo: “Pórtate bien por favor. Aprovecha. Sé feliz, disfruta.” Entonces yo creo que eso uno va aprendiendo de las situaciones que ellas han vivido y de cómo uno las trata de aconsejar.

75. E: ¿Oye Josefina, quizás un par de preguntitas más... qué dirías tú que diferencia el trabajo de las educadoras del trabajo del resto de la gente que también trabaja en la residencia?
76. Josefina: Que es lo que... como... no sé po, nosotros la cercanía con las chiquillas. Nosotros somos las que más conocen a las chiquillas. Nosotras hacemos como... bueno sin desmerecer el trabajo de las demás personas... pero hacemos el trabajo pesado. Pesado. Porque nosotros estamos todo el día con las niñas. El resto de las personas las ven, cinco minutos, diez minutos, si es que las ven durante el día. Porque... hasta últimamente eso está como prohibido, de que las niñas se acerquen a la oficina. Sin algo así... no sé po “Tía, si la niña quiere venir, por favor que nos diga por qué, cómo, cuándo y de ahí vemos si la recibimos”. “Tía, tal niña quiere hablar con su dupla”. “Sí, pero ahora estamos en una reunión, que estamos en una supervisión de SENAME”. Mira. Yo soy adulta y... a mí no me meten el dedo en la boca tan fácilmente. Entonces eso de las reuniones, de las supervisiones de SENAME. “No es que hoy día no está la dupla”. Yo no me compro el cuento. Sé que se tira a las niñas como por el desvío. Sé también que quieren pasar en la oficina. También lo sé. Entonces... también yo a esas niñas les digo: “No. Tu ayer fuiste. No me vengay de nuevo, a ver qué querí de nuevo”. Pero hay niñas que también: “Pero mamita, si yo le he pedido toda la semana que quiero que me llamen, que quiero hablar, que quiero decir algo...” y nada. O niñas que no sé po, que tuvieron una pelea, las llaman para sancionarlas. ¿Cachay? Hay muchas niñas que a mí me ha pasado que van para delante, para delante como les digo, y llegan llorando po. Me las mandan destrozadas. Entonces, pucha... ahí tengo que empezar, “¿Qué pasó? ¿Pucha por qué viene llorando? ¿Qué le dijeron a mi niña? ¿Qué me le hicieron?” Y también tratar de no decirle: “¡Ah, esta dupla que yo no entiendo!”. Tampoco. Siempre tratar de bajar, bajar, bajar. Y eso a uno la agota. La agota. Yo creo que a mí eso me tiene así con estas crisis, así como, porque es agotador. Estar como todo el día, así como...porque es agotador estar todo el día tratando de bajar todo. Más encima van donde las duplas y llegan: “Estas viejas, pipipipi”. “A ver, ¿qué pasó? No le puede decir así a la dupla... porque igual ellas están trabajando, están en reunión” ... aunque yo sé que de repente no es así... Pero les digo, “no es que ellas están en reunión, es que están en supervisión de SENAME, es que no puedes llegar e ir.” No sé, cosas así. Bajar, bajar, bajar. Todo el rato. Como te digo por la tranquilidad del grupo en sí.
77. E: Parece que esa tranquilidad es bastante difícil...
78. Josefina: Sí, sí. No y a costa de los nervios de uno.
79. E: Y eso es algo que dirías que es compartido entre las educadoras...
80. Josefina: Todas. Todas nos pasa lo mismo. Todas, todas todas. Porque todas conversamos entre nosotras y a todas nos pasa lo mismo. Tenemos la misma percepción. Entonces... nos sentimos no apoyadas.
81. E: ¿Y con qué cosas, con qué situaciones...?

82. Josefina: Mira, te doy un ejemplo. A nosotras nos cambian niñas de casa y eso significa un conflicto, niñas que lloran. Niñas que no se quieren ir para la otra casa. Pero, nos dicen: “Tía, después de las 6 de la tarde son los cambios”. “A ver, ¿por qué?” “Porque las tías trabajan hasta las 6”. Entonces se crean conflictos, ¿quién se lleva el conflicto? Nosotros. Ellas solamente llaman a las niñas, tú te cambias por esto, por esto y por esto: “(imitando una niña sollozando) es que no me quiero cambiar” “No sé, es que usted se tiene cambiar y listo, ¿cierto?” Llegan a las casas “(nuevamente como niña sollozando) Mamita, me dijeron que me tenía que cambiar, que aquí que allá”. “¿Y a qué hora me tengo que cambiar?” Entonces uno pregunta, “Tía, ¿los cambios a qué hora se hacen?” “Después de las 6 de la tarde”. ¿Por qué? Entonces nosotras quedamos así. Si nosotras somos adultas, sabemos el por qué. Sabemos el por qué. Entonces, ¿qué tenemos que hacer nosotros? Todo el rato, mientras, desde que se le dice a la niña que se va a hacer el cambio. “Pero mira, si igual vas a estar aquí al lado, si igual yo te voy a ver, si igual vamos a hacer esto, igual vamos a hacer esto otro” Ahí seguiiiiimos, con la psicología. ¿Me entendí? Entonces... eso es lo que nosotros vemos, de repente nosotros no tenemos mucho apoyo.
83. E: ¿Y en qué otras situaciones o con qué otras cosas ustedes sienten que les faltaría apoyo de las duplas o de otro tipo de personal?
84. Josefina: Em... no sé po, hay muchas veces que las niñas van para adelante ellas y vienen y no sé po... “Es que yo quiero esto, quiero esto otro” y ellas por tranquilizarlas le prometen cosas. Pero no les hablan claro. Mira, tengo una niña, que le dicen “El jueves vamos a ver si puedes conversar con tu familia” Después la niña queda ansiosa. Queda ansiosa de “es que me prometieron, que voy a hablar el jueves, que el jueves, el jueves”. No le diga. No le digan. Es mejor que la niña se lleve la sorpresa. “Tía, ¿puede venir tal niña? Es para que hable con su hermano”. Pero ellas, de repente por dejar tranquila a las niñas, le prometen cosas que después a nosotros, a nosotros nos significa que ellas llegan ansiosas a la casa. “Que me dijeron esto. Que aquí, que allá.” Y uno está, así como “Shuta, es que... a lo mejor puede ser, a lo mejor no puede ser.” Y qué pasa, que están todos los días “Tía, pregúntele a la dupla si se va a hacer tal cosa. Tía, ¿le preguntó a la dupla?” “Emmm, sí, sí le pregunté” “¿Y le contestó?” “No, todavía no me contesta” “Es que pregúntele de nuevo”. Entonces, ¿me entendí? Entonces para nosotros es más eso como que uno queda, claro si ya le pregunté, pero cómo le voy a preguntar de nuevo. “Pero es que mamita usted no le quiere preguntar. ¿Y por qué no le pregunta?” Son cosas que... no sé po, claro, a lo mejor para ellas es fácil para tranquilizarlas. Pero las ven 10 minutos, 5 minutos. Nosotros la veímos todo el día, todo el día. Claro, lo que para ella tranquilizó a la niña a nosotros nos hizo un conflicto en la casa. Tonces la idea es no prometerle nada, que la niña se lleve la sorpresa. Hubo varias niñas que le dijeron que estaban haciendo trámites a ver si salían para las fiestas con algún familiar, algún padrino y hubo algunos que se cayeron, que no hubo la posibilidad de que saliera. ¿Y qué pasó con esas niñas?

Estaban destrozadas. Destrozadas. Porque ellas tenían la esperanza de salir. Entonces mejor no decirlo. No decirlo, porque al final es como, para mí es jugar con el sentimiento de ellas. Entonces, esas cosas de repente no sé, a mí me afecta.

85. E: ¿Y por qué dirías que te afectan esas cosas, en qué sentido?

86. Josefina: Porque uno igual las quiere po. Yo por mí, no sé po las que se quedaron para la navidad me las hubiese traído todas para mi casa. Para que no se quedaran allá po. Porque mal que mal una está todo el año con ellas. Entonces, ya, tenía un cariño un feeling, no sé po. Entonces que...tu aquí estí en tu casa aquí celebrando, no sé con tu familia celebrando y ellas que siguen la misma rutina ahí encerradas. A lo mejor sí le hicieron una cena, le dieron regalos, pero no es lo mismo. No es lo mismo que ellas hubieran podido salir. Los otros años, yo me las he traído, a las que se han quedado. No sé po, que otros años se quedaban menos, pero este año dijeron que por SENAME también por la pandemia, no podían sacarse. Entonces, pero también la idea es esa. No prometerle cosas. No... como... no decirles a ella nada antes de. Como... emocionarlas. Porque la desilusión es peor. Entonces, mejor dejarla ahí y que las cosas sean por sorpresa, para mí eso es mejor.

87. E: Bueno no sé si hay otra cosa, la pregunta original era si habían otras cosas con las que necesitaran más apoyo de los otros trabajadores y no sé si aparte de estas dos cosas hay otras más que se te vengan a la mente.

88. Josefina: No, yo creo que eso, que... más... no sé po, que nosotros tengamos más... a ver como injerencia, como de nosotros tener más... más voz y voto en el sentido de las niñas. Porque, por lo que se ve... no po. Nosotros estamos ahí, tenemos que cuidar las niñas, tenemos que ver que no se hagan daño, pero de ahí a que nosotros tengamos mayor injerencia de decir: “no tía, es que usted no me va a cambiar a esta niña porque esta niña tiene este conflicto, pero de esta manera lo podemos arreglar”. No. Ellas tienen sus reuniones técnicas y de ahí ellas nos dicen las decisiones que ellas tomaron y nada más. Porque... mira, hay muchas veces que ellas nos han hecho los cambios según porque las niñas se llevan mal. Después, no es que las niñas grandes no pueden estar con las chicas. Después nos hacen los cambios porque las hermanas tienen que estar juntas, después nos hacen los cambios porque las hermanas no pueden estar juntas. Entonces al final no hay como un protocolo de por qué la niña tiene que estar en esta casa y la otra niña en otra casa. Como yo te digo, nosotros cuando un hijo se porta mal, no lo echamos para afuera. No lo mandamos para donde la abuelita. Lo seguimos teniendo en la casa y lo seguimos alineando. Porque, qué pasa. A mí cuando me cambian una niña, yo a esa niña la tengo que empezar a conocer de nuevo. Saber qué es lo que a ella le afecta, no sé po, hasta cómo duerme, qué come, todo, todo. Entonces hay muchas veces que yo he tenido a esa niña, pero después la niña llega con otra... entonces como que lo que yo le enseñé ya no lo trae, trae la enseñanza que le dieron en la otra casa. Entonces al final la niña está como: “lo hago así, lo hago azá, a esta tía le molesta esto, a esta tía esto otro”. Entonces estoy

- en el limbo po. Entonces yo creo que eso tener más injerencia en las decisiones que se toman de las niñas. En el sentido de las casas. Ya, de que ella con quien se vaya, eso ya es de tribunales y de las duplas, que eso lo vean ellas. Pero dentro de las casas, nosotros.
89. E: Perfecto, no sé si te gustaría agregar algo adicional...
90. Josefina: No... que hay que buscarle por el cariño no más. Que hay que darle cariño.
91. E: Bien, como te contaba yo voy a transcribir esta entrevista, la voy a analizar para tener preguntas que hacerte en una segunda instancia esas preguntas. Y... (Josefina interrumpe)
92. Josefina: Otra cosa, que las niñas no sé po, hay muchas veces que a nosotros nos conversan todo, todo, todo lo que les ha pasado. Y no le cuentan a su psicóloga, no le cuentan a su dupla. Entonces qué pasa, que se sienten traicionadas cuando le decimos a la dupla. Porque la dupla dicen: es que la tía me dijo esto, es que la tía me dijo esto otro. Entonces también la idea es que, si nosotros decimos algo, ellas buscan por el otro lado así como que, sutilmente para hablar con las niñas. Eso nos pasa mucho también. De que nosotros como tenemos que informar, las niñas de repente sienten que las traicionamos. “¡No le diga a la dupla!” Y nosotras como: “No, si no le vamos a decir a la dupla”. “¡Mamita usted le dijo a la dupla, porque la dupla me dijo que usted le dijo!”
93. E: Y con toda esa historia, con todas esas cosas que le cuentan las niñas... ¿ustedes sienten que pueden hacer cosas con eso, que tienen las herramientas para eso?
94. Josefina: Mira, bueno... yo por mí, creo que más que nada, que cuando ellas empiezan a conversar yo les digo más que nada que no es su culpa. Y que... a las otras chicas también les ha pasado lo mismo, porque de repente hablamos como terapia de grupo y hablan entre ellas, ellas lo hablan. Pero sí soy la que está ahí diciéndoles que no fue culpa de ellos, buscándole por el lado de que las cosas son más bonitas, no que ellas se sientan más culpables o que la tristeza las invada no.
95. E: Perfecto. Yo creo que con eso estamos por hoy. Bueno, en verdad quería darte muchas gracias por tu tiempo y si podemos agendar la otra entrevista lo agradecería también (Se corta la grabación).

## Anexo 8: Entrevista Josefina 2

### Transcripción Josefina segunda entrevista, 13-01-21

1. E: Bueno, primero que nada, quería darte las gracias por la disposición y por darte el tiempo de participar de esto. Como te comenté la vez anterior, transcribí la entrevista, la analicé un poco y la idea de esta segunda instancia es poder profundizar en unos temas e incluir otros. Emm... Entonces, para comenzar con eso, te quería preguntar... tú me mencionabas mucho la vez pasada que hacías uso de tu psicología para poder solucionar ciertas situaciones, quería primero profundizar en esa psicología... si me la pudieras describir un poco más qué es para ti esa psicología.
2. Josefina: Emm.. (mala conexión de internet, difícil de escuchar). Ta mala mi conexión, ¿me escucha?
3. E: Ahí sí.
4. Josefina: Entonces cambiaron una chica para la casa de nosotros, como le dije nosotras tenemos las adolescentes...y ahora trajeron una niña de 11 años. Es chiquitita. Se ve como muy, muy chica. Todas celosas... todas, las grandes, están enojadas, porque iba a ser la guagua de nosotros, como de las tías, que les iban a quitar (inaudible). Y yo empecé a decirle a ellas que no era así, que tenían que entender que era más pequeña, yo les dije: “Imagínense ustedes, llegar a una casa donde todas son grandes, donde ella tiene que tener a lo mejor hasta miedo de decir cualquier cosa porque las grandes pueden, las grandes me pueden retar. Entonces yo tengo que darle la seguridad de que eso no va a pasar. De que ella por mucho que ella sea la más chica, nadie va a abusar de ella porque la tía va a estar ahí para protegerla”. Y también le dije a las chiquillas: “Ustedes tienen que protegerla. Ustedes tienen que cuidarla. No les digo que ustedes tienen que ponerse a jugar a las muñecas, pero sí le pueden decir “Mira, puedes jugar, tenemos esto para que puedas jugar, no sé po, hacer pulseritas...” Pero también me decían: “Ah, ahora no vamos a poder ver una serie, no vamos a poder ver nada de acción en la tele porque va a estar ella, que es más chica.” “Pero no se preocupen ustedes”, les dije “Yo les traigo una Tablet o cualquier cosa y me preocupo de que ella haga otra cosa mientras ustedes vean la serie o la película. O sea, no les va a costar lo que ustedes están viviendo acá en la casa”. Entonces por eso te digo siempre hay que estar, así como... psicológicamente tratando de arreglarla, teniendo las palabras como exactas, buscándole el ladito que ellas... no, no se sientan ni agredidas, atacadas, no sé, violentadas en ningún sentido.
5. E: También continuando con el tema de la psicología, cómo dirías tú que fuiste aprendiendo a usar esta psicología.
6. Josefina: Emmm, ahí, en el camino... desde la experiencia. Solamente la experiencia. Primero... no sé po, a lo mejor lo hice mal... y después de a poco empecé “no, tengo que hacerlo de esta forma para...” Hay distintas niñas, entonces, uno con todas tiene que abordarlas distintas. Hay niñas que tu tienes que todo el día estar que, no sé po, “Mi niña,



mi amor, mi chiquitita, venga para acá. Haga esto, haga esto otro”. Así. Y otras que tienes que ser de frentón: “¿A ver qué te pasa? Camina. Que la cosa no es así” Y así ella es como... entonces es según la niña. Es como un (inaudible por mala conexión) uno sabe que la niña va a funcionar, que va a hacer las cosas. Porque tampoco es una cosa ella, pero... sí a funcionar en el sistema, a hacer rutina. Porque por ser la hora de comisión hay niñas que... que son flojitas po. Que no se quieren bañar, que no quieren asear su pieza. Entonces hay muchas que... ponte tú una me dice un día, yo le digo “Ya, te toca hacer el baño hoy día”. “(Con voz triste) Pero es que mamita yo no sé hacer el baño” Se colocó a llorar. Entonces yo le digo: “Ya, mira, qué vamos a hacer. Yo te voy a ayudar a hacer el baño. ¿Vamos? Las dos vamos a hacer el baño. Mira, esto se limpia así, esto se limpia asá...” Todo, le expliqué todo cómo iba y ella me iba ayudando. Yo le dije: “Y para que esto, tú lo aprendas bien, todas las veces que yo venga, tú lo vas a hacer. Hasta que yo vea que lo aprendiste.” Y... aprendió. Aprendió a hacerlo. Como otras que les cuesta bañarse: “Échate dos veces shampoo, porque el pelo para que brille...” O yo llego a la casa, al hogar allá y le digo: “A ver, qué pasó con ese pelo”. “Pero por qué mamita...” “Sí po, no está bien lavado.” “Pero si me lo lavé”. “¿Cuántas veces te echaste shampoo?”. “Una vez”. “Yapo, hay que echarse dos”, le digo yo. “Porque la primera es como para sacarse la mugre y la otra para el brillo, para que quede bonito el pelo”. “Ah, ya mamita.” Entonces, uno igual tiene que todo el día, enseñarle cositas, y si ella se pone a llorar, porque no sé que... porque todo para ellas es... no saber. Uno usa la psicología de “hagámoslo así, hagámoslo de este modo”. Entonces siempre hay que estar ahí, psicológicamente, 1000% por ellas.

7. E: También quería preguntarte, me mencionabas que las niñas las tratan de mamita, siempre... ¿Qué dirías...? (Josefina interrumpe)
8. Josefina: No todas.
9. E: ¿Cómo?
10. Josefina: No todas.
11. E: Ah, no todas...
12. Josefina: No, no todas. Algunas que... o sea, claro si tiene más problemas o no, la tía, la tía a secas. Entonces cuando ya te quieren, mamita. Cuando recién llegan, la tía, la tía. Después la mamita. Es una cosa de cariño.
13. E: ¿Y hay alguna que se quede en la tía más rato?
14. Josefina: Se me pega, repítame todo por favor que se me pega.
15. E: No hay problema, eso pasa con estas cuestiones. Emm... le preguntaba si es que hay algunas niñas que se queden diciéndoles tías mucho rato.
16. Josefina: Emmm... algunas sí. Pero yo no he tenido tanto esa experiencia. Por lo contrario, inclusive ahora que ellas ya salieron del hogar, ellas me llaman, se comunican conmigo y yo sigo siendo la mamita. No soy la tía, no soy la tía soy la mamita. Igual soy la mamita.
17. E: ¿Y cómo podrías describir el ser la mamita de estas niñas?

18. Josefina: El serlo... igual que como la hija de uno. O sea, uno es como... emmm na po, ya que a uno le digan mamita, ya uno como que cambia el chip. Ya no soy como la tía del hogar, soy la persona que ellas sienten, porque ellas sienten que las puedes cuidar como una mamita, querer como una mamita... eso. Es como que a ellas les falta tanto la mamá que uno suple ese rol.
19. E: Y en tus compañeras, en las otras educadoras, tú dirías que son mamitas de la misma forma que tú o dirías que hay distintas formas de ser mamita dentro de la residencia.
20. Josefina: Son distintas... Hay distintas formas, hay distintas formas. Yo soy la mamita... emm... yo creo que muy, emm...demasiado cariñosa de repente con las niñas. Porque de repente las otras tías me dicen: “¡No pero tía usted tiene que mandarle, decirle las cosas así!” Y yo digo “Ahhh, pero cómo les voy a decir las cosas así. Si igual me entienden del otro modo”, le digo yo. Igual ellas son como, conmigo bien protectoras, entonces para qué. A mí me resulta ese lado. De ser así con ellas, de... no sé po, de abrazarlas, de... de darles cariños. En cambio las otras son de repente más tajantes. No sé po, ahora nos cambiaron una niña que yo tenía en mi casa, que es bastante conflictiva, en el sentido de que se va a la oficina, tira piedras, todo entonces... la habían cambiado para ver cómo resultaba en la otra casa. Entonces, yo con ella... ella andaba todo el día “Mamita la quiero, mamita la amo...” Pero más que nada porque ella tiene como ese... ese cliché... ese... ya viene siendo como un toc digo yo, porque está todo el día con todas las tías que “que yo la quiero, que sin usted yo me muero, que usted es la mejor”... Pero si tiene que embarrarla, la hace. Entonces que... qué pasó, que la cambiaron. Conmigo, a mí me funcionaba “Sí, si yo también te quiero, ya tranquila.” “Es que soy tonta.” “No, tú no eres tonta, eres inteligente. Mira, hagamos esto, hagamos esto otro”. Pero gastaba mucha energía en eso, mucha energía, porque todo el rato tenías que estarle, dándole cómo... con cuidadito. Y ella también sabía que “Ah, voy a probar a la tía. Como a ver si hago esto...” Yo le decía... “A ver. No. Eso no. ¿Cómo si usted es tan inteligente va a hacer esas cosas?” Entonces ella va probando hasta donde llega, pero cómo llegó a la otra casa, en la otra casa son más... rígidos. Entonces... emm... “¿No va a comer?” (Con voz tímida) “No, es que no quiero comer.” (Con voz fuerte) “¡Bueno, si no quiere comer, no come! Después, no me piday a mí comida”. Igual come. (Se ríe) Entonces yo a veces decía “Es que mamita no quiero...” “¿Pero qué pasó? ¿te duele la guata, te pasó alguna cosa? ¿O no te gusta? Si no te gusta algo, mira, cómete un poco que sea”. Después se comía todo igual. ¿Me entendí? Entonces sí son distintas las formas, pero... tampoco es algo, no sé que yo te diga que las otras son violentas. O que sean... hay algunas que son demasiado permisivas. Entonces, ahí, las niñas, van y hacen escándalo en la oficina todo el día. Porque... “Es que yo quería ir a la oficina.” “Vaya a la oficina”. “Es que yo no quiero comer”. “No coma”. “Es que quiero dormir hasta tarde”. “Duerma hasta tarde”. ¿Me entendí? Entonces tampoco es la idea. Todos los límites, no están bien. Pero sí... yo creo que, lo que funciona funciona, es el cariño y la rutina. La rutina en (inaudible). Ponte

tú, esto del cariño, pero también tienes que, si el protocolo dice que a las 8 de la mañana se levantan, a las 8 de la mañana se levantan. Y si tienen que tomar a las 9 desayuno. A las 9 toman desayuno. Si tienen que hacer tareas a las 10. A las 10 se hacen las tareas. Si tienen que almorzar a las 1. A las una se almuerza. ¿Me entiendes? Entonces, así las niñas saben lo que van a hacer en el día. ¿Por qué? Porque a mí me pasó ahora que yo volví y había un reemplazo en la casa. Y habían unas tías más jóvenes que llegaron de... de reemplazo. Entonces, qué pasa, que ellas, las niñas podían dormir hasta las 12 del día... y daba lo mismo, total, estaba el reemplazo. A las 12 del día no tomaban desayuno... no se aseaban bien, no hacían sus comisiones... comisiones que les decían, no sé hacer su pieza, no sé hacer el baño, otro día hacer la cocina, esas son las comisiones que tienen que hacer ellas. Después en la noche se acostaban, dos de la mañana. No se puede. No se puede. Porque a esa hora ya no es una hora para que una niña pueda dormir y conciliar el sueño como corresponde, entonces... estaba todo patas pa arriba. Y yo hablé con la directora que está ahora reemplazando, porque está de vacaciones la otra, y le dije que... que yo veía que eso estaba muy mal porque al final, mira yo llegué allá a las 8:30 pero yo de aquí no sé po, me levanto 6:30. Entonces son las 12:30, una y media de la mañana y yo ya no las quiero escuchar. Y la idea tampoco es que cuando ellas estén así, no sé po, que las rete, que les grite, que... ¿pa qué? Cuando siguiendo la rutina, llevamos algo armonioso, se acuestan a la hora que corresponde y a mí me descansa la cabeza. En el sentido de que uno no duerme, pero por último no está que “Mamita, es que esta me hizo esto”. ¿Me entendí? Porque cuando ellas suben a su dormitorio, no sé po, yo las subo a las 10:30 a su dormitorio. Y las dejo que compartan un ratito. No sé po, que unas están viendo el teléfono... otras no sé, conversando... jugando a las cartas... “Ya, a las 11 chicas todas en sus camas en sus piezas. Cómo corresponde. Y empecemos, apagamos la luz para que duerman.”. Pero si se me levantaron a las 12 del día, a la noche no me van a querer dormir ni por si acaso a las 11 de la noche. Entonces qué pasa, que empiezan a pintarse las uñas, a cortarse el pelo, a no sé... a... alisarse el pelo, a sacarse los pelos también. Entonces empiezan a hacer muchas cosas que pudieron haber hecho en el día. ¿Por qué? Porque ellas en la mañana cuando yo las levanté temprano, andaban desganadas, muertas de sueño... entonces... la rutina funciona mucho. Pero la rutina y que las tres tías, las tres tías que estén en la casa o si hubieran cuatro las cuatro o las cinco, o la de reemplazo que venga... sigan la rutina. Yo creo que con eso, influye harto harto en tener el control en una residencia.

21. E: ¿Y qué dirías que le permite a las niñas la rutina? ¿Cuál sería el beneficio de la rutina finalmente?
22. Josefina: ¿Cómo lo planificado así? Mira, ahora en el verano yo creo que está bien que ellas se levanten a las 9 de la mañana. ¿Cachay? Que se levanten a las 9...que tomen su desayuno... sus medicamentos... no sé po, ellas se bañan, hacen su dormitorio, no sé po, en eso les dan las 12... las 12 del día. De ahí de las 12 del día pueden ver una película,

se puede salir al patio, ¿cachay? Entonces después de esa hora a la 1, 1:30, es el almuerzo. Y muchas veces que de 12 a 1 y algo viene un profesor a hacerles ejercicios, a hacerles educación física. No es todos los días... es un día en la semana, ¿cachay? Después, en el verano, después es el almuerzo, después de eso del almuerzo que hacen las chicas, ellas recogen la mesa, lavan sus platos. Y... uno ordena todo lo que es el tiradero que pueda quedar. Ya, uno repasa. Y ahí ya pueden ver otra película o puede ser que nos toque el momento de la piscina, porque el hogar tiene piscina. Tú parece que has ido al hogar o no....

23. E: No, no, no, yo no he ido, pero me habían comentado que tenían una piscina.
24. Josefina: Entonces puede ser el momento de ir a la piscina, que hay turnos desde las tres y media, hasta las cuatro y media parece que es... y luego de 4:30 a 5:30 parece que es... y así, como de una hora, hora y media según el mes. Porque en noviembre era una hora, en diciembre eran dos horas... No van todas las niñas juntas, porque hay unas más chicas, otras más grandes... por problemas de conflictos. Vamos separados. Después de eso uno llega a la casa, ellas se bañan, toman once... Yo muchas veces, ¿qué hago?, me llevo la once para el lado de la piscina. Entonces le doy la once allá en... el lugar de donde está la piscina, ahí le hago la once, le hago su comidita, le preparo su cosita rica. Como quién va a la piscina. Y después ya se van a la casa, ellas se bañan... se hacen las comisiones de nuevo, porque dentro del día uno igual desordena. Se vuelve a repasar, se vuelve a hacer... no sé po se riega en la tarde. Y después se les da el medicamento, cena, tendría que ser. Y después ya a las 10:30 irse a su dormitorio, yo creo que está bien. Porque si se levantaron a las 9 de la mañana, y a las 10:30, es hartito el día. Tampoco duermen siesta ni nada, entonces a las 12 del día, o sea a las 12 de la noche, ellas tendrían que estar durmiendo en horario de verano. Porque ellas en horario de colegio ellas a las 8:30 ya están acostadas. Porque se tiene que levantar...
25. E: Ah, ¿en serio?
26. Josefina: Sí, po si se tienen que levantar a las 6 de la mañana.
27. E: Hablando de las niñas, bueno hemos hablado de varios ejemplos. Pero si me tuvieras que describir a las niñas que tienes bajo tu cuidado, ¿cómo las describirías?
28. Josefina: ¿Una por una?
29. E: No sé, tendría que ser una por una o podría generalizarse algo.
30. Josefina: Sí po, porque tengo distintas personalidades. A ver... tengo una que es de las grandes, que es como.... Tiene otra personalidad. Pero ya por la edad, es como bien madura, entonces ella tú no tienes mayor conflicto con ella. Mayor conflicto no hay con ella. Ella sigue la rutina. Se duerme temprano, se levanta temprano. No... con ella un siete le digo a ella, como persona así, como una niña... pucha yo las querría a todas igualitas. Pero no se puede. Como tengo otra que es también, que ya va a cumplir también los 18, pero es desafiante, no sé po, siempre trata de pasar los límites. Tuvo problemas con sustancias. Claro, por lo mismo ella traspasa los límites, no sé po, es atrevida, ella

tiene otra personalidad. Si según lo que han vivido y cómo lo han vivido. A ver, quién más tengo.... A ver... hay una que es tranquila, pero hay veces que es demasiado, también como que se quiere, que quiere mandar, como que quiere hacer las cosas... o sea como que quiere ser, cómo te puedo decir. Ella es como de repente aniñada, pero no saca ná porque es un pollo. Le digo: “¿qué te aniñas tanto si cualquiera te va a pegar?” Pero también sabe que tiene de defensa a la chica más grande. Por eso que ella es media aniñada para sus cosas. Pero también hay veces que trata de ver los límites, pero ella regula. Ah, ya se enoja y se va. Pero no, la otra, la otra que te digo, “Y qué bueno y que te “ y empieza así. Y tengo otra, que también es chora. Pero ella, es aniñada también. “Y qué la hueo...” Y no sé po, y chispea los dedos y toda la cuestión. Entonces al final, a mí, qué me ha resultado con ella, hacer lo mismo que hace ella. Yo le digo “A ver, a mí no me vengay nada con cosas. Yo no estoy ni ahí con”. Y también le chispeo los dedos. Y así es la única forma que a mí me ha resultado con ella. Y me dice: “Ah, la mamita se cree chora”. Y me abraza así y me dice “Ayyy, yaaa”. Entonces es como... rara su personalidad en ese sentido. Igual ahora le hemos ido enseñando.... Que ella no puede ser así, que se ve mal... si nosotras igual vamos a entender que ella... emmm... quiera como... darse a la luz con sus compañeras que ella es aniñá. Que es aniñá. Pero que más que nada, ella quiere hacerlo para, “A ver, a mí nadie me va a pegar”. Como autodefensa que ella pone, como un escudo. Pero al final, todas las niñas le pegan. Cuando ella se pone “Pero ¿qué sacas si todas las niñas te van a pegar igual? ¿Si tú te pones a discutir con alguien te van a pegar, porque tú sabes que tú no eres para pelear?” Ayer, mira, ayer me pasó una situación con ella. Estábamos sentadas a la hora de almuerzo y se pararon todas las chiquillas y ella se quedó ahí sentada. Me dice: “no, nada”. “Pero mamá, dime que pasó”. “No, nada si no estoy ni ahí”. Yo digo, pero, “Pero cómo no estay ni ahí, ¿de qué?” “No de nada” “Pero dime no de qué... Pasó algo, te hicieron algo, algo que pasó”. “No, que las chiquillas a una no la pescan po”. Dijo así. Porque ella viene llegando a la casa. “No po.” Le dije yo...” Pero no es que no te pesquen. Es que tú te tienes que ir integrando de a poquito. Porque tú no puedes pensar que todo lo que hacen las chiquillas es porque te quieren hacer daño a ti. O molestar a ti. Si más que nada las chiquillas, cada una tiene su mundo. Entonces hay unas que están en el celular, otras conversando con la amiga, otras les gusta estar viendo tele, otras les gusta estar sentadas leyendo un libro. Entonces soy tú la que se tiene que integrar”. “No, si no toy ni ahí”. Y lloraba, y lloraba y según ella no estaba ni ahí, y lloraba y lloraba. Entonces al final la abracé, la apapaché, y se fue a su pieza sola un rato. Y yo le dije a la que te digo que es un 7, porque estaban escogiendo, plantamos unas verduras en un huertito atrás en el hogar entonces ya maduraron las plantas y ya empezaron a estar listas para cosechar, entonces ellas iban escogiendo y le digo “Mi niñita, ¿le pido un favor? ¿Por qué no me la integray y le decí que por qué no te ayuda a cosechar? Como lo están haciendo las otras...” “Ya mamita”. Fue para allá y le dijo: “Oye, ¿sabí qué? ¿Por qué no me ayuday a cosechar?” Y fue con

ella a cosechar y yo me junté con las dos, y todo, y ahí se integró. Estuvo toda la tarde super bien. Y después en la tarde... porque duerme en el piso de abajo, las casas son de dos pisos, subió, conversó, estuvo con esta niña, estuvieron pintándose las uñas. Entonces después igual se integró. Pero ella es de esa personalidad que no, que ella no va a dar el paso para que... no sé po. Es que yo creo que también por todo el daño que les han hecho, a ellas les da como miedo acercarse. A dar cariño. A pedir cosas. O sea, yo te pido que me quieras, que no sé po que seay mi amiga. Entonces ellas como que tienen esa pared. Pero de ahí la vamos de a poquito empujando.

31. E: Oye M. emmm... cuando, cuando pasan estos cambios de casa que suenan casi como un ingreso no... (Josefina asiente), aparte de avisarte como “esta niña va a empezar a vivir en esta casa”... ¿te cuentan un poco más del caso... te dan como alguna información adicional o solo te dicen que ahora va a dormir con las de tu casa?
32. Josefina: Nada. No nada... Porque es como... por último en... no sé po. Cuando ingresan puede ser que nos digan: “Tía, esta niña viene de la casa. O esta niña viene de un hogar. O esta niña andaba en la calle”. Eso son lo que nos dicen a nosotros. Pero eso es cuando ingresa una niña. Pero cuando ingresa una niña de una casa a otra, es como que “Se cambió para acá no más o se cambió para allá”. Eso sí como nosotras ya las conocemos entonces... nos es más fácil po. Porque esta niña yo ya la he tenido varias veces en mi casa, va y vuelve, va y vuelve.
33. E: Ah, ¿han cambiado varias veces?
34. Josefina: Sí. La llevan para allá. La traen para acá. Si las mismas chiquillas un día le gritaron a las duplas: “¡Parecemos pelotas de ping pong!”. Pa allá y pa acá, pa allá y pa acá, todo el tiempo las tienen pa todos lados. Pero de ahí a que nos digan, no sé... No sé po, ellas nos dicen. “Pónganla en una pieza sola. Pónganla con tal niña... Hoy día se cambia a tal hora”. Pero de ahí a que nos digan algo más... no. No te dicen mucho que, no sé po, que una niña que haya estado... nosotras, entre nosotras nos comunicamos más. A mí me sacaron una niña y se va a la otra casa y yo le digo: “Mira, tení que tratarla de esta manera. Tení que hacerle esto, esto y esto”. “Tiene este problema, tení que tener cuidado con estos de acá”. Nosotras, entre nosotras, nos damos los datos.
35. E: Y más o menos como en qué espacio logran hacer ese traspaso de información...
36. Josefina: Cuando nos vemos... por ser... cuando cambiaron a la niña que te digo que es melosita y cariñosita... yo tengo una amiga y vive cerca de mi casa, y nos juntamos a pasear los perros y le dije cómo tenía que hacerlo. O puede ser por teléfono, cuando nos llamamos... O en la noche... no sé po, 2, 3 de la mañana, con mi compañera nos tomamos un café. Y ahí se conversa. Se conversa. A esa hora “No mira, ahora que te la trajeron para acá...” O “Se orina”. Hay muchas niñas que se orinan, entonces... Porque ellas, la tía de allá me mandó a la chica que te digo yo, y me dio risa, porque era de noche como las tres de la mañana como te digo yo y me dijo: “Ya, me voy a ver a mis guaguas. Porque como tengo guagua nueva” “Sí, no vaya a estar orinada”, le dije yo. (Como con susto,

- sorprendida. Suspira) “¡No me dijo que se orinaba”. “No, si no se orina”. Ufff... que susto, que susto, porque si se orina uno tiene que ponerle... el cubrecolchón.... Hay que levantarla a tal hora... Entonces entre nosotras nos traspasamos esa información.
37. E: Perfecto... Emmm... quería preguntarte ahora, esos son como los traspasos, por así decirlo, los cambios de casa, suena un poco feo decirle traspaso...
38. Josefina: ¿Cierto?
39. E: Sí, pero me queda como esa noción, como ese sentimiento...
40. Josefina: Sí. ¿Por qué no pueden seguir en su casa todo el tiempo que están, si después se van a ir?
41. E: Emmm, pero quería preguntarte cuando o si me pudieras describir cómo son los ingresos cuando llega una niña nueva a la residencia.
42. Josefina: (Cortante) Un whatsapp. O nos dicen: “Tía, preparen los dormitorios”. No sé po, o preguntan “¿Qué dormitorio está... de qué manera están distribuidas las niñas en la casa?”. Porque de repente no saben bien cómo... ellas mismas las distribuyen, pero no saben de qué manera, cómo están po. O hay muchas veces que ellas las cambian y “Casa uno tal niña”: “No es que esta es la casa tres” “Ay ya...”. ¿Me entiendes?” Entonces de que manera llegan, Whatsapp, nos dicen a nosotros, “viene un ingreso... ¿De qué manera están distribuidos los dormitorios?” “De tal manera”. “Ya, necesitamos que tal niña la pasen para tal pieza porque esta niña tiene que llegar y quedarse en un dormitorio sola por el momento” Y... hasta ahí. Más allá, no sé po, puede ser: “No, porque ella tiene problemas para dormir.” O “viene de otro hogar o viene de su casa”. Pero de ahí a más cosas así.... Según ellas que ni ellas saben de repente el... el porqué llegan. Pero yo creo que igual seguramente... les deben informar.
43. E: Pero esa información o perdón ese mismo cambio se los dicen el mismo día...
44. Josefina: Sí... Sí, el mismo día. Tiene que ser mucho que digan que “Tal niña va a llegar”. Porque nos ha pasado que una vez nos dijeron que arregláramos todo, arreglamos todo y no llegó la niña. Pero fue porque la fueron a buscar y la niña nunca apareció. O sea, carabineros la fue a buscar y la niña arrancaba.
45. E: Eso pasa...
46. Josefina: La escondieron. Por decir, ayer fueron a buscar dos niñas y por eso se hizo el cambio, se arregló otra pieza para que las niñas estuvieran, se supone que ahora hay un protocolo de covid...
47. E: Emm... pero bueno... también quería. Dame un segundo que se me va a acabar la batería de la grabadora (Se interrumpe la entrevista para cambiar batería). Ya ahí volvió. Entonces... quería preguntarte cómo... cómo son las niñas al ingresar a la residencia, cuando llega una niña nueva cómo es y después cómo va cambiando con el tiempo.
48. Josefina: A ver... te tendría que dar un ejemplo, como de alguna niña... Mira... emm... A ver. ¿quién podría ser? La...mmm...ella todavía no cambia mucho, pero cambió. Porque cuando ingresó, tenía problemas de drogadicción. Ella estuvo que estar en el

samaritano unos días solas, por el covid. Y lloraba, lloraba, lloraba y volvía a llorar. Entonces, no quería comer. Nada. Nada, nada, nada. No se quería bañar. No quería nada. Nada, nada, nada. Y después de a poco, como te digo, dándole cariño, acompañándole, conversándole, como la otra vez yo te decía: “No, piensa que estás de vacaciones en Cancún unos días, no sé po, te viniste a Cancún y te... no sé las vacaciones.” Sí, van cambiando hartos, hartos. En varios sentidos. Desde que... les gusta bañarse. Verse bonitas. De ordenarse. Es como que se les sube el autoestima a las chiquillas. Porque llegan... derrotadas. Derrotadas. A parte de que vienen con la pena de que las sacaron de su casa. Porque para ellos eso era su casa. En el momento de, esa era su casa, eso era lo que ellas tenían y lo que ellas nunca más habían visto. Entonces que lleguen acá a la residencia, que tengan aguita caliente, que tengan su pieza con sábanas limpias, porque muchas niñas “¿Y para qué le va a poner sábanas? ¿Y para qué me voy a poner pijama?” Entonces. Cambian, no si cambian mucho, mucho, mucho. Entonces ahora es por ser... ahora igual es cariñosa. Es cariñosa, se deja... se deja querer. Porque ella, yo creo que se metió en ese mundo de la droga y todo, porque nadie le paró... el... el ritmo que ella llevaba. Porque la dejaron ser. Entonces acá... por eso a nosotros nos cuesta con ellas es como... los límites. Ella siempre está tratando de trasgredir los límites. Yo le digo: “no, hasta las 8 el celular”. No sé po 10 para las ocho les digo: “Ya, chiquillas, despídanse porque ya viene el horario para retirar los celulares.” Le voy a retirar el celular y está “¡Espéreme, espéreme! ¡Es que voy a hacer esta llamadita! ¡Espéreme!” ¡Y nunca termina! Al final te pasa el celular a las 8:20, porque siempre está con su traspaso de límites, como tratando de... de traspasar la cosa. Entonces... no eso. Que ella traspasa los límites y nos.... Nos cuesta trabajar con ellas en ese sentido. Pero cuando ellas llegan, llegan como muy derrotadas. Ah y pensando... lo primero que piensan es que les vamos a pegar. Lo primero que piensan. Que... nosotros les vamos a ser las que les vamos a pegar y las malas. Entonces, ¿de a dónde sacaron que vamos a ser las malas que ellas estando en el hogar la van a pasar mal?

49. E: Oye... y... habías hecho una diferencia entre las que llegaban de casa y las que llegan de otra residencia.
50. Josefina: (Con problemas de conexión) Se corta... Todo de nuevo.
51. E: ¿Se quedó pegado?
52. Josefina: Sí, todo de nuevo, todo de nuevo.
53. E: Le damos de nuevo. Me habías mencionado que había una diferencia entre niñas que llegaban de casa y niñas que llegaban de otra residencia, ¿Cómo qué diferencias notan?
54. Josefina: Mira, las que llegan de la otra residencia, hablan de la otra residencia. “Es que la otra residencia era así. Nos levantábamos a esta hora”. Porque no todos tienen los mismos horarios. Emm... no sé po... y teníamos. Porque acá donde estamos nosotros son casas separadas. Entonces tienen su living, su comedor, su cocina, su dormitorio, su baño...y esa es su casa. En cambio, hay en otros hogares donde el comedor es como un



pabellón, para todas. Todas van al comedor, como un colegio. Los dormitorios son... no sé po, hileras de camarotes. Entonces, no sé po, la ropa, toda marcada como preso le digo yo, con número. Entonces no acá la residencia es más... es más hogar. Es más hogar en el sentido que sea para cuidar niños no más no. Es como que se da el calor de hogar.

55. E: Perfecto...

56. Josefina: Entonces, eso es lo que ellas en el momento de, siempre se compara. Se comparan: “No, es que esto hacíamos allá.” Y... hay niñas que... ponte tú una vez tuve una niña que creo que en el otro hogar, con el tiempo que la tuve, era horrible, horrible en el otro hogar. Todos los días peleaba, era garabatera, te agarraba a garabato limpio. Y acá ella... sí es habladora, de repente más aññada, pero como que ella bajó sus niveles a como era en la otra residencia. En la otra residencia le pegaba hasta a las tías, y acá no. Entonces acá no sé qué pasó, en qué sentido como fue, a lo mejor se vio como que el trato era distinto de nosotras con las niñas... porque te digo si ellas llegan y con una cara de asustadas como de “Cuál de todas me va a pegar”. “¿Cuál de las tías me pega?”. Si ellas después nos dicen “Yo pensé que acá me iban a pegar”. “Ay, pero ¿cómo se les ocurre?” “Es que siempre dicen eso, que en los hogares a una les pegan”. Un día se entabló esa conversación. Yo les dije: “Chicas, ustedes si se dan cuenta, las tías no les pegan. Ustedes se agreden entre ustedes mismas, entre las pares. No con las tías. Las tías, tú veí aquí ¿qué tía les ha levantado la mano? No. O un garabato a una niña, nunca. Porque sabemos los límites, sabemos que nosotros tenemos límites. Entonces (entrecortado por mala conexión)... ¿Ahí?”

57. E: Ahí volvió. Me quedé en que ellas saben los límites.

58. Josefina: Sí. Es que lo que pasa es que, entonces... ellas... (Se corta nuevamente la conexión).

59. E: A ver ahí.

60. Josefina: Ahí.

61. E: Démosle dos segundos... hagamos un un dos, tres probando...

62. Josefina: Ahí...

63. E: Ahí parece que sí.

64. Josefina: sí, ahí parece que sí. Entonces... lo que yo te digo, le decía, yo a las niñas les decía... (Se corta nuevamente).

65. E: (Intentan solucionar los problemas de conexión) (Se logra reestablecer la conexión). Perfecto. Entonces me estabas contando que tuvieron esta conversación en que tú le aclarabas que no había una tía que le fuera a pegar.

66. Josefina: Entonces... en eso yo le dije que: “ustedes se fijan que ustedes entre ustedes se agreden. A ustedes, ¿quiénes las han agredido en los otros hogares? Las otras niñas. No las tías.” “No, nunca nos han pegado las tías”. Entonces yo dije: “Ven, ustedes de repente hablan con sus familiares, hablan con las personas, no sé con x persona: “Es que en el hogar nos pegan. En el hogar nos maltratan.” Pero no dicen quién. Entonces las personas

que se toman este: “Ah no, las tías. Las tías les pegan a los niños. Los pobres niños. No sé, sufren porque las tías las tratan mal”” Y no po, son ellos mismos los que... y claro uno trata siempre de estar apaciguando las cosas, pero hay veces que se sale de las manos de nosotros, entonces hay veces que no se puede más. Porque también podemos ser agredidas nosotros.

67. E: Y ahí, cuando pasa a mayores, ¿cómo lo maneja la institución?

68. Josefina: Mira, acá... no sé po. Siempre está como... bueno quizás suene feo como la amenaza de que las grandes no le pueden pegar a las chicas porque van a tener... una... denuncia a carabineros. Y después por ser le dan una sanción. No sé po, limpiar el patio o hacer una de estas como de “No debo pelearme con mi compañera”. Esas son las sanciones. Eso. Eso son... Si en el momento de.. no sé po, que están las chiquillas violentándose, peleándose, las que más siempre estamos somos nosotras ahí. O nos pasa cuando la niña está en crisis que se va a la oficina y nos dicen: “Tía, ¿puede venir a buscar a la niña? Tía, la niña está golpeando” Y ellas todas escondidas. Escondidas para que la niña no la vean. No sé si será porque una vez fue la Mutual, fue la Mutual a hacernos unos cursos... y como que... dejó de entrever que nosotros estamos a cargo de las niñas, entonces si las niñas nos agreden a nosotros, la Mutual nos cubre. Si las niñas las agreden a ellas, no. Una cosa así. Entonces... puede ser por eso... no sé. No sabemos realmente de por qué de repente no se ven. Por ejemplo, una niña agredió a la psicóloga que está de... A la coordinadora. Una niña le dejó todo el brazo morado y ella trató de con la psicología sacar a la niña, pero le pegó igual, le dejó el brazo morado igual. Entonces... “¿Pero por qué me agredes? Pero no me agredas. Pero no me pegues”. ¡Pero igual le pegó! No es la idea tampoco. O sea aquí nadie por mucho que yo sea grande la otra sea chica, acá no nos tenemos que agredir. No se puede permitir tampoco. Porque esa niña, ¿qué sanción le van a dar? No le van a dar ninguna sanción. Ninguna sanción. Porque si le dan la sanción, va hacer una crisis más grande. Porque debiera haber una forma de sancionar, no sé, buscar... ellos son los profesionales... buscar las de sancionar a las niñas. Yo encuentro que eso de escribir... ¡eso ya está obsoleto! Yo me acuerdo que yo escribía en la pizarra “No debo... decirle esto al profesor”. Pero como que ahora poner eso en un cuaderno... les da lo mismo. O pasa. De repente las sancionan con los celulares. Y pasa que... ya, le retiran el celular, pero la amiga tiene celular. Entonces va, se mete al celular, a las redes sociales... no tendrá el celular en sí el de ella. Pero igual está con el de la amiga. Entonces esas cosas de repente como que “Pero tía, usted tiene que hacerlo”. Un día a mí me pasó, me dijeron. “No es que tía si un día se porta mal, ¡usted le quita el celular no más!” Y yo le dije: “Claro, para usted es fácil decirlo. Yo no le voy a quitar ningún celular. Usted si necesita hacerle una sanción, usted va y se lo quita. Porque yo no lo voy a hacer.” Y me quedaron mirando como sorprendidas... pero es que, yo sé que me voy a enfrentar a algo que me van a... me pueden agredir porque quitarle el celular para ellas es como quitarles la respiración. Entonces yo digo que si ellas van a sancionar,

- que hagan la sanción y que vigilen la sanción. Porque si nos dicen a nosotros: “sabe que tía, sanciónela usted.” No sé po, yo la puedo sancionar con que “Hoy día te toca hacer el baño”: No sé. Yo, yo la voy a mandar a hacer la sanción y voy a revisar la sanción. Entonces son cosas que... yo creo el coordinarnos entre los dos... equipos. No pensar que uno es malo que el otro es bueno, no. Pensar que somos un equipo. Pensar que entre todos tenemos que ver que funcione, que funcione todo.
69. E: Oye Josefina. pasando quizás a otra temática... esto va variando de residencia en residencia... pero, en tu residencia... ¿las educadoras tienen algún contacto o trabajo con las familias de las niñas?
70. Josefina: No... No. Nada. Nada. Lo único que nosotros hacemos es... ahora por la pandemia, nosotros hacemos los llamados a las familias o recibimos los llamados de las familias. Pero hasta ahí. “Hola, buenas tardes. Al tiro le paso a su hija”. Nosotros tenemos que ver. “Ah, él está autorizado, ella está autorizada. Esto sí, esto no.” Entonces esas cosas, lo único que hacemos, es el único contacto que tenemos con las familias. Pero no podemos tener ningún contacto, ninguno, ninguno.
71. E: No pueden tener ningún contacto...
72. Josefina: No. No. Nada.
73. E: Pero esa prohibición viene de....
74. Josefina: Desde la oficina, sí. Nosotras no tenemos... No sé de decir: “Hola cómo está, oiga su hija hoy día se portó...” ¡No! Nada. Nada. Ni siquiera no sé, que una mamá nos diga a nosotros: “Tía, ¿usted me puede dar el teléfono para saber de mi hija?” “No”. Todo es a través de las duplas. Es una... no nosotros nada, nada, con él. Igual según nosotros igual porque nos cuidan. Pero... no. Las chiquillas nunca hablan mal de nosotros, porque ellas tienen teléfono. Como te digo algunas tienen teléfono. Y nunca, todo lo contrario: “Mira, ahí anda la mamita. Ella es la que nos cuida.” “No, si hoy día se enojó la mamita...” Pero eso es lo más que podemos decirle. Pero nunca es como... nunca ha pasado de que una familia haya llamado directamente a las niñas y haya dicho: “Oye, pásame a esa tal por cual”. No. No. Con nosotros no. También por lo mismo, porque no tenemos contacto.
75. E: Y en ese sentido, ¿qué cosas saben de las familias de las niñas?
76. Josefina: Todo.
77. E: ¿Todo?
78. Josefina: Sí, porque las chiquillas cuentan (se ríe). Sí.... Cuentan que al papá le gusta el vino, que el papá tiene la nariz de repente blanca... todo. “O, mi papá vino a la visita y estaba todo entero pasado a cerveza” No sé. “Mi mamá ayer se peleó con mi papá y esto, esto y esto pasó”. “Que el tío Moncho” el que le recarga el teléfono a una de las niñas... una de las que llegó sé todo como de dónde vino, qué pasó, dónde estuvo... todo, todo, todo. Nosotros sabemos todo en ese sentido. De que ellas nos conversan todo de lo que ellas vivieron y lo que vivieron en su casa. Y las que tienen teléfono, no sé que se

comunican más, también nos dicen. O de repente los llamados como te digo yo. Como “¿Hablaste bien con la mamá?” Porque nosotros tenemos que saber cómo quedó la niña. “Sí, mamita. Mire, tenemos gatitos nuevos... es que la perrita tantito parió cinco cachorros” y así. Entonces todo lo sabemos nosotros en ese sentido, o de repente “no, es que mi mamá se puso pelear con mi tío” que son las parejas de las mamás, “y... por eso me cortó porque él estaba enojado...” No sé po, cualquier cosa.

79. E: ¿Y cómo describirías a las familias de las niñas?

80. Josefina: Uf, disfuncional. Una familia que. Bueno, o sea, igual yo sé que algunos están enfermos, que la drogadicción y todo eso. Pero... no los entiendo. Yo no entiendo cómo no pueden cuidar a un ser que ya está acá en el mundo. No sé. No me cabe en la cabeza eso. Que niñas de tres años lleguen al hogar... porque... estaban solos sin comer, sin... ningún cuidado. O no sé po, que les pegaban salvajemente, que las violaban... que las mismas mamás traían personas para que les hicieran daño... No sé. No me cabe en la cabeza, no lo entiendo. No entiendo, o sea el ser humano hasta dónde puede llegar. A hacer como... no sé si malo o enfermo. Entonces... así como hay familias que también por pobreza han pasado cosas que... pucha, nada que hacer po. Es la vida que les tocó. Pero hay otras que... yo sí digo, pucha tenían de todo y no hicieron nada. No se ocuparon ni se preocuparon.

81. E: Harías como esa distinción no, gente que o familias que son pobres y familias que son quizás más difíciles de entender.

82. Josefina: Sí, porque yo tengo unas chicas, que sus mamás tienen que trabajar. Entonces ellas se habían ido en PAF, pero ellas van a tener que volver, y creo que es por lo mismo porque sus mamis tienen que trabajar y se quedan solas en las casas. Entonces, y a veces tienen familiares que, por ejemplo, tienen autismo. Entonces yo creo que ahí una mamá podrá quizás contratar a una persona que ayude a ese niño que es autista. Pero no también para la niña. ¿Me entiende? O quizás al niño autista lo puede dejar con el papá, pero no a la niña. Por eso mismo la niña está acá. Y ya... hay otras que... se olvidaron de ellas no más....

83. E: ¿Cómo así?

84. Josefina: Hay otros que se olvidaron, po, que no hay mamá, no hay papá, no hay una red de apoyo, ¡nadie! ¡nadie! Están solas en el mundo. Solas. Entonces... eso es lo que uno ve... uff... uno se trae todo para ... por eso uno se estresa. A uno le cae todo como.... Más que nada por eso, porque ve cada situación con ellas. La... la chica ponte tú, una chica siempre ha tenido de todo. Pero. Su abuela trafica. Por algo ha tenido de todo. Entonces como ella vive en ese mundo, se metió en ese mundo. A hacerse daño. Y su mamá también está metida en el mismo mundo, entonces... ella a la abuela la adora, porque la abuela es la que le trae zapatillas Nike, buzos de marca... todas esas cosas. Entonces... bueno, por ese lado para ella es fabulosa su familia. Pero la preocupación en sí que tendrían que tener no está.

85. E: Me mencionabas que también esa falta de preocupación, esa falta de ocupación o ya como abuso derechamente, ya no del lado de la negligencia... causaban harto daño a las niñas...
86. Josefina: Sí.
87. E: Y me lo has descrito en distintas formas... como que igual algo de ese daño explica las crisis, que igual tiene que ver con esta idea que tienen de que alguien les va a pegar, o que las mismas compañeras las dejan de lado... Emmm, pero quería preguntarte ahora, ¿qué dirías tú que hace la residencia para reparar ese daño?
88. Josefina: Les buscan otras familias.
89. E: Ya.
90. Josefina: Es que eso es lo que ellas, es lo que veo que hacen. Ellas buscan padrinos... emmm... bueno este año ha sido horrible porque no se puede. Por lo de la pandemia. Pero todos los otros años sí les han buscado padrinos... Hay padrinos que son para... como, ya casi adopción y hay padrinos recreativos. Entonces tratan de buscarle de alguna forma alguien, para que puedan salir... para que puedan. Pero las que más, las que tienen más problemas, siempre los padrinos las desechan. En ese sentido de que "Ah no, se portó mal. No. No". Entonces como yo te digo, es como desechar a las niñas. No es como... no sé po... Pucha es que igual de repente las familias también como te digo no se hacen cargo... porque sí hay un padrino debería comprometerse y ver cuando ya esté comprometido como que sea un vínculo más con la niña. Porque la familia después de eso es otro abandono. Y así siguen los abandonos, si toda la vida han sido abandonos. Si en ese sentido yo creo que en su mente, es una mente de que de todo, de todo, de todo lo que han vivido, lo que más han vivido es abandono. Abandono de uno, de otro... pa todo ellos es un abandono.
91. E: ¿Y aparte de buscarle otra familia dirías que hay otro trabajo que hace la residencia... también ustedes con las niñas con ese abandono?
92. Josefina: No, nosotros aparte de cuidarlas y protegerlas ahí, más allá... no. Las chicas que de repente se van a otras organizaciones... que son para niñas más grandes, en eso también es bueno. Pero siempre que la niña se porte bien, sean respetuosas, esas niñas llegan allá. Las niñas que no... no pueden no más. La niña que no se compromete, no se puede. Entonces... eso.
93. E: Mm... Finalmente... emm.. quería preguntarte si tu piensas que tu estilo, o tu forma de cuidar a las niñas con tu psicología y tu cariño, es la misma forma que promueve la residencia o si es distinta a lo que la residencia haría generalmente.
94. Josefina: Sí. Yo creo que sí. Que ese es el estilo que la residencia quiere. Aunque no todas somos iguales. Porque... bueno yo me doy cuenta. Porque yo tengo muy poca, bueno te puedo decir nada, nada, nada, nada de llamados de atención, de nada. Sí a otras tías les han llamado la atención, las han llamado de la oficina y le dicen: "No, tía tú no puedes hacer esto, esto otro". Y yo creo y siento que lo estoy haciendo bien, porque nunca me

han dicho nada y sé que a mis compañeras sí les dicen. Las llaman, “Mira de esta manera no puedes abordar esto, no puedes hacer esto otro”. A mí no. O sea... sí yo puedo decir, no sé po. “Tía mire esto y esto, y esto otro por allá”. “Sí, tía dele no más. Está bien”. Entonces... yo me.. yo me guio por eso, porque nunca me han dicho nada... A mí nunca me han cambiado de casa. Yo siempre he estado en esa misma casa... con las chiquillas.

95. E: ¿A las educadoras también las cambian?
96. Josefina: (Se ríe) Sí, a las tías las cambian también. Sí, yo soy la única que nunca la han cambiado de casa. No te hago de pelota de ping pong nunca, gracias.
97. E: Oye ¿y a las educadoras por qué motivo las cambian de casa?
98. Josefina: Porque no funciona la casa. Porque las niñas, no sé po, las niñas más grandes de repente traspasan los límites y si la educadora deja que traspasen los límites... no sé po, que se acuesten a las una dos de la mañana, la van a cambiar de casa. No funciona con las más grandes. O si... emm... las chicas. No sé po, no tiene paciencia con las más chiquititas que son de... tres a siete, ocho años. La ven que no se la puede y la cambian de casa. O que... si necesitan una tía más en otra casa, la cambian. Van probando a las tías también.
99. E: Te tocó ser más paleta que pelota...
100. Josefina: Sí, en ese sentido sí... A mí, lo que a mí me sirve es que tengo igual una familia, yo creo que bien constituida aquí en mi casa y... yo por decirte lo que siempre he dicho “Yo voy a trabajar, pero solamente en mis horarios”. Ahí hay muchas tías que trabajan ¡muuucho! Yo creo a lo mejor por la necesidad, pero hacen muchos turnos, entonces eso igual te pasa la cuenta.
101. E: ¿Pero ustedes tienen la opción de hacer un turno extra?
102. Josefina: Sí, porque no hay tías.
103. E: ¿Pero se quedan 48 horas entonces ahí?
104. Josefina: Sí, sí. No sé po, ahora que son las vacaciones: “Sí tía, no hay problema, tú tienes reemplazo”. Emmm en la otra casa: “No, es que para tu casa no hay reemplazo porque tendrán que reemplazarse entre ustedes mismas”. Mira, yo también he puesto mis límites, porque yo cuando llegué: “Tía es que te puedes quedar...” “No.” “Pero tía, es que necesito que... si puedes hacerme un turno”. “No tía, yo no hago un turno de más, ni un turno de menos. Yo no entro ni más tarde ni más temprano. Yo cumplo con mi horario de trabajo. Ese es mi horario de trabajo, yo cumplo completamente. Yo nunca jamás le he llegado tarde, yo nunca le he faltado, ni nada.” Pero tampoco he hecho nunca turno extra, nunca, jamás, jamás. Claro, también hay que ver la necesidad de que tienen mis compañeras. Que tampoco es bueno. Tampoco es bueno porque... por ejemplo una tía que fuese nueva, que llevara como 6 meses, ponte tú que haga turno 15 días seguidos... eso pasó con el covid... pero por último cuando hubiese tenido el covid debió haber salido a otra casa, junto a otras tías... y debieron haber salido... en otra casa sola. Quedan unas casas desocupadas...

105. E: Ah ya, hay más casa.
106. Josefina: Claro, quedan unas desocupadas. Pero eso es lo que digo que a veces que a las tías las estrujan como un limón. Porque hay veces que... quizás no hay una tía que la reemplace... no hay o no se da el tiempo para buscar otra... no sé, para traer otra tía que funcione. Porque yo creo que buscando a lo mejor se puede encontrar... De repente hay tías que sí... están colapsadas, colapsadas de tanto que se quedan. Pero yo digo: “Ni cantando lo hago yo”. “Con el puro turno que hago quedo muerta”, digo yo. Pero a lo mejor por eso tengo la paciencia, tengo el este... No sé po, que como yo sé que es un día el que voy, ese día lo doy todo para la pega. (Inaudible)
107. E: ¿Dirías que hay consecuencias con eso entonces? ¿Qué la paciencia cambia... quizás no se da todo?
108. Josefina: Sí... no sí. Más que nada es eso. Porque igual, si yo estoy cansada... emm.. no voy a tener las mismas ganas de ver a las chquiillas. Si yo estoy... nerviosa o ya con sueño, no sé... tampoco voy a tener las ganas de darme la vuelta en la noche, de revisar los dormitorios. De no sé, si una niña viene a conversar “Ah, ya por favor, váyase para allá”. ¿Por qué? Porque no tengo la... las ganas... por cansancio. Entonces yo creo que eso no se debería permitir en los hogares. Que tías trabajen demasiado.
109. E: Bueno... emmm yo me quedé sin preguntas ahora... No sé si hay algo que tú quieras agregar, algo que te parezca importante mencionar...
110. Josefina: No... yo creo que funcionaría todo si todo tuviera la... rutina y... las casas cuando funcionan realmente es cuando las 3 tías se ponen en línea. Y a la vez las tías de la oficina también nos apoyan. Si es todo un conjunto y ahí funciona todo. Eso.
111. E: Bueno entonces, quedamos por acá... Nuevamente muchísimas gracias por participar, por responder las preguntas. Pero eso, muchísimas gracias por tu tiempo.

## Anexo 9: Entrevista Macarena 1

1. E: (Explica el consentimiento informado, la confidencialidad, anonimato, devolución y manejo de la información). Te quería preguntar para comenzar un par de datos. Primero, ¿la residencia en que trabajas con qué rango de edad trabaja?
2. Macarena: Yo en mi casa... la residencia en sí trabaja con la niña más chica de 4 años.
3. E: Ya.
4. Macarena: Cumplidos, ahí dentro, porque cuando la recibieron tenía dos. Emm... y la mayor tiene 17 años. Pero en la casa mía yo trabajo con la niña de 4 años hasta... bueno ahora me tiraron una niña de 12 años por... por hacer acercamiento con su hermana. Pero... en general es desde los 4 años a 8.
5. E: Ya... entonces la residencia recibe desde 4 a 17.
6. Macarena: O sea... o sea 18, las niñas que cumplen 18 tienen que tenerlas ahí hasta encontrarles un lugar... donde... donde irse po.
7. E: Perfecto... Quería preguntarte también hace cuánto que trabajas como educadora.
8. Macarena: Acá en esta residencia llevo casi 1 año, pero trabajo desde el 2015 con niños del SENAME.
9. E: Perfecto... ¿también en residencias o en otros dispositivos?
10. Macarena: En residencia. E... he trabajado en 4 residencias, de las cuales dos emm las dos últimas han sido buenas experiencias.
11. E: Quizás después te pida que profundicemos un poco más de eso, pero a modo general ¿qué las distingue? Como... estos grupos.
12. Macarena: Emmm... el trato, la infraestructura... los directores, quienes componen la institución.
13. E: Ya, perfecto. Y por último quería saber si tienes algún estudio superior relacionado a la temática.
14. Macarena: Estoy estudiando mi primer año, bueno de hecho ya pasé al segundo año de trabajo social.
15. E: Emm... y, ¿por qué decidiste trabajo social?
16. Macarena: Porque me gusta... me llama mucho la atención el poder ayudar a niños con vulneración de derechos... De hecho me gustaría mucho trabajar en el hogar. Seguir trabajando en el hogar, pero no como ETD.
17. E: ¿Cómo trabajadora?
18. Macarena: Claro.
19. E: Perfecto. Emmm... por último preguntarte tu edad.
20. Macarena: Tengo 34 años.
21. E: Para comenzar un poco la entrevista quería saber si me podías contar cómo es tu día laboral habitualmente.



22. Macarena: Es irregular, porque hay días buenos y hay días malos. Hay días que pareciera que las niñas se..se hacen un complot y se portan todas mal. Pero, emm en general los días son buenos. Pero hay días horribles. Son pocos, pero hay.
23. E: ¿Me puedes contar cómo es cada uno de ellos?
24. Macarena: Emm un día bueno, las niñas se levantan... la rutina, toman desayuno, hacen sus tareas, sus comisiones, que tienen que hacer sus dormitorios, lavarse los dientes...emmm hacemos tareas, tenemos una hora de estudio, después vemos Netflix, bailamos, vemos youtube... después de almuerzo podemos salir afuera o vamos a la piscina en este tiempo que es tiempo de verano... emmm la residencia tiene una piscina enorme, casi una piscina olímpica. Así que ahí las niñas se entretienen y se refrescan mucho. Y podemos estar toda la tarde, después entramos de nuevo, tomamos once, se bañan, se colocan el pijama, hacemos las comisiones, seguimos viendo Netflix y después llega la hora de acostarse que no es más tarde de las 9:30-10. Esa es nuestra rutina así como resumida.
25. E: ¿Tú estás ahí cómo desde qué hora entonces?
26. Macarena: Yo trabajo 24 horas. Entro a las 8:30 y salgo al otro día a las 8:30 de la mañana.
27. E: Ya... y eso es 1x1 al final...
28. Macarena: Claro... o sea trabajo 24 horas y descanso un día y medio. Porque me voy ese día a las 8:30 y descanso el siguiente día y al siguiente vuelvo. Como 2x1 podría decirse.
29. E: Sí, sí, siempre me pierdo con eso. Emmm... y un poco si me pudieras contar más en detalle ese día bueno, entre comillas.
30. Macarena: Emmm no, los días buenos las niñas van y lo disfrutan... juegan, lo pasan bien. Es poco... al menos en mi casa, como son las más pequeñitas, en el día tienen muy poco tiempo para extrañar a los papás. Porque estamos siempre haciendo actividades. Entonces, como estamos siempre haciendo cosas... o, tenemos talleres, tenemos talleres los días miércoles y los viernes, que viene una tía de la oficina a hacernos un taller, no sé po, de monitos, de pintar, de contar una historia o de ver una película... entonces es bien poco el tiempo que ellas tienen para extrañar a los papás. Si bien es cierto, hay momentos que se... se ponen tristes, pero... son muy pocos momentos y esos vendrían siendo como los días malos. Cuando la niña hay que abrazarla, hacerle un poco de cariño... se le da un poco de contención.
31. E: Entonces ahora pasemos a los días malos. ¿Me puedes contar un poco cómo son esos días...?
32. Macarena: Los días malos... hay días que ellas pareciera que hacen un complot contra uno. Son pocos días, pero todas, todas se portan mal. Es una cosa horrible, no sé, que... que siento que casi que me vuelven locas.
33. E: ¿Por qué, qué es lo que pasa en esos días malos?
34. Macarena: No sé, por ejemplo, mando a una “¡A lavarse los dientes!” y la de atrás está peleando con la otra así de las mechas. “¡Córtenla!” Y miro pal otro lado y la otra también

- se están mechoneando entonces, no sé... días, días, así como, o justo la otro botó la leche, la otra niña emmm no sé, la otra le pegó a la otra de más pa allá o la otra se cayó cuando iba corriendo, no sé pero hay días, como puntuales donde todo funciona mal. En que lo único que quiero es que sea de noche y se vayan a acostar.
35. E: Y ahí un poco cómo te toca reaccionar a ti, qué cosas te toca hacer ahí...
36. Macarena: La verdad, mi función es ser como la mamá de las niñas.
37. E: Ya...
38. Macarena: Entonces... es como poner reglas... nosotros no castigamos, sancionamos, que para mí es como lo mismo. Pero... con diferentes palabras, para que las niñas lo tomen... no sé... de otra forma, la verdad. Son... como, tácticas que de adelante de la oficina nos entregan que a una niña no se le reta o no se le castiga, se le sanciona.
39. E: Mjm... y ¿cuál sería esa diferencia?
40. Macarena: Para mí, para mí es lo mismo. Yo creo que ellas, lo, lo quieren hacer ver a las niñas que no es tan grave la palabra castigo con sanción, me imagino. Pero para mí es lo mismo. Y mi función es como ser la mamá. Yo en la mañana llego, le hago el desayuno a todas, emm porque mi casa funciona diferente a las demás. Las demás casas como son las niñas más grandes ellas a medida que se van levantando se van haciendo su desayuno. Mi casa... funciona, tomamos todas desayuno juntas, almorzamos todas juntas, tomamos todas el té juntas y todas cenamos juntas. Emm... funciona más como familia.
41. E: ¿Tú dirías que las otras, las de las más grandes no funcionan tanto como una familia?
42. Macarena: Son como más individuales, porque como donde son más grandes, por ejemplo, no sé po si una no quiere comer ahora, come cuando le dé hambre. En mi casa no. En mi casa comen todas a la misma hora y se comen todo.
43. E: Ya, entonces las otras educadoras también tendrían esta figura como de ser la mamá, ¿o sería una figura distinta?
44. Macarena: Claro. Al menos en mi casa, tratamos las tres tías, porque son tres tías por casa, tratamos de, de poder, o sea trabaja una en su turno, trabaja cada una en su turno, no es que trabajamos las tres juntas. No funcionaría tres mamás en una casa.
45. E: (ríe) ¿Y por qué no?
46. Macarena: Nooo, porque, no funcionaría, porque si yo doy una orden y la otra tía da otra, las niñas estarían confundidas totalmente. Haríamos una confusión en las niñas.
47. E: ¿Y a veces les pasa eso que entre distintas tías...?
48. Macarena: (Interrumpiendo) Nos pasaba. Por ejemplo, cuando recién llegó una tía, emm... la tía las dejaba que si ellas no querían comer, ella les botaba la comida. Emm y ahora ya como que la tía ya se encuadró ya con nosotras y ellas ya saben que no pueden botar la comida. La comida es para comérsela. Porque igual, bueno yo no sé, yo en mi caso yo les explico "la realidad afuera es una realidad muy fea, que ustedes no quisieran saber, allá afuera hay gente haciendo ollas comunes porque no tienen para comer. Y nosotros debemos agradecerle a Dios que tenemos 4 comidas diarias." Entonces como

- que igual trato de, como que, más que obligarlas a comer, que ellas entiendan que deben comer porque, deben ser agradecidas del plato de comida que tienen ese día.
49. E: Mjm, ¿y ahí las niñas qué dicen, qué hacen después de eso?
50. Macarena: No, o sea, cuando van llegando niñas nuevas ellas les repiten lo que uno les va diciendo y ahí uno igual entiende que las niñas comprendieron. Pero de repente yo estoy en la cocina y las escucho que le dicen: “No dejé el plato con flores porque a la mamita no le gusta. Las verduras son puras vitaminas, así que cómetelas todas.” Entonces uno escucha en la cocina e igual como que “ah las niñas entendieron lo que les dije.”
51. E: Emm... y te quería preguntar si eso que tú les mencionas, que la comida es importante, ¿es algo que tú le transmites o es algo que también transmite el equipo de educadoras?
52. Macarena: Emm.. con mi equipo de las tías, de las 3 tías estamos todas como bien cuadradas. Ellas saben que no pueden... que la comida no se deja, que la comida es para comérsela. A menos que haya una excepción que una niña le duela la guatita, que esté enfermita. Esa sería como la excepción de que no coma. Pero por ejemplo si una niña no le gusta el pescado, va a comer pescado. Pero menos cantidad. Entonces... eso. Pero todas, al menos en mi casa funcionan así.
53. E: Ya... y cuando a alguien le gusta mucho una comida, ¿cómo se hace ahí?
54. Macarena: Emm... se puede repetir según la niña. Por ejemplo, o le puedo repetir... o sea yo tengo una niña de mi casa que es pequeña y muy buena para comer, muy buena. Entonces como yo sé que es buena para comer y siempre me pide más comida, yo le doy menos comida en su plato y cuando ella me pide repetición yo le doy la otra porción que era la misma porción que le iba a dar, pero se la separo, porque yo sé que ella me va a pedir más. Entonces ahí, porque igual está un poquito pasada de peso y tenemos que cuidarla. Entonces como sé que me va a pedir, solamente le hago el mismo plato que a todas, pero a ella le separo la porción, porque sé que va a querer más.
55. E: Perfecto, ¿y después de ese segundo plato no pide más?
56. Macarena: No. Porque, yo creo que es la sensación de, me imagino que debe ser... cómo se llama esta palabra emm... no sé cómo se llama esta palabra... como que come por... uff se me olvidó. Se me olvidó la palabra que iba a decir. Pero... en realidad siempre quiere más, pero es como una sensación de... la palabra no es angustia, es otra...
57. E: ¿Ansiedad?
58. Macarena: Ansiedad. Como por ansiedad.
59. E: Emmm... te, te iba a preguntar ahora, cuando están estos días malos y vienen las sanciones, cómo, cómo se ve qué sanción tiene que ser.
60. Macarena: Emm, si es algo simple... una puede tomar la decisión. Por ejemplo, no sé, si una niña se mechoneó con otra o cada a una a su pieza y se van todo el día a su pieza, porque es algo chico. Pero ya si es algo más grave una debe obviamente informar adelante, a las duplas, ya sea psicóloga o asistente social y decirles qué medidas vamos a tomar con las niñas. No sé si se muerden, se sacan un pedazo, algo más grave. Por

ejemplo, un día me tocó que una de las chicas, que es como super... aparte tiene 6 años... ella es super tranquila. Pero un día no sé qué le pasó y no sé por qué tuvo esa reacción, pero estaba metiéndole la cabeza a otra niña dentro del baño, dentro del wáter. Entonces como que esas cosas son graves. Y hay que informarlas porque... algo está pasando que la niña tomó... como esa actitud de hacer algo igual fuerte. Porque ella no sabe si... si le puede hacer daño al pegarlo o con el agua si la dan... y ahí puede ser más grave. Entonces esas cosas que son... es como... emm.. a criterio.

61. E: ¿Y ahí adelante qué sucede después de que uno informa eso?
62. Macarena: Ellas ven, entre ellas ven la decisión que van a tomar. Después llaman a las tías y dicen “Tía mándame a la tal, y tal niña y ahí vamos a conversar con ella”. Y ahí como que a una le pregunta, qué pasó, y cómo fue, qué te contaron, qué viste, eso.
63. E: ¿Y ahí ellas como que dicen cuál va a ser la sanción?
64. Macarena: Claro, ellas ahí ven cuál es la sanción que les van a dar. (15:05)
65. E: ¿Y ahí qué te toca a ti hacer después de que dan esa sanción?
66. Macarena: No, recibirla y contenerla en verdad porque, si viene una niña llorando o molesta, explicarle que... es por la actitud que ella tuvo el día anterior, o lo que pasó con su compañera. Y eso en realidad.
67. E: Le, ¿dijiste que la oficina es adelante? ¿Cómo le dicen a donde están ustedes?
68. Macarena: Emm son casa, lo que pasa que son casas, casas, literal una casa. Con cocina, baño, em... dormitorios, living comedor, logia, es una casa. Entonces cuando las llaman de la oficina eso es adelante, porque adelante es la oficina grande donde están las duplas, la directora, la terapeuta...
69. E: Emmm, hablando de esos otros actores, esas otras profesionales que también están en la residencia, emm... ¿Para ti, desde tú perspectiva, qué diferenciaría el trabajo de la educadora del trabajo de la dupla, de la directora?
70. Macarena: El de nosotros es mucho más cercanos. Por ejemplo, las tías de adelante, sin desmerecer su trabajo por supuesto, porque, por algo estoy estudiando esto, creo que no tienen mucha cercanía con las niñas, porque es más papeleo. Más trámite. Nosotras estamos todo el rato con ellas, entonces cuando ellas quieren saber algo nos preguntan a nosotras. Todo. Si la niña es alérgica a algo, qué le duele a la niña, porqué y no sé... y cuál es el ánimo de la niña... todo nos preguntan a nosotros, porque en verdad somos nosotros las cercanas a ellas. Yo las diferencio. Y es también lo que las niñas notan. Porque cuando ellas se ofuscan y pelean, ellas le dicen a las tías de adelante... les dicen: “¿Qué se mete usted, si usted no me cuida! ¡La mamita me cuida a mí!” Y en realidad, lo que yo he notado es que, con nosotras, porque nos dicen “mamitas” y con las mamitas ellas son super respetuosas, pero no así con las de adelante.
71. E: ¿Y a qué crees que se debe, uno, que te digan mamita y dos que sean más respetuosas contigo que con “las de adelante”?
72. Macarena: Imagino que es porque ellas ven en nosotras la figura materna.

73. E: Ya...
74. Macarena: Porque en realidad... es...es así po, si ustedes pudieran pasar un día entero con nosotras es así, es realmente un... la mamá de las niñas. Porque una se tiene que preocupar de todo, desde cortarles las uñas, hasta... no sé, todo... Hasta ver el tema de su ropa interior, todo. La mochila, los lápices, todo lo vemos nosotras. Entonces es como el trabajo, la pega de una mamá.
75. E: (Asiente) Y... ¿cómo describirías ese tipo de mamá que se es con estas niñas?
76. Macarena: Emm... en mi caso, yo creo que soy, una buena mamá, pero estricta.
77. E: Ya... ¿cómo así?
78. Macarena: Por ejemplo... porque soy estricta con ellas. Pero yo también... por eso... Yo soy un poco estricta, pero yo les explico el por qué. Porque, por ejemplo, cuando vamos a comer, yo en el almuerzo: “Baja los codos de la mesa. Siéntate como las señoritas. Come bien. Agarra bien tu tenedor.” Entonces estoy como todo el rato, hinchándolas, se podría decir, pero después que lo hago, después que comen, siempre les explico, siempre. Es como, como un discurso super repetido. Yo creo que ya las tengo chatas, pero siempre lo hago. Porque les digo: “Cuando ustedes vayan con sus padrinos o sus familias, ellos tienen que ver que salen con unas niñas señoritas, que están educándose acá, no con un simio, así que se me portan bien y...” Pero eso solo en el almuerzo, porque ya en la cena ya las dejo, es casi ya la hora de ir a dormir y ya es más relajado. Pero ellas, ellas entre sí, ellas empiezan: “¡Baja los codos de la mesa! ¡Oye, yapo, compórtate, estamos en la mesa! ¡En la mesa no se baila”, empiezan ellas a hablar. “¡Oye yapo, quédate callada, en la mesa no se habla!”. Entonces... eso, yo creo, yo siento que lo hago bien.
79. E: Dirías que eso es algo que es importante para ti y para la residencia o más importante para ti.
80. Macarena: Yo creo que es más importante para las niñas, porque, es importante que ellas... o sea a mí, mí pega es ser mamá. Y creo que ser mamá, consiste en educarlas. Y educarlas de una buena manera, porque no es solamente... ir a mirar que hagan las cosas. Es enseñarles cómo lo deben hacer y cómo deben comportarse, porque no toda la vida van a vivir en un hogar.
81. E: ¿Y qué pasaría después del hogar?
82. Macarena: Muchas se van en adopción... otras se van con sus familias... otras califican a otros programas, hay un programa con el que tenemos una alianza que las niñas después pueden vivir ahí para terminar de estudiar, creo que también le dan un par de meses para juntar unas lucas y poder volar, hacer su vida.
83. E: Mencionabas que a veces hay como una falta, o hay poco contacto con la gente de la oficina y las niñas y que muchas veces recurren a ustedes para saber un poco cómo están las niñas, cuáles son sus hábitos, sus alergias... eh... ¿en qué instancias se genera ese intercambio?

84. Macarena: Es durante el día, en los turnos. Durante el día empiezan a llamar, de lunes a viernes, de seguro empiezan... tenemos un grupo de whatsapp, que es del, del equipo en general, del hogar. Entonces por el whatsapp, realmente estoy todo el santo día con el celular en la mano.
85. E: Ya, ¿por qué? (21:28)
86. Macarena: Porque... porque están todo el día “tía, ¿mándame a tal?, tía, ¿mándame a otra tal?, tía... ¿cuántos remedios le quedan a tal? Tía... ¿te falta esto? Tía, que...” En todo el día el whatsapp. Entonces, prácticamente trabajo con el celular en la mano.
87. E: Mmm... y cómo, cómo es eso para ti en temas de la jornada...
88. Macarena: La verdad... para mí agotadora. Porque por ejemplo, nosotras igual no podemos tomar decisiones por ejemplo con un medicamento. Yo tengo una niña de 13 años y yo tengo que... aunque yo sepa que... se me enferma una niña en el hogar, no sé, le duele un poco la cabeza, yo no puedo tomar, tomarme la atribución de darle un medicamento, aunque yo sepa lo que le va a hacer bien. Ni aunque fuera un agua. Tengo que llamar o escribir en el grupo “Tía, tal niña le duele la cabeza, ¿le puedo dar un paracetamol?” Y... “sí, autorizo”. Entonces como que yo siento que ahí pierdo un poco de tiempo porque yo sé lo que le puedo dar.
89. E: ¿Y quedan muy lejos las casas de las oficinas, como físicamente?
90. Macarena: No. No. No, no, no, no. Si está todo adentro como de una parcela que adentro tiene un par de casas y adelante está la oficina.
91. E: Ya, entonces no hay como una reunión con el equipo de adelante...
92. Macarena: Antes se hacía bien seguido, pero ya ahora poco, por el tema de la pandemia nos hemos juntado como creo que una vez.
93. E: ¿En todo el año?
94. Macarena: Sí, creo que después del... nosotros estuvimos en cuarentena, estuvimos un mes encerradas con las niñas por COVID... emmm... estuve un mes en... encerrada, después de ese mes, el 4 de julio nos dieron el alta. Creo que a la siguiente semana recién hicimos una reunión.
95. E: Ya... ¿y antes cómo funcionaban?
96. Macarena: Era... como una reunión mensual.
97. E: ¿Y qué se trabajaba en esa reunión...?
98. Macarena: Emmm temas de... no sé... como de casa, o no sé, capacitaciones, eso.
99. E: ¿Y te parecía que era un espacio que aportaba al trabajo, que te ayudaba a tu trabajo?
100. Macarena: Sí, en ocasiones sí. Lo fome es que cuando uno tiene libre, tiene que ir en su día libre a... a las capacitaciones o las reuniones.
101. E: Ah, no es parte de las...
102. Macarena: O sea si yo estoy de turno y me toca, voy. Pero si no estoy de turno tengo que ir en mi día libre.
103. E: Ah, ya, ya. ¿y eso es remunerado también?

104. Macarena: Sí, pero quizás el dinero... la remuneración no vale tanto la pena al tiempo... Porque la hora extra creo que la pagan a dos mil pesos, no es como que vaya a ir con muchas ganas a las 9 de la mañana en mi día libre a... a una reunión.
105. E: Me habías comentado que, bueno en verdad no me contaste si esta cabía dentro de las buenas experiencias o dentro de las malas experiencias, pero antes me habías comentado que trabajaste dentro de varias residencias, algunas buenas y otras malas. ¿Me podrías contar un poco esas diferencias?
106. Macarena: He trabajado en cuatro residencias. Y esta y mi anterior residencia son residencias buenas. Te podría decir muy buenas. Pero las dos anteriores, horribles. Trabajé, mi primer trabajo, fue en una residencia de otra comuna, que cerró ahora. Pero funcionaba tal cual una cárcel. O sea, yo nunca he estado en una cárcel, pero lo que yo he podido ver en la televisión, funciona tal cual como una cárcel. Los niños... plantaban marihuana en las canaletas... se perdía un cuchillo en la cocina y teníamos que hacer requisas y tirarlos a patio y revisar todo, todo, todo. Cual gendarme entra cuando los forman, tal cual. Emmm, entre ellos se robaban, se pegaban muy fuerte, los niños más grandes le pegaban a los más pequeños, pero hasta que el niño pequeño se defendía porque su argumento era "Tía, déjelo, porque así él se va a hacer fuerte." Y como que adelante cuando uno lo informaba, no le tomaba mayor importancia... daba un poco como lo mismo porque era como que así funcionaba el hogar... Y fue una pésima experiencia. Es pésimo ese hogar.
107. E: Esa fue la primera...
108. Macarena: Horrible. Un niño le pegó a una tía, le pegó una piedra en la nariz, agarró a palos a una tía, también vi cuando, en ese hogar, cuando estos niños no les caía bien una tía la encerraban en una pieza y le incendiaron la cortina y no la dejaban salir. Entonces era como, muy salvaje el hogar. De hecho, después de ahí pensé que nunca más iba a trabajar en un hogar... Porque igual quedé así como, un poco asustada después de ese hogar. Y después me llamaron para hacer reemplazo en un hogar que queda en la misma comuna y tiene nombre como bíblico así, queda por la avenida principal y ahí son todas las niñas pegan... Emmm, fue igual... complicado. De hecho, el último reemplazo que fui a hacer, yo decidí no ir más. Porque una de las niñas apuñaló a una tía con un tenedor. Le dobló las cuatro patitas, de las cuatro patitas le dobló tres y dejó una y con eso la apuñaló. Y no... me sentí mal. Así que no fui más yo, mi decisión fue no volver más ahí a ese hogar. Y después trabajé en otro con nombre de algún sacerdote (28:42), que, la directora excelente, la directora muy buena persona. De hecho, yo creo que los niños, y creo que hasta el día de hoy funciona así, que los niños respetan mucho a la directora. Emmm como que lo que la directora dijo, se hizo. Pero porque ella funciona mucho bajo el amor. Ella es muy... no es una mujer estricta, que imponga reglas, es una mujer que funciona mucho bajo el amor.
109. E: ¿Y qué dirías que le permite eso en cuanto a los niños?

110. Macarena: Eso, que es una persona muy cariñosa, es muy de piel, es muy de abrazarlos, de decirles que los ama, que no le importa si la niña tiene piojos, miles de piojos ella los abraza, lo... entonces como que los niños siente que no hace una diferencia.
111. E: ¿Y eso no operaba así en los otros hogares?
112. Macarena: En el primer hogar que estuve... yo vi al director dándole cigarros a los niños, para que los cabros chicos no le rompieran el auto, para que lo dejaran tranquilo, para que no le hicieran nada, no recuerdo el nombre. Pero él le daba cigarros, literalmente les daba cigarros así como: “¡Ya!, te doy un pucho, pero si te voy de acá. Déjame el auto tranquilo.” Entonces los cabros sabían, llegaba el director y decían: “¡Ah, vamos a wear a este, pa que nos de...!” Entonces ellos sabían que si ellos iban a la puerta y empezaban a gritar un poco, él iba a salir con cigarros. No sé, yo, yo personalmente creo que fue la peor residencia en la que estuve, porque el director no tenía control de los niños y los controlaba de una manera... es que no correspondía según yo.
113. E: ¿Y ahora... cuando, no sé si suceden situaciones similares, no, pero ahora cómo piensas que abordarías o abordas esas situaciones?
114. Macarena: No, lo que pasa es que acá en el hogar en el que estoy funciona totalmente diferente. Como te contaba las niñas son super respetuosas con las mamitas, emm... ellas... las mamitas, no sé, por ejemplo, entre ellas pelean pero ellas saben que ninguna niña puede ser atrevida con la mamita. Porque si, solamente una es atrevida, todas se van encima de ella. Y como que una tiene que estar controlando la situación “Ya, no, si ya lo conversamos. Ya me pidió disculpas.” Porque las niñas “¡No, y voh le faltaste el respeto a la mamita, qué te creí!” Así como que son... para ellas es una regla que a la mamita no se le falta el respeto.
115. E: Pero parece que son más peleas entre ellas entonces... Y qué crees que pasa ahí... ¿qué crees que genera esas peleas?
116. Macarena: Bueno... por lo menos yo voy a hablar de mi casa, porque en las otras casas tienen diferentes situaciones. En mi casa son más peleas de, obviamente niñas chicas. Peleas porque de repente una le quitó el lápiz a la otra, otra no le quiere entregar la guagua, sus muñecas, no le quiere pasar la guagua, le quitó la tempera, no sé, esas peleas se generan. O porque una le sacó la lengua a la otra... como que no son peleas como muy más allá, no tienen un transfondo. Por ejemplo en otras casas, en las otras casas pelean porque una niña le gritó toda la historia que le contó la otra niña, pelean porque “Que voh no tenía mamá, pero voh no tenía papá”, por esas cosas. En mi casa, no. En mi casa funciona de otra forma, como son más chiquititas. De hecho mi casa, sin desmerecer a mis compañeras de trabajo, mi casa es la que tiene más pega, porque yo tengo las niñas más pequeñas, donde hay que hacerles todo, pero todo... entonces, si se van a lavar los dientes, tengo que estar al lado de ellas que viendo cómo se lavan los dientes... que se los laven bien. Entonces funciona mucho más como... Es más bien como el doble de trabajo. Pero aún así, me gusta estar en mi casa. Porque siento que en



mi casa, es... no, no sufro, como que no vivo tanto el lío. Y siempre lo digo, yo siempre, siempre lo digo. “Para mí que me cambien a otra casa, para mí sería como un castigo”. Porque a nadie le gusta, porque ninguna tía quiere irse a mi casa, porque saben que es mucho trabajo. Pero yo en mi casa estoy tranquila. Porque las niñas, las peleas de ellas, son peleas de niñas, son peleas tontas, que pelean por un lápiz. Pero no... no peleas fuertes, no peleas graves, no peleas por cosas que duelen. Como...

117. E: Entiendo... emmm has mencionado harto esta relación con la mami... emmm cómo, cómo describirías esa relación que tienes con los niños. ¿Cómo la caracterizarías?
118. Macarena: Es buena, uno igual forma vínculo, aunque uno no quiera. Porque aunque yo diga: “No, yo voy a trabajar no más”, no, imposible. Sobre todo con las niñas más pequeñas, la más chiquita mía tiene 4 años. Entonces es como difícil no involucrar... el corazón po. Emm... yo considero que para mí es una experiencia buena y yo siento que las niñas me quieren, que tenemos un buen vínculo de mamá a hija y de hijas a mamá. Así como... como que hacemos un buen equipo.
119. E: ¿Me podrías hablar un poco más de como, de como de ese vínculo que no se puede evitar?
120. Macarena: Claro, es que es un poco imposible... porque son niñas que... Yo creo que no sé si a todas, pero me aflora más la maternidad con las niñas porque tengo una hija. Me imagino que por eso. Porque... porque las veo reflejadas en ellas. De hecho, la semana pasada una de las niñas emm, me contó algo muy grave que vivió. Como que le empezó a hacer bulla y ella nunca le había contado a nadie, aunque pensábamos que algo había pasado, no sabíamos el trasfondo. Y un día me contó, y la verdad que... o sea yo agradecí la confianza, porque no le había contado a nadie, pero aún así me dejó con una mochila muy pesada. Porque... uno las ve... o sea, en mi caso yo veo reflejada a mi hija en ella. Entonces como que igual me forma un poco de inseguridades. Yo soy mamá soltera, pero tengo una buena relación con el papá de mi hija. Entonces, mi hija se va con él los fines de semana pa su casa. Entonces al pasar estas situaciones, siento que me genera... Algo interno a mí, mío. Que, de las desconfianzas y llamar cada rato al papá de mi hija: “Oye ten cuidado, por favor ponle ojo.” “Hija, ten cuidado por favor.” Y siempre le digo: “Hija si alguien te dice, “No yo voy a matar a tu papá o tu mamá”, mentira, tú me tienes que contar”. Entonces, debido a lo que yo vivo en el hogar, igual como que reacciono o quizás sobrereacciono en mi vida... en mi vida real.
121. E: ¿Y eso a veces lo conversas con alguien, con tus compañeras o con alguien de la residencia?
122. Macarena: Con mis compañeras puede ser... Porque como le digo, es poco el contacto que tenemos las tías de adelante con la de nosotros. De hecho una vez de la boca de las tías de adelante lo escuché que... ellas mismas lo dijeron que ellas sentían que en el hogar habían como dos bandos, que eran las ETD y las de la oficina. Y quizás, sí, pero... es por, porque cada una hace su pega.

123. E: ¿Y son pegas muy distintas?
124. Macarena: Me imagino, o sea, yo no desmerezco el trabajo de ello, porque me imagino que debe ser terrible el papeleo o lo que deben hacer, el trabajo que deben hacer con las familias de las niñas que me imagino que son mucho más complicadas que las niñas. Pero, el trabajo en sí de nosotros, igual es.... Igual es hartito. Por ejemplo... y yo se lo mencioné igual a la directora, yo no estaba tan contenta, ni estaba tan a gusto porque nos dieron la hora de estudio. Entonces yo dije: Pucha, uno más todo lo que tiene que hacer, yo lo hablo personalmente, porque en mi casa es mucho el trabajo, entonces... más todo lo que uno tiene que hacer, más encima uno tiene que enseñarle a leer, a escribir a cómo hacer las tareas... Entonces yo... personalmente, siento que en mi casa es mucho el trabajo. Entonces como que... yo sé que me la puedo, pero más... estar de educadora, es como... me refiero a educadora en trabajo de tarea, de colegio, entonces yo sé que esa es la pega igual de una mamá, pero son 10 niñas. Y son 10 niñas de diferentes edades, que van en diferentes cursos.
125. E: Oye, y volviendo un poco a estar situación con esta niña que me mencionaba, eso es primera vez que te pasa... o pasa regularmente...
126. Macarena: No lo que pasa, es que pasa regularmente, pero esta vez me tocó diferente. Porque la niña, es... yo creo, es que no quiero como categorizar a las niñas, pero, ella es una niña muy especial. De hecho, es muy diferente a todas las niñas del hogar. Ella es muy bajo perfil, es risueña, pero es... es muy diferente, es como una niña muy muy sana, muy... muy tranquila, muy limpia de mente. Es muy distinta a las demás, porque las demás son chicas y siempre están como... emmm... con el doble sentido o alguien dice algo, una de las grandes dice algo con doble sentido y ellas, ellas al tiro paran las antenas, porque ellas ya igual están como más despiertas. Y ella es como lo contrario, entonces... y la historia del relato fue tan fuerte, tan triste, y entendí muchas cosas. Por ejemplo la ropa que usa, que yo siempre le digo “Hija, usa otra polera mamita, ¿por qué te poní esa polera? Tan, tan grande, parece polera de hombre, tan gigante, cabe hasta mi papá..” Se ríe y me dice: “Mamita, es que a mí me gusta”. Entonces, después de lo que me contó, entendí muchas cosas.
127. E: ¿Y después de eso qué pasó? ¿Qué te tocó hacer?
128. Macarena: Se lo... se lo informé a la dupla. De hecho... tuve que... lo conversé con la coordinadora porque la niña me contó otras cosas personales que están pasando actualmente en su familia, que se las contó el abuelo y la tía, pero le pidieron que no lo dijera en el hogar. Pero... yo siempre les digo a las niñas: “hay verdades que no se pueden ocultar”, perdón, “Hay secretos que no podemos ocultar”. Porque..., no se puede. Y yo le expliqué, y yo le dije igual a la tía coordinadora que me da mucha lata, porque yo sé, quizás la niña, si la coordinadora con el equipo de adelante no lo sabe abordar de buena forma, quizás la niña nunca más va a volver a confiar en mí. Porque.. son... para ella es algo terrible, pero lo que ella me contó es algo que pone en juego, entre comillas su vida,

porque ella quiere irse con la tía, la tía la está peleando y ella quiere irse con la abuelita; pero la tía la está peleando, pero es... emm adelante en la oficina nadie sabe lo que hace la tía... entonces, ella lo tiene como secreto porque ella lo único que quiere es irse con la abuela. Entonces sabe que si la tía la saca, se la va a entregar a la abuela. Entonces... ella como que no le importa, no le importa que la saque la tía, pero ella quiere salir, quiere irse con la abuela. Pero creo que no es la mejor decisión. Que no, no es un buen futuro para ella.

129. E: Mencionabas como que la gente de adelante tiene más, más trabajo con las familias...
130. Macarena: (Interrumpiendo) Claro...
131. E: (Intentando seguir) Entonces... No pero dale, dale.
132. Macarena: A nosotros nos llaman las familias de las niñas por teléfono porque estamos con esta cuestión de la pandemia, entonces a las niñas hoy día les toca llamado. A niña X le tocó llamado, entonces la llama la familia y nosotros: "Hola, mamita, le pasamos al tiro a la niña". Le paso a la niña y ese vendría siendo mi aporte con la familia. Emmm todo lo demás, adelante. Entonces ellos trabajan con la gente... nosotros, más allá del saludo y entregarle a la niña y no hay más. Y de repente sí hay gente, familiares, que se ponen patudos... porque creen que nosotros le trabajamos a ellos o... o atrevidos y ahí yo ya, nosotros como que ya optamos por: "Si tiene algún reclamo, lo habla adelante, mi nombre es tanto." Y uno le corta. Pero, poca gente alterada, pero sí ellos como que trabajan más con eso. Que yo considero realmente complicado porque las familias no entienden. Tengo una mamá de una niña que, me... me satura. Porque mira a la niña, como nos estamos mirando nosotros y dice: "Oy... te veo como el ojo morado. ¿Quién te pegó? ¿Por qué tienes el ojo morado?" "No mamá si no lo tengo morado". "Sí, yo te veo morado, ¿por qué lo tení morado? (Inhalando fuertemente) ¿Quién te pegó? Dime quién te pegó entonces". Me colapsa, así como...
133. E: Y, este poco contacto con las familias es a raíz de la pandemia o antes también...
134. Macarena: A raíz de la pandemia, Porque como no pueden visitarlas, entonces para que las niñas no pierdan como el contacto... emmm se pueden hacer video llamadas y cada una tiene una hora, o sea perdón tiene unos minutos dentro del día para poder hablar. Son 15 minutos por niña.
135. E: ¿15 minutos?
136. Macarena: 15 minutos por día para que puedan hablar con sus papás o con quien estén autorizadas a hablar porque hay niñas que no están autorizadas a hablar con los papás.
137. E: Y antes de la pandemia, durante las visitas, ¿te tocaba estar más presente?
138. Macarena: Emmm, mira, observar. Emm de cerca pero, no, no compartir con la familia. Como estar ahí en el patio, mirar... ver cómo se relacionan...
139. E: Y.. qué rol dirías que te tocaba hacer entonces, si tuvieras que ponerle un nombre.
140. Macarena: Como de la guardia.

141. E: ¿Y qué te parecía eso?
142. Macarena: Sí, o sea bien en verdad porque en realidad uno igual va conociendo a las niñas, por ejemplo, cuando la llama la mamá, no sé por ejemplo, una niña como que empieza a hacerle señas o gestos, empieza así como a tocarse... como igual, porque yo puedo... yo le paso el teléfono a la niña pero yo estoy todo el rato detrás. Entonces estoy viendo lo que hacen. Por ejemplo, si la mamá sabe que tiene prohibido hablar con el papá o verlo, y la mamá le pone al papá atrás, yo automáticamente corto esa llamada. Entonces, como que igual tengo que estar todo el rato ahí. Por eso igual, a eso voy, igual la pega es harta. Porque más todo lo que uno tiene que hacer. Uno tiene... los días del teléfono para mí son del terror. Porque a las 6 empiezan los llamados y a veces los papás no respetan las horas y empiezan a llamar todos juntos. Y hay una niña en video llamada y empiezan a llamar todos juntos, y se pierde el audio, que se va la señal, la gente no... no se escucha...
143. E: ¿Oye y este celular al que llaman es al mismo al que a ti te mandan whatsapp?
144. Macarena: No, no. Este celular es el celular de la casa. Emm.... A nosotros, ocupamos nuestro whatsapp personal para, los informes, los reportes de la mañana... Por ejemplo yo recibo el turno y tengo que informar. “Buenos días tía, la casa 2 todo bien, ninguna niña con problemas de salud, turno anterior me informa que pasaron todas bien la noche”.
145. E: ¿Y cómo son esos informes?
146. Macarena: Por whatsapp. Y tenemos una bitácora igual, un libro. Y ahí tenemos que escribir todo. Tenemos que ir escribiendo y que... me imagino que lo deben leer adelante. Y tenemos que escribir todo. Tenemos que escribir, por ejemplo, “la niña se cayó”... emmm la niña vomitó, la niña que se le quedó morada la pierna porque todo hay que escribirlo. Por ejemplo, porque si yo no escribo que la niña tuvo un moretón y después, dos días después la ve la tía o la directora que tiene un moretón, nadie va a saber en qué momento fue eso. Entonces, todo lo que pasa hay que escribirlo. En una bitácora.
147. E: Oye, hemos conversado hartito de las cosas que te toca hacer en el día, el rol que tienes con respecto a las niñas, ¿cuál dirías tú que son los cuidados esenciales, los más fundamentales que tienes tú con las niñas?
148. Macarena: Emm... bueno en realidad, cuidarlas, todo po. Cuidar... todo y en realidad. Porque tengo que estar como pendiente de la que se levantó triste... emm... de la que está muy contenta igual, por qué está tan contenta, ¿qué pasó? Preguntarle, hay niñas que de repente se levantan y dicen: “¡Mamita! ¡Ayer soñé con mi papá y estoy super feliz porque me vino a ver en la noche!” Entonces, como que, en realidad es... cuidarlas todo. Cuidarlas mentalmente, principalmente. Porque igual hay que mantenerlas como siempre algo ocupadas, porque igual sería más triste que tener una niña triste llorando todo el día por su familia.
149. E: ¿En qué sentido ayuda el mantenerlas ocupadas?

150. Macarena: Emm... jugamos, bailamos, bailamos mucho. Hacemos zumba, bailamos estas cuestiones del tik tok, se las saben todas. Emm... eso. Vemos mucho Netflix, les encantan las películas. Nunca jamás, mi hija tiene 13 años, pero nunca jamás vio una película de Disney. Pero con ellas me las sé todas, todas, completas. Y eso en verdad, a veces juegan juegos de mesa, la verdad no me gustan mucho. Pero entre ellas las observo que entre ellas se enseñan, las más grandes les enseñan a las más chicas a jugar el uno...
151. E: Y de qué crees que les ayudan todas estas actividades, los bailes, el Netflix, los juegos de mesa...
152. Macarena: Bueno como igual como... botar un poco de energía y... olvidar un poco, olvidar un poco sus historias. Que hay mucha angustia. Cuando las llaman las familias, igual quedan mal, entonces... hay niñas que están super contentas y las llama la mamá y quedan mal.
153. E: ¿Qué... qué crees que las va dejando mal después de esas llamadas?
154. Macarena: De repente hay mamás super desubicadas. Porque de repente hay mamás que le cuentan cosas que las niñas no deberían saber. Por ejemplo, les traspasan informaciones... no sé... de algo grave que pasó. O “que no, que mira que tu abuelita está hospitalizada”... Es que no sé, les cuentan cosas que... yo siento que no deberían saber las pequeñas o deberían informarlas adelante para que las aborden de otra manera con los niños. Porque... ellas igual están siempre, me imagino que con su corazón allá, en su casa. Entonces como que de repente las dejan mal, les cuentan cuestiones que no deben...y... eso. La verdad es que, bueno yo creo que por algo las niñas están ahí, porque no son papás que son muy responsables. Pero... yo en particular, mire, yo a las niñas tengo mucha paciencia. Pero soy muy poco tolerante con los adultos, pero porque con los papás de las niñas no tengo tanta tolerancia, pero es porque, no sé yo creo que algo mío interno... que me molesta que... que no sé como que sean tan cara duras y quieran como querer cambiar algo que podían haber hecho antes, como que podían haberlo cuidado antes, protegido antes, por qué esperaron ese momento, por qué esperaron que sus hijos estén ahí. Entonces, no sé, es como algo personal mío que yo soy super poco tolerante con los papás. De hecho cuando se me ponen atrevidos, bueno la directora lo sabe, yo no discuto con ellos, porque me caen mal. Yo les digo “Si tiene algún problema, mi nombre es tanto tanto, comuníquese con la directora o con la dupla y ahí la van a atender”. Y corto. Como... no, no transo mucho con ellos porque me dan rabia la verdad. Esa es la verdad... me da rabia ver, porque uno igual va conociendo la historia de las niñas. Y hay niñas que tienen historias muy tristes. Me tocó recibir... nunca me había tocado recibir una niña. Me tocó recibir a una, 5 años, de 5 años. Emm... cuando la recibí me dio mucha pena. Nunca me había tocado recibir a una. Y... ella iba muy asustada, chiquitita, flaquita y me dice: “¿Aquí me van a pegar?” “¿Las niñas me van a pegar?” “¿Qué me van a hacer?” Y le corrían las lágrimas, pero no lloraba. Y le dije ese día, la tomé de las manos fuimos a la casa y le dije: “Yo te prometo que aquí nadie te va a hacer daño”. Le dije:

“Te prometo que te vamos a cuidar y vas a ser muy feliz aquí”. Y ha pasado de esto meses, yo siempre le digo “Juanita, ¿Cómo estás? ¿Te gusta ahora estar aquí?”. Me dice: “Sí, mamita, menos mal que usted me cuida, porque aquí nadie me pega.” Pero... y está más repuesta, está más gordita... su pelo creció porque venía con el pelo corto... cortísimo. Su pelo creció, le podemos hacer moñitos... Y ella lo ve, po, yo le digo “¡Mira que estay bonita! ¡Mírate al espejo!” Y yo le digo: ¡Mira que estay linda! ¿Te acorday de cuando llegaste?” “Sí, mamita, mire” dice, “me creció el pelito” Y a ella le encanta. Y la verdad es que me da pena, porque son historias tristes y ella llegó con, con tres... fracturas en su cráneo, sufrió abuso, tiene muchas marcas en su cuerpo. Yo, cuando ella llegó, la fui a bañar al tiro. Que es como el protocolo COVID, entonces la fui a bañar y cuando la estoy bañando, bueno ellas se bañan yo estoy ahí sujetándoles la ducha y observar... y cuando la fui a bañar le vi muchas marcas en su cuerpo. Muchas, muchas, muchas. Y las tuve que informar. Y le dije, le preguntaba po. Le decía: “¿Hija, qué te pasó ahí?” “Mi mamá me quemó con un cigarro”. “¿Y acá?” “Mi papá me pegó una puñalada”. Entonces... ella cada cosa que le preguntaba, me iba diciendo una cosa más terrible. Entonces... es la verdad es... igual es fuerte po, entonces cuando después llama la familia, por ejemplo porque no va a llamar la mamá a la niña. Pero llama la abuela. Entonces igual me produce cierta rabia. Porque yo digo: “Putá, ahora apareció la abuela”.... Porque si no está la mamá, está la abuela, ¡alguien tiene que proteger a ese niño! Entonces de verdad que soy super poco tolerante con las familias, me carga. De hecho si a mí me mandaran a trabajar con las familias, yo creo que... porque no me gusta. Me molesta, que, que quieran como sanar algo que ya... que está mal, que ya rompieron, está roto. Porque las chicas vienen muy dañadas.

155. E: ¿Dirías que esa es parte de las consecuencias como de estas historias...?
156. Macarena: (Interrumpiendo) Sí, sí. Y no, y después llegar a mi casa, porque uno igual se trae la pega pa la casa, aunque uno no lo quiera. Yo muchas veces, muchas veces he quedado mal y he llorado en mi casa. Trato de no quebrarme delante de ellas, trato de no hacerlo. Porque igual uno tiene que ser, como te digo, uno es la mamá de ellas allá. Entonces, uno... trato de mantenerme entera todo el rato. Pero de repente empiezan ya a relatar cosas que de repente, sinceramente lo único que quiero es llegar a mi casa y llorar. Y.. no sé, y me cuestiono cosas y no entiendo cómo el ser humano puede ser tan malo... ¿cómo podía hacerle daño a tu hijo?
157. E: ¿Y qué consecuencias crees que tiene eso para los niños, no? Como estas historias...
158. Macarena: Bueno no sé, en verdad es realtivo. Porque, por ejemplo, igual hay niñas que tienen historias super tristes... pero igual está uno. Porque por ejemplo, nosotros oramos todas las noches y todas las noches oramos por sus familias, todas las noches. Y le pedimos al señor que los bendiga a sus abuelos, a sus hermanos, a sus papás y aún a la gente que nos ha hecho un poquito de daño. Entonces, yo creo que igual, las niñas...

- tengo por ejemplo una de las niñas que me dice, que ella no quiere ver a su mamá, que su mamá es mala, que su mamá es prostituta. Pero ella igual ama a su mamá, entonces como que uno igual ve como que la niña está dolida, pero igual siente amor por la mamá. Entonces creo que igual siento que no hacemos tan mal la pega, porque no generamos o no provocamos rencor de la niña contra ella.
159. E: En ese sentido, aparte de no generar rencor hacia la familia, cuál dirías que es tu trabajo con respecto a estas consecuencias.
160. Macarena: Emmm no te entendí la pregunta.
161. E: Emm... aparte de no generar el rencor hacia la familia de origen, están como estas consecuencias del maltrato, como esto que me relatabas de esta niña que no quiere ver a su mamá. Aparte de ese no generar rencor, qué otras cosas te toca hacer con, con esas consecuencias.
162. Macarena: Emmm... abrazarlas, decirle que no va a pasar nunca más, que no tiene que pasar. Siempre, siempre, siempre les explicamos que ellas tienen que decir todo. Que aunque alguien venga y les diga que las va a matar, que eso es mentira, que no va a pasar y siempre les digo que donde están es el mejor lugar donde pudieron haber llegado. Y que ahí nada les va a pasar, siempre les digo, mira: “Para que lleguen aquí, si llega... “ porque hay algunas que tienen miedo que llegue la mamá... “digo, no, hija, si tu mamá no va a entrar para acá, porque para entrar para acá primero tiene que pasar el portón, que es gigante, tiene que entrar por la oficina, que no va a poder porque la puerta es enorme y es pesada y para llegar acá, hay puertas y está la tía. Entonces es imposible que llegue a ti”. Y eso, que creo que es generar la confianza de que están cuidados, bien cuidadas, así que no les va a pasar nada, que nadie le va a hacer daño. Y eso creo, que nosotros tenemos que entregarle confianza a las niñas... Y... eso y explicarles que eso, que lo que vivieron no lo tienen que volver a vivir, porque... porque no sé hace, porque no está bien.
163. E: ¿Y cómo dirías que fuiste aprendiendo tú que eso era lo importante?
164. Macarena: Bueno, porque igual uno a veces le cuenta a las tías cosas que hacen las niñas y las tías le dicen a una: “mira abórdalo de tal forma, no haga sentir a la niña culpable... emm hazlo ver como que eso no está mal lo que ella hizo, es su cuerpo, lo está descubriendo...” No sé, cosas... como cuando las niñas de repente son medias sexualizadas... Entonces... como que, la psicóloga, o sea yo lo informo y “mira, veelo así, de esta forma. Habla con ella, que no lo vea como que tú la estás retando, que lo que ella hizo está mal”. Y así creo que hemos ido aprendiendo un poco...
165. E: ¿Esas tías son más las psicólogas o también otras educadoras...?
166. Macarena: No, más las psicólogas. Yo, más en mi caso personal... yo trabajo más con las psicólogas, en este caso más como con la jefa del equipo técnico. Entonces yo siempre me comunico con ella directamente. Porque, cada niña tiene su dupla, entonces son tantas niñas y cada una tiene diferentes duplas, entonces para mí es más fácil llamar a la tía y comunicarle a ella y que ella haga el traspaso de información a la dupla que corresponde.

167. E: ¿Y eso también era así en las otras residencias que trabajaste?
168. Macarena: No. En una de esas, la directora, muy buena, los psicólogos igual pero era diferente el trabajo. Era más como de ir a tocar la puerta, era más incómodo... porque los sentía como que iba a hinchar a cada rato. Entonces no era como... yo siento como que acá en este trabajo, trabajo más relajada... igual bajo la presión del celular todo el rato, que si bien es cierto me permite la facilidad de ... de comunicar todo por acá y no tener que ir adelante a golpear la puerta... y... pucha ni ir a interrumpir una reunión, ni sentir que estoy hinchando todo el rato.
169. E: Perfecto... entonces dirías que has aprendido más de las psicólogas.
170. Macarena: Sí, la verdad es que sí. Porque en realidad es con ellas que tengo más contacto. Pero, la terapeuta ocupacional ella es muy buena profesional. Ella siempre va a la casa a hacer talleres, entonces... como que ella observa mucho, ella está ahí con uno. Entonces ella, la tía terapeuta es como la que más, se podría decir, trabaja como en terreno. Porque ella está ahí como más al tanto de las conductas de las niñas. De hecho lo hemos conversado. Ella me dice que las niñas en la oficina se comportan de una manera diferente a en la casa, entonces ella prefiere ir a la casa a hacer el taller.
171. E: Perfecto, entonces dirías que también has aprendido de ella...
172. Macarena: Sí, sí, la tía es muy buena persona en todo sentido, porque en verdad creo que en un momento me descompensé yo y... porque la niña me tenía colapsada, pero una niña grande de otra casa. Ella ya se fue del hogar, sí... la sacaron, porque ella tiene como un problema psiquiátrico. Y la niña... mal, mal. Y llegó un momento que me colpasó y le grité pero así, mal... mal... Y la tía me contuvo y me pudo controlar y de ahí nos reíamos porque yo le dije: "tía discúlpame pero nunca fue mi intención, que... que pasara eso". Porque al final se volvió chistoso, porque nosotras estamos para contener, no para que me estén conteniendo a mí. Pero... la verdad que fue algo así como, que se me salió de las manos y se me salió de las manos porque ya la niña me superó. Y después como te cuento, después la final nos reíamos las dos, porque pasó a ser como... pasó a ser cómico que ella me estuviera conteniendo.
173. E: Emmm... bueno yo creo que por ahora estamos. De nuevo te agradezco muchísimo tu tiempo. Lo que yo voy a hacer ahora, como te comentaba es que voy a transcribir esta entrevista y de ahí voy a ver como algunas temáticas en las que me gustaría profundizar un poco más y como seguir preguntándote, para conocer un poco más también el cómo se va dando tu labor. Eso... entonces ahí te estaría hablando para que coordináramos una última entrevista y no sé si tu tienes alguna pregunta o duda...
174. Macarena: No, no la verdad es que no... No tengo ningún problema.



## Anexo 10: Entrevista Macarena 2

1. E: Entonces, para comenzar esta segunda entrevista...quisiera que pudiéramos hablar un poco de las niñas primero... Como...
2. Macarena: Perdón, te escuché entrecortado.
3. E: No hay problema... Emmm quisiera que para comenzar pudiéramos hablar un poco de las niñas esta vez. Emmm.... para partir bien como en términos generales, cómo describirías tú a las niñas del hogar o a las niñas con las que te ha tocado trabajar en otros hogares también.
4. Macarena: Emm.... ¿En general? (E. asiente) Por ejemplo, si yo te describo a las niñas del hogar en el que trabajo ahora yo considero que son niñas felices. Pero... en los otros, en el segundo que estuve, no. Creo que son niñas rebeldes, niñas malas, con malos sentimientos.
5. E: ¿Me podrías primero describir cómo son cada una? ¿Como estas niñas con malos sentimientos y estas niñas felices?
6. Macarena: Sí, las niñas, bueno las que yo te digo con malos sentimientos, para mí horrible porque no sé si te acuerdas que te conté que una niña había apuñalado a una tía (E asiente) y eran como niñas difíciles, niñas como que creen que el hogar era sin ley... no sé como que el hogar tenía que funcionar de acuerdo... como acorde a lo que ellas querían. Emm... mal, niñas que se te podían, podían estarte abrazando, pero si te podían robar la chauchera lo hacían... No sé, para mí eran niñas que venían ellas... ya mal. Como un poco difícil de poder enderezarlas.
7. E: ¿Y de dónde venían mal?
8. Macarena: Me imagino que de sus casas, porque muchas venían de ese hogar que yo te decía, el malo, emm en ese hogar las niñas eran de la más pequeña a la más grande eran... De hecho, había una niña, me acuerdo, que tenía sida y era pequeña, se contagió en un hospital, pero solo sabían las tías y no las niñas. Entonces había que estar siempre cuidándola, porque si ella se cortaba y las cabras chicas esas igual eran como super maldadasas, entonces de puro gusto se iban a refregar con otras niñas, porque de verdad que tenían como de aquí adentro, como que eran malas la verdad. No sé si el hogar las volvió malas a cada una o si ya venían así. No sé si ese es como... porque no sé por ejemplo el hogar que yo trabajo ahora, como que tiene un perfil de niñas, como que no reciben a cualquiera, tiene un perfil de niñas. Me imagino que en ese hogar el perfil era cualquiera o las más malas... o sea yo sé que no hay niños malos, pero me refiero las más agresivas, las más peleadoras...
9. E: Como ya ha pasado un tiempo de esa experiencia, qué dirías ahora con esa misma pregunta, no... como (Interrumpiendo)
10. Macarena: No, este hogar es una taza de leche. La verdad me toca trabajar con las más chicas a mí, la más chica tiene 4. La más grandecita tiene 12. No, son niñas que, no sé, que la verdad, no sé qué circunstancias las llevaron a vivir ahí, pero son niñas que no se

merecen vivir en un hogar. Porque son niñas muy chiquititas, muy de casa... muy inocentes, limpias de mente.

11. E: Emm, ¿Por qué dices que no merecen vivir en un hogar?
12. Macarena: O sea, la verdad quizás viven mejor en el hogar que con sus familias. Sí, me expresé mal. Quizás no merecen tener una mala madre, o tener padres protectores. Porque en el hogar en verdad ellas bien. De hecho, estábamos recién comentándolo con mi mamá, porque una niña se fue con su familia a probar y la niña se quiso devolver, porque extraña el hogar... Entonces igual como que lo comentábamos con mi mamá que pucha que en vez de aprovechar como de vincularse con la mamá de hacer como un fiato, ella prefiere volver al hogar.
13. E: Emmmm quizás ahí, ah no, íbamos a hablar también de las niñas felices, como qué hace que estas niñas sean felices en el hogar...
14. Macarena: Las más grandes lo agradecen en el sentido que ya saben que si tú tuvieras en tu casa con esta cuarentena estarían encerradas en el cuadradito de casa que tienen. Que tenemos, porque yo tengo un pedacito de ante jardín. Entonces, estarían encerradas. En cambio, en el hogar hay una multicancha... piscina, tienen espacios de áreas verdes... entonces yo creo que como que las más grandes lo agradecen, las chicas no se alcanzan a dar cuenta de lo afortunadas que son.
15. E: Emm me mencionaste en algún punto que quizás había una diferencia de perfil entre la residencia que trabajabas antes y en la que trabajas ahora...
16. Macarena: Mira, yo no sé si es tan, tan, tan así. Pero sí he escuchado en algún momento que dicen así como que “No esa niña no es para perfil de este hogar. No califica para este hogar.” Yo creo haberlo escuchado en más de una ocasión, pero no podría aseverarte si eso es así o no, si se trabaja así o no.
17. E: Claro, pero en general respecto de qué tipo de niñas lo has escuchado (Se interrumpe la entrevista por problemas en el audio debido al ventilador de la entrevistada. Se soluciona el problema y se continúa). Ahí se escucha mejor, ¿no? (K asiente) Ya. Perfecto. Te preguntaba, emm... con qué tipo de niñas se usaba generalmente eso de que “no era perfil”.
18. Macarena: Por ejemplo, teníamos una niña que se fue hace un corto tiempo... no calculo bien el tiempo, pero bueno la Juanita era psiquiátrica, total. Día por medio había que cambiar los ventanales porque ella los rompía... emmm los quebraba, a las tías les pegaba, una vez le dio un sillazo a una tía. Les pegaba a las niñas más pequeñas... entonces era... muy psiquiátrica. Entonces como que exponía y vulneraba mucho los derechos de las demás y de uno también, porque uno se expone a que te golpeen. Porque y de hecho, en las capacitaciones que nos hacen nos dicen: “No, tu no tienes que hacer contención. Si las niñas se pelean, se entran todas las que no están peleando y ustedes también y las dejan afuera...” ¡Pero eso es imposible! ¡No puedes dejar que las cabras chicas se peguen, se maten...! No se puede po. De hecho, un día tuvimos una pelea entre las más grandes,

las niñas de mi casa son las más pequeñas así que yo no tenía por qué haberme metido... pero si yo no las sacaba se iban a matar las cabras chicas en el suelo. Entonces sí o sí te tienes que meter. Y exponer a que te golpeen. Y todo el rato gritándole: “¡Mírame, soy la tía! ¡No me vayas a pegar! ¡Córtala! ¡Mírame, mírame! ¡Reacciona!” Porque... se supone que eso no se debe hacer, pero es imposible que no lo hagas porque si tú no lo haces las cabras chicas se matan.

19. E: ¿Y cuál es la razón por la cual no se podría detener esa pelea?
20. Macarena: Lo que pasa es que se supone que no se puede hacer... contención para que no te metas tú misma en problema porque después las niñas pueden decir que tú, no sé po... si tiene un brazo morado que la tía le apretó, que la tía le pegó, entonces después te genera un problema a ti. Entonces yo creo que es más por protegerse uno para que primero, no te golpeen y segundo para que no te vayan a decir que uno les pegó. Que eso igual genera harto problema, porque en los hogares de menores no sé si tú lo sabes, pero la palabra de las niñas es ley. Entonces si la cabra chica dice que “la tía me mechoneó”, aunque tú se lo jures por Dios que no lo hiciste y aunque tú no lo hayas hechos, lo que haya dicho la niña es. Entonces como que la palabra del adulto no vale mucho, cuando las niñas quieren embarrarte lo hacen.
21. E: ¿Y en algunos hogares te ha tocado eso? Ya sea verlo o vivirlo.
22. Macarena: Sí po, por ejemplo, acá igual, acá en este hogar igual. Las niñas, no sé po, ya les cae mal una tía y las más grandes, porque las más chicas como te digo, las de mi casa son chicas y ahí como que no hay espacio para eso. Pero sí en las otras casas, por ejemplo, no sé po unas cabras se chorearon con una tía o la quieren molestar también y las cabras empiezan a generar emmm... entre comillas como un complot para echar a las tías y... y lo logran. Entonces prácticamente tenía que llevarte 100% bien con las niñas porque son ellas las que te dan la pega po. Porque en realidad... es así po. Las chiquillas generan situaciones que de repente ni si quiera te las esperas, pero te tienen mala y te sacan. Y ellas lo dicen, porque ellas lo dicen, así como: “Ah, no. Tía le doy de aquí a fin de mes.”
23. E: ¿Y qué sería caerles bien?
24. Macarena: como... mira, lo que pasa es que como te digo yo no trabajo con las grandes, pero, por ejemplo, había una tía que, hay niñas que usan el teléfono y les dan un horario, en verdad no manejo cuál es el horario, pero por suposición desde las 10 hasta las 8 ellas pueden tener su celular, por ejemplo. Pero las tías para poder llevarse bien con las niñas porque las cabras no... no las vayan no sé, para llevarse bien, no sé le pasan el celular a las 9, se lo quitan a las 12 de la noche. Entonces... después como que se vuelve... y ha pasado en el hogar, que después las niñas lo vuelven como obligación y cuando las tías ya no lo quieren hacer o las tías dicen “oye haz tu comisión” y las niñas no lo quieren hacer, “ya, mañana no te voy a pasar el celular” entonces como la niña ya lo tomó como... obligación, las mismas niñas van para adelante y dicen: “no, sabe, la tía me pasaba el celular hasta las doce de la noche, la tía me daba internet” entonces todas las cosas que

la tía pudo haber hecho entre comillas, buenas, por las niñas, se vuelven algo negativo porque las mismas niñas las van a acusar. Y así se han ido tías del hogar, porque las mismas niñas las acusan.

25. E: Y si bien tú no trabajas con las más grandes, parece que tú lo puedes ver más tiempo, porque no te pasa eso que las niñas se van en contra tuya y terminas perdiendo el trabajo... ¿Emmm, por qué dirías que las niñas hacen eso, las más grandes?
26. Macarena: yo creo que las niñas... bueno yo creo que todo niño, incluido mi hija, yo creo que todo niño sabe manipular la situación. Considero que los niños son muy manipuladores, pero en general. Porque, con mi hija igual es así y mi hija ella sabe como... ella sabe como, como manipular las situaciones. Y eso, creo que lo hacen en general una manipulación en verdad.
27. E: ¿Y qué buscarían con eso?
28. Macarena: La verdad que funcione el hogar a la pinta de ellas... Por eso yo, de verdad que yo soy super agradecida de que me toquen las más pequeñas, porque como son las más pequeñas, no tengo, esos problemas no se generan en mi casa. Porque las mías son chicas, entonces yo tengo otros problemas, como te contaba el otro día, por ejemplo, "Tía me sacó la lengua. Mamita me hizo un hoyúo"... Ese tipo de problemas, pero porque son chicas. Así como, más, más tonteras.
29. E: Y también me contabas que no eran problemas contigo, sino más bien entre ellas.
30. Macarena: Claro, claro, con ellas po. Cómo "mamita, me sacó la lengua. Mamita, mire lo que está haciendo. Mamita, mire, está comiendo con los brazos arriba de la mesa". Esas cosas. Y son leseras en verdad, no son problemas graves... las cabras grandes a veces se pegan... y se pegan.
31. E: ¿A veces tienen esas peleas como más fuertes entre las más pequeñas?
32. Macarena: solamente una vez que fue una niña que creo que te conté la otra vez que fue una niña que me llamó mucho la atención y lo tuve que informar adelante, porque ella es muy tranquila. Es medio vieja chepa sí, porque todo el rato está pendiente de las otras.... "Mamita, mire lo que hizo. Mamita, mire lo que está haciendo." Pero ella en sí es super tranquila. Y un día le pescó la cabeza a otra niña y se la estaba metiendo en el inodoro. Entonces, para mí eso sí que fue fuerte y lo tuve que informar, porque no era algo que uno puede, por ejemplo, que yo puedo yo arreglar, que no sé que la niña le sacó la lengua a la otra o la niña le tiró el pantalón a la otra, que esas cosas yo las puedo solucionar. Pero lo otro era ya algo más de fondo, que yo creo que algo le estaba haciendo la niña ahí como... porque para que reaccionara de esa forma, siendo ella tan tranquila, porque hay niñas que son agresivas y uno sabe hasta dónde pueden llegar. Pero ella es muy tranquila para... la actitud que tomó.
33. E: ¿Qué dirías que hace que algunas niñas sean más agresivas y otras no tanto?
34. Macarena: No sé... no sé en verdad. Porque ponte tú en el caso puntual de esta niña no sabría decirte, porque en realidad... emm... me sorprendió. Porque es tan chica y es tan

tranquila que las otras niñas también son como ellas, entonces no es algo como que la hostiguen o que la saturen... no hay como un bullying para que ella reaccione de esa forma. Entonces yo como que quedé sorprendida con su actitud...

35. E: ¿En general las más agresivas son las más grandes solamente?
36. Macarena: Sí, por ejemplo, hace como tres semanas más o menos, una de las casas más grandes salió con un cuchillo persiguiendo a otra. Y la otra agarró una silla y habían dos tías en medio y a las cabras no les importa que las tías estén entremedio, una quería apuñalar a la otra y otra quería darle un sillazo. Entonces esas situaciones son como fuertes po. Y hace unos días también me tocó una pelea a mí que no era de mi casa, pero las tías que estaban en sus casas, las tías de esas casas ya son mayores ya. Entonces si no intervenía yo, iba a quedar más la cagada porque las tías ya son mayores. Entonces tuve que meterme en medio de la pelea y ¡Mírame, reacciona! Y un poco zamarrearla: “Mírame, mírame, mírame. Soy la tía. ¡Mírame acá!”. Para que reaccionaran, porque estaban así como mal. De hecho, creo que a la otra tía, porque cuando yo me metí así como para separar a las niñas, otra tía igual agarró a otra niña y le llegó por ahí otro combo y andaba adolorida de los pechos... y a eso es lo que no tenemos que exponernos y por eso no tenemos que hacer contención.
37. E: Pero un poco lo que tú señalas es que hay consecuencias más graves a veces....
38. Macarena: Es que no se puede no hacerla, porque, por ejemplo, mira, las niñas ya se estaban peleando a combo y a tiradas de pelo. Pero en el otro una niña salió con una cuchilla, entonces una igual se expone a esa situación porque, imagínate, ponte en el caso que la niña utiliza la cuchilla y apuñala a la otra, ¿cachay? Entonces igual es fuerte, porque primero deja en shock a las tías y a las niñas chicas también, obvio po, porque les causa un trauma esa cuestión. Y... genera un montón de... con caos total, porque yo creo que nos cerrarían el hogar, quedaríamos todas sin pega, aparte de entrar en sumario... en investigaciones... entonces igual sería un caos. Entonces es como contradictorio, porque te dicen que no te metas, pero sabes que si no lo haces puede ser más grave. Entonces es como absurdo que no te metas, es imposible no meterse en las peleas. Por ejemplo, yo informo por el grupo y yo sé que la tía me va a decir “Tía, enciértrate con todas las niñas y que no salga nadie para afuera”. Y como que se maten afuera si quieren, pero.... pero no se puede po.
39. E: (Intenta hablar, Macarena sigue)
40. Macarena: Entonces igual tú formas vínculos con las niñas, ¿cachay? Entonces tu no puedes decir “Ya... que estas cabras se maten... no estoy ni ahí” no se puede, porque tu igual las quieres, uno igual forma vínculos con ellas. Entonces uno no quiere que ni la una ni la otra salga dañada.
41. E: (18:59) No y probablemente para la que daña a la otra también hay consecuencias bastante graves.
42. Macarena: Claro.

43. E: ¿Hay algún otro momento o alguna otra situación que recuerdes en que te hayan llegado estas instrucciones medias contradictorias?
44. Macarena: Mira la verdad yo siento que siempre se contradicen un poco. No sé si estoy arriesgando mi trabajo con esto (Se ríe)
45. E: No mira, tranquila, esto es totalmente anónimo, tu nombre no va a aparecer.
46. Macarena: Yo siento que siempre se contradicen, porque por ejemplo te dicen: “Tía” o no sé, te voy a dar un ejemplo, “Tía no le pase la cartera” un ejemplo, “no se la pase. Porque no está autorizada a la cartera”. Pero resulta que la niña llora un poco, tú le dices “tía, la niña quiere hablar con su dupla” y la niña va para adelante en la oficina y la tía dice: “tía, trae la cartera”. Entonces, como ¿para qué te hinchán tanto?, porque te hacen, te hacen ser la mala para las niñas... porque tú recibes órdenes, po. Porque si yo le paso la cartera lo más probable es que si adelante la ven con la cartera me van a (hace un gesto con sus manos) de este... me lo van a... Entonces es... absurdo porque después cuando tú te llama la tía te dice -y más encima se molesta- (con tono seco) “tía trae la cartera”. ¿Para qué te dan una orden y te hacen quedar mal con la cabra chica, si después la cabra chica va a ir adelante, va a llorar dos minutos y le van a pasar la cuestión? Mejor dicen: “tía sabe qué, mejor véalo por el otro lado, trate de entregarle no sé el objeto, pero dile que se porte bien o haz un trato con la niña, tranza un poco”. No, ¿cachay? Como que son super así tajantes, ¿cachay? Como tajantes, “no lo hagas, porque es una regla del hogar y no lo tienes que hacer”, pero después ellas, siento como que, como que te dan una orden y después saltan tu autoridad, ¿cachay? De hecho, las niñas saben, po, las niñas dicen “ya po, pásemelo, ya tía, pásemelo. Voy a ir adelante y me lo van a pasar igual”. Entonces sabí que ellas ya saben, saben lo que va a pasar. Y al final uno no se, yo en mi caso, no me caliento mucho con esas cosas porque yo digo: “puta si se me van a ir adelante y se van a poner a llorar dos minutos y se la van a pasar”. Yo siento que adelante solucionan más rápido, pero porque, yo me imagino que como que, para sacar luego el cacho.
47. E: ¿Qué sería como ser la mala en este caso?
48. Macarena: De quedar mala, po. O sea, mal porque no le quería pasar la cuestión a la cabra chica y luego va pa delante y se lo entregan al tiro, entonces como que uno queda de mala y al final no es que yo no se lo quiera entregar, es que estoy recibiendo órdenes de no entregárselo.
49. E: ¿Y esas órdenes vienen de adelante?
50. Macarena: Claro.
51. E: Mencionaste como un reglamento... ¿eso está como detallado o...?
52. Macarena: Claro, ellas nos mandan un reglamento y de hecho, ellos siempre lo están como... tenemos un grupo de WhatsApp, donde siempre nos están como... reforzando las cosas que se deben hacer... sobre todo ahora en tiempo de pandemia y todo. Es lo que te digo que es un poco contradictorio, porque como que nos refuerzan algo y después,

ellas no lo cumplen, las de adelante no lo cumplen. Entonces al final con las niñas te dejan como que uno fuera la pesada, como que a uno se le ocurrió, como que uno lo está imponiendo de puro chupete de fierro que es y en verdad son órdenes que uno está recibiendo y que adelante incumplen, o sea que nos hacen cumplir a nosotras, pero adelante no cumplen.

53. E: Y eso después qué consecuencias tiene con las niñas durante el día...
54. Macarena: (interrumpiendo) ¡Que se molestan, po! Por ejemplo, dicen: “Ah tía usted es terrible pesá si uno va a adelante y las tías nos pasan las cuestiones al tiro, le está poniendo cualquier color, no son ni suyas las cuestiones”. Como, generar el conflicto con la tía y la niña.
55. E: ¿Generalmente se producen a propósito de eso entonces? Como de esta instancia...
56. Macarena: Claro, la mayoría de las veces sí, porque uno lo informa y después adelante hacen lo contrario a lo que nos informaron.
57. E: ¿Y en general esas órdenes se dan, le preguntan a veces a ustedes?
58. Macarena: La verdad nos preguntan más para hacer informes de las niñas. Por ejemplo, nos preguntan más como esas cosas en verdad como: “Tía, ¿qué piensas tú de la niña? ¿Está durmiendo bien? ¿Tía tú ves que la niña ha cambiado para bien o para mal? ¿Tía la ves más triste, más contenta?” Como esas cosas nos preguntan en realidad. Como para generar informes al SENAME. Pero no mucho, así como de... de por ejemplo y de hecho hay veces que se han molestado cuando uno... “sabe que tía, la verdad yo quisiera... decir que, no sé que como que yo conozco un poco más a la niña y eso no está bien” – “Tía yo no le estoy preguntando si está bien o está mal, eso es”. Entonces igual como que de repente, yo, yo por lo menos me resto de eso. Porque ya sé cuál es la respuesta que me van a dar... entonces yo me resto un poco porque es como “¡Tú no te metay! Yo ya lo solucioné”.
59. E: ¿Pero eso es con respecto a algún elemento del informe o...?
60. Macarena: (Interrumpiendo) No, no, no, a propósito de las sanciones, por ejemplo. De... no sé po, de, por ejemplo, la niña, en vez de, yo, yo puedo sugerir “Tía, pucha sabe qué, en vez de quitarle el celular podría ver el tema de la visita que quizás su visita no venga esta semana, o tía por qué no habla con ella que quizás esta semana no entra a la piscina porque la niña no está teniendo un buen comportamiento o un buen vocabulario” Y la tía “No, yo lo soluciono, yo lo voy a ver”. Entonces igual, yo creo, yo considero que igual no te toman como en cuenta en eso y lo deberían hacerlo, porque nosotras somos las que estamos ahí y la que las conocemos más. Porque tu conoces cómo funcionan cuando te quieren como manipular, o cuando hacen cosas raras. Porque uno tiene que estar todo el rato pendiente de todas. Yo, yo considero que en ese caso nos pescan poco. Para los informes y esas cosas sí nos llaman más, porque, obvio po, ellas saben que al final nosotras tenemos más como... la película clara con respecto a las niñas.
61. E: Y... ¿te parece que las preguntas para el informe son buenas, agregarías otras?

62. Macarena: Sí, yo creo que son... en base a lo que ellas le piden en verdad. Que no siempre son las mismas, de repente se enfocan, no sé en la higiene de las niñas, no sé, otras veces en si están tristes o contentas como en la emocionalidad... y así. No son todas lo mismo, como que se enfocan más como en lo que les pide el... El magistrado me imagino.
63. E: Te quería preguntar ahora, como volviendo un poco a las niñas... ¿cómo dirían que son las niñas al ingresar a la residencia y cómo dirías que van cambiando a medida que se van quedando en la residencia o que van pasando más tiempo en la residencia?
64. Macarena: Bueno, a mí me ha tocado recibir niñas, desde mi casa, pequeñas, y cuando entran, entran asustadas. Yo creo que las grandes igual, las grandes igual entran asustadas. De hecho, una chiquitita cuando la... la última que recibí cuando entró venía muy asustada y me decía: “Señora, ¿aquí me van a pegar?” Me decía: “¿Las niñas son malas?” Entonces ella estaba muy asustada. Pero con el tiempo como que se adaptan super bien, o al menos en mi casa super bien. Como son niñas chiquititas... no, bien. Emm... tienen mucho tiempo, o sea muy poco tiempo para pensar, porque ellas están todo el día jugando. Son tan chiquititas, tienen una sala de juego, además, entonces, una la abre y están todo el día metidas ahí. Entonces, no sé yo creo que en realidad se acostumbran fácilmente porque no tienen mucho tiempo para pensar. Yo creo que se ponen más tristes y se ponen más mal cuando tienen llamado de los papás. Yo creo que ahí se ponen un poco... un poco mal.
65. E: Me habías comentado la vez pasada a propósito de la familia, ¿no?, qué había algo en la familia que como que se rompía, que algo de eso te daba rabia, que había algo que ya estaba roto, que por qué ahora lo quieren como venir a reparar, no...
66. Macarena: Sí, mira, yo sé que la verdad, quizás eso no debería influirme porque yo... yo trabajo directo con las niñas, yo no tengo nada que ver con ellos, pero sí la verdad como, de repente, las pocas veces que yo he tenido contacto con ellos, porque ellos a veces dicen “a ver, pásame a la tía” yo la verdad que no tengo nada que hablar con ellos... pero cuando empiezan, así como “Tía, ¿mi hija está bien?” “Tía, ¿a mí hija le ha pasado algo? ¿necesita algo?” Entonces ahí como que de verdad que yo soy muy poco tolerante. Entonces mi respuesta, no sé si soy... en realidad bueno adelante saben que soy así porque yo siempre les digo: “Si tiene algún problema o quiere hablar con alguien, tiene que llamar a la dupla, yo no soy la indicada” y les corto. Porque de verdad que soy poco tolerante con ellos, porque me carga que... que por su culpa esos niños están ahí y que quieran, así como... que, no sé cómo que yo sea la nana de ellos, como que ellos me estuvieran pagando el sueldo. Así como, “dame el reporte de mi hija”, no sé si... no sé si me entiende, pero es como: “Dame el reporte de mi hija ahora”. ¿Cachay? Y no, me carga, me carga. Porque al final ellos son los culpables de que sus niñas estén ahí. Y quizás mira no tienen una mala vida, no lo pasan mal, pero igual es triste para ellas, me imagino, llegar a un lugar donde no conocen a nadie. Porque las primeras noches para las niñas nuevas son super duras porque los tres primeros días, la primera semana para las



- niñas que ingresan son super duras, las niñas no duermen... lloran... Entonces se acostumbran rápido, pero eso no quiere decir que no lo pasen mal.
67. E: Eso, eso te quería preguntar un poco más no, ¿qué es lo que la familia hace que los niños lleguen al hogar? Emm si pudieras profundizar....
68. Macarena: Bueno, en mi casa la mayoría llega porque le han vulnerado sus derechos. Por ejemplo, tengo una que viene en situación calle, yo creo que nadie merece vivir en condición calle. Y yo creo que mucha gente vive en la calle por costumbre, no porque no tenga dónde vivir o no tenga familia. Otras niñas por abuso, otras porque los papás son narcotraficantes y andan arrancando... la mayoría es por abuso, de familiares directos. Tengo una niña que la mamá le causó lesiones graves y tiene varias fracturas, cortes, quemaduras y si tú le preguntas por eso te dice que la mamá lo hizo... te lo cuenta como super normal. Y es algo que igual a ti te queda, así como... Porque, aunque lleve años trabajando en esta cuestión, tú miras a las pequeñas que son tan chiquitas y les dices: “Uy y esa cicatriz que tienes ahí, ¿qué te pasó?” “No, mi mamá me quemó con un cigarro”. Entonces como que igual... te... se te va hasta la voz porque no sabí qué decir, ¿cachay? Porque ellas lo cuentan, así como super normal. Como que... bueno algo como, super... “Ya pasó”, como algo normal.
69. E: ¿Y por qué dirías tú que las familias llegan a eso, que las familias hacen eso?
70. Macarena: Me imagino que la mayor parte... de la culpa la tiene... la droga. Me imagino que la mayor parte es eso. Y... en los abusos, la verdad no sé... no sé qué... tienen caca en la cabeza, la verdad que no sé. Yo de verdad no sé si ahondar mucho en ese tema, porque la verdad es que yo tengo... podría decir muchas cosas feas con respecto a eso, porque yo pa mí, bueno yo no sé si vaya a ir al informe o está grabado, pero para mí es gente con caca en la cabeza. Porque no puedes dañar a tu hijo, bueno a nadie. Pero menos a tu hijo. Tu hijo es como... no sé, yo, yo no podría. Yo tengo un lolo ya de 20 y nunca pude ni pincharlo con una aguja porque no... no sé qué pasa por sus mentes la verdad.
71. E: (Toma un tiempo para volver a explicar temas de confidencialidad y anonimato en el manejo de la información). (32:15). Emm... dicho eso, déjame recuperar un poco el hilo. ¿Qué crees que genera eso, esas acciones de los papás, que para ti es incomprensible, qué consecuencias tiene eso para las niñas?
72. Macarena: La verdad que... yo tengo una niña que su papá está preso, la mamá es drogadicta, ella tiene 11 años, se tiene que hacer cargo de sus hermanitas, pero ella ama a su mamá, ama a su papá. Entonces la verdad no sé, porque en realidad no sé qué generará en las niñas. Muchas veces siento que las niñas sienten culpa a veces. Porque las niñas, así como que dicen: “Sí, pero es que yo, yo no hice esto.” O “yo justo estaba ahí” entonces como que ellas se sienten culpables en verdad. Siempre se los recalco sí, les digo: “Los adultos razonan, los niños no. Ustedes no tienen por qué sentir que ustedes, que por su culpa fue, no. La mamá toma... la mamá toma las riendas del asunto, ustedes no”. Y siempre les digo, “Ustedes no tienen que sentirse culpables de nada”. De hecho,

no sé si te acuerdas que te conté que, en la entrevista pasada que una niña me contó sobre un abuso... Y ella se siente muy culpable. De hecho, me dijo: “yo no lo quiero decir adelante porque, primero, no tengo confianza y segundo porque me da mucha vergüenza, porque” me dijo, “allá adelante pueden creer que yo hice algo para que me pasara eso”. Y le dije: “No, no es así. Aquí el culpable fue quien te hizo eso y tu mamá, no tú”. Le dije: “Tú no tienes por qué sentirte culpable, acá los adultos tienen la culpa, no tú”. Y le dije, bueno en realidad hablé con ella, y le dije: “Mira hija, lo que yo creo es que usted debe hablar, porque si usted no habla...” imagínate le dije: “tú vives bien en el hogar... es un lugar agradable, donde a ti te gusta estar, quizás no te quieres ir de acá, pero no es justo que él esté libre y tú estés encerrada, porque tú no le hiciste daño a nadie”. Entonces como que igual, siento que lo medité y después lo quiso contar, pero lo escribió, no lo contó verbalmente, porque dijo que no se sentía preparada. Entonces lo escribió, le tomamos una foto, yo lo mandé a la dupla que correspondía, a su psicóloga, y a la directora de ... de las... del grupo de duplas. Y ahí ellas vieron qué hacer, creo que denunciaron... Igual siento que se demoraron un poco hartito, porque, por ejemplo, esto pasó cuando recién llegué, pero cuando les conté pasaron como dos semanas y a los días de eso ellas lo denunciaron. Entonces esto pasó cuando la niña tenía como 12 años, o sea el abuso pasó cuando ella tenía 4, pero contó cuando tenía 12, entonces imagínate todo el tiempo que se demoró la niña, más todo lo que se demoraron ellas, creo que como que, no sé, quizás yo... no estoy viendo la parte que es técnica que están haciendo ellos, pero igual siento que se demoraron un poco hartito. Porque... no sé, para tomarse dos semanas, quizás para... yo creo que es mucho, para denunciar al tipo... Más todo lo que la niña se demoró en contarlo...

73. E: O sea para ti parece que era un poco más urgente, ¿no?

74. Macarena: Sí, la verdad yo siento que sí. Porque si fuese en mi caso, si fuese mi hija, yo le pondría más agilidad. De repente siento eso, siento un poco como que... como no es su problema...no... que lo ven como su trabajo, no como uno. Porque no sé cómo explicarte porque siento que uno, la tía de trato directo es como se dice, de trato directo. Nosotras tenemos más...como más como... el sentimiento de... como que más te aflora la maternidad con las chicas porque tú estay 24/7 con ellas ahí. O sea, a mí me tocan turnos de 24 horas ahí, encerradas con ellas. Entonces tú tení que vivir todo, desde que se levantan hasta que se acuestan. En cambio, ellas van un ratito no más. Entonces, para ellas es más fácil como despegarse del trabajo. Uno como que está todo el rato ahí. De hecho, por ejemplo, en el grupo de whatsapp, yo tengo en mis días libres, yo salgo hoy de turno y tengo hoy y mañana libre, pero aún así tengo que estar pendiente del whatsapp, porque están todo el rato, no sé, por ejemplo yo ya terminé mi turno, pero están: “Me puede informar esto. Tía me puede informar esto otro”. Entonces igual es como... no te despegas nunca del whatsapp. Pero no así ellas, porque, por ejemplo... si la directora ella el fin de semana, ella dice, si tienen algún problema me llaman a mí porque las duplas

están en días libres. Entonces por ese lado yo lo considero super injusto porque, aunque yo esté de descanso, tengo que estar pendiente de lo que pasa, porque están todo el rato: “tía pasó esto, tía, ¿tú sabes esto? Tía, ¿tú puedes decirme esto?” Entonces, al final como que es un descanso entre comillas. Siento que no es tan bien remunerado para todo lo que uno igual tiene que entregar. Y en realidad, mira. Lo que yo creo... yo no voy a trabajar de gratis. A mí me pagan. Pero igual creo que todas las personas que trabajan en el hogar trabajan por dinero, pero igual le ponen harto corazón al trabajo, porque... no es una pega tan fácil. Son 10 niñas, 10 diferentes caracteres, tienes que lavar ollas, lavar pisos, ver a las niñas, hacer sus tareas, verlas cuando están tristes, cuando están contentas, darte cuenta de todo de... si cambiaron de emocionalidad de... pucha, si están peleando, estar pendiente de afuera, de que las niñas no se vayan a agarrar... entonces de verdad siento que es mucho. Mucho, mucho, mucho trabajo y muy mal remunerado. Si bien es cierto nadie me obliga a trabajar ahí, pero por eso te digo que hay mucho corazón y buenas tías en esto... porque... si bien es cierto todos trabajamos por dinero, uno forma lazos con las niñas.

75. E: No claro, no son excluyentes, no... o sea no por ser una actividad laboral uno no recibe remuneración, si uno tiene que vivir de algo.

76. Macarena: Claro.

77. E: Quería preguntarte ahora... un poco cuál dirías tú que es la labor o qué hace la residencia con esta culpa que traen las niñas a propósito de las situaciones que pasaron en sus familias o qué otras acciones hacen con estas consecuencias de lo que pasó con las familias. (40:26)

78. Macarena: Yo creo que dar contención en el sentido emocional, por ejemplo, de, de hartito de... de quererlas, de decirle que las queremos, de abrazarlas, de no sé, por ejemplo el tema de la piscina, de la cama elástica, de mantener a la niña ocupada, feliz. Yo creo que en eso se trabaja hartito, como... como entregarle otra, otras cosas a la niña y no tanto palo, tanto golpe, tantos retos, eso. Yo creo que se enfocan más en hacer niños felices la verdad. Al menos en esta residencia.

79. E: ¿Y has visto que eso genera cambios en las niñas?

80. Macarena: Sí, por ejemplo, llegó una niña, emm... que cuando llegó, cuando ella llegó nos dijeron que había que tener cuidado, que la niña era golpeadora, que la niña se sacaba el pelo y que en la noche no dormía, que la niña era media malita... así como que había que andar encima de ella porque era media Chucky. Y el primer día, los tres primeros días que llegó, la niña se dedicó solo a llorar. Por las noches. Pero... con, bueno ya pasó el tiempo y lleva meses, y no... no es nada de lo que la abuela informó. No sé en realidad, no sé si en su casa se portaba así, pero nada de lo que la abuela informó, yo jamás he visto una actitud así en la niña. Entonces no sé si la abuela miente, o la niña cambió rotundamente. Porque nada de lo que la abuela dijo, señaló que la niña era... nada. De hecho, la niña super alegre, su carita angelical, muy tranquila... chistosa. No es nada de

lo que... nunca la he visto cortarse el pelo ni sacárselo, no es peleadora... entonces no... no sabría decir si la niña cambió o la abuela miente.

81. E: ¿Y en otras ocasiones te ha pasado eso de que a veces describen una niña de una forma y después es muy distinto cuando te toca trabajar con ella?
82. Macarena: Sí. Sí, por ejemplo, hay otras chicas, ponte tú una, que tiene una persona que la viene a ver, le decimos madrina, ella, como que la apadrinó, la amadrinó, cuando está con ella la niña es una niña tranquila. Pero cuando la madrina no está, es una niña... no es terrible, es una niña normal. Pero cuando está la madrina ella se comporta de otra manera, completamente diferente, es casi un ángel. Y cuando no está la madrina es una niña como todas, peleas, juega, hace travesuras... pero cuando está la madrina no. De hecho, creo que las grandes también tienen un poco eso... Pero porque las he escuchado hablar, o sea lo he conversado con ellas. Por ejemplo, hay niñas que son super atrevidas en el hogar, grandes. O contestan mal. De hecho, yo les he preguntado: “¿Oye, y cuando tú vay donde tu padrino también te comportay así?” Me dicen: “No, ahí me hago la tonta pos tía, ahí me tengo que portar bien”. Entonces yo no las he visto, pero sí las he escuchado que, que, lo que ellas dicen. “No, yo ahí soy super señorita tía y me porto super bien”. Entonces, no sé, eso. No las he visto pero sí lo he conversado con ellas.
83. E: Y... a qué crees que se deben estas disparidades, o estas no coincidencias...
84. Macarena: yo creo que es para poder encajar en las familias... que las niñas lo hacen. Para poder salir, para poder encajar en algún lugar. Porque, por ejemplo, con las niñas más grandes cuesta más que las adopten, entonces como no las quieren adoptar, las apadrinan. Y para tener la opción de salir, no sé a vacaciones, para estas fechas festivas... me imagino que para eso lo hacen, para congraciarse con la familia, para caer bien ellas tienen otro comportamiento, otra actitud, para que, pa... no perder esos beneficios en realidad... me imagino.
85. E: Y...y si es para adaptarse a estas familias, ¿qué dirías que tienen que hacer para adaptarse a la residencia?
86. Macarena: ¿Las familias o las niñas?
87. E: Las niñas.
88. Macarena: No es que en la residencia ellas son más ellas, son más naturales, ellas no actúan, son... son ellas mismas.
89. E: ¿Y las familias?
90. Macarena: ¿Las familias o los padrinos?
91. E: Vamos por uno y luego el otro.
92. Macarena: Es que con los padrinos, como te digo, ellas se comportan de otra manera, porque con los padrinos ellas tienen que ser simpáticas... sobre todo las más grandes como te cuento, porque las más grandes es difícil que las adopten, entonces a lo que más pueden optar es a tener padrino, entonces los padrinos... se llevan obvio a las cabritas que se portan mejor... a las más tranquilas y por eso yo creo que ellas toman esa actitud,

entonces yo creo que con los padrinos ellas se portan super bien. Y los padrinos obvio, nada que decir. Para mí esa gente, ni si quiera me sacan a mí o a mi hija, pero yo agradecida de corazón que lo haga, porque es gente que tú te das cuenta de que en realidad, pucha, son tan capaces de dar un poquito de amor a otra persona, sin tener lazos sanguíneos y entregar un poquito de amor. De repente se llevan a las cabras un fin de semana y las cabras vuelven, pero felices, entonces... y tú le preguntas qué hicieron y... estuvieron todo el fin de semana en la casa, pero viendo películas... jugando play, haciendo juegos de mesa y tú ves que ella llega con otra actitud, con una actitud positiva. Buena. Porque saben que, si se portan bien, les van a volver a dar permiso.

93. E: Y estos padrinos son... de dónde salen, ¿cómo llegan?

94. Macarena: Lo que pasa es que van a hacer actividades a las casas, o sea a los hogares. En todos los que he estado hay distintos grupos que hacen actividades. Algunos evangélicos, de universidades, voluntarios, grupos, instituciones que se juntan, se agrupan y van a hacer ayuda. Por ejemplo, no sé, “vamos a hacer una completada a las chicas” o “vamos a darle regalos a las niñas”. Y son entidades que se agrupan y de repente se llevan o... en la actividad como que ven una niña y les cae bien o la niña se apega... porque igual las niñas, todas en general y siempre tenemos que andarle diciendo: “Niñas, no abracen a los adultos, porque ustedes no los conocen”. Son muy de andar abrazando a la gente sin conocerla. Son muy de... de sentir cariño, me imagino. Entonces yo, la verdad que yo, yo te dije que soy más pesá, entonces yo igual les advierto antes de salir al patio, cuando hay actividades y les digo: “Pobre, de la que yo vea abrazando a los tíos. Porque nosotros no conocemos sus sentimientos, ¿me escucharon?” Entonces, de repente la más chiquitita, abrazando a un tío, me mira y le digo su nombre y “Hola tío”, pero le dice de lejos y no va a abrazar porque, la verdad, no sé yo... yo soy super desconfía, e igual adelante no nos dicen... bueno con esto de la pandemia no se puede andar mucho abrazando, pero igual adelante no me han dicho que no... Que no lo hagan. Entonces como no me han dicho, no me han retado... porque no las dejo, porque no me gusta la verdad, porque tú no sabes porque ellos pueden ser buena gente, pero las apariencias engañan. Entonces tú no sabes en realidad sí... Uno no conoce, yo no sé qué traen ellos dentro de ellos.

95. E: Emm... pasando a otro tema, probablemente el último. En la primera entrevista me mencionabas mucho de tu experiencia, de cómo tú eras la mami de estas chicas que tienes a tu cargo, me mencionabas que había muchas diferencias entre una mami y otra... ¿Qué dirías que hace que sean formas tan variadas de cuidar a las niñas?

96. Macarena: Es que... hay tías que... yo creo que todas las tías quieren a las niñas, y todas las tías forman vínculos con las niñas. Pero hay tías que... no sé cómo decirlo... que son como más... hacen más como grupos, como más diferencias, a estas sí o a estas no. Por ejemplo, en mi casa, yo llevo algo, una torta, la torta la comemos todas. Pero en otras casas, una tía puede llevar una torta y se la puede comer con las dos que le caen bien y

las otras todas a acostarse. Imagínate, te imaginas, son así como... es que en realidad no sabría cómo expresarte cómo es... Por ejemplo, en mi casa hay una tía que le lleva muchas cosas a las niñas. Y las niñas... se comen todo lo que la tía les deja. Y la tía se enoja porque pregunta que cómo conmigo se portan bien si ella les trae de todo y ellas hacen lo que quieren con ella. Pero... las niñas, bueno lo que yo he escuchado de las más grandes es que: “la tía cree que con comida nos va a comprar”. ¿Me entiendes? Entonces no sé si... no sé cómo decirlo. Pero, por ejemplo, yo creo que amarlas no es hacer lo que ellas quieren. Amarlas es poner reglas también.

97. E: ¿Y qué otras diferencias dirías que hay entre las otras tías de las casas?
98. Macarena: Mira lo que pasa es que en las otras casas como son las tías de las niñas más grandes tienen que tener otra actitud sí o sí, como te contaba las niñas igual son super como, entre comillas, manipuladoras. Por ejemplo, emm... el cómo te decía, hay niñas que han echado tías porque hacen complot contra las tías. La tía, dicen, es buena onda, pero es buena onda hasta que les dio cosas. Pero después la tía ya... quiere ponerse en la línea del hogar y ahí no es tan buena onda. Entonces, ahí... ahí se forma como el conflicto, porque es al final que las niñas quieren que trabajes al ritmo de ellas y no al ritmo que te pone el hogar, po, que es el que te paga.
99. E: ¿Y cuál dirías tú que sería la diferencia entre esos dos ritmos? ¿El ritmo de las niñas y el ritmo del hogar?
100. Macarena: No, porque las niñas son como lo que te digo, puta, que no les gusta seguir las reglas. Por ejemplo, con, por ejemplo, con cosas tan pequeñas como con el celular, la entrega del celular. Las niñas quieren estar con el celular hasta las 12 de la noche, pero la directora dijo que hasta las 8. Y la cabra chica no quiere entregar el celular y algunas tías que por ser buena onda le dejan el celular y después las mismas cabras chicas te van a acusar. Y hay otras que incumplen las reglas y les quitan el celular y para esas niñas esa tía es la pesá po. Y no es así. Tú estás cumpliendo las reglas que corresponden. Pero como te decía, juega super en contra ser buena onda, porque cuando no quieres ser buena onda o quieres poner sanción, luego las cabras chicas, todo eso te juega en contra. Porque prácticamente las niñas te tienen en la palma de la mano.
101. E: ¿Dirías que la residencia promueve alguna forma en específico de ser educadora o de ser la mami de las niñas?
102. Macarena: Sí, diría que sí, porque así nos contratan... emmm.. como la mamá de las niñas la verdad. Porque es tía de trato directo, pero cuando tú vas a la casa, la tía te dice, cuando te presenta la tía con las chiquillas te dice: “ella es la mamita, ella viene a trabajar con ustedes”. Claro, hay niñas que no se adaptan y no se adaptan no más, pero hay otras niñas que al tiro “ella es la mamita” y como que ese es tu nombre, de hecho, no te llaman por el nombre, solo “mamita”. De hecho, yo llego a mi casa y yo no quiero escuchar a mi hija decir “mamita”, porque ya me tiene hasta acá.
103. E: Te recuerda un poco al trabajo entonces...

104. Macarena: Oye si a veces sueño con el trabajo, porque estoy acostada y como que abro los ojos y no sé, tengo que dormir con un poco de luz en mi pieza porque no sé si estoy en mi pieza o estoy en el trabajo. Entonces como que despierto, me siento y miro y “Ah, no, estoy en mi casa”.
105. E: Parece que hartos del trabajo llega a la casa...
106. Macarena: Sí po, muchas veces. Por ejemplo, con lo que te cuentan de repente los relatos de las niñas, es imposible no traértelo a tu casa. Y son mochilas que de repente no querí llevar y te las tení que traer y te pesan po. Por ejemplo, no sé, me ha pasado que he llorado semanas delante de las niñas, pero delante de ellas no me puedo quebrar, entonces, lo único que quiero cuando me están contando es que amanezca luego e irme a mi casa, porque lo único que quiero es ir a llorar. Porque no entiendo cómo puede haber gente... tan mala. Y casi toda la gente, casi toda la, casi todo lo que le hace daño a las niñas son familia directa... no es que esté justificando la maldad, pero de repente entonces podí esperar eso, no sé, de un vecino, de un gallo que pasó por ahí. Pero no de tu papá, de tu abuelo, de tu mamá.
107. E: Destacas hartos lo de la familia directa, ¿qué es esa familia para ti? ¿Qué es lo que te impacta tanto?
108. Macarena: Emmm que la familia está para proteger, no para hacer daño. La familia se supone que es tu grupo protector, que... es la que son la entidad que te debería proteger en primera instancia. No... o sea, mira. A mí el SENAME me da pega. Pero igual me da pena porque yo digo: “pucha, si no hubiese gente tan mala, quizás yo no tendría pega, pero preferiría que no sé po... que la familia fuera la protectora, quizás trabajaría en otra cosa, pero quizás no existirían estos... estos problemas tan grandes”. Porque si tú te pones a pensar, la mayoría de la gente habla, en la tele hablan “el SENAME, no que el SENAME es malo, que el SENAME aquí, que el SENAME allá...” Pero yo que vivo el SENAME desde adentro... igual es... fuerte, porque no es... como, no es como la gente lo ve en la tele. No es como la gente lo dice. Las realidades no son como lo cuentan en la tele, de repente, es de la misma familia directa que vienen los abusos, me refiero a abusos en general. Y no es como tú lo ves en la tele.
109. E: No claro... Bueno, yo creo que con eso estamos por hoy y por las dos entrevistas. Voy a parar... primero que nada darte muchas gracias por la participación y por tu tiempo. (Se corta la grabación)

### Anexo 11: Entrevista Magdalena 1

1. E: Entonces, como te comentaba, primero que nada, muchísimas gracias por el tiempo y la disposición, sé que es escaso y complejo. Así que, para comenzar, quería pedirte que me comentaras ¿cómo es un día laboral generalmente?
2. Magdalena: Emm yo estoy encargada de rutina, todas tenemos como un cargo. Las más nuevitas van ayudando a las que son más antiguas y van aprendiendo. El encargado de rutina, emm... bueno llegamos, emm... preparamos el desayuno, la mesa, emm... y esperamos que las niñas vayan bajando. La encargada de rutina se queda hasta las 10 y media que es el desayuno, de ocho y media a diez y media en el casino, para que ninguna de las niñas quede tomando desayuno sola. Entonces mientras van bajando tenemos que ir verificando que la niña se haya bañado y que no baje en pijama, ese es como el requisito bajar bañada. Y... bueno en invierno es como menos, no se bañan todos los días, es día por medio. Pero en el verano se bañan, aquí como en la noche se bañan cuerpo completo y pelo, pero en la mañana como la ducha así de... Bueno entonces esperamos que bajen las niñas, vamos verificando que las niñas estén bañadas, les damos el desayuno y hasta las 10:30. Y de las 10:30, yo recojo las cosas, se lavan las tazas y vemos lo que es la rutina de las niñas, como hacer sus dormitorios... a la niña que le corresponde lavar, las más grandes lavan, que son adolescentes y pre-adolescentes, las acompañamos a lavar. Nosotros le lavamos solamente a las niñas pequeñas. Cuando están de vacaciones es solamente eso, porque cuando van al colegio es más... es como más complejo, o sea es que no hay tantas niñas entonces es como eso. Después que subimos emm... es como eso, como los dormitorios... acompañarlas, ayudarlas, enseñarles, emm.. limpiar el baño... se van turnando las niñas, por baño... son dos niñas por dormitorio y... la más pequeñas y las adolescentes una. Pero son baños compartidos como por dos dormitorios separados. Entonces tenemos que ver que pasa con la pelea que una limpió, que la otra no limpió, entonces tenemos que estar ahí mirando. Después de eso, actividades... bueno yo soy buena para las manualidades. Porque estudié párvulo. Entonces siempre estamos haciendo como actividades... no sé me pongo a ver tutoriales y hacemos algo que sea entretenido como para la edad de ellas. Y... ahí se van sumando, las que quieren se van sumando y vamos haciendo cosas. Emm después de hacer un taller en la mañana, almorzamos, la encargada que da medicamentos da medicamentos... después en la tarde hacen como una actividad como afuera, en el patio, piscina, salir a caminar, andar en bicicleta. Emm... después viene la colación que soy yo la que preparo, se deja todo limpio, eso es después de las 4, emm... después de eso, no sé po, si hace frío hacemos otro taller, les enseño a las niñas a tejer, a hacer migurumi, ¿no sé si ubicas esa técnica?
3. E: No, no, no.
4. Magdalena: Es son esos monitos tejidos como, monos tejidos. Pueden ser de Disney... cosas así. Pulseras, no sé po, ahora le estaba enseñando a una niña a hacer separador de libros, emmm me gusta todo lo que es manualidad. O me gusta lo que es la cocina. O



hacemos algún queque con una o dos niñas que les gusta más cocinar... entonces uno va viendo en realidad a cual le gusta una cosa y a cual le gusta otra. Le hacemos algo rico para la colación, después la actividad libre... después en la tarde se hace harta actividad, como para que se relajen, corran, boten energía. Sí. Después a las 19hrs empezamos lo que es... bueno yo que soy de rutina a ver lo que es la cena. Preparar la mesa... dejar todo preparado lo que es cocinar. Yo solamente... dejo las cosas listas para que las niñas cenén. Las del día dejan las cosas listas para que las niñas cenén. Y las de noche cuando llegamos dejan las cosas listas para el desayuno. A las 19hrs, preparo todo lo que es la cena, las niñas van saliendo de la piscina, de las 7 a las 7 y media van saliendo de la piscina y ahí las acompañan a bañarse, para que a las 8 estén lista. Ah y también tenemos horario de computación, pero ahí se van turnando una hora por niña. Emmm y ahí termina mi día (Ríe). Harto...

5. E: Varias tareas, ¿no?
6. Magdalena: Sí...
7. E: Me mencionabas que tú eres encargada de rutina...
8. Magdalena: Sí.
9. E: ... ¿qué otros cargos de las educadoras existen durante el día?
10. Magdalena: Salud, que son las encargadas de cambio de mascarilla, dar medicamentos correspondientes, pueden ser agudos y los otros permanentes... emm también está el encargado de educación, pero ahora no hay, obviamente por las vacaciones y... comunicación que son los llamados de los padres, familiares y psicólogos.
11. E: ¿Y cada uno de eso lo hace una educadora distinta?
12. Magdalena: Sí.
13. E: ¿Entonces están cuatro educadoras en el turno?
14. Magdalena: Sí.
15. E: Perfecto, ¿y tú dijiste que eres la que tiene más experiencia en el cargo?
16. Magdalena: Sí, soy una de las que tiene más experiencia en el cargo, no vieja, de las más antiguas. Llevo más de 6 años acá.
17. E: ¿Y antes habías trabajado en una residencia o es la primera vez?
18. Magdalena: Nooo, es la primera vez.
19. E: Mira tú, harto tiempo...
20. Magdalena: A la semana me quería ir.
21. E: ¿En serio?
22. Magdalena: Sí, porque... no estaba acostumbrada de que niñas, no sé po, te echaran un garabato así muy fuerte... o te empujaran o te trataran mal, o sea por nada... a veces por decir no... como que te empapelaban en garabatos y no... quedé en shock. Varias veces quedé en shock. Varias veces me senté en la cama y dije: "No, no, no, para esto no sirvo". Pero después pensaba y decía: "No, no me la pueden ganar" No sé, es como una experiencia nueva y.... ¡aquí estoy!

23. E: ¿Y qué crees que te hizo quedarte?
24. Magdalena: Emmm... Lo que pasa es que al principio las niñas no confían en ti. Como que te hacen el vacío... o sea sí, mira es que es como raro. Porque hay niñas que les cuesta como darse, pero también hay niñas que se apegan mucho al tiro. Emm... yo creo que... emmm no sé, yo creo que la falta de cariño de las niñas. Sentía como que.... No, como que necesitaban mucho cariño. Sí.
25. E: ¿Y eso fue algo que cuando te diste cuenta te fuiste quedando? ¿O cómo fue ahí?
26. Magdalena: (Ruidos afuera) ¿Cómo?
27. E: Que si después de darte cuenta de eso te fuiste quedando...
28. Magdalena: Sí...
29. E: Oye y me mencionabas que cuando tú llegaste fue como este choque, ¿no? Y que a las niñas a veces les cuesta darse... ¿tu dirías que es distinto cuando llega una educadora o cuando llega un niño por ejemplo?
30. Magdalena: Yo creo que es más fuerte cuando llega una niña....
31. E: Ya... ¿en qué sentido?
32. Magdalena: Sí, porque... hay dos clases de niñas que llegan. Llegan niñas que vienen de casa y niñas que vienen de otro hogar. Entonces cuando vienen de casa, vienen muy muy asustadas. He visto niñas hasta vomitar del... del miedo que sienten, al llegar. Porque claro, dicen un hogar... no sé sienten que es casi como una cárcel y... bueno vienen super asustadas. Y las que vienen de otro hogar vienen no sé po, como que aquí se las saben todas. Son más choras... saben lo que tienen que hacer y lo que no tienen que hacer... emmm tienen experiencia po.
33. E: Oye... cuéntame un poco ¿qué crees tú que diferencia el trabajo de una educadora del trabajo de los profesionales?... no sé cómo se estructura bien hay veces que está el área psicosocial y otros profesionales, pero no sé si es el caso de esta residencia.
34. Magdalena: Emmm... es harta la diferencia, porque uno está las 12 horas con las niñas. Uno llega a conocer a las niñas como a sus hijos... sabe cuándo están tristes... sabe cuándo le pasa algo, cuando está enojada, cuando tiene pena... y la diferencia es que... el área técnica emm... los que están en la oficina, yo creo que ellos trabajan más con la familia... trabajan más con los psicólogos que los ven... no están ahí las 12 horas... nosotros les damos mucha información a ellos... a los asistentes social... a los psicólogos, al terapeuta. Le decimos "Sabe, a esta niña algo le pasa. No es normal lo que le está pasando. Está muy triste, está durmiendo mucho" ... emm y nosotros les damos esa información y llenamos un registro... un registro de sesión porque claro, ellos trabajan hasta las 6. Y típico que pasan cosas cuando ellos no están, entonces nosotras pescamos un registro de intervención y se lo dejamos debajo de la puerta para que al otro día ellos lo lean. Y al otro día puedan... bueno puedan más o menos llegar ahí y saber qué le pasa.

35. E: Y aparte de estos registros como cartas por debajo de la puerta, ¿qué otras instancias tienen para darles información?
36. Magdalena: Sí, antes se daba más seguido. Hacíamos reuniones y hablábamos de ciertas niñas. Nos daban la información de por qué llegaban, qué es lo que tiene... qué es lo que podríamos hacer... estar pendientes de situaciones, sí... Ahora está un poco más lento... antes teníamos yo creo que unas dos veces al mes teníamos reuniones. Pero antiguamente cuando yo llegué, no nos daban ningún tipo de información, nada. Nosotros no sabíamos nada, solamente la niña cuando ya no aguantaba más nos contaba todo. Pero así como darnos información cuando llega, nada. Ahora sí.
37. E: ¿Y cuándo empezaron a obtener esa información?
38. Magdalena: Yo creo que... unos tres años... más que eso no.
39. E: ¿Y a qué se debió ese cambio?
40. Magdalena: yo creo que... pasó un incidente con una niña, en una crisis, y la educadora intento frenarla de una forma y eso hizo que se pusiera mucho más agresiva en esa crisis y después supimos que claro, eso le recordaba a situaciones de la casa. Entonces, claro, nosotras empezamos a hablar y decir que nos tienen que decir algunas cosas, porque uno no es adivina. O sea, uno a lo mejor hace las cosas pensando que está bien, y ella... y ella ha tenido trauma con esa situación. Entonces, no, yo encuentro que lo que están haciendo ahora los psicólogos y la asistente social de darnos la información ...por qué llegan, es bueno porque ahí uno trata.... Porque hay veces que, no sé po, yo creo que a veces se nos sale algo que no deberíamos haber dicho y la niña se va a sentir mal o va a recordar algo y va a entrar en crisis.
41. E: Claro, ¿y ahora han bajado a propósito de la pandemia o a propósito de otras cosas?
42. Magdalena: Sí, sí. Yo creo que por eso ha bajado un poco. Porque antes, las niñas iban al colegio y hacían una reunión en la mañana. Y ahora estamos 24/7 con ellas, así que es difícil. Y ellas como que se ponen celosas, porque cuando entramos a reunión “Tía, quiero esto. Tía, ¿qué está haciendo? Se están demorando mucho”. Entonces es difícil estar hablando de una niña cuando está en la ventana o en el patio gritando...
43. E: Han perdido los espacios como para poder hacer esa....
44. Magdalena: Sí, ahora creo que la semana pasada... nos dieron un lugar donde ir a hablar sobre estos temas. Vamos fuera de acá. Sí, porque de verdad que no se puede. No se pueden hacer reuniones, porque ellas están todo el rato como “¿Por qué se demoran? Que tengo hambre. Que denme agua.” No sé siempre algo.
45. E: Y me comentabas que conversaban como distintos casos... ¿generalmente son solo los ingresos o también van hablando de las chicas que ya llevan un tiempo en la residencia?
46. Magdalena: De todos, de todos. Sí. Emmm nos preguntan, cómo sigue no sé po una niña que puede llevar 3 años... Lo que pasa es que hay tanta rotación de ETD que siempre tienen que estar reforzando en las reuniones. Hay mucha rotación... entonces hay muchas personas que no saben y lo que saben se lo decimos nosotros. Hay mucha rotación.

47. E: Emmm ¿y tú crees que esa rotación se ha mantenido en todos los años que has estado o que ha ido variando?
48. Magdalena: Sí, siempre. Siempre está rotando gente. Lo que pasa es que trabajar en este rubro igual es difícil. No todos se quedan. Y lo otro es que es muy mal pagado. Entonces hay personas que son educadoras, psicopedagogas, que... emm... profesoras... que les gusta esta pega, que se enamoran de esta pega, pero las lucas no son buenas.
49. E: ¿Y con qué otras dificultades crees que se han topado tus compañeras que después no continúan?
50. Magdalena: Emmm por las crisis de las niñas. Hay personas que les da miedo que, no, no... aparte que hay personas que son muy sensibles y no.... No. Dicen no puedo con esto y no. Empiezan a conocer la realidad en verdad, de lo que es un hogar.
51. E: ¿Y cómo dirías tú que fuiste aprendiendo a quedarte con esa realidad?
52. Magdalena: Emmm... yo creo que fui aprendiendo en el camino, porque, yo trabajé en un... en una versión antigua del programa donde una educadora se encargaba de una casa y llegaba la otra educadora en la noche. Entonces como que uno empieza a aprender en el camino. Ahora no, porque ahora estamos todas juntas y nos vamos dando los tips o le vamos diciendo como es la rutina del día. Y me fui quedando porque... me gustó la pega. Es que me gusta hacer cosas, entonces llego y le digo, yo digo, “sabes que quiero hacer esta actividad para esta semana”. “Ya bueno, no hay problema” Aparte que el cariño de las niñas, uno se va... encariñando. Aunque a veces te odien, digo un día te odien, al otro día te aman. Pero... una igual entiende... la situación de ellas. Entonces... no, me gusta esta pega, sí.
53. E: ¿Y qué es eso que fuiste entendiendo?
54. Magdalena: Emm... entender cómo, cómo tratar a las niñas, entender qué hacer en el día, la rutina del día, porque te ponen en una casa “Ya, usted está encargada de esta casa y tiene que hacer como... ¡que las cuida po!” De verdad que es así... así que ahí fuimos viendo... durante el día qué hacemos, le preguntaba a las niñas qué les gustaba hacer, hagamos esto, llevarlas al colegio, llevarlas al psicólogo. Es mucha pega.... Es mucha pega. Yo creo que... yo creo que a veces no nos corresponde y la tenemos que hacer.
55. E: ¿Dónde crees que está como esa línea?
56. Magdalena: Yo he aprendido en los años a decir: “esto no me corresponde, no lo voy a hacer. Le corresponde a otra persona”. He aprendido a decir que no. Yo estoy aquí como ETD y las ETD están para enseñar, cuidar a las niñas. No para hacer trámites. Entonces eso no me corresponde. A veces también las tareas de hacer aseo. También he dicho “No, ya basta no me corresponde. Me hicieron contrato de ETD y no de eso”. Y sin desprestigiar a las personas de aseo. Pero a veces teníamos que hacer mucho, mucho aseo. Y pasaban y crisis y... “¿Qué pasó?” “No, no sabemos es que estábamos haciendo aseo...” Emmm entonces... hemos aprendido y les he enseñado a las tías nuevas a decir que no, que eso no les corresponde.

57. E: ¿Y aparte del tema del aseo emm hay algunas otras tareas que de repente se mezclan un poco...?
58. Magdalena: Sí... emmm... Es que nosotros hacemos de todo, yo creo que hacemos casi la labor de una mamá. Pero la labor de una mamá... es que hacemos de todo, educación, vamos a las reuniones, vamos a sacar hora para niñas que están enfermas a las 6 de la mañana.... De verdad que hacemos de psicóloga, profesora, doctora... Todo. De verdad es de todo.
59. E: ¿Y sobre algunas de esas fuiste aprendiendo aparte de la experiencia de alguna otra forma?
60. Magdalena: ¿Cómo?
61. E: Que si de estas distintas tareas las fuiste aprendiendo todas solamente con la experiencia o también aprendiste de otra forma.
62. Magdalena: Bueno, a nosotros igual nos hacen cursos... nos hacen talleres... Hemos aprendido... No, los talleres son buenísimos, porque.... No sé... no sé po, yo a veces digo “¿Estaré haciendo bien o no estaré haciendo bien esto?” “¿Y si me llevo a la niña para un lado y le digo que eso no...?” No sé po, o le digo “NO, que eso no se hace”. Pero la verdad es que no sabía. Pero los talleres te ayudan... te ayudan mucho. Sobre todo, la parte de niñas que han tenido experiencias de abuso sexual, de violación. Entonces sí, en verdad nos han enseñado mucho los talleres... Bueno al principio no hacían talleres. Al principio yo creo que tres años atrás no hacían talleres. Entonces como mamá no más po, saber que con esas cosas hay que tener... no sé, es que es difícil. Al principio de verdad que fue muy difícil. Pero ahora con los talleres nos han reforzado. Han reforzado la forma de decir las cosas, de tratar a las niñas, cómo abordar una crisis...
63. E: ¿Qué elementos de los talleres rescatarías por ejemplo?
64. Magdalena: Mira, hubo un taller super bueno de cómo enfrentar una crisis cuando la niña estaba en crisis, así como ultra. Emmm... y lo tomé y no lo dejé nunca más. Que... cómo ponerse al nivel de la niña, sobre todo si está tirada en el suelo, ponerse al nivel de la niña. Ponerse, decirle que lo que le pasa es... sí es válido, si está angustiada y tiene pena y tiene ganas de golpear las cosas, es válido. Pero no decirle “¡Pero qué te pasa! ¡Por qué!” Uno sabe la diferencia de una mañana a una crisis... uno va aprendiendo. Pero está siempre como ponerse al nivel de ellas y tratar de validar lo que ella dice. No decir... “¡Pero por qué está haciendo esto! No, eso no”. Y sabes que me han servido bastante. Emm... incluso una vez había dos psicólogos así con una niña en crisis y yo... claro, a lo mejor uno tiene mayor cercanía porque está las 12 horas con él. Y sabes que la calmé yo, ¡y no los psicólogos! Y me decían “¡Pero por qué tú?” Y eso igual te lo da la experiencia y el conocer las niñas. Y el conocer las niñas, porque, si tú no conoces la niña, no tienes vínculo con ella. Entonces si tú le empiezas a hablar y sabes la vida de ella y sabes el tiempo y el cariño también, la niña de verdad que se tranquiliza. Bueno hay veces que no... hay veces que es una explosión de todo, que con nada, ni con

- palabras, ni con nada, hasta que explotan y hay que dejarlas... Te das cuenta que no puedes. No, hay veces que te das cuenta que no se puede.
65. E: Y... cuéntame un poco de ambas situaciones, ¿cómo abordan cuando sí se puede? Cuando entiendo todavía se puede intervenir, donde emm todavía sirven estas técnicas que sirven en los talleres y cuándo suceden estas situaciones que parece que las dejan de manos cruzadas, sin poder hacer mucho.
66. Magdalena: Yo tengo más feeling con las más pequeñas, será que soy parvularia, que estudié párvulo. Entonces con las más pequeñas, las trato de sacar del foco. Ya cuando las tranquilizo un poco, las trato de sacar el foco. Y sé que algunas les gusta jugar con muñecas o sé que le gusta ver la tele o leer un cuento. Entonces le digo: “Oye, ¿vamos a dar una vuelta y vemos, no sé po, vamos a leer el cuento que te gustaba y te lo cuento?” Ya, me dice, y la saco. Pero cuando... es así la crisis es así como desbordada, así que no se puede más, vamos turnándonos. Porque es demasiado agotador. Hemos pasado a veces 2 horas con una niña en crisis, así como en ultra, y optamos por ir turnándonos. Primero la persona con la que tiene más vínculo, pero si tenemos que... igual se acercan las asistentes sociales, las psicólogas... pero a veces cuesta mucho que las niñas se tranquilicen. Nos vamos turnando, porque si no es demasiado agotador... demasiado. Y golpes, y gritos, y rompen todo... entonces... aparte que, uno... nuestra pega no es física, es psicológica. Entonces uno llega agotada a la casa y si tú estás todo el rato una hora, dos horas con una niña así en crisis, no, te volví loca. Así que optamos por ir turnándonos. Si no viene una, viene la otra. De ahí, para que vea diferentes caras, no sé. Porque ellas te dicen que se ciegan, como que no quieren ver a nadie, que lo único que hacen es golpear y golpear, emm... pero eso nos ha resultado hartito. Para ellas y para nosotras, cuidarnos.
67. E: ¿Y en qué sentido les ha servido a las niñas y en qué sentido les ha servido a ustedes?
68. Magdalena: A nosotros porque no nos agotamos, porque es mucho rato, a veces es demasiado. Y... y con las niñas yo creo que... yo creo que si hay una persona que está todo el rato “Yapo, cálmate...” Yo creo que la niña se agota, ver la misma cara, que le estén diciendo a cada rato “Yapo, ¿qué te pasa? Hagamos otra cosa”. Y... de verdad que no escuchan, es como que se cegan. Entonces...yo creo que la rotación y... diferentes cosas que le dicen diferentes personas, pero siempre la que tiene más vínculo, con las que tiene más vínculo... no con la tía que se llevan mal, porque ahí como que explotan más. Em... emm... yo creo que, si varias tías les dicen “Pucha, te tengo cariño Juanita, tranquilízate, te estás haciendo mal, te puedes hacer daño”. Después viene otra tía le dice lo mismo, yo creo que sirve, para la niña también. Porque yo creo que una sola persona estar ahí todo el rato diciéndole lo mismo es como agotador para ellas.
69. E: ¿Y después de que con las más pequeñas puedes como desviar el foco... o que ya las más grandes quizás que tienen estas crisis más complejas de manejar se tranquilizan, qué pasa después?

70. Magdalena: Emmm... Cuando me han golpeado y se acuerdan, porque hay veces que no se acuerdan, ellas mismas se acercan y dicen: “¿Tía le pegué?” “Sí, pero no te preocupes no me dolió”. Y te piden disculpas. Con las más pequeñas, como que empiezan a... a decir que estaba sola que quieren irse con su mamá, como que empieza a echar de menos a su familia. Eso te empiezan a contar, como que... se empiezan a desahogar. Yo creo que son... esos son los momentos que la niña, emm... bueno confían en ti, te dicen las cosas. Y en las noches cuando se duerme esos son momentos que más.... No sé cómo explicártelo. Como que se desahogan. Porque yo digo “¿Qué te pasó? ¿Por qué tenías tanta pena que hiciste esto?” Pero no al tiro, sino que después de estar jugando. Y ahí te dicen que “me siento... que me quiero ir de aquí, yo quiero irme con mi familia, que esta no es mi casa”. Y cosas así... “¿Por qué nadie me quiere? ¿Por qué no tengo una familia dónde irme?” Sobre todo yo he trabajado de noche también, y en la noche cuando la hacemos dormir es lo mismo. “Yo quiero estar en mi cama. Ver a mi familia. ¿Por qué no me vienen a ver?” Uno ahí trata de... lo mismo que uno hace con los hijos al final, darle cariño, (inaudible), tratar de... darles explicaciones... no sé. Que no... no se preocupe tanto, si... en algún momento va a salir, no sé. Que eso es un proceso.
71. E: ¿Cómo es escuchar eso?
72. Magdalena: Emmm... triste... yo he llorado mucho, pero, y he llorado con ellas también. Sí, a veces... Mira de todos los años que llevo, yo creo que solamente una vez viví como una crisis de angustia, así como “No, no puedo más y lloré”. Y había dos niñas en crisis y de verdad que era... No sé, nunca me había pasado, me dio como una angustia que me ponía a llorar, que me daba una risa después cuando lo pensaba, que me encerré en el baño y lloré y lloré y lloré, y las tías me preguntaban “¿Cómo estás?” “¡Déjenme sola!” Y me acordaba y “Lo mismo que hacen las niñas. ¡Déjenme sola no quiero estar con nadie!” Y las niñas se asustaron, se tranquilizaron y como que se... se acercaron algunas “¿Cómo está?” “No, si estoy bien solamente tengo pena no más”. Yo creo que estaban asustadas. “¿por qué tiene tanta pena?” Yo les dije que “nosotros somos seres humanos, si ustedes nos tratan mal y nos golpean, nosotros igual sentimos dolor... tenemos sentimientos. Entonces esas cosas igual (inaudible)”. Y... les dije... y... pero, estaban asustadas. No asustadas, así como... asustadas porque nunca habían visto, la verdad es que yo soy... Soy muy simpática, me encanta regalinear, pero también tengo el carácter fuerte. Entonces se asustaron porque yo estaba llorando, porque la tía estaba llorando. No lo podían creer.
73. E: Oye ¿y después de esa situación media compleja, emmm pudiste verlo con alguien del equipo o se acercaron...?
74. Magdalena: ¿Sabes qué? Pedí una reunión porque yo llevo conociendo a esa niña hace muchos años, porque ella se desbordó y se desquitó conmigo, siendo que me llama mamá. Porque yo la llevo al colegio, la llevaba a todos lados, o sea graduaciones, nosotras vamos a todos, a sus actos cuando bailan, le enseñé a bailar cueca, le enseñé a cocinar, ella quiere

ser pastelera y yo de chica le enseñé a hacer queques, tortas. Entonces... como que ella me trató muy mal. Como que me dijo cosas que nunca me habían dicho en la vida, entonces... emm... eso como que me, me descolocó, de verdad. Y... ahí me dio la crisis de angustia, la directora me dijo si me llevaba a la ACHS y yo le dije que no, que era como angustia no más. De decir que alguien te decía cosas tan feas y... pero después ya se le pasó. Con esa niña, esto fue... después de la navidad. Después de la navidad, hice como dos turnos y... después me fui de vacaciones. Antes del año nuevo. Y cuando volví, tampoco me hablaba. Nada. O sea, yo soy la adulta, yo tenía que hablarle, pero estaba super sentida con ella, de verdad. Yo decía “Ella me tiene que pedir disculpas, porque dijo cosas que no... porque uno igual tiene que hacerle saber a las niñas que esas cosas no se hacen, no se dicen”. Decirles que una tiene sentimientos y esas cosas que hacen, esas cosas que dicen, duelen. O sea, yo le hablaba lo justo y necesario. Hasta que yo dije “No, esto no puede ser.” Entonces hablé con la asistente social, el terapeuta, dos asistentes sociales. Y yo le dije que tenían que abordar este tema porque no puede ser que una tía con una niña no se hablen. Y yo creo que ellos deberían de intervenir y hacer algo. Emm, porque yo sé, ella me mira de lejos, tiene ganas de hablarme, pero ella está... bueno es adolescente, tiene ganas de hablarme pero no sabe cómo. Entonces les dije que tenían que hacer algo, aparte que nos tenemos mucho cariño. Y... hoy día llegó una psicóloga y le hablé también, que ella es más antigua que yo, entonces conoce a la niña también y me dice: “Quedamos en esto el turno pasado y para que lo vean, porque de verdad que ella tiene que sentir que hizo... que hizo o dijo cosas feas y” yo no estoy pidiendo que me pida disculpas, si no que volvamos a ser... no sé po trabajar juntas, hacer cosas juntas y me dijo que sí, que lo iban a abordar con ella y que me iban a juntar para conversar.

75. E: ¿Por lo general ese tipo de intervenciones las tienen que solicitar?
76. Magdalena: Emm... es que yo creo que ni siquiera debiera haberlo solicitado yo, ellos debieran haber intervenido.
77. E: No claro, me refiero a justamente eso, como no se dan, si no que tienen que ir a pedir las, ir a como decir “está pasando esto, está pasando esto otro”...
78. Magdalena: Sí, sí.
79. E: Oye, emmm... quería preguntarte ahora, ¿cuáles crees que son los principales aportes de las educadoras al trabajo que hace la residencia con las niñas?
80. Magdalena: ¿Para las niñas?
81. E: Sí.
82. Magdalena: Los valores. Enseñarle... enseñarle valores a las niñas, emm... como te dije antes es como una mamá. Todo lo que tú le puedes enseñar a un hijo, enseñarle a ellas. Aunque yo digo que le va a entrar por acá y le va salir por allá. Pero no importa, porque le repetimos todos los días lo mismo. Yo creo que algo se le va a quedar, que sean respetuosas, que estudien, para que sean mejores personas en la vida, para que tengan un trabajo... Ser cariñosos, ser... no sé, tener empatía con una persona... No, no todo es



malo en la vida. Emm.. yo creo que lo principal, los valores. Yo creo que es como, es como enseñarle hasta a tu hijo... Todo lo que tu puedas enseñarle a tus hijos uno se lo enseña a ella. Yo les digo, cuando ustedes sean grandes dirán “Ah, verdad me mandaba a lavarme los dientes todos los días porque iba a perder los dientes, y ahora perdí uno. ¿Por qué no le habré hecho caso a esa vieja que tanto me hinchaba en las mañanas?” Y se ríen.

83. E: Oye, te quería preguntar, me mencionabas que este vínculo que tienes con las niñas es muy importante, además muy distinto al vínculo que tienen ellas con otras personas que trabajan en la residencia también, emm... cómo me podrías caracterizar ese vínculo, ¿cómo lo podrías describir?
84. Magdalena: Mmm... el vínculo ¿de ellas hacia nosotros o de ellas hacia nosotras?
85. E: Ambos son muy importantes parece.
86. Magdalena: Em... yo creo que nosotros hacia ellas, yo creo que uno sobre todo cuando lleva mucho tiempo, uno lo llega a querer casi como un hijo, o un sobrino, no sé, no como alguien extraño. Emm... Con decirte que uno sabe hasta que le duele algo, despiertan y le ves la cara y sabes que algo pasa o tiene pena, o tiene rabia... o... emmm no sé tú le ves la cara y nosotros decimos “Algo le pasa a esta niña” “sí, sí, no anda con las niñas, anda sola. O se le ve la cara de pena”. Emm... yo creo que eso entre... sí. Y de las niñas hacia nosotros... emm a veces a mí no me gusta que me digan mamá. Yo les digo “Ustedes tienen una sola mamá. Yo soy tu tía, no sé cómo quieras llamarme. Pero uno tiene una sola mamá. Y ese nombre se le da a la persona que nos dio la vida. Sea como sea tu mamá. Haya sido buena, haya sido mala, si se perdió en el camino, pero a lo mejor algún día va a estar bien, pero... a ella le tienes que decir mamá. No a mí, yo soy una tía. Yo el día de mañana me puedo ir y no quiero que... pucha, otra pérdida”. No... yo siempre “Pero tía, yo le quiero decir mamá”. “No, no, yo soy tu tía, dime como quieras, pero mamá no”. Yo creo que eso es super importante, porque, yo creo que cuando ellas se van, igual se deben de sentir como que pierden algo. Y no, ese nombre es muy importante, no le pueden decir a todas las personas mamá. No sé, es mi forma de pensar, no sé si estoy bien o mal, yo les digo díganme tía. Y ellas, no, ellas el vínculo con nosotras. Ellas saben, ellas se dan cuenta de nosotras cuando estamos enojadas, o estamos tristes o nos pasa algo. Si es verdad. “¿Qué les pasa hoy día anda super rara, anda como pesada?” “¿Qué le pasa hoy día anda como triste?” Ellas se dan cuenta de todo, ¡de todo!
87. E: Oye y cuando ustedes se dan cuenta de que las chicas se despertaron un poco mal o que algo les puede estar pasando, ¿qué... qué hacen después de darse cuenta y conversarlo entre ustedes?
88. Magdalena: Si las niñas, si yo tengo un vínculo fuerte con ella yo me acerco a hablar con ella. Le digo “Oye, vamos a dar una vuelta al patio, caminamos” y le empiezo a preguntar qué le pasa, por qué está triste, si peleó con una compañera o una amiga. Y... te empiezan a contarte, te cuentan todo. Pero... el... si hay otra niña que uno no tiene el vínculo, uno

busca a la tía. “Oye, sabes que algo le pasa a la María, ¿por qué no conversas con ella, quizás a ti te va a contar?” “Ah, ya”, me dice. “Y yo me quedo haciendo lo que tú estay haciendo”. Y... pero tratamos siempre de estar como... Es que no es como que estemos pendiente, es que nos damos cuenta así como inconscientemente así como que algo pasa.. Y buscamos a la persona que es más cercana a la niña. Y si es demasiado, o... es demasiado y algo que nosotros de verdad que no podemos, le avisamos al tiro a la psicóloga, a la asistente social...

89. E: ¿Cuándo generalmente sería ese algo que no pueden manejar o no saben cómo hacerlo?
90. Magdalena: Emm.. cuando tienen duda sobre qué va a pasar acá, ver si va a seguir acá, o cuando vemos que ya se está cortando... o cuando... emmm.. son, son respuestas que solamente la psicóloga la asistente social le puede dar. Yo no le puedo decir, “Tía me quiero ir. ¿cuándo me voy a ir?” “No te puedo decir eso. Pero si te puedo, no sé, decirle a la tía a la psicóloga que hables con ella. A lo mejor ella te puede dar una respuesta. Porque yo te puedo decir en un año más, pero ¿qué pasa si no es así y te queda más tiempo? Entonces yo creo que la mejor para esa cosa es... te las puede dar, te la tiene que dar la asistente social y la psicóloga.” Y sabes que, nunca... de verdad que yo me saco el sombrero con la asistente social y la psicóloga, porque cada vez que tenemos una duda o a veces nosotros tenemos dudas “¿Oye esto estará bien? ¿Sabes que le está pasando esto?” Emm... “¿Puedes hablar con ellas?” les digo. Y “Ya, dame unos minutos, yo me voy a acercar”. O le digo que yo te conté, pero así como que, no sé po... “¿Qué le pasa?” No, de verdad que ellas siempre están disponibles en ese sentido...
91. E: Emm... continuando con lo de la relación con las chicas, con el vínculo que tienen... Cómo, ¿cómo... ven o cómo saben cuál educadora tiene el vínculo más fuerte con la niña?
92. Magdalena: (Ríe) Es que no sé, de verdad que no sé, como que se da... ¿Puede ser por carácter? Yo creo que es eso. Porque, por ser... que hay una niña que es ¡mañoosa! ¡Mañoosa! Lloro y grito por todo. Por todo. Todo pide y llorando. Entonces como que, nadie la soporta. Me da risa, porque me acuerdo de mi segundo hijo que era igual, era igual de mañoso y hacia esas pataletas... entonces yo caminaba, me hacía como que no lo conocía. Entonces... esta niña, mira, yo me acerco, es que, no... Es demasiado, me supera esta niña. No puedo, no puedo con ella. (Inaudible) “Ya voy”, pero en vez de enojarme me da risa, “¿Pero qué pasó ahora?” (como llorando) “Es que quiero tal cosa”. “¿Y por eso estay llorando? Pero si vas a seguir llorando y gritando, no te voy a escuchar.” Y me voy. “¡Ya tía, ahora sí y no voy a llorar!” Pero ella quiere todo y le dan todo, todo, todo. No sé, yo creo que se da, yo creo que es por carácter. No sé yo creo que hay niñas que son como muy tranquilas y buscan a la tía muy tranquila... no sé, no sé cómo se dará eso. Porque yo tengo varias regalonas y otras que como que no entramos, no, no. No sé por qué será. No, yo soy... no me gustan las cabras chicas que sean llorosas, me dan como risa. Cuando son como mañosos... no, es que me acuerdo de mi segundo hijo que

era tan mañoso y... y yo decía, “¿pero por qué es tan mañoso?” Y era así. Y dicen “No es que los padres tienen la culpa”. No. No. Mis hijos, eran muy tranquilos y a él le enseñamos de la misma forma y era muy mañoso. No sé... no me gustan las cabras chicas mañosas. Yo creo que por eso...emm me quieren porque, no me las reto, les trato de explicar, las agarro para el leseo y como que se les olvida.

93. E: Perfecto... Oye y... ¿cómo has ido formando este vínculo con las niñas?

94. Magdalena: ¿Cómo se ha ido formando?

95. E: Cómo tú lo has ido formando.

96. Magdalena: Es que es como... es que estoy todo el día con ellas po. ¿cómo no voy a poder hacer un vínculo con ella? No podía no ser empático con una niña que... que no sé po, en... es que... no, no sé. No podía ser como “esto es mi pega, yo vengo a hacer esto y “No, no. Uno se va a acercando y “¿Qué te pasa? ¿Quiere leche o pancito?” Empieza uno como el regaloneo... y... son niños. Como uno no va a hacer vínculos con una niña y darle cariño, si lo único que quiere es cariño y que la escuchen. No, yo creo que una persona que no le gusta los niños, o no les gusta sentir como el cariño o el pegoteo o a veces, el pegoteo porque a veces es pegoteo. Aquí pegada, aquí los mocos, que los llantos. Había una niña que desde chica me levantaba el brazo y me olía las axilas. Siempre. Siempre. Y yo no entendía por qué hacía eso. Y... es que... de verdad a veces siento como el olor... no sé alguien me dijo a lo mejor siente un olor característico de su casa. Pero te juro que... llegó, se mete entremedio de mis axilas y me huele y me huele y yo “Ya, por favor, qué incómodo, estoy toda traspirada”. Y ella no. No, yo creo que una persona que no siente cariño por los niños, pero el cariño, cariño, de esos que se pegan, que en algún momento le vas a tener que limpiar el trasero cuando está enfermo, porque nos ha tocado... no podía, no. Es como ser una mamá, si yo digo que esta pega es como ser mamá no más. Es como tratas a tu hijo el cómo tratas a las niñas acá.

97. E: ¿Y me puedes profundizar en qué sentido es como ser una mamá?

98. Magdalena: Emm... en todo sentido. Desde retarlas cuando no está haciendo las cosas bien, hasta enseñarle a tomar la cuchara. Emm una niña por ejemplo, con problemas cognitivos, pero apenas puede comunicarse, no puede comunicarse muy bien. Y... tomaba la carne con la mano. Entonces... yo así como para que no se den cuenta “El servicio, el servicio” Y ella trataba. Y hoy día le dije, “¿Sentémonos juntas a almorzar?” “Ya, me dijo” Porque igual anda un poco aislada, porque claro, las niñas no le entienden mucho, porque no se le entiende mucho. Y hay que darle frases cortas para que entienda, me he dado cuenta. Lo que pasa es que tengo un familiar que tiene dificultades también, entonces... cuando yo hablaba muy rápido, le veía la cara como que no entendió. Claro, yo sé porque cuando hablo me dice “No me entiende”. Entonces como que relacioné cosas. Y le empecé a hablar como... indicaciones más cortas. Y ahí me pudo entender. Entonces un día le dije: “¿Almorzamos juntas?” Y almorzamos. Pero ella iba a la comida. Yo le dije, así como para que, le dije “No, la cuchara a la boca” “Es que se me va a caer”

“No importa, si uno en la práctica va aprendiendo”. Y sabes, que trataba, que trató, porque ella estaba de espalda a las niñas para que no la vieran y trató, y pudo. De repente como se agacha y le decía “La espalda” y le dije “Cada vez que tu te agaches te voy a decir “La espalda” para que tú comas derecha”. “ya, me decía”. Pero... hoy día enseñé algo. No me había dado cuenta, pero hoy día enseñé, de verdad que ella estaba casi en el plato comiendo, casi comiendo (51:00). (Se omite lo siguiente por ser detalles de la vida personal de una niña) (51:35) Y como que me dediqué a preocuparme de ella porque siento que anda muy sola. Claro, donde no le entienden... como no le entienden como habla, entonces como que ella se aleja. Y... ahí le estoy enseñando, me ha hecho caso, sí. Si. Ya sabe que tiene que estar derecha para comer, yo le dije “No importa que se te caiga la comida, no importa, se trata de aprender”. “Ya, me dice”. Sabes que es como un animalito, pero es verdad. Sabes que toma el plato de la ensalada y... “Ya eso no se hace”. Pero siento que es como un animalito, fui a ver su dormitorio y tenía todo en su cajita y tenía todo guardado y le dije que la pasta de diente, el cepillo iba en el baño. Yo creo que está como juntando y pensando que se iba. Le dije “Por mientras vamos a dejarlo en el baño. Vamos a desarmar la cajita de los zapatos”. Pero, no... como que no estaban mucho pendiente de ellas. No sabía limpiar el baño... me dijo “¿todos los días tengo que hacerlo?” “Sí, aparte que tú estás sola así que no puedes compartirlo con otra compañera. Además, que son solo tus olores”. Pero con ella es mucho trabajo.

99. E: Bueno, tengo un último par de preguntas, cambiando bastante el tema. Quería preguntarte, en general, sin entrar en detalles de ningún caso, ¿qué situaciones llevan a que las niñas ingresen a la residencia?
100. Magdalena: ¿Por qué he visto que llegan niñas?
101. E: ¿O sea que situaciones son las que hacen que ingresen?
102. Magdalena: ¿Qué lleguen al ingreso...? Vulneración de sus derechos, son abandonos, padres alcohólicos, drogadictos, no están en la casa niñas que se han encargado de sus hermanos, niñas que han estado solas que no van al colegio, niñas que han sido abusadas... es de eso.
103. E: ¿Y qué consecuencias tienen esas vulneraciones para las niñas?
104. Magdalena: ¿para las niñas?
105. E: Sí.
106. Magdalena: Emmm... espero, espero que cuando adultas, no sean... espero que... espero que no... no hayan consecuencias cuando sean adultas, porque... a veces uno mira a las niñas y dice: “¿Cómo sufrir tanto? ¿Cómo va a haber una... no sé... personas tan malas y que le hagan tanto daño a los niños?” Yo creo que alguna consecuencia para adultos van a tener, si no sé... Sí... Niñas que he visto... cortarse piernas, brazos, para no sentir más dolor del que sienten... Y enojadas de por qué le toco esta vida, por qué le tocó esos padres... No sé, yo le digo, mira, mientras estén acá, no va a pasar, van a ser niñas, van a jugar, van a reír, van a ver tele y tratar de olvidar un poco lo que pasaron.

Así que... hay niñas que no, yo de verdad he quedado impactada cómo... adultos pueden ser tan malos con niños tan pequeños. De verdad.

107. E: ¿Y cuál dirías que es el trabajo de la residencia con estas consecuencias?
108. Magdalena: El trabajo de la residencia es primero psicólogo... si necesita psiquiatra, psiquiatra. Terapia, van hartos a CEPIJ, COSAM. A ese tipo de lugares para, por lo que les pasa, depende de lo que, depende de lo que, parece que cuando es abuso sexual van a un lugar y cuando es abandono de padre van a otro. Emm... y a veces acá igual le hacen terapia. Entonces siento que aquí tienen harta ayuda, este hogar... trata de facilitarles... y buscarle por todos lados ayuda para ellas. Hasta CESFAM, hospital, emmm... y estos centros que son CESFAM, ba... CEPIJ el PRI, COSAM... Siempre, todas las semanas está la terapia. Y ahora claro, por teléfono. Pero no han parado las terapias.
109. E: Perfecto... y finalmente... ¿cuál dirías tú que es el trabajo que realizan ustedes las educadoras con las consecuencias de estas situaciones?
110. Magdalena: Las consecuencias de...
111. E: De las vulneraciones, perdón...
112. Magdalena: ¿Cuál es el trabajo de nosotras? (E asiente). Yo creo que es como, cómo tratamos a las niñas, ¿cierto? Después de saber lo que a ellas les ha pasado... Yo creo que es puro amor. Tratar de no tocar el tema si ella no lo toca, si a veces ellas quieren hablar. A veces te cuentan cosas. Y tú no cuestionar si es verdad o no, escuchar... Y darle cariño, como apapacharla. Porque todas tienen como en algún momento, echan de menos, aunque la mamá haya sido como las.... ¡Las echan de menos, y quieren estar con ellas! Y decirles, no sé, como darle el cariño por mientras que no están en su casa no más. Si es eso, darle mucho cariño y escucharlas. A veces ellas lo único que quieren es estar un rato contigo, como tenerte para ti y contarte y abrazarte y... que “búsqueme un piojito, que hágame cariño” “Tía ¿vamos a comprar un helado?” O llevarla... Yo creo que esto es puro cariño y puro amor. Y escuchar... de verdad que, aparte de lo que uno le enseñe, lo que es en el día, el saber comer, saber pedir las cosas por favor... dar las gracias... emm... uno tiene que entregar puro cariño. Si es lo único que ellas necesitan. Si no están en su casa, están en un lugar extraño. Es terrible, debe ser terrible llegar a un lugar extraño que no conoces a nadie, que tienes muchas niñas alrededor, que tienes mucha gente. Y nosotros cada vez que llega una niña nos encargamos de hacerle una bienvenida, le hacemos globitos, que la torta, que un quequito y le damos la bienvenida para que esté acá. Porque me imagino, no, no me lo imagino. Lo he visto. Vienen muy asustadas, tristes, porque no están en ni siquiera en su cama, nada. Y tratamos como de estar más tiempo con ellas que con las demás niñas. Igual una tiene que estar como más pendiente porque se ponen celosas. Entonces estar “¿Necesitas algo?” Entonces cuando la van a hacer dormir “¿Cómo estás?” A veces quieren que se quede ahí hasta que se queden dormidas... No si estar aquí es pura vocación... Es pura vocación y tener como... el amor de mamá no más po. Y las que no son mamás, aquí quedan expertas... Les vamos

enseñando en el camino porque a veces ellas no se daban cuenta. Claro, porque no son mamás. Porque hay ETD que son muy jóvenes y no saben po. Y... no sé... no sé... y yo como, pero si te están tratando de decir esto, o trata de hacer esto o a lo mejor te está pidiendo más compañía... y ahí como que me entienden. Pero ahí, nosotras les vamos enseñando en el camino. Y como te digo, esto es amor, puro amor. “Tía, la quiero. ¿usted me quiere?” “Obvio que la quiero”. Y se van. Emm... yo no sé, yo digo, no sé, aquí no puedo ganar, no gana uno muchas lucas. Emmm... es un trabajo sacrificado y estresante... sacrificado, estresante, que a veces da rabia, cosas... emm... yo creo que no hay educadora que no se vaya con el corazón inflado de acá por haber hecho algo por alguna niña o por haber recibido un “Chao tía, que le vaya bien en el camino. Mándele saludos a su hijo”. Porque te dan cariño de verdad, no de mentira. “Tía, la voy a dejar a la puerta”. Emm... no sé... te dicen las cosas de verdad. No, esto es puro amor no más po.

113. E: Bueno, yo creo que por hoy día estamos... Emm... (Se corta la entrevista).

## Anexo 12: Entrevista Magdalena 2

1. E: Emm, bueno Magdalena, nuevamente darte muchas gracias por tu tiempo. Lo voy a agradecer varias veces. Esta vez quería partir preguntándote por... por un poco el proceso que tienen las niñas al interior de la residencia. En ese sentido, quería preguntarte primero, ¿cómo dirías que son las niñas al momento de ingresar a la residencia y luego cómo van cambiando con el tiempo?
2. Magdalena: Emm a nosotros nos da risa eso, porque, nosotros decimos “Ya, llega una niña. Le vamos a dar 7 días para que muestre realmente cómo es”. A veces se demoran menos. Pero... llegan tímidas, un poco asustadas, son bien pocas las niñas que, sobre todo si vienen de otra residencia, que llegan así como choras, como que “yo me las sé todas”, pero son muy pocas las niñas que llegan así. La mayoría llegan un poco asustadas, asustadas, tímidas, mirando todo... y el proceso le damos una semana po. Para saber realmente como son. Y es verdad, más o menos con una semana empezamos a ver cómo son... los cambios... emmm sipo, sí hay cambios. Están más en confianza, se les quita el susto. Vemos cuál es más tímida, o son más rebeldes, contestan... flojas, sí, más o menos eso con una semana de estar llegando. Pero eso es más o menos lo que se demoran para conocerlas bien.
3. E: ¿Y como qué cosas van mostrando cuando pasa esa semana?
4. Magdalena: Emm como que al principio están como asustadas, no quieren hablar mucho. Les cuesta... Decir por qué vienen... sobre todo a las que vienen de casa, les cuesta mal. No, las que vienen de otra residencia te dicen todo al tiro. “No, me pasó esto, esto otro y yo vengo por esto...” No, ellas no tienen como ni pena ni vergüenza de decir las cosas que les pasó. Y las que vienen de casa ya con el tiempo empiezan a contar ya como su historia, empiezan a contar lo que les ha pasado. Si uno... está... no sé po, por ser el otro día hubo una pelea entre dos niñas que se agarraron fuerte de los pelos y reventaron ventanas, recogieron vidrios y todo eso, y una niñita estaba muy asustada, menos mal estaba con una visita y como habíamos hartos, las otras personas fueron a ver a las niñas, a todas porque es como... es como eso de dominó que se cae uno y empiezan todas las niñas así como a exaltarse, a gritar... y ella estaba muy asustada. Y yo le dije: “¿Oye, vamos a la cocina? ¿Me ayuday a ordenar?” Porque estaba asustada y me dijo “Ya”. Y ahí me empezó a contar, me dijo, “Yo en mi casa vi... mi mamá se curaba, tomaba, los hermanos peleaban, pero nunca había visto algo así”. Estaba muy asustada. Yo le dije que, “Bueno que aquí las peleas eran así.” Que se iba a tener que acostumbrar, que si a ella no le gustaba, no estuviera ahí en el foco, que buscara una tía que la sacara para otro lugar para que ella no se asustara, porque estuvo todo el día... toda la tarde muy asustada. Emm...ella sigue siendo así tranquila. Lleva harto. Pero tiene su carácter.
5. E: Ya pasó el periodo de evaluación entonces.
6. Magdalena: Sí, ella ya es así, es como tranquila, tiene su carácter... es muy buena para hacer las cosas del aseo... para cocinar. Porque yo le dije “Mira, parte esta lasaña. Y

somos 12 personas, 12 niñas”. Y ahí me di cuenta que ella hacia las cosas de la casa, porque no tuvo problemas, puso los platos, partió la lasaña, la puso en cada lugar y no preguntó nada. “¿Tú te sabes preparar la ensañada?” Sí, me dijo. “Ya, yo te la voy a dejar lista y tu te la preparas.” “Bueno”. O sea me di cuenta que sí desde chica era encargada de la casa. Y después contó que ella se encargaba de la casa y de los niños. De los hermanos más pequeños. Pero aquí, lo bueno, está aprendiendo como a ser niña... Ha jugado... no sé, corre, grita, canta. Y... porque no está preocupada de hacer cosas que no le correspondía.

7. E: ¿Esos también tu dirías que son cambios que se dan como dentro de la primera semana, del primer mes?
8. Magdalena: Emm... ¿Cómo el cambio?
9. E: Como de niñas que empiezan a hacer cosas que antes no podían hacer...
10. Magdalena: Sí po... sí. Y sobre todo a la que vienen como de casa. Porque casi siempre son las niñas las que cuidan a los hermanos, sobre todo las mayores. Y... y es super buena para ayudar. El otro día que las tías fueron a la piscina y ella acarreaba las cosas, los cooler hasta el bus... O sea, ninguna otra niña lo hacía, pero ella sí lo hacía. Como que ella... claro ahí nos dimos cuenta que ella estaba encargada de una casa y era verdad que ella estaba encargada de una casa. Pero hay niñas que sí ayudan, después se ponen flojas. Sí. Nosotras les decimos “Yapo, ayúdenos”. Pero nosotras tenemos que decirles “¿nos pueden ayudar?” Nooo después se relajan. Quieren puro jugar. Jugar, jugar, jugar.
11. E: Oye y me mencionabas que estaba esa primera semana de evaluación, ustedes en esa primera semana de evaluación ¿qué cosas hacen? ¿Cómo interactúan con las niñas antes de que se muestren de verdad entre comillas?
12. Magdalena: La primera semana la verdad es que empiezo como a preguntarle cosas: “¿Oye te gusta cocinar? O ¿Te gusta dibujar? ¿Te gusta hacer manualidades? No sé po, ¿qué te gusta hacer”. A veces dicen, “No, no sé” y... uno empieza a hacer los talleres y me doy cuenta que son buenas para el dibujo, que hay de todo, que hay niñas que no les gusta hacer de nada y hay niñas que les gusta la cocina... a otra niña le gusta dibujar. Esta niña que hicimos un dibujo muy lindo para la pared de ella, hicimos una bailarina pero todo el vestido es de flores. Y ahí me di cuenta que ella sabe dibujar, o sea ella tiene problemas cognitivos, o sea no...tiene problemas cognitivos y aparte de aprendizaje, aparte no se le entiende mucho lo que habla. Y... yo les dije a las demás tías, emm... “sabes que ella es super inteligente. Porque ella lee... Yo le dije ¿Cuéntame cuántas flores hay? Me contó las flores... ahí me di cuenta que ella sabía sumar, sabía contar...” Lo que yo pensaba que eran más problemas cognitivos no era tanto... Yo creo que el problema que más tiene ella es... el cómo expresarse. Cómo hablar. Pero... yo vi que leía re bien, escribía super bien, los números super bien. Sí hay que darle como, decirle como preguntas cortas, porque como que de repente se pierde. Aunque siento que ahora es menos, o será donde ella pone más atención... porque antes era más como... a lo mejor



- es porque tenía miedo y ahora está como mejor atendida. Pero ahora siento que es menos, porque yo hablo con ellos así como normal y... no no ha tenido problemas así como... Porque antes creíamos que había que decirle frases cortas para que ella pudiera entender, no, no creo que sea así.
13. E: Oye, me mencionabas que las niñas que vienen de otras residencias tienen más facilidad de decir el por qué, cómo y cuándo están en el sistema residencial... ¿a qué crees que se debe es?
14. Magdalena: Yo siento que... les preguntas tantas veces... les preguntas las niñas, le preguntan en todas las residencias que han pasado, les preguntan lo mismo que ellas lo toman como normal. Porque ni siquiera ellas con pena... igual cuentan la cosa como muy normal. Emm... Sí, yo creo que repiten siempre como lo mismo. A todas las personas que conocen les van contando su historia, a las niñas. Las niñas después nos cuentan a nosotros... yo siento que como que normalizan lo que les pasó.
15. E: ¿En qué sentido?
16. Magdalena: Porque no sé po... “Es que mi papá. ¡No, mi papá es drogadicto! Me dejaba sola...” “Ah, la mía también” Y entre ellas “Ah la mía también” y siento como que lo normalizan. Uno le dice: “Pero eso no es normal. Los papás tienen que, los hijos tienen que estudiar... y jugar... Los papás son los encargados de proveer, el papá y la mamá...” “Ah, pero los míos no”. (Inaudible 11:10). Pero siento que a veces como que lo hablan muy normal.
17. E: ¿Y qué crees que pasa cuando lo normalizan?
18. Magdalena: Lo que me da miedo es que creen que eso es normal en la vida. Eso es lo que me da como... eso no es normal. Que lo que les pasó no es normal... Emm... eso me da como susto. Como que ellas... para su vida... grande... de adulto, emm... piensen que es normal po. Pero uno siempre le anda diciendo que eso lo que les pasó, no es normal. No debería haberles pasado.
19. E: ¿Y en algún punto logran cambiar de opinión, como desnormalizarlo por decirlo?
20. Magdalena: ¿Sabes qué es lo que me he dado como cuenta? Que a veces ellas, casi como que defienden a su familia. “Sí, es que por esto le pasó esto. Es que por esto mi mamá fue así”. Como que lo que... como que lo normalizan y como que defienden a sus papás de por qué pasó eso. Sí...
21. E: ¿Y qué formas tienen de explicarlo en esos casos?
22. Magdalena: Ellas hacia nosotros o nosotras hacia ellas.
23. E: Ellas. Con esto que decías que ellas como que defienden a los papás... ¿qué argumentos tienen para eso?
24. Magdalena: Si dicen... “no es que mi mamá tomaba o se drogaba, porque no sé, mi papá le pegaba... entonces ella para no sentirse triste por eso se drogaba, por eso robaba para drogarse”. Como que te explican... no siento como que a veces defienden a la mamá de las cosas que hacen. Pero cuando conversan. Porque muchas veces cuando están tristes y

- están en crisis, emm... se enojan con sus, como con la familia. “¿Por qué no me viene a ver? ¿Qué le hice yo?” Como si ellas tuvieran la culpa por estar acá, porque no sé po, le dicen “voy a ir tal día” y no vienen... “¡Esa vieja tal por cual!” O sea, ningún respeto hacia su mamá. Como que sienten un odio. Pero es en ese momento, porque después viene su mamá o un familiar y después se les olvida y la reciben así como, aunque haya faltado un mes, dos meses a la visita, (Inaudible).
25. E: ¿Qué crees que pasa en esos momentos de crisis que sí aparece este odio o ya no lo defienden o no se olvidan de eso?
26. Magdalena: Emm.. ¿qué aparece cuando ellos le ya están tristes? (E asiente) ¿Cuándo tienen la crisis? Pucha yo creo que ahí aparece la pena, la tristeza de estar en un lugar así y ahí le echan la culpa a las personas que... no sé po al familiar, al mamá que no se hace responsable, que no hace nada por quedársela, pero yo creo que es solamente en esos momentos así como de crisis, pero de crisis emm... sí, yo creo que casi siempre en esos momentos. Uno trata de decir que... no sé po, “Tú mamá no pudo venir... Ah, a lo mejor no tenía plata para la micro.” O... no sé “que tu mamá está enferma”. Pero ellas como que... tratan de que... yo creo que es para que no les afecte más, a lo mejor. Buscan excusas para que... ellas generalmente saben, porque la mayoría de porque no quieren no más. Porque no sé po, hace frío o hace mucho calor. Pero en los momentos de crisis les sale toda esa pena o toda esa rabia.
27. E: Y... ¿Cómo educadoras o quizás al nivel de la residencia tienen alguna forma de explicarse las crisis? Como de ¿por qué se dan? ¿qué es una crisis?
28. Magdalena: ¿Cómo? De nuevo, que estaba como medio entrecortado.
29. E: No hay problema, eso pasa hartito con estas cuestiones. Si es que, entre ustedes las educadoras o quizás con la residencia tienen una forma de explicarse ¿por qué se dan las crisis y qué son finalmente las crisis?
30. Magdalena: Es que cualquier cosa puede... aunque... yo me he dado cuenta que casi por cualquier cosa... emmm... hay niñas que explotan. Yo creo que... a lo mejor puede ser porque se sienten solas y alguien le dijo “No, no puede hacer eso” y toda la rabia le viene. Pero a veces es por nada... pero no sé. Ayer le dijeron a una niña “¿Por qué te sacaste el yeso? ¿te duele algo?” “¡Claro y usted me está retando porque...!” Y ahí quedó la embarrada y ahí se formó un despelote, pero solo por la pregunta de por qué te lo sacaste o si le dolía. No alcanzó ni a terminar la oración y... ella explotó. “¡Y nadie me quiere! ¡Y por qué estoy aquí!” “Pero si te estamos preguntando si es que te duele...” “¡Mentira!” Emm a veces yo creo que es un desahogo, también... A veces es por casi nada. “A mí no me gustan los porotos y estoy muy enojada y boto los porotos” Entonces ahí empieza la crisis. Porque... “Ella por qué me miró así feo. Qué le pasa”. Y a veces es casi por nada.
31. E: Y qué les toca hacer ustedes ahí con las crisis, como a las educadoras...
32. Magdalena: Nosotras... emmm... la otra vez te dije, tratamos siempre de que la que tienen mejor vínculo o mayor vínculo con la niña es la primera que se acerca y ahí

vamos... también llega la psicóloga, puede llegar la asistente social, la directora... Pero siempre vamos como rotando. No va a ir una tía que no tiene vínculo, porque ni siquiera la va a mirar yo creo. Pero siempre la primera persona es la que tiene más vínculo. Y trata de calmarla... y ya si no se puede, se le puede dar un SOS, se puede llamar al SAPU, carabineros... Pero siempre la primera es la que tiene el mayor vínculo y la buscamos “Oye, la no sé... anda tú a...” “ya yo voy”.

33. E: Oye y... estábamos hablando justamente de cómo hablaban las niñas a lo largo del tiempo no. ¿Tú dirías que después de esta primera semana o como de este primer momento en la residencia después no cambian mucho? ¿O van pasando otras cosas ya con los meses que están en la residencia?
34. Magdalena: Sí po, la primera semana son super tranquilas. Son ordenaditas... obedecen la rutina... Sí, después empiezan a cambiar. Las otras niñas empiezan a mirar cómo las otras niñas tratan a las tías, las peleas... Sí po, después se ponen de par a par con las otras niñas. Se van conformando los grupos, no sé. Si una niña es muy tranquila se va a ir claro a un grupo de las niñas tranquilas. Pero si la niña es... no sé po, buena para el garabato, le gusta pelear, le gusta que ella es la que la lleva, se va para otro grupo... sí.
35. E: ¿Y en esos grupos como que se mantienen estables, no cambian mucho más allá de eso?
36. Magdalena: Sí... Son las que mandan a las más chicas. “Anda a buscarme esto” O, no sé po... “Dile esto a la otra niña”.
37. E: y... ¿Y ustedes cómo ven a esos distintos grupos? ¿Las tienen más o menos identificadas? Logran...
38. Magdalena: Sí po, si una ya las conoce si quieren hacer algo... si están mucho rato en un grupito... “Ya, ya, qué van a hacer”. No po, si las conocemos po. Yo creo que uno pasa tanto tiempo con ellas que uno sabe todo, no sé po, cuando empieza el grupo y empiezan a hablar así calladito “Ya... algo va a pasar. Algo va a pasar. Algo están planeando”. Igual cuando están contentas... cuando están tristes, uno sí las conoce po. Es que muchas horas con ellas entonces una aprende a conocerlas, sus gestos, sus emociones... uno aprende a conocer a las niñas.
39. E: Y... posteriormente ya cuando estarían, por ejemplo, cerca de egresar... como... ¿qué cambios ven en ellas o qué cambios les llevan a decir como “ella va a egresar”?
40. Magdalena: Emm... he visto como... Mira, una niña ponte tu que estaba a punto de irse, era mayor de edad ya, y como que un día estaba sentada y fui y le dije “Oye, ¿qué te pasa que estay tan callada?”. “Sabe, voy a echar de menos esta casa. Voy a echar de menos los gritos... si esta ha sido mi familia” Y como que le dio pena, se le llenaron los ojos de lágrimas, estaba muy triste. Pero dijo “Yo tengo 19 años y tengo que darle el cupo a otra niña, ya estoy ocupando un cupo que yo no debería estar acá”. Pero ella estaba así como muy triste. Como que no tenía ganas de irse. Y... había otra niña que salió con sus padres... y ya cuando empiezan ya a quedarse varios días... nosotros sabemos que pronto

se van a ir a quedar con sus papás. Pero una de las chiquititas, cuando llega acá, muy triste, como con rabia, tristeza... obviamente no quiere volver, quiere quedarse con su mamá y nos cuenta todas las cosas que hace con el perro... con la mamá y que “mi mamá me hace el huevito así y que mi mamá asá”...y son como dos días así como con entre rabia y pena. Que después ya como que se empieza a tranquilizar y ya sabe que en dos o tres días más va de nuevo con su mamá.

41. E: ¿Y en general son más egresos con las familias o son a vida independiente?
42. Magdalena: Emm... con la familia... Sí.
43. E: ¿Y ahí notan varios cambios con las niñas o es principalmente el trabajo con la familia que lleva a decir que pueden egresar con las familias?
44. Magdalena: es que empiezan a trabajar primero con las familias. Y las niñas, bueno las más grandes se empiezan a dar cuenta de... “ah, dicen, esta niña ya se va a ir”. Porque claro, empiezan a trabajar con la familia, porque primero la... viene la familia, viene la mamá, no sé X, viene la mamá y está una hora de visita. Si la mamá empieza como a cumplir los horarios... después, no sé po un par de meses, ya empieza los fines de semana a venir como dos días. Y si cumple el horario de entrada, de salida... a veces la acompaña al médico. Si tiene psiquiatra o tiene algún problema médico, le preguntan a la mamá y la mamá la acompaña. Y después ya empiezan a salir del viernes al sábado. Y después de varios días. Empiezan de dos, de tres de cuatro. Y ahí nosotros sabemos que están a punto de irse. Y las niñas también se dan cuenta, porque cada vez las ven menos.
45. E: Las niñas grandes parece que saben hartito entonces.
46. Magdalena: Sí... ¡sí! Sí... mucho.
47. E: O sea si son capaces de decir, “oye ella se va a ir”.
48. Magdalena: Sí... No, es que... es que ¡esto es lo que viven po! Esto es lo que pasa en los hogares. Hay niñas que saben que a lo mejor no van a... no se van a ir... Aparte que entre ellas igual conversan. Saben que algunas no tienen familias y que van a pasar a otro hogar después de que cumplan los 18 y hay otras que... se quedan poquito tiempo sí... yo he escuchado decir niñas que han estado mucho tiempo en los hogares... escucharles decir: “No, tú vas a estar un año y te vas a ir”. Si ya saben, si han estado tantos años en un hogar que... saben como el proceso, saben como los tiempos...
49. E: Oye, quería... pasando a otro tema quizás... Hemos mencionado en varios puntos a las familias de las niñas... ¿cómo, cómo describirías a las familias de las niñas en general?
50. Magdalena: Es que es como de todo. Hay familias que... llaman toda la semana. Hay... no sé... hay... mamás que llaman todos los días... que vienen a todas las visitas, llegan a la hora... Tratan de quedarse siempre un poquito más... y hay otras que... las citan a las 11 y llegan a las 12... y si tienen de 11 a una, son las una y ya se quieren ir... y andan mirando el teléfono, la hora para irse. He visto de todo. He visto abuelas muy cariñosas,

muy... y he visto abuelas que no les importan nada; no, vinieron una vez y después no vinieron más.

51. E: ¿Y a qué crees que se debe esa diferencia de distintos tipos de familia?
52. Magdalena: Yo creo que las que vienen de casa.... Son como más... como que se toman el tiempo de venir y son como más preocupadas. Las que vienen de casa. Si no aparece un hermano, si no viene un tío, siempre hay gente que está tratando de sacarlas de acá. Emm... pero las que vienen de otros hogares... no po... ellas saben que... no sé po, yo creo que han pasado por un proceso de buscarle familia, de buscarle no sé po, primos, lo que sea y a veces hasta las conocen y ven que son medias rebeldes e igual como que se arrepienten o “no mejor no me la llevo, quizás qué va a pasar”. Emm... sí, yo creo que, las que vienen de hogares, de mucho tiempo, son... no... es difícil, es difícil que venga alguien constantemente a verlas.
53. E: ¿En general reciben menos visitas?
54. Magdalena: Sí, hay algunas que no reciben visitas.
55. E: Oye... y... en general, lo pregunto porque me han tocado experiencias muy distintas, pero ustedes ¿tienen algún tipo de trabajo con la familia? Las educadoras.
56. Magdalena: ¿Nosotros con la familia de ellos?
57. E: Sí.
58. Magdalena: No... nosotros cuando las niñas están en las visitas con las mamás, yo trato de incorporarlas diciéndole como “¿Por qué no la ayuda con las tareas?” “¿Por qué no la ayuda a ordenar su ropa?” Yo como que le incentivo a la madre a hacer cosas que ella debería de hacer cuando viene... Eso tratamos de hacer. No sé po... (Se corta la llamada por mala conexión).
59. E: A ver ahí..
60. Magdalena: Sí, ahora sí.
61. E: Me quedé en que las incentivas a hacer cosas que tendrían que hacer en la visita.
62. Magdalena: Sí... eso es lo que más o menos nosotras tenemos el contacto con la familia. Eso, solamente eso. O cuando están... a veces son visitas supervisadas y tenemos que estar ahí, pero más que eso no.
63. E: ¿Y en general que dificultades surgen entre los niños y las niñas, las familias y la residencia?
64. Magdalena: Dificultades cómo....
65. E: No sé, ¿a veces surgen problemas o descoordinaciones?
66. Magdalena: Dificultades... yo creo que... no, como dificultades... A veces yo creo que el horario de los papás, no pueden venir... o a veces quieren venir cuando ellos quieren y aquí no po, aquí hay horarios para las visitas, horarios para las llamadas. Igual acá son flexibles con eso, con tal de que la niña tenga su visita y su llamada, sí hay horario... pero... igual son flexibles, sí. “Sabe que no puedo llegar a las 12, voy a llegar a las 3”. Si

- se hace repetitivo ahí le dicen, no le dan “La visita de los sábados es de 10 a 13 y tiene que tratar de cumplir ese horario”. Pero es más que nada eso...
67. E: Entonces principalmente problemas de horario.
68. Magdalena: Sí.
69. E: Oye me mencionabas que a veces las niñas tenían una forma de explicarse el por qué los papás hicieron las cosas que hicieron... ¿ustedes tienen una forma similar de explicárselo o se lo explican de otra forma?
70. Magdalena: Bueno yo creo que uno intenta decirle las cosas de forma suave y que no duelan po. Porque cómo le voy a decir “Oye tu mamá era drogadicta y te dejó botada” No. No le voy a poder decir eso, no sé “No, a lo mejor tu mamá va a cambiar, a lo mejor tu mamá va a ir a los programas y ahí te va a poder visitar más, se va rehabilitar”. Y uno trata de decirles las cosas más suaves, que no duela tanto. Si igual a nosotros es complicado... ¿cómo le decí a un niño eso? Aunque ellos lo tengan claro por qué están... Pero uno igual les trata de decir las cosas más suaves. Pero con... claro... más suaves, no que te duela tanto. Si al final, “tu mamá es esto y eso otro” no... Si al final los que sufren son los niños y las niñas.
71. E: ¿Y qué creen que lleva a las familias a hacer esas cosas?
72. Magdalena: Yo creo que es a veces como un círculo vicioso. A veces lo traen como de generaciones. Yo... no sé... a veces he conocido mamás que sus mamás han estado en hogar, o su mamá han sido drogadictas o no sé, los abuelos son alcohólicos... o viven vendiendo droga porque son pobres y siempre han vivido de eso... entonces es como que para ellos es normal lo que hacen. Porque lo han vivido siempre y viven en lugares así. Yo lo siento que es como un círculo vicioso y digo “No... esta niña como que se ve que no va a progresar” Porque ojalá uno... porque la familia a la que va a llegar, viven así po. Viven de la venta... no hacen, no van a ... no se rehabilitan... Emm que... uno de verdad que cuesta pensar, nosotros igual conversamos que ojalá que haya un cambio porque unas niñas son super inteligentes. Algunas son las primeras del curso. Pero no tienen... si se van nosotros decimos “esta niña se va a perder”.
73. E: ¿Y... ahí el cambio lo ven principalmente en las niñas entonces?
74. Magdalena: ¿Cómo?
75. E: Que ahí el cambio lo ven principalmente en las niñas...
76. Magdalena: ¿En las niñas?
77. E: Sí...
78. Magdalena: Sí... emm... mira aquí varias, hay como tres niñas que son las primeras del curso. Pero sus familias... quién diría que su familia, yo no sé cómo pueden hacer las actividades del curso si sus familias son drogadictos o tienen problemas, pero ellas como yo las felicito en todo caso, yo les digo “usted es la primera del curso” y la leamos “¿y a quién saliste tan inteligente?” así como... Es que no tendría por dónde salir tan inteligente, de verdad... Quedamos admiradas de ver que, una niña yo fui a la graduación

de Kinder y le hicieron leer como dos hojas y todos los otros papás así como admirados de por qué esa niña lee tan de corrido y no se equivoca y pasó de kínder y mi hijo no... y han estado en hogares todas sus vidas, no han tenido apoyo de sus padres... Porque igual esto es como... los papás siempre están “ya estudia. Esfuérzate”. Te enseñan a leer... Y la verdad es que las tres niñas que están acá que son muy buenas alumnas han estado toda su vida en hogares. Yo les digo, “ustedes tienen un gran futuro. Tienen que aprovechar y...” Como dijo una niña “Yo me estoy aprovechando de la institución del estado para salir adelante”. Si la familia no tiene cómo... ella es... como dijo esta niña, dijo, “yo estoy aprovechando todo. Todo lo que el estado me da para salir adelante. Porque si no me ayudo yo, ¿quién me va a ayudar?”

79. E: ¿Y cómo dirías que se rompe ese círculo vicioso?
80. Magdalena: Yo creo que si estas niñas se van con... con estas personas... Emm... no sé. La niña tendría que tener mucha fortaleza como para seguir... porque... si... es la realidad, si vamos a un lugar que hay drogadicción, hay alcoholismo... ¿cómo van a estudiar? ¿cómo van a estar tranquilas? Yo creo que ahí no se puede romper. Pero si se la lleva otra persona que la quiera tener, que la quiera cuidar, sí... es cuestión de cuidar, proteger y darles cariño. Yo creo que estas niñas romperían el círculo, el círculo vicioso de... cuando a veces son tíos, hermanos, abuelos... y van para atrás y hablas con la mamá “No, yo igual estuve en un hogar. Por abandono, no sé”. Y la mayoría... la mayoría...
81. E: ¿Y cuál sería el rol de la residencia en romper con ese círculo?
82. Magdalena: Es difícil, porque si la mamá dice que cambió... si se está rehabilitando... Aunque hoy día igual se hacen seguimiento. Después de que las niñas se van por hartó tiempo... ¿Cómo... cómo? Si vuelve a recaer... ¿cómo se hace ahí el cambio para ella?
83. E: ¿Para quién perdón?
84. Magdalena: Para la niña. Aparte es super difícil para la niña cuando se van y después vuelven... Ellas llegan totalmente cambiadas, llegan como con mucha rabia... Llegan... de verdad que llegan muy cambiadas. Como rabia con todo.
85. E: ¿Cómo niñas que han entrado al sistema residencial, van de vuelta con sus familias y luego vuelven a ingresar?
86. Magdalena: Vuelven. Sí. Y llegan con mucha rabia, con mucha frustración... muy agresivas... más tristes... Yo creo que les hace super mal volver de nuevo... Sí... a la mayoría que yo he conocido que han vuelto... no, tienen un cambio, un cambio, de como más tristeza... Mucha rabia. Claro, por los padres, por la familia que la dejó... Aparte que se van muy contentas, se van muy feliz. Y volver... “¿Y por qué volviste?” Más encima las niñas empiezan a preguntar.
87. E: ¿Y qué crees que pasa en esos casos que las niñas vuelven?
88. Magdalena: Es culpa de las personas que se las llevan no más po. A lo mejor es mucho más fuerte la enfermedad que ellas tienen. Que no pueden evitarlo, si esto es como una enfermedad la drogadicción, el alcohol, el abandono. Es difícil, debe ser... es como tener

una enfermedad. Y no lo pueden superar no más po. Muchas veces hemos visto a padres que han dejado a los niños acá en la puerta de la casa. No las... o no las soportan o no la pueden tener. Y la han vuelto. Las niñas se han fugado para estar con ellas y los papás las traen de vuelta. “No es que no la puedo tener”. “no, se portan muy mal, es muy atrevida”. Esos son los padres... ellas son las que tienen que... casi como que fuera responsabilidad de uno porque la niña es muy atrevida o... no sé, que no quiere hacer caso...

89. E: Y... por último, ¿cuál sería el rol que tienen específicamente las educadoras para tratar de que las niñas puedan romper este círculo vicioso?
90. Magdalena: Sabes que nuestro grupo de trabajo nosotros siempre le estamos dando consejos... “Estudien...” les decimos “uno sin estudios no es nada” les decimos. “Ni siquiera con cuarto medio. Estudien para tener algo en la vida. Postular a una casa”. Pero siempre intentamos incentivar el estudio, ser buenas personas, de trabajar, de estudiar. Lamentablemente, si uno no estudia... ¿qué va a hacer? No, tratamos de incentivar como el estudio, el trabajo... el ser... humildes. Porque a veces, aquí como que en este hogar les dan de todo, de todo, de todo. Que no es la realidad de sus casas. Y yo siempre lo he dicho. Siento que les dan demasiadas cosas... no sé, reciben un saco de juguetes. Yo sé que... que... no sé po, en su casa no han tenido mucho. Pero yo siento que un saco de juguetes es demasiado para ellas. Siento que cuando se vayan eso no lo van a recibir en su casa. O se quejan porque un día hay huevo y al otro día hay huevo de nuevo, “¿por qué dos días seguidos huevo?” Y yo les digo... “A veces en las casas no hay mantequilla, hay margarina. Ustedes tienen mantequilla. A veces en la casa hay margarina no más po. O no sé po, un día no hay leche... Y esa es la realidad po.” Y sobre todo ellas que no vienen de hogares muy... que no tienen buena situación económica. Les enseñamos, les decimos “esto es lo que hay y hay que agradecerle a Dios por lo que hay”. O no les gusta el almuerzo. Aquí le dan almuerzo, ensalada y postre y jugo. En sus casas le van a dar un plato de comida y agua o jugo. A veces siento que la residencia... como que se les malcría.
91. E: ¿En qué sentido se les malcría?
92. Magdalena: En todo lo que ellas quieren tener. Que quieren no sé, quieren ropa nueva, quieren esto nuevo, “no es que yo quiero esto, yo quiero esto otro” y van y se lo compran... siento que esa no es la realidad de las niñas. Ni de uno que trabaja para darle a los hijos, a veces no se puede. Y uno tiene que aprender a decir que no y ellas tienen que aprender que si no hay, ¡respetar po! El no romper todo porque no le dieron, claro, plata para comprar algo. Tienen que esperar si le dicen de aquí a fin de mes o diez días más, esperar. Pero que siento que ellas quieren todo ahora, ya. Cuando les regalaron ese saco de juguetes, yo decía “esta no es la realidad de los niños. Mis hijos reciben uno o dos juguetes máximos. Pero no un saco de basura. Porque era de verdad de basura, lleno de juguetes”.



93. E: ¿Y cuál sería la realidad?
94. Magdalena: Es que, uno tiene que pensar... son niños que, no tienen buena situación económica. Que... yo cuando llega el fin de año, yo les hago hacer dos cartas. Una carta para las madrinas que son las que siempre están apoyando y otra carta al viejito pascuero. Y les digo, “pidan dos cosas. Dos en cada carta. El viejito pascuero verá qué les puede traer”. Pero este viejito pascuero les trae más de lo que necesitan. Entonces yo digo “Mis hijos reciben un regalo y dos a lo más, no sé y esa es la realidad de nosotros, somos padres trabajadores.” Y muchas veces a lo mejor sus padres tienen solamente para la cena de navidad no más po. No, siempre aquí se les malcría, se les da todo... de verdad, todo lo que ellas quieren, se les da. Y más.
95. E: ¿Y cómo crees que eso afecta a las niñas?
96. Magdalena: Es que cuando piden y no hay... queda la embarrada po. Queda la embarrada. Emm...”Sí, sí, sí, sí hay plata y usted me tiene que dar”. Y dejan la embarrada y rompen todo... pero no tienen ese sentido de pertenencia, porque cuando tienen las cosas, como que después se les olvida y las cosas después andan botadas... siento que es como... la felicidad del momento de recibirlo, pero después, o las regalan o las cambian... no... no tienen sentido, hasta con su ropa, todo, no tienen sentido de pertenencia. Cuando se van, casi no se llevan nada de lo que le han regalado. Yo creo que como al momento de... como sentir algo feliz... es el momento. Porque después se les olvida.
97. E: ¿Y cómo podrías explicar ese sentimiento de pertenencia?
98. Magdalena:¿Cómo qué?
99. E: El sentido de pertenencia que mencionabas, ¿qué es eso? ¿me lo podrías explicar?
100. Magdalena: Emm... Mira, cuando ellas traen cosas como de sus casas... como, por ser “Este chaleco me lo regaló mi mamá”. Eso lo cuidan mucho. Pero si hay otras personas o les llegan cosas de otras personas, claro, lo reciben, en el momento “Ah, super lindo”, todo... pero después tu ves esas cosas en otras niñas y le pregunto “¿Por qué ella tiene esa cosa que era tuya?” “Ah, no sé, se lo regalé”. “Ah, me da lo mismo”. En.. no sé, entre todo, la ropa, los lápices, los juguetes... Como que eso... No... no les da mismo tenerlos o no tenerlos. Pero las cosas que traen de su casa, sí la guardan y las atesoran. Incluso a veces tienen como almohadas o peluches y no les gusta lavarlos, porque sienten el olor de su casa y nosotros les decimos “¡No, pero los ácaros!” y los monos así negros, negros, negros. “Pero lavémoslo, no importa” No, porque sienten como el olor, el olor de su casa. Puede ser el olor de colonia, de perfume de alguien querido... Pero cualquier cosa que reciben como que el momento y después se desechan.
101. E: ¿Y a qué crees que se debe que las cosas que reciben no generen esa misma relación?
102. Magdalena: Porque es su familia, es el recuerdo de su familia. Yo conocí niñas que han tenido ropa de cuando llegaron y han pasado años y la tienen guardada, no hay caso de que la botemos... aunque esté horrible no. Imagínate esos peluches que están como

negros, pero siguen teniendo el olor. Y esas cosas que reciben son como el momento no más. El momento de alegría y después como que no, les da lo mismo regalarlo. Yo he usado en navidad “Uh que lindo” pero uno le dice “uh que lindo” por el regalo “Ah, lléveselo”. “No, ese es tu regalo”. Es como el momento de abrir el regalo, y eso. Y después si se les perdió algo, “¿Oye y dónde está?” “No me acuerdo”.

103. E: Bueno, yo me quedé sin preguntas... ¿no sé si tú quieres agregar algo más que te parezca importante?

104. Magdalena: Lo que me he dado cuenta ahora que estaba leyendo mi libro de... de... de entrevistas a familiares y niños de... que han estado en el SENAME. Que... y ver la realidad de los niños directamente del SENAME a la realidad de las residencias que tienen como más recursos. Es impresionante. Y el trato y todo. Emm a veces a mí me da como lata decir que trabajo en un hogar porque casi que somos malvadas, porque golpeamos a todos los niños... pero hay otra realidad. Son como dos realidades diferentes. Sí a lo mejor había gente que, a lo mejor antes, no sé si ahora, claro los niños se portaban mal y les mandaban... de verdad que no lo he visto, nunca he visto que una tía le haya pegado a una niña. Siento que son dos realidades de residencias, las que son directas de SENAME y nosotras que tenemos colaboradores. Emm... y de verdad me daría susto trabajar en un hogar así como... directamente de... que sea del SENAME. Por las entrevistas que estoy leyendo, porque la mayoría son por niños que han muerto. Y no lo puedo creer, como que quedo impactada, yo me subo a la micro, me demoro 45 minutos en llegar acá y aveces leo y no me doy cuenta que estoy llorando. No puedo creer las entrevistas de... de tanto que han sufrido los niños en otros hogares... No... no pensé que era tan así. Pensé que los niños eran más rebeldes, se portaban más mal, claro los tíos eran más bruscos, pero tanto para llegar a que un niño muera. No, he quedado impactada con ese libro. Y... y este hogar, este hogar yo digo este hogar no parece un hogar. Parece un internado de señoritas. Sí, porque a parte de que la casa es hermosa... adentro de la misma casa hay una... una capilla. Emm... pero de verdad parece un internado de señoritas, no parece que fuera un hogar. Eso.

105. E: Bien...

106. Magdalena: Ojalá que las personas se den cuenta que no todas las personas que trabajamos en hogares somos iguales ...

107. E: Bueno Magdalena, en verdad muchas gracias por tu tiempo y por la disposición a participar. (Se corta la entrevista)

### Anexo 13: Entrevista Valentina 1

1. E: (Explica el consentimiento informado, el anonimato, la voluntariedad, la confidencialidad y el manejo de la información). (5:10) En ese sentido, antes de comenzar, quería preguntarte un par de datos específicos. Como, uno, ¿hace cuánto ejerces de educadora?
2. Valentina: ¿Educatora de trato directo? Cumpí un año. Yo acá postulé cuando la residencia se iba a abrir. Antes nunca había trabajado como educadora de trato directo, yo estudié Párvulo, técnico en Párvulo nivel superior y he trabajado en jardines y en colegios, lo último fue como jardín. Y después... siempre me gustó mucho, me llamó mucho la atención trabajar con niños en riesgo social o... me me, eso es lo que me motivó más que trabajar en colegio, en colegio trabajé dos años y no me gustó. Tonces, después trabajé en un jardín y me gustó ese trabajo y después me plantearon trabajar en una residencia de menores y me llamó mucho la atención, sentía que yo estaba preparada, quería vivir esa experiencia y sentía que yo podía y quería como estar ahí, ¿cachay? Y de verdad que quede maravillada, maravillada, yo creo que no, ahí me quedo. Es algo que lo descubrí como vocación, me gusta mucho y me gustaría seguir estudiando más, siguiendo capacitándome, para poder ser más aporte y todo pero... me llevó a esto y nunca lo pensé cuando estudié párvulo, no (Ríe), siempre pensé que iba a trabajar en colegios, luego en jardines, hasta que llegué a una residencia, pero eso. Llevo un año. Ingresé, participé de las capacitaciones y luego comencé a trabajar con niños.
3. E: Perfecto... me respondiste la otra pregunta que eran los estudios y, finalmente, como último dato, ¿cuántos años tienes?
4. Valentina: 35 años.
5. E: Bueno, para comenzar, quería preguntarte, si me puedes contar cómo es tu día laboral habitualmente. Como, ¿cuáles son las distintas tareas de tu jornada?
6. Valentina: Bueno, yo he trabajado en las dos jornadas, yo entré como educadora de trato directo de turno noche. Trabajé alrededor de 7 meses en turno noche. Ingresé trabajando de noche. Y... ahora creo que llevo unos meses trabajando de día. Así que he estado en los dos... en los dos, en los dos ámbitos de lo que es noche es (con énfasis) muy diferente a lo que es el día, así que no sé si quieres que te explique como en la noche o como en el día, porque viví, o sea he trabajado más experiencia de noche, siendo que yo quise cambiarme al día, porque siento que puedo ser mejor aporte en los días, más estar con los niños, más yo me guío mucho con el área de educación con ellos... estar siempre haciendo juegos, me gusta, soy muy lúdica, me gusta mucho la entretención hacerle actividad a los niños; entonces sentía que en la noche era igual estaba muy poquito con ellos, porque dormían. Entonces, claro, ahí existe, también algo muy importante que es la contención durante la noche cuando ellos duermen... eso sí es muy importante. Pero sentía yo que quedaba al debe, como que me gustaba, me gustaba crear juegos, estar haciendo actividades y eso no podía estar haciéndolo en la noche con los niños. Entonces

por eso cambié al día y estoy feliz ahora en el día. Y en el día, bueno, se empieza la rutina con, los niños bueno, primero la asistencia a todo lo que es sus cuidados de higiene, cuando llegamos, su desayuno, el área alimenticia, se trata de ver primero todo lo que es sus necesidades primero y luego se hace una clase, no una clase pero se hacen talleres educativos durante la mañana, de lunes a viernes. Pero es por el tema que como no están los colegios, se ha querido como trabajar quizás ciertos ámbitos con los niños, ciertos aprendizajes, emm... y se hacen como actividades educativas durante la mañana. Después ya vienen bueno, los almuerzos, la hora de siesta para los más pequeños y después en la tarde se hacen actividades deportivas, de juegos o manualidades, se trabaja hartito la manualidad y la actividad deportiva con los niños acá en el hogar. Y... juego libre, talleres de cocina... bueno ahí se hace hay un buen equipo detrás y entre todos damos ideas para que los chiquillos se entretengan, porque sobre todo este año que ha sido tan complejo que no hemos podido salir, no pueden salir, no hemos ido a parques o exterior, entonces hay que tenerlos como entretenidos y creando actividades todos los días dentro de la residencia. Eso.

7. E: Y qué dirías que es la diferencia con el turno de noche para ti.
8. Valentina: Em... Bueno la diferencia, que en la noche sí uno trabaja como... se contienen más las necesidades, se trabaja más las necesidades como... de los niños... asistenciales, que el baño, la cena, la comida, la hora de dormir... (Haciendo un cambio, antes hablaba como haciendo una lista) Bueno yo creo que la hora de dormir es muy significativa, la contención... es la hora de las pesadillas y todo ese tipo de cosas, es super, super importante. Pero después, después ya la noche es tranquila, son horas que uno está en la vigilia, cuida o administra medicamentos, uno está como “los tapé”, “¿están durmiendo bien?” Pero generalmente los niños de la casa acá duermen super bien, super bien. Bueno hay que hacer control de esfínter... ese tipo de cosas. Pero... emmm... pero sí en el día, en el día es 100% a destiempo todo el rato estar activo con ellos y los niños, los niños tienen una energía, entonces hay que estar ahí a la par con ellos. Es siempre estar creando momentos significativos, ellos durante el día tienen varios cambios de ánimo... las familias... que también hay familias que ingresan a visita... em... la contención es constantemente, la contención emocional, también hay desajustes que los niños, que los niños se desajustan emocional o conductuales. Entonces abordar crisis todo eso. Entonces para uno el día es así, muy rápido, muy rápido. Hay mucho estado, cambios de ánimo, todo varía en los niños entonces uno tiene que estar ahí conteniendo todo el día. Es una que, es mucho más, más intensa el trabajo. Mucho más intensa que en la noche.
9. E: ¿Me puedes hablar un poco más de, de, ¿cómo es esa contención, de qué es lo que se contiene y cuál es la importancia para ti de esa contención?
10. Valentina: Bueno... emm.. la contención es fundamental para crear el vínculo seguro. Que el niño confíe en ti es lo más importante un niño que está institucionalizado, lo más

que necesita es seguridad, un espacio seguro que él pueda confiar en ti. Bueno, acá en la residencia nosotros tenemos niños designados, que son niños que uno crea, que uno tiene que fortalecer más un vínculo. Yo tengo 5 niñas y son todas (tiernamente), muy muy especiales y todas muy diferentes y son ellas, hay unas niñas que son más serias y otras que son más alegres entonces ahí tengo que estar 100% con todas y conocerlos. Yo creo que es fundamental conocer, como, conocerlos, como sus gustos sus características. Yo miro mi niña y yo sé que está triste, que está alegre. O yo llego en la mañana y la miro y ya noto que está un poco frustrada... quizás o esté enojada entonces ya sé que en el día ¿cómo puedo yo anticiparme al día que se me va a venir? Entonces yo digo trato de abordar con ella, trato de preguntar, trato de que confíe en mí, me cuente por qué está molesta, por qué está enojada... emmm yo creo que eso es la condición fundamental (inaudible, 13:41) y conocer tus niños, es emmm que ellos confíen en ti, entregarles ese espacio, esa seguridad, que el vínculo sea totalmente seguro yo creo que es lo fundamental. Yo he tenido muy buena, para el año que llevo, he tenido muy buena experiencia yo.. yo llego, bueno te voy a contar mi experiencia propia, yo llego y ya sé cómo están mis niñas entonces digo: “estás molesta, ¿por qué estás molesta? Cuéntame, ¿estás enojada? ¿qué te pasa?” Porque me dice, “no quiero hablar”, “bueno cuando tú quieras hablar me cuentas”, me quedo a su lado. A veces te echan, te dicen (como gritando) “no, déjame sola”. Yo le digo, “te voy a dar tu espacio. Pero tú no estás sola” y me gano a un ladito más, le doy su espacio y espero y después ellos llegan solos, te cuentan por qué están enojados y trato de tratar si puedo ayudarlas, sacar esa rabia... Se trabajan mucho las emociones... yo trabajo mucho con el tema de las emociones, hago muchas como terapias con ellas, les digo como “mira, vamos a hacer esta estrategia para que se salga esa rabia... la transformemos en otro sentimiento, vamos a guardar ese monstruito enojado” y trato de siempre trabajar con ellos. Yo creo que por eso que la contención es fundamental. El niño confía en ti, se logra expresar cuando, ese es el mayor logro, cuando el niño te cuenta por qué está enojado, por qué está molesto, por qué tiene rabia.. y yo creo que con eso tu ya puedes abordar la situación y entenderlo y el niño queda ya con esa calma. Al contarte se aligera eso, entonces yo creo que eso que la confianza que el niño deposita en ti es fundamental. Porque son niños que yo creo que no confían, que les cuesta confiar y entonces por eso es así tan a la defensiva y cuando ya el niño yo creo que confía en ti es con el logro que tu ya puedes abordar y puedes ayudarlo.

11. E: (Asiente) ¿qué acciones crees que has hecho que permite que los niños confíen en ti?
12. Valentina: Emmm... a ver.. está yo creo que, no sé yo creo que son estrategias, la postura corporal yo creo que va todo eso va todo un, todo un trabajo. El niño siempre te va a rechazar cuando no te conoce, el niño es un niño que es desconfiado pero a todo, yo siempre he dicho “es muy importante cuando tú conversas las cosas, el tono de voz” cuando yo he conversado con compañeros, es muy importante cómo tú miras al niño, tú empieza como qué proyectas corporalmente hacia él, ¿cómo te ve?, exponerse a su altura,

empezar a trabajar. El tono que tú ocupas con ellos, cómo lo miras, también respetando su espacio emmm a medida que él también te vaya dando, acercándose, dándote esa confianza yo creo que ahí de a poquito. Y el no... el refuerzo positivo... el no decirle que está mal, que el decirle “no”... no retarlo, que decir “no, si tú estás enojado, llora. Si estás molesto, grita” Yo a mí, yo digo, yo antes sentía que botan toda la ropa y todo y ahora “Ya bóvalo, desquita toda tu rabia” y yo los dejo. Tampoco quitarles el como el que ellos, no sé po, que aleteen como privarlos, yo no soy participe de contenerlos, así como “¡No! no golpees, no aletees” no, porque el niño necesita también desarrollar su espacio, darle su espacio. Yo creo que es conocer, estar ahí, como conteniéndolo que el niño sepa que no lo dejaste solo. Yo nunca los dejo solos en sus crisis. Me alejo. Pero estoy ahí. Estoy ahí y cuando el niño necesita el abrazo, el cariño, emm que llore el besito, la cosquilla, yo empiezo a ver cierto la cosquilla “ya, pero estás enojado” y yo creo que ahí se van creando los vínculos. Yo creo que ya ahí el niño confía en ti porque ya se hizo un vínculo seguro, se creó un vínculo seguro. Bueno yo hablo tanto, soy demasiado... demasiado dispersa a veces (ríe).

13. E: (Ríe) No, por favor, tómate el espacio no más. Emm... quería preguntarte un poco cómo piensan las educadoras estos desajustes, estas necesidades de contención.
14. Valentina: Emmm... ¿cómo veo yo a mis pares, a mis compañeras? Yo trabajo con tres, con tres educadoras de trato que son paralelas a mí a mí turno, trabajo yo con un compañero y dos compañeras que trabajan con el nivel más bajo. Yo trabajo con los más grandes. Yo veo bien, mis compañeras tratamos de apoyarnos mucho... es difícil, hay situaciones que de repente es difícil, pero es muy importante el trabajo en equipo. Yo siento que el trabajo en equipo es fundamental porque a veces yo puedo estar un poco con la, no sé, que la situación esté un poco desbordante porque a veces otros niños también están en una crisis... de repente tenía que tratar a dos o tres niños, pero es tan fundamental el apoyo como que una compañera te ayude, la comunicación que tengas con tus compañeros, de repente, contener un desajuste emocional o una crisis de algún niño no es fácil. Hay conductas a veces agresivas de un niño hacia un adulto, entonces yo creo que es importante trabajar con el adulto el cómo controlar las emociones... Si yo veo a mi compañero que está, está como desbordado que no sabe cómo manejar la situación, yo ayudar, contener “ya mira yo te ayudo”, creo que es fundamental ahí... y se debe trabajar siempre. Yo siempre le he planteado a mis compañeros que nosotros tenemos que trabajar nosotros nuestras propias emociones porque es un trabajo que yo creo que más que desgastante físico, es emocional. Yo, yo siento que este trabajo es tan, que tanto como sufres, lloras, ríes con ellos es como... las emociones están todo el día latentes y te traes esas emociones a tu casa... es un trabajo super... emmm.. super absorbente emocionalmente. Yo creo que... que por eso es importante que nosotros como adultos que nosotros tengamos una preparación importante. Yo creo que, yo lo he visto y llevo un año y no es llegar y trabajar con niños en una residencia. No todas las personas

pueden. Es muy diferente trabajar en un jardín a trabajar en una residencia de menores, es muy diferente. Entonces... es muy diferente y se necesita también una preparación y se necesita un trabajo constante con el adulto a cargo.

15. E: (20:45) ¿Qué elementos emm... incluirías como necesarios en esa formación en esa capacitación previa al trabajo?
16. Valentina: Bueno, nosotras acá nos capacitamos super bien. Bueno acá se trabaja con un método, nosotros tuvimos capacitación, el cómo abordar ciertas crisis, ee... muy buenas capacitaciones y la residencia nos ha ido capacitando mensualmente. Emm, cuidados, higiene, cómo abordo situaciones, también el trabajo en equipo, yo creo que es fundamental, también nosotros nos... nos han capacitado. Yo siento que siempre que hablo con el psicólogo de la residencia le digo que es muy importante que se trabaje, que tenga esta charla de trabajo en equipo. Porque si un adulto está bien, si estamos bien, los niños también. El desajuste que puede haber en el personal, también desajusta a los niños. Entonces es como una casa, la seguridad, el niño si ve un ambiente que está medio, medio desequilibrado el niño también se desequilibra entonces... emm.. eso sí lo han hecho, yo siento que sí nos han capacitado bastante... y... sí es importante. De hecho, yo ahora estoy participando de un taller del área que tengo en la residencia, salí en esa área con otras compañeras y tenemos que ayudar a los otros compañeros. Se refuerza hartito el trabajo en equipo y yo creo que eso es fundamental. Igual como esta residencia lleva unos años recién, siento que vamos super bien. Porque se preocupan de como... y yo creo que eso hay que reforzar hartito, el cómo trabajar las frustraciones... yo creo que ahí hay que seguir trabajando... en cómo también nosotros podemos trabajar también nuestras propias emociones, cuando nos sintamos superados o tristes o de repente una situación me afecte como también manejar una situación dentro de la residencia... emm.. todas esas cosas creo que hay que seguir fortaleciéndolas para seguir haciendo esta labor. Pero yo creo que mis compañeras están super... Con los que trabajo yo, emmm... tienen ahí el don bien, muy bien, pero sí es constante. A veces pasa la cuenta y creo que ahí tenemos que seguir fortaleciendo como eso. Trabajar las emociones, yo creo que eso es importante, o nuestras mismas frustraciones también.
17. E: ¿Ves como alguna relación entre esto de trabajar las emociones y algunas frustraciones que hay con el trabajo?
18. Valentina: Es como... puede ser como, ponte tú, si yo no sé po, el niño me pegó. Me pegó y me dejó morado el brazo... ¿cómo puedes abordar tú eso? Igual te da esa... puede darte pena, rabia, te dolió. Entonces, claro, es normal que te duela, que queday con un moretón entonces ahí... claro, ahí da lata... tus compañeros de repente “pucha te pegaron”... y él también se ofuscó, porque tal vez no pudo manejar la situación bien. Entonces ahí como te digo es importante el trabajo, ya mira esto... y después estar bien de nuevo porque igual, pucha el niño te pide disculpas y se siente mal, entonces tú te quebray... y todo eso son muchas emociones en como 20 minutos, ¿me entiendes?

Entonces es super importante seguir trabajando, yo siento que estamos muy bien, trabajamos muy bien. Pero es igual importante estar siempre, siempre, siempre estar como igual yo lo veo en otras residencias que siempre se trabaje eso... Siempre en el año. Emm.. todos siempre trabajando “¿Cómo podemos mejorar?” Pero es muy importante como te digo, el trabajo en equipo, muy importante.

19. E: ¿En ese equipo trabajan... ustedes, las y los educadores o también trabaja más gente?
20. Valentina: En la residencia siempre hay gente... bueno está el psicólogo y una niña que también está de psicóloga, hay una terapeuta ocupacional que trabaja en específico con unas niñas, hay una fono también que va... bueno en las tardes a veces va un comité olímpico, que nos ayuda con el área deportiva, los jueves va un profesor de música... en las mañanas son como más de nosotros. Pero siempre llegan ahí a regalonearlos, hay una enfermera entonces llega a regalonear, pero sí en las mañanas tratamos de que nosotros los niños estén, porque los niños ven más gente, y todos los quieren regalonear ¡y se van a ... se ponen todos para aquí para allá y no podemos hacer la actividad que de repente tenemos planificada po! Pero, en las mañanas generalmente estamos los dos, es que son dos educadores por nivel, que son los chiquitos y como los de, los niños un poquito más grandes y ahí se trabaja. Y en las tardes siempre hay talleres y todo y ahí a veces ingresa más gente, entonces los del comité olímpico, los profes de música, de repente se hacen actividades y ahí se hace más entretenido o se sale a paseos y ahí también nos apoya personal del hogar, las mismas enfermeras y la misma gente que siempre está ahí, están los asistentes social, la jefa de turno también nos apoya mucho entonces igual siempre no somos cuatro guatos, somos unos cuantos más.
21. E: Y de estos distintos miembros que mencionas que componen el equipo, ¿qué dirías tú que diferencia el trabajo de las educadoras de estos miembros que también configuran el equipo?
22. Valentina: Emm, que los niños están bajo nuestra responsabilidad. La responsabilidad. Porque lo de las demás personas tienen su responsabilidad dentro de la residencia, los psicólogos... los trabajadores sociales... ellos a veces van regalonean un ratito y todo. Pero el niño le pasa algo, hay que contenerlo o... es mí responsabilidad po. Yo soy la responsable. De mis cinco niñas ponte tú, mi compañera tiene 4 y nosotras somos las responsables de esos 9 que son de los más grandecitos. Somos nosotras las responsables. Yo estoy responsable de sus cuidados, de que cenen, de que coman... se hace una bitácora en el día de cómo estuvo el ánimo, cómo recibió sus alimentos, de si está triste y todo. Y ahí se hace como una hoja de vida, del día a día, entonces yo soy la encargada de todos los cuidados... emmm... privilegiados de esos niños. Entonces no puede venir acá la enfermera y bañarla, o venir la jefa de turno e ir al, no, no, es mí responsabilidad, yo soy la encargada de esos niños, de los niños que yo esté ese día.
23. E: ¿En esa responsabilidad de cuidarlos, podrías profundizar un poco como qué otros cuidados son parte de esa responsabilidad? ¿qué otras tareas están involucradas?



24. Valentina: Durante el día, todos, todos po. Yo tengo, por lo menos mi nivel, mis niños que son más grandecitos van al baño solos y yo los voy y los asisto, hay niñas que “ya vayan a lavarse las manos, los dientes”, yo estoy en todos los cuidados durante el día de esos niños, yo tengo niña... pero en general con mi compañero cuidamos a los 9 que tenemos los dos a cargo... y tamos de todo, desde el desayuno de apoyar al turno de noche, el desayuno lo apoya el equipo de noche, ellos después se van y nosotros quedamos a cargo. Ahí ya después damos las actividades educativas, después ya el almuerzo, si hay un paseo, si alguien se orina, el control de esfínter, todo eso, los baños, yo lo reviso de los niños.
25. E: Y.. ¿qué importancia cree que tiene la responsabilidad de esos cuidados?
26. Valentina: Toda, toda de la responsabilidad. Yo estoy preocupada que el niño esté limpio, esté sano, que coma bien. Es todo. Todo, todo, todo, es entregarle todos sus derechos. El niño tiene derecho a la educación ahí en el hogar, tiene derecho a sus cuidados, a la alimentación, a un buen trato, al cariño, al afecto yo le entrego todo. El niño está triste, recibe una visita, se va la visita, ahí estoy yo para contener, apoyo de repente estoy ahí con la familia que lo va a visitar... emm todo, todo. El niño está conmigo todo. Yo lo peino... si veo un malestar... si le veo algo en el pelito yo lo comunico al área de salud o veo que su piel está reseca, es muy importante mi labor, que nosotros realizamos. Todos los cuidados parten por la educadora. Si yo veo a mi niña que está con un sampullido con una picadura, yo lo comunico al tiro... se le lleva a médico si tiene una carie, todo, todo. Todo es como, todo el niño tiene que estar íntegro, tiene que cuidar. Y todo parte con nosotras. Si... es como... que lo revisamos, todas mis compañeras, de repente se puede pasar que no le viste un moretoncito y mi compañera al otro día “oye, ¿qué pasó?” “Ay, no”... entonces para nosotras es muy importante lo de la comunicación, estamos muy pendientes, los revisamos, que esto, que el pelito, yo tengo hartas niñas que son afro, nos preocupamos de que su pelo, de cepillarlo, la fundación le compra sus aceites, sus cremas especiales, todo todo. Nosotros levantamos la información y la institución nos responde y nosotros hacemos el trabajo con los niños. Yo veo su ropa, todo, todo, y las niñas les coso hasta de repente su ropita, pero siempre, eso... yo llego allá al hogar, a la residencia y estoy 100% con el cuidado de los chiquillos y de las niñas.
27. E: (30:36) Y este cuidado... tan como minucioso, ¿no? ¿qué efectos cree que tienen en los niños?
28. Valentina: La seguridad po. Yo creo que ellos se sienten muy seguros. Te transmiten. Tú no vas a trabajar y ellos “Tía, ¿por qué no vino ayer?” O no quieren que te vayas a veces, “Tía, ¿por qué te vas? ¿Cuándo vuelves?” Ellos ya saben qué día vuelves tú. “¿cuándo vuelves?” “Ya mira, mañana no vengo, pero el próximo sí. Tú sabes que te quiero mucho”... Ellos se hacen (inaudible 31:09) a nosotros... yo creo que hemos creado vínculos muy seguros con ellos. Yo.... Mis niñas, yo las miro y sé que están triste o están molestas o están feliz. Ellos se sienten seguros, lo manifiestan. Manifiestan que en la

residencia ellos se sienten seguros. Manifiestan que no quieren, a veces quieren irse obviamente, extrañan a sus familias, pero también nos van a extrañar. De hecho, mis niñas me dicen que cuando yo sea abuelita, ponte tú, me dicen “cuándo tú seas abuelita, nosotros te vamos a cuidar”. ¿Me entiendes? Entonces...el vínculo ellos, la seguridad, el saber que ahí hay personas que los quieren, que los cuidan, que los protegen. Nosotros, ellos saben que nosotros los vamos a proteger ante todo y ya cuando están molestos enojados es lo primero que les digo “Aquí nadie te va a hacer daño, yo estoy aquí. Yo y todas las tías que están aquí y los tíos te quieren y te van a proteger. Aquí nunca te va a pasar nada”. Entonces esa seguridad que le entrega la residencia a los niños, esos niños yo creo que ahí esos niños están feliz acá. Se hacen mil actividades que ellos, todo en bien de ellos, todo en beneficio de ellos. Y lo bueno es que el equipo que se ha formado todos trabajan en sintonía trabajando para ellos. Tengo muy buenas compañeras, de otros turnos también, lo he visto. Y eso es fundamental. Yo creo que la preocupación que hay hacia ellos, como la responsabilidad que todos tenemos, el compromiso que todos tenemos que es trabajar en la residencia, yo creo que es fundamental.

29. E: ¿Podrías profundizar un poco más en qué hace que ese vínculo sea tan seguro?
30. Valentina: Emm... (silencio) No sé, es como raro, no sé cómo se produce, pero es algo como que... no sé si los cuidados, yo creo que también los cuidados son parte fundamental. Que los niños tengan todos sus cuidados, bueno es como entregarle todo al niño, que el niño tenga todos sus derechos. También, emm corregirlo. Corregirlo yo creo que es parte también de los cuidados, del amor. Yo digo “Bueno, tú sabes que te quiero mucho, pero te equivocaste”. “Te equivocaste por al otro niño le dolió o a la tía le dolió, se sintió mal.” Es como cuando se trabaja el vínculo seguro, yo trabajé mucho cuando trabajé en jardines el vínculo seguro, crearles el vínculo seguro es como emm... es contenerlo, amarlo, darle todos los cariños, pero también educarlos. Yo creo que dentro de la, de la residencia creo que el niño cuando se siente seguro es cuando también le enseñas lo bueno y lo malo, que también se equivocó, que está mal. Yo creo que nosotros siempre “no po, se sienta bien en la mesa”. Le entregamos valores, es trabajar mucho nosotros el respeto, al otro, al otro niño, a las mismas ETD al personal, a la tía de la cocina, todo, todo eso el niño yo creo que va haciendo el vínculo seguro, yo creo que es bien parecido a una familia, se crea ese vínculo del hijo a la madre porque también la mamá lo contiene, pero también le enseña. Le enseña que, no que se sintió mal, que actuó, que quizás se equivocó. Yo le digo “No, si te equivocaste. Anda a pedirle disculpas”. Porque el niño, el amigo se sintió mal. “Ya tía” Le haces tomar una conciencia. Yo creo que toda esa enseñanza, yo creo que, puede ser que el niño se sienta y que va creando el vínculo seguro. Acá lo que... te decía, las expresiones con las que nos manifestamos con ellos. A veces dicen “¿tienes tus cejas de enojada?” “Sí, estoy enojada”. Dicen. “¿Y por qué estás enojada?”, me dicen. Y yo les digo: “Estoy enojada”, les digo yo “porque están todos peleando y eso no corresponde”. “Ah ya, tía no esté más enojada”. “Ah ya, entonces

ahora estoy feliz. Entonces, vamos a ordenar la sala porque”, no sé po, “a la tía que limpia le cuesta recoger todo. Entonces todos ayudemos”. Entonces todos ayudando, todo eso las rutinas, ser enfáticos con ellos en las rutinas con ellos también es parte del aprendizaje. No sé po, “hay que lavarse los dientes. No, porque si no te vas a convertir en un ogro”, le digo yo. “Te va a salir mal aliento”. Entonces, no “y te van a salir caries y las caries duelen”. Entonces también trabajar las rutinas también le da a los niños una estabilidad y un espacio seguro. Siempre trabajar el “ya, es hora de dormir porque ya es hora de dormir, porque tú tienes que descansar”. Entonces, ser muy, muy... ordenado... las rutinas son importantísimas yo creo para que el niño también se cree ese vínculo, esa seguridad que le entrega la casa. Nosotros también trabajamos mucho con eso. “Ya, es hora de jugar, juguemos”. Entonces, darles la seguridad al niño a través de todo los cuidados y el afecto y todo. Pero así es como se trabaja todo eso que ahí el niño se va creando ese vínculo seguro.

31. E: Mencionaste en algún punto que había cierta similitud con una familia, ¿no? ¿En qué ves esas similitudes y si en algún momento ves algunas diferencias también?
32. Valentina: Emm, bueno como familia hay algunas instancias que yo ya siento que estoy en mi casa con ellos. Ponte tú, hay instancias después del almuerzo que hay un espacio para ver tele y ellos ya saben que después del almuerzo ellos pueden ver una hora tele, una película. Entonces, todos nos vamos a regalonear. Todos acostados como una familia, todos tapados con un polar, hacemos pijamadas, vamos a hacer tarde de películas, cómo ellos te abrazan, te peinan, nos agarramos, andamos todos a pie pelado por el hogar... se hacen actividades que como que tu creas, tú haces que los niños se sientan como que todos somos una familia. Lo mismo que te digo del respeto... “acá la tía le cuesta, la cocina no se entra descalza porque nos podemos resbalar”, o “vamos a buscar la pala y la escoba porque vamos a barrer todos los papeles que botamos o la basura”, “comimos chocolate y la basura no puede estar en el suelo”. Entonces se educa, se enseña igual que en una casa. Y hay momentos de regaloneo, momentos cuando yo trabajaba de noche y los niños tenían pesadillas, tu vas te recuestas a su lado, le cuentas una historia...emmm la contención. Entonces todo es como, claro, como una familia. ¡Entonces a veces estamos “tía queremos dormir todos juntos”, entonces los hacemos dormir a todos juntos “! ¡Ya, pijamada!” Pero esas cosas son como las instancias que yo, llego en la mañana y ahora me voy en la noche y es como si estuviera todo el día en una casa como... como con muchos niños, como una familia, como una familia grande. Entonces, jugamos, nos disfrazamos, andamos corriendo, hay una libertad y una confianza y ellos también sienten eso. “¡Tía, no me quiero poner zapatos!” andamos ahí, a veces con traje de baño adentro, jugando y todos andamos con pelucas... creamos hasta canciones, bailamos con una caja, ponemos música, entonces hacemos una fiesta. Entonces todo eso yo creo que son instancias que el niño se siente seguro, como en una casa, con ese calor de hogar, ¿cachay? No sé cómo explicarlo pero... a ellos les gusta. De repente le dices “¡¿Vamos

a la plaza?!” (38:28). “¡No tía!, mejor juguemos acá adentro, más entretenido”. Hacimos guerras de bombitas de agua, todo lo que, nos manguereamos, todas esas cosas, ¿me entiendes? Entonces... eso. Yo creo que eso, todas, todas las actividades que hemos realizado yo creo que ha sido que los niños se sientan como se han sentido: queridos, respetados. Eso.

33. E: Mencionaste por ahí el calor de casa, ¿no? Que es algo difícil de explicar, pero, ¿qué dirías que aporta generar eso? ¿qué dirías que permite generar ese calor de casa?
34. Valentina: Yo creo que el contacto. El contacto, el cariño, la... el abrazarse, que uno llega y todos te abrazan, te besan, por acá el pelo, yo creo que eso, el calor de casa es eso. También los compañeros, ¡todo!, todo... también los compañeros, todo, de la jefatura también. Que tú llegas “¡Hola!, ¿cómo estás?” La... la confianza que la oficina, la directora no es cuando como yo estaba en el colegio que te daba miedo entrar a la oficina de la directora, como golpearle la puerta así como (Tímidamente) “¿Me puede atender?” No pasa acá. Los niños entran, la directora a veces está con las niñas sentadas en las piernas... hay esa confianza como en una casa, “dime, disculpe voy a entrar a la oficina”, tiray la talla, la directora se tira al suelo, juega con los niños, no es una jerarquía... sabemos todos quiénes son, los roles que cumplen, pero con los que nos une a los niños, ahí eso la tía de la cocina sale a bailar si ponen música, así que eso, no existe como esa frialdad, por eso yo te digo que existe ese calor. Porque todos tenemos un cariño con los, todos pasa el psicólogo y pasa leseando, pasa la directora entonces existe eso... no existen como espacios tan fríos, no hay un lugar donde se prohíba la entrada a los niños. Ingresan, recorren todos lados. Pero entienden que, no, de repente están en reunión y no se puede. “Ya tía”... Pero es lo mismo que pasa en una casa: “No, que ahora estoy ocupada y no se puede”. Pero se conversa y se les anticipa a los niños todo, todo se les anticipa, trabajamos mucho eso nosotros. Mañana va a pasar algo, hay que anticiparles a los niños. Que nada los pille como de sorpresa, que nada sea como chocante para ellos. Todo... pero eso.
35. E: ¿Qué... qué crees que le permite a los niños esa anticipación?
36. Valentina: ¡El diálogo! Nosotros como super transparentes... bueno la directora siempre nos ha dicho que nosotros seamos super sinceros con ellos y con los niños. Acá siempre se les ha hablado con la verdad, cuando hay casos con los jueces... las visitas... entonces todo se anticipa. Los niños, una vez, cuando al principio no sé un niño se le dijo “viene tu mamá mañana” y no pudo venir... el niño claro que se desajusta, se pone triste.. y eso pasó cuando recién se abrió y ahora nunca, ahora todo se anticipa... mira, va a venir, pero se les dice “ya, pero, no sé, puede que falle o pasó tal cosa” o “mañana va a venir tu abuelita”. Todo se anticipa. O “mañana sabes que...” la tía significativa o cualquier tía como una ETD “sabes que mañana la tía está enfermita no va a poder venir”, porque el niño espera a su tía. “Espera, mañana es jueves o viernes, mañana viene mi tía Cata”... Entonces, el niño si tú no vienes se...(Haciendo como si estuviera confundida 42:12) “Es que no llegó la tía Luz, llegó otra tía” Entonces todo el niño, tratamos que todo sea, que

todo anticiparle “No, mañana no va a venir la tía, pero va a venir la otra tía a cuidarte, ¿por qué? Porque la otra tía está enfermita, pero va a venir sí o sí al otro día.” Entonces siempre como adelantarles todo. O “mañana vamos a ir a un parque donde pasa esto, pero sí hay que tener cuidado porque, pasan autos... o nos podemos perder.” Entonces como siempre tratar de anticipar, todo, todo todo. Y nos ha funcionado bien porque el niño sabe a dónde va o los peligros que puedes pasar o por qué no puede pasar. Entonces, así el niño también se... se un poco auto...se, nosotros estamos para enseñarles el autocontrol como trabajar las frustraciones. Ellos son niños que se frustran muy rápido. A diferencia quizás de un niño que vive en... en... no vive institucionalizado. El niño se frustra muy rápido, ante cualquier cosa.

37. E: Y ¿a qué dirías que se debe esta frustración más rápida en estos niños?
38. Valentina: Emmm... bueno, todos los casos son diferentes. Yo creo... las inseguridades, el miedo... los niños son niños con miedo. Yo... por mucho que te traten con groserías cuando están enojados te quieran golpear o cualquier cosa, los niños que golpean cosas son niños que están super asustados. Yo creo que... son niños que no saben lo que les va a pasar. Quizás todos tienen diferentes historias y se trabaja... a medida de cada historia, pero... son niños que no saben lo que va a pasar el otro día... Son niños que llegan así, que llegan con muchos miedos, niños que llegan en abandono, entonces no tienen seguridad ninguna. El adulto que quizás estuvo con ellos antes no les entregó nunca una seguridad... entonces por eso son niños que desconfían y ese es el trabajo que estamos haciendo. Que ellos confíen, que se vuelvan niños que sean sociables, que niños que se vuelvan que se incorporen después a la sociedad y que tengan esa capacidad de poder trabajar ellos las frustraciones si yo siempre les digo. Y lo hemos logrado hartito. Niños que han llegado... se enojaban y el golpe al tiro, ahora como que “Tía, ¿cómo me porté?” “Yo no soy fea”, de repente me dicen “Tía me dijo fea” y antes era el golpe. “Tía la niña me dijo fea” ¡pum! Golpe. Ahora “me dijo fea” y “¿Tú eres fea? No eres fea” Tonces me dijo, “tía, ¿yo no soy fea? ¿Cierto?” “No, no eres fea”. “Entonces la ignoré”. Entonces, eso. Ya y después andan de la mano jugando felices... entonces, pero trabajar ahí, estar ahí, conversar, conversarles, yo, yo le digo a mis compañeras que es constantemente conversarles todo el día conversarles y el refuerzo positivo es super importante. “¡Bien! ¡Lo hiciste bien! ¡Te felicito! ¡Así!” Siempre, siempre, el refuerzo positivo a ellos. Ellos lo que más necesitan es que tú estés siempre todo el rato diciéndoles “¡Lo hiciste bien! ¡Bien!” Aunque se hayan equivocado, pero ya es un avance. Yo digo, “ya, pero ayer pegó 3 golpes, hoy día pegó 2” ¡Ya es un avance! Ella no va a pegar, en un mes más no va a pegar más y se va a dar media vuelta y se va a ir. Y va a ignorar, va a ignorar o va a cuidar a otros niños o va a guiar el niño más grande, el que más me costó va a guiar al más chiquitito “Oy... no peleen”, también. Entonces, nosotros tenemos que estar constantemente trabajando, hablando, todo el día. Y todo el día, “sí, mira, te equivocaste.” Me dice (haciendo como si estuviera con pena) “Tía, me porté muy mal”. “No...”, le digo

yo. “Bueno, te equivocaste, sí, pero mañana va a ser mejor, ¿ya?” Pero siempre como... viendo como, el refuerzo positivo, nunca decirle como “no, estuviste mal” o “te equivocaste” ... No. “Lo hiciste mal” “Eres malo”, nunca, nunca. Y ahí le creas un daño terrible ahí en vez de alentarlo, de subirlo, lo tiras más para abajo al niño. Si ya viene un niño que viene inseguro que él piensa que está mal, que todo lo ha hecho mal. Son niños que llegan que piensan que “Todo lo hice mal tía” “yo soy malo”. “Tú no eres malo”, les digo. “Eres hermoso, eres bello”. Entonces siempre, siempre. Aunque hayan peleado o te hayan pegado, me han pegado y yo digo, o ahora ya no, pero cuando llegué recién me acuerdo que una niña me rasguñó, emm ella estaba más afectada que yo. A los diez minutos que me rasguñó, me pidió, no ya ella lloraba de pura pena de lo que me había hecho. Entonces... aprendí mucho yo creo con ellas, con esa niña. Me sentí... vi su pena, su dolor, de lo mal que ella lo había pasado, entonces, trabajo hartito con niñas “Mi amor, no importa, ya.” Siempre tratarlas con cariño... “Ya, mi amor, te equivocaste, pero mañana va a ser mejor”. “Ya, sí, tía sí.” “Pero no soy mala. Tú no eres mala”. Entonces todo es trabajar eso con ellos.

39. E: ¿Qué dirías que te permitió aprender esa chica que mencionabas?

40. Valentina: Ella... Es una niña... demasiado... yo con ella aprendí, observé mucho en ella. Observé muchas conductas que me permitieron quizás visualizar en otros niños... ella era una niña que tenía muchos cambios emocionales durante el día, entonces yo... yo trabajé tanto con ella, ponte tú, trabajo tanto con ella que es el caso que más me ha dado desafíos. Porque es como una niña que está muy feliz, de repente está muy triste o muy molesta, entonces el poder anticiparme a su... y de ya conocerla, conocer las características de ella y decir “ah, estás molesta” o se levanta y algo le pasa, le noto en su mirada que algo está molesta y quizás, quizás no ahora, pero quizás en dos horas más va a crear un desajuste. Ella tiene se levantó que ella, yo creo que en cualquier parte del día va a tener un desajuste. Y yo lo vi y lo converso con mi jefa y le digo: “Ya yo voy a estar hoy día más atenta a tal niña, porque... ella necesita hoy día más que otros días más contención mía”. Más que yo esté ahí abrazándola, queriéndola, diciéndole que es linda, que es bella, y involucrarla en actividades “¡Vamos a limpiar!” Darle trabajos colaborativos... “¡Vamos, pongamos la mesa!” Como, como cambiarle el... porque yo noto que ella en ese día está sensible... en cualquier momento se puede crear un desajuste en ella. Entonces yo qué he aplicado. Yo con ella la conocí y observé mucho, yo soy muy observadora y me sirvió mucho poder abordar eso con otros niños. El trabajo... amo hacer tales cosas y he tratado y, ¡ha tenido desajustes! Los tuvo. Pero, ya no los tuvo en la mañana, pero lo tuvo ponte tú a las 5 de la tarde. Pero qué hizo que yo abordara todo el día, que yo trabajara todo el día con ella... que la tuviera a mi lado, que la contuviera, que el desajuste fue algo leve, fue manejable, se molestó, y al final gritó... pero no fue algo que le duró una hora ni nada, duró cinco minutos porque tú trabajaste, hiciste un trabajo previo con ella todo el día, entonces es muy importante como el observarlo

conocer las niñas y todo... emmm... pero yo, no yo, he aprendido mucho. Yo igual venía de un jardín donde trabajé mucho con niños en riesgo social, entonces, emm ahí un poco más acá, bueno, es otro trabajo, pero sí me ha servido mucho el... el trabajo que venía anterior, con lo, lo he implementado con la experiencia que he trabajado con la residencia y todas las capacitaciones que nos han hecho, aparte leo mucho igual. Siempre ando investigando, en la noche leo, cómo poder crear, tratar con cada cosa. Al otro día digo ya, “¡Vamos!” y llegó no sé con un disfraz unas orejas o, yo trabajo mucho con títeres, tonces “ah, el títere está molesto y por qué está molesto”... entonces... trato mucho como buscar estrategias y que los chicos confíen en mí, que me cuenten y... a veces le pegan al títere y les digo “Oye, pero por qué le pegas a mi títere”... “¡Es feo!” “¿pero por qué es feo? Si es tan lindo”. Entonces trabajo mucho con ellos... les cuesta el afecto a ellos... Y los niños son muy selectivos. Yo ya aprendí los niños de la residencia son muy selectivos, ellos eligen, ¡ellos eligen al adulto que quieren confiar!”.

41. E: ¿Y en qué dirías que se fijan para elegir?

42. Valentina: La... no sé, el trabajo que... no sé... no sé. No sé cómo lo elegirán ellos... Yo creo que debe ser todo lo que uno aborda con ellos, todos sus cuidados, sus necesidades. Yo te digo, uno no puede ser todo el día risas con ellos, “oh que lindo, lindo lindo”. No. No resulta. El niño no confía en ti. Yo siento, ha pasado gente, gente que se ha ido gente que pasaba como (con voz de materné) “Venga mi niñito, ñuñuñu”. ¡No! Tú tienes que, por eso te digo es muy importante la expresión corporal que tú le entregas al niño. Mira aquí te regalé te quiero, no que te quiera significa que voy a permitir que digas esta palabra a tu compañero, no. Y ahí esto, todo eso y el niño claro, es increíble que busca a la que tú lo retas y buscan a ella. Si es que siente seguridad, po. Bueno, yo siempre he leído eso de que el vínculo seguro se crea a través de... de cómo tú le enseñas y educas al niño, tú le entregas la contención. Tú lo amas, como el refuerzo positivo, así. Yo te quiero, te amo, pero sí también te tengo que enseñar. Ahí es como que el niño se crea... se forma un niño seguro. Y... increíble, porque yo digo “¡Estoy muy enojada!” y me dicen: “¡Nooo, noooo, no te enojas!” y yo tengo a veces 10 niños diciendo “¡Noooo la tía está enojada!” Y... recibes ese amor de ellos... de ellos. Aunque estén molestos y todo. Porque yo digo “estoy muy enojada...” y me... me ven y yo pongo esa cara así como mi ceja muy enojada, como el señor cara de papa, me voy a poner la ceja de enojada y ellos se matan de entre la risa y como que “tía no te enojas”... entonces emm... pero es como trabajar con ellos esto, yo creo que cada persona, un trabajo... como trabaje él sus expresiones y los aprendizajes con los niños.

43. E: Emm... mencionaste un poco cómo intentaban hacer que estos desajustes, estas crisis fueran un poco más reducidas, más acotadas, como un trabajo más bien preventivo no (Valentina asiente)... Con respecto a eso dos preguntas, uno, ¿cómo lo manejan cuando sí se da? O sea cuando se genera ese desajuste y dos, ¿qué se trabaja después?

44. Valentina: Emm... es muy variable. Generalmente, bueno dependiendo, hay diferentes tipos de desajustes. Hay desajustes emocionales y conductuales. Conductuales es cuando el niño ya quiere golpear a todos... Como que, quiere golpear romper, la patada, todo todo. Y ahí hay que abordarlo de una manera y cuando tiene un desajuste emocional es que... tiene mucha pena, se aísla y llora y llora y se aísla del grupo y todo. Entonces se abordan de diferentes maneras. Un desajuste conductual se tiene que, si el niño está... se le deja, se deja que el niño igual tenga ese... movilidad. No... nunca... de amarrarlo contenerlo, no, no ... porque eso más lo desajusta, más rabia se siente el niño. Entonces si tú lo aprisionas, le quitas los brazos... la idea es que el niño igual se... ¿me disculpas un poquito? (se para a ver un tema de la casa. 54:03).
45. E: Sí, sí, no hay problema.
46. Valentina: Ahí sí, disculpe que estaban golpeando. Entonces... la idea es que si está un desajuste conductual, si está lleno de niños ahí... si hay niños pequeños ponte tú... se tiene que retirar de.. ojalá sacarlos del lugar o sacar al otro niño, porque todos los niños se asustan entonces dejarlo en un espacio seguro para el niño, nunca solo. Nunca solo. Nunca se le encierra, no... siempre tiene que estar el adulto a cargo del niño con él... ahí es como te contaba, retirado unos metros, pero siempre que esté a la visual del adulto. Y ahí depende del niño, depende del niño, yo abordo y depende del educador. Yo abordo y te puedo hablar de mi experiencia... y yo... el niño yo te la dejo y a veces botan la ropa del closet... y los niños pasan como... como por etapas de la crisis. Primero es como la rabia, después como la pena... como la culpa y después la pena perdón. Porque primero viene la rabia como “¡No, es que quiero pegarle!”... “¡Todos “tatatatá!”” y después viene como la culpa así, como... “pucha... nooo, porque yo soy fea”. Entonces como que después se sienten culpables ellos... como no, “yo soy, ¡yo soy feo! Yo soy malo...” Y después viene la pena y ahí en la pena, entre la culpa y la pena como que ya tú puedes dialogar con ellos. Cuando tienen rabia como que no sacas nada con dialogar con ellos. Solo observarlos, mirar... tratar de contener, que no se haga daño obviamente. Pero después cuando ya viene más como, ponte tú, la culpa, yo empiezo más como a decirles “tú no eres fea... tú no eres feo...” de a poquito, como con voz con un tono bajo. Y después ya viene la pena po, le viene la pena que ahí lloran...desahogan.... Y ahí ya viene la contención que tú ya te puedes acercar, él permite ya que tú te acerques. Y tú lo abrazas, le haces cariño en el... tú vas viendo y ahí ya viene la contención y ahí ya el niño cede a contarte de por qué se sintió así o pide disculpas, o de repente dependiendo de lo que pase... en el desajuste o por qué se haya creado el desajuste. Pero... son diferentes, ambas son diferentes y se trabajan, y se abordan diferente.
47. E: mmm... ¿Podrías profundizarme un poco más en... cuál es la diferencia entre este desajuste emocional y el conductual?
48. Valentina: Como el emocional es el que te decía. Las veces... tengo una niña que se levanta muy apenada y se aísla del grupo... Entonces yo le digo “vamos a ir a hacer



actividades...” “no tía, no quiero”. Y llora sola... llora sola se aísla, se va a su pieza... ahí como que ella se desajustó emocionalmente. O porque está triste, soñó mal, tuvo pesadillas o extraña algún familiar... y... no quiere nada, no quiere hacer nada en todo el día. Quiere llorar, llorar, llorar. Y está muy sensible. No quiere comer, no quiere.. cualquier cosa que “¡Ándate!”, te echa. No quiere nada. Y está muy apenada, se angustia mucho eso pasa cuando las niñas se levantan así o de repente alguna, algún episodio gatilla alguna situación así. Y ahí conductual es obviamente, no sé po... de estos niños que pelean con un juguete y ahí queda el niño que tu le dices “no, eso no se hace”. Y el juguete va para la tía, pasa... va para todos. Y es como “yaaa...” el niño está, totalmente, ya... ya quiere golpear a todos, ya mucha rabia. Y ahí como que tienes que respirar porque puede lastimar a los demás niños, entonces ahí lo tienes como que sacar del espacio... ojalá aislarlo del espacio y cómo te conté... siempre con el adulto a cargo.

49. E: ¿Cuál es la importancia de que el adulto esté ahí? Lo destacas bastante.
50. Valentina: Nunca dejarlo solo, el niño nunca se puede dejar solo. Un niño nunca debería estar solo. Es como entorno, yo creo. Porque el niño aunque yo... no sé, lo observa... el niño está con pena, rabia, todas las emociones, pero él está pendiente de que tú estás ahí y de que tú lo vas a contener en algún momento. Te tengo a ti para que tú me ayudes, me contengas en algún momento. Para que no se sienta él, como, la pérdida, el abandono. Es muy importante que el niño se sienta siempre como acompañado... emmm por eso nunca se debe dejar solo. No es porque se pueda hacer daño, todo eso. Es más porque sienta una seguridad de que no está solo. De que sí, dentro de su rabia, de su pena, él nunca está solo. Que estamos ahí para contenerlo y ayudarlo. Y el niño siempre lo agradece en sus cariños y todo. Él después... como puede durar un desajuste 40 minutos, ahora hemos trabajado tanto con los niños que están en la residencia que ahora le dura 10 minutos, 5 minutos y al ratito “Ay, tía te quiero”, “ya, vamos a bañarnos, lavarnos la carita y pasó”. Para nosotros es un gran logro que cuando empezamos en la residencia a trabajar con niños que estaban molestos una hora, a que ahora diez minutos es... significa que estamos haciendo bien la estrategia de abordarlos, ya ellos confían más rápido en nosotros. Entonces... eso.
51. E: Emmm retomando un poco desde ahí, ¿cuál sería el objetivo el objetivo final de la residencia con los niños?
52. Valentina: Emm...bueno... como entregarle seguridad, un espacio seguro para entregarle a ellos, para trabajarle a ellos después su fortaleza, su debilidad. Y que salgan niños seguros, independiente de se vayan con sus familias... tratar de reparar un poco el daño, que quizás se causó, le causaran a estos niños... la confianza, ellos perdieron todo la, niños que llegaron que perdieron toda la confianza, seguridad, respeto, niños que no han tenido valor, que no se les han entregado valores, entonces... es como... reparar y para que ellos vuelvan a incorporarse a la sociedad y salgan niños... niños fuertes, niños bien. Harto del trabajo que se y se nota desde que llegamos, nosotros se hace una bitácora

como te decía... y desde que llegó el niño a que... bueno se han ido poquitos, pero poquitos se han ido. Pero bien po... nosotros felices cuando se van niños... felices, felices. Entregarles todo, ellos son niños que se van muy felices de la residencia y quieren volver a vernos.

53. E: Y... cuál es el rol específico de las educadoras en esa reparación.
54. Valentina: Emm... bueno asegurarles, bueno yo creo que asegurarles el bienestar, un espacio de bienestar emmm.... Un trabajo reparado, yo creo que ese es como el... y bueno entregarles todos sus derechos, respetar sus derechos, derecho a la educación, derecho a una alimentación, derecho a sus cuidados, a su higiene eso yo creo que es nuestra labor y sobre todo yo creo que entregarle seguridad, cariño; bueno, yo lo que más creo que reciben es cariño además. Nosotros, a veces caemos en los excesos de regalones sí (ríe). Inevitable. El dulcesito, de repente, es que de repente uno tiene ahí su regaloneo medio escondido (ríe). Pero es inevitable po. Uno no puede, no puede uno a veces el vínculo es tan fuerte que uno los regalonea. “Tía, ¿dame un chocolatito?” Ya... y uno le da el chocolatito, escondido.
55. E: ¿Y por qué van como escondidos esos regalones?
56. Valentina: Nooo, todos lo saben, pero ellos los esconden de los niños. Así como “Tía, me lo trajiste a mí pero no quiero compartir con nadie más”. Es que ellos ven muy importantes sentirse seres únicos. Es muy importante hacerlos sentir seres únicos... Porque, existen muchos... es como, saben que tú tienes cinco niños... yo ponte tú tengo 5 niñas. Entonces me dicen a veces cuando están medios tristes “no, es que tú quieres más a esta niña”. “No, porque las quiero a todas y es muy importante darle a todos como tú eres única, tú eres única para mí, tú eres única para todos” que ellos tengan esa importancia. Claro, entonces como yo conozco a todas, yo digo, a una le gusta mucho el chocolate, a ver hay una grande y me dice “tía, por qué no me trae un chicle”, “ya bueno, pero después lo botas y te lavas los dientes. ¿Promesa?” “Sí, ya promesa”. Entonces... la residencia nunca nos dicen nada. De repente uno dice que el jueguitito que... pero todas que se sientan, todos los niños que se sientan niños únicos. A uno le gusta el fútbol, entonces el compañero va y le regala una pelota especial o una camiseta... pero, ellos, es darle importancia, es mucha importancia que no son iguales al otro. Y por eso uno los regalonea dependiendo de ellos sus características. Hay unas que están a dieta, entonces ahí les digo, “un chocolate chiquitito, bien chiquitito”, y me dicen “pero por qué no me trajiste uno más grande” “no, porque hay que cuidar la guatita digo yo”. Pero eso.. se permiten esas cositas. De repente un helado... un regaloneo ahí, ahí uno va regaloneando a las niñas ahí. Pero es importante que ellos se sientan únicos, únicos. Que es un niño único. Ese hecho de que son todos diferentes. Como te contaba tengo niñas que son afro y... es importante ahí ellas también, existe de repente ahí esas discusiones como un poco, yo creo que no es racismo, las niñas no difieren en eso pero sí de repente “oye, negrita” y todo y yo ahí trabajo ahí mucho eso, no “tu piel es hermosa” tonces, “somos unos

chocolatitos que nos derretimos en el sol” le digo yo “también soy un chocolatito más blanco y tú soy una “ y se ríen ellas y todo. Entonces le doy a cada una de las niñas su importancia. Pero... esos regalones chiquititos. No, pero están permitidos sí (ríe).

57. E: Emm... Te quería preguntar, emm.. un par más de cositas. Emm... ¿cómo, cómo son los ingresos? Cuando llega un chico, una chica nueva, cómo los reciben...
58. Valentina: Emmm.. bueno se anticipa. A veces se anticipa a todos los niños. Lo primero es que se le cuenta a todos los niños: ¿Quién va llegar? Una niña de tal edad, que se llama tanto. Se les prepara entre todos el dormitorio, se le prepara el dormitorio y su cama y todos tienen sus cosas iguales, su camita y todo. Se le anticipa a los niños y se trabaja al tiro con el adulto que lo va a recibir. Ponte tú. Ingresa, dependiendo del día que ingrese el niño o la niña... se trabaja con el adulto que esté en ese turno y también el psicólogo, él trabaja al tiro de a quién va a ir este a cargo, dependiendo del perfil del niño, el ya conoce el perfil y conoce ya nuestros perfiles... como...no sé po “tú vas a ser la adulto encargada de esta niña o tu compañero, esto tal”... va viendo como las personalidades de nosotros... qué niños tomar a medida de sus necesidad, ¿me entiendes? Porque hay niños que son más sensibles... más demandantes de cariño, y también los adultos tenemos nuestras características. Hay unas que son más frías... no más frías, hay unas que son más correctas; otras que somos como que nos tiramos al suelo y somos más lúdicas y corrimos, entonces ahí el psicólogo evalúa quizás qué adulto se va a poder hacer cargo porque, dependiendo de las necesidades que tenga el niño o la niña llegando. Y bueno, ahí se hace un trabajo. Bueno, te cuenta primero cómo, cómo en qué situación viene... se hace todo el recibimiento, el adulto la tiene los cuidados, primero ver en qué condiciones llegar, se baña, se hace una bitácora...de la situación emocional que también llegó la niña, de dónde viene, hay niños que vienen de diferentes casas. Hay niños que vienen de familias o niños que vienen de otras residencias, entonces, somos todos diferentes. Pero siempre los niños ya saben o la esperan con anticipación. Se trabaja harto con los chiquillos y se ponen muy felices siempre cuando ya saben de qué edad va a venir. Se pelean ya de quién va a ser amiga o amigo (ríe). Eso.
59. E: Y... ¿cuándo dirías que un niño o una niña que acaba de ingresar ya está integrada a la residencia por así decirlo?
60. Valentina: Nooo, son semanas yo creo. Son semanas. Porque primero los niños vienen con, como el encantamiento de llegar... nosotros lo hemos visto, todos los niños llegan muy bien, muy tímidos y observan y todo... pero yo creo que alrededor de las dos semanas más o menos, el niño recién muestra su, el niño muestra cómo es... su personalidad y recién muestra si está enojado... está molesto o se expresa: “¡No, estoy molesto!” y todo. Las primeras semanas les decimos que son entre una o dos semanas que son la semana del encantamiento, les decimos. El niño llega, juega, explora, observa. Se deja querer, se deja regalar. Pero solo después de dos semanas el niño recién empieza a mostrar su personalidad. Empieza como a realmente decir “estoy enojado” o...

toma la actitud de un niño normal, porque pelea, discute, que no quiere jugar, entonces ahí recién ya uno empieza a ver... O llora o extraña... ahí ya empieza a recién a expresar sus emociones, empieza como a “extraño”, ya tiene pesadillas y ahí es como ya cuando empezamos a trabajar con ellos. La primera semana siempre es la semana del encantamiento. Ellos están como puro regaloneo. Después ya empezar a observar su, su... bueno al niño se lo va abordando e ir abordando lo que te decía, cuando el niño logra esa confianza contigo, el niño empieza a expresar también cosas. Empieza a preguntarte, también como las instancias, las instancias del niño y el adulto solamente no son muchas durante el día. Ponte tú, la hora del baño puede ser, la hora de la siesta... o la hora de la noche. Son como instancias que el adulto está solamente con el niño. Entonces ahí son instancias que el niño empieza a contarte, a desenvolverse, a confiar en ti. Y ahí uno empieza a tomar apuntes... de todo lo que... y ahí es como que se empieza a trabajar. Después uno lo conversa con el psicólogo lo que te contó o... lo que nos contaron a nosotros y ahí se empieza a hacer como un mejor trabajo con ellos.

61. E: Perfecto... no sé si hay algo más que te gustaría agregar...
62. Valentina: Noo, no, ¡yo creo que he hablado tanto! (Ríe)... No sé, ya te he hablado.
63. E: No, no, yo lo agradezco un momento. Pero yo creo que por hoy estamos bien por acá. Te agradezco nuevamente la disposición, también a participar y también durante la entrevista. Muchas gracias por participar y estamos hablando, yo creo que durante la próxima semana te escribo para poder coordinar otra.
64. Valentina: Ni un problema.
65. E: Sé que son fechas enredadas entonces... emmm, entre las distintas cosas con las fechas, si necesitas más tiempo la podemos hacer en más tiempo.
66. Valentina: No, pero si yo puedo, no hay problema. Ahora estaba más desocupada, la semana pasada fue más compleja. Ahí cualquier cosita me escribes y coordinamos. Gracias, chao.
67. E: Muchas gracias, entonces estamos hablando.

## Anexo 14: Entrevista Valentina 2

1. E: Bueno, primero que nada darte de nuevo las gracias por tu tiempo, me comentabas que estabas bastante ocupada, así que agradezco que hayas podido hacerte el tiempo para esto.
2. Valentina: Sí, lo que pasa es que esta semana, con todas las fiestas, las actividades y tengo dos días libres que aprovecho al máximo y tengo trabajo en la casa. En un ratito más me vienen a dejar unos materiales y he estado muy ocupada y agotada a esta altura del año.
3. E: Y ha sido un año difícil. Bueno, entonces a lo nuestro. Para empezar esta segunda entrevista, bueno en la primera conversamos mucho en lo que tú hacías como educadora, cómo interactuabas con otras personas dentro de la residencia... esta vez me gustaría partir como preguntándote un poco de acerca de cómo vez tú a los niños y niñas de la residencia. Entonces, partiendo bien general, ¿cómo describirías tú a los niños y niñas de la residencia? A modo general.
4. Valentina: ¿Sus personalidades? Es que son todos tan diferentes. No podría generalizar, cómo son los niños. Son todos diferentes, muy, muy diferentes. No.... Cada niño tiene su propia historia y por lo mismo actúa diferente, reacciona diferente, entonces son todos muy especiales, muy únicos. Entonces no podría como generalizarlos. Es muy complejo, es muy abierta la pregunta. No se podría, no sé. ¿Qué es lo general que podría ser? Que son niños (Ríe). Que son niños, necesitan jugar, necesitan educarse, necesitan es como niño normal. Pero en características son todos muy diferentes. Todos los niños son totalmente diferentes, más serios, más alegres, a unos les gusta más el contacto y el cariño físico, otros son más selectivos... entonces son todos muy diferentes. En actitudes también, en hábitos, todos vienen de diferentes, diferentes historias, entonces diferentes contextos de su vida... hay niños que vienen de casa, otros de hogares y eso se nota el cambio en la forma de ser de los niños cuando el niño viene de casa o cuando viene de otra institución.
5. E: Eso también te quería preguntar, ¿cómo dirías tú que son los niños al momento de ingresar a la residencia? Me comentabas que son distintos dependiendo de si vienen de casa o de otra residencia. Y, ¿cómo dirías que van cambiando a medida que van pasando más tiempo en la residencia?
6. Valentina: Bueno son distintos, viene, como te decía, y después se van adaptando porque yo creo que se van adaptando bueno a los otros niños también, a las rutinas que se que hay en la institución, se van adecuando... hay niños que les cuesta muchos más y hay niños que les cuesta menos. Hay niños que al llegar a la residencia es mucho mejor que estar en otra residencia, nos lo han planteado. Hay niños que, ya hay niños más grandes entonces nos dicen: "Me gusta esta casa, no me gusta el otro hogar de donde vengo". Entonces son super regalones... los niños acá son super regalones, ellos tienen su opinión, ellos piden, demandan cosas y si se puede se llega a un acuerdo... Se van adaptando. Acá el hogar es bastante... donde ellos son el actor principal de acá entonces como todo gira

en torno a ellos y ellos también lo sienten así, lo sienten que son bien privilegiados de estar ahí... hay niños que vienen de casa que les cuesta mucho más, mucho más. Porque vienen de una familia. Vienen de una familia y... por diferentes situaciones o casos que hayan pasado, el juez determinó que se tiene que llegar a la residencia, pero vienen desde la casa, vienen directo de una casa. Entonces niños que a lo mejor ya están escolarizados, hay niños que no están escolarizados que son los que vienen de otra residencia que les cuesta mucho más, entonces ahí es muy diferente pero después llegan como que se acoplan unos a otros, como que se hacen amiguitos, pero eso es como las diferencias. Hay niños que vienen como, claro, al venir de una casa ellos ya tienen, ya están como un poco más normalizados en lo que es una rutina de una casa. Quizás con una mamá más presente, quizás diferente sea el contexto de su casa donde ellos tienen una mamá presente donde ellos normalizan que su mamá igual es... la extrañan, que la quieren, un papá, un abuelo, tíos. Pero también un niño que viene de otra residencia, quizás llevan 3, 4 años en una residencia po. Entonces ahí... ahí se van adaptando. Y generalmente en la residencia de nosotros llevan poquito. Entonces hay niños que han ido llegando y llevan poquito tiempo, y la residencia cumplió un año, entonces los niños llevan unos meses, entonces igual habían poquitos entonces se están adaptando. Pero son muy buenos, hacen muy buenos amigos. Siendo niños, los niños no ven diferencias. Los niños se amistan rápidamente.

7. E: ¿Y cómo dirías que se va dando esta como doble adaptación? Lo mencionabas por un lado adaptándose al grupo de niños y también adaptándose como a la residencia en sí.
8. Valentina: Como te decía al niño que viene de casa le cuesta mucho más. Le pueden pasar desde una semana a un mes. Extraña en las noches... en el día quizás es más juego y más divertido para ellos, pero llega la noche y extraña su casa... ahí es fundamental los turnos. Los turnos de noche quizás necesiten, sean más la demanda en la noche de esos niños que vienen de hogar. Que es más difícil el tema de acostarlos, en la noche les da la pena, llaman a sus familias... ahí viene la contención y se va trabajando. Acá el hogar no hemos tenido casos que se ha separado de una a otra a los familiares, siempre van teniendo constantes visitas y quizás del principio se empiezan a hacer llamados de teléfonos, nunca ha pasado el caso de que se quite a un niño así y no ha dejado de ver a su familia desde el día uno. Siempre a la semana ya están con contacto telefónico, entonces siempre se le da la oportunidad al niño de decir, ¿quieres hablar con tu mamá? ¿quieres hablar con tu papá? Tu papá te ama, tu mamá te ama. Pero en estos momentos no están las condiciones. Y siempre se les ha hablado con la verdad. De que hay un juez de que está viendo lo mejor para ti, pero se va trabajando. Es más lento el proceso. De un niño de casa, es un poquito más lento que el niño que viene de una residencia. Porque el niño se adapta más rápido. Generalmente nos ha pasado que los niños que llegan a nuestra residencia vienen de otras y vienen de las mismas, entonces varios llegaron con sus amigos acá. Entonces

- ya con sus amigos y te cuentan que “En la casa anterior esto pasaba”... Pero ellos lo ven como un juego. Son super... se adaptan rápidamente.
9. E: Oye esta disponibilidad de contactar a la familia, de ofrecer estos llamados... a forma de contención, ¿qué crees que le permite a los niños?
  10. Valentina: Que tú, no sé, yo siento que ahí, no sé igual se respeta su derecho, porque tú lo estás sacando sin preguntarle a él, tú lo estás sacando de su familia, él no entiende razones, no entiendo por qué, él no ve a su mamá o papá que sean malas personas, o sus familiares, por qué están ahí o qué pasó malo. Ellos no ven lo malo que está pasando. Entonces por qué el juez determinó que tiene que estar ahí, ellos no entienden razones. Entonces acá el hogar, obviamente que hay una investigación detrás, no se puede hacer un llamado, no nos ha pasado el caso, pero aquí están los que son los asistentes sociales y ellos lo que hacen todo ese trabajo nos avisan a nosotros “está permitido que llame, está permitido que después del llamado quizás una visita”. Entonces al niño se le explica “¿Tienes pena? Puedes hablar con tu mamá” y uno está ahí igual pendiente, de qué cosas que se puede hablar, que hay que tener cuidado con los adultos que no hablen cosas... pero ese trabajo lo hace la trabajadora social. Ella es la que planea estas llamadas antes, previas y a nosotras nos avisa que queda cita autorizada. Entonces ahí nosotros ya podemos ofrecerle al niño, “Sí, sabes que puedes llamarla”. Pero ya hay una conversación previa con ese adulto. Pero todo ese trabajo lo hace el área social. Entonces nosotros no vemos el caso de los padres. Vemos solamente el caso de los niños. En contención... si el niño se descompensa, si le da penita, que no va a pasar que solamente le da penita, ahí estamos ahí, pero conteniendo, abrazando o también siendo parte de su apoyo acá. Leyendo historias, se le permite que traiga fotos de su familia, se les pone en la pared, no es eso que se le esté el vínculo que tienen con sus familias.
  11. E: Perfecto... mencionabas mucho la entrevista pasada estas situaciones donde hay pena, a veces rabia y esta necesidad de contención... quisiera preguntarte ahora sobre ¿qué genera esa necesidad de contención? ¿Qué genera esa pena a veces esa rabia?
  12. Valentina: Emmm situaciones de peleas de los niños, frustraciones... emm dependiendo, dependiendo. Quizás de repente un juguete, los niños pelean pero no saben resolver con sus conflictos, entonces reaccionan al golpe muy rápidamente y el otro niño también y se crea ahí un conflicto, si los niños no saben controlar mucho la rabia, la ira. Y ahí eso es lo que se trabaja con ellos. Porque no sabemos cómo era el contexto de su vida antes... entonces quizás nunca se trabajó con ellos el tema de la frustración, el tema del compartir, nosotros estamos todo el rato “Recuerda compartir” “Las cosas no se piden a golpe, las cosas se piden por favor.” Estamos todo el día así hablándoles a ellos y siendo muy constantes con eso. Porque es lo que más les cuesta, pedir por favor, pedir por favor “gracias” o si alguien lo empuja al tiro reacciona con golpes... entonces eso como que gatilla las peleas con ellos y la rabia, pero yo creo que eso obviamente tiene un trasfondo familiar y tiene rabias acumuladas yo creo que de niño... de niño... de la misma vida que

ha tenido, de su historia que... no es lo mismo que un niño que está, dentro de todo, que está bien que pelee en un colegio con otro niño que a lo mismo que pelean ellos. Ellos reaccionan muy rápidamente al golpe, rápidamente se frustran... si tú le dices que no, claro, rápidamente se frustra... pero es un trabajo que se hace todos los días y a cada rato con ellos. Y hemos tenido muchos avances positivos con ellos. Ya te piden disculpas... por favor y al niño que llega nuevo se le hace el mismo trabajo y ya viendo a los demás niños que lo han incorporado en sus hábitos esos valores, también ellos se van ahí incorporando. También entre ellos mismos se corrigen.

13. E: ¿Ah, en serio?
14. Valentina: Sí, los niños más grandes ya corrigen a los que vienen más nuevos: “No, a la tía no se le dice así, se le pide por favor las cosas”. Entonces ahí nosotras como que se nos infla el pecho como que “Ah, lo logramos” Y nos damos cuenta como que “O, ha cambiado tanto este niño o esta niña de cómo llegó” cuando ya están después con nosotros que ya después te conversan, “tía, esto, necesito”, cuando ya resuelven un conflicto entre ellos, cuando ya nosotros no necesitamos involucrarnos y somos solo observadoras. Cuando ya entre ellos se resuelve el conflicto conversando “Ah, ya super”. Entonces... eso. Pero puede generar eso. Pero yo creo que las frustra, obviamente las frustraciones el tema de no resolver... se entiende que viene de mucho atrás y acá gatillan en estas pequeñas cosas. El tema del no... a ellos les cuesta mucho el asumir que tú le digas que no. Emm... “tía quiero jugar con agua” “No, no se puede jugar con agua en el baño” Y claro, hay unos que se molestan mucho “¡No! ¡Es que yo quiero jugar en el baño! ¡Con agua!” O “Tía, quiero un helado”. “No, no es momento de tomar helados, mañana tomaremos el helado”. Entonces todo eso, ellos... hay que trabajarlo, trabajarlo constantemente.
15. E: ¿Y cómo dirías que trabajan esto que, si bien se genera en el cotidiano como tú lo decías, remite a estas otras cosas de la historia de los niños?
16. Valentina: Es que nosotras pensamos que es por eso. Porque obviamente es porque de dónde vienen... no sé cómo vienen de la otra residencia, qué trato venía él, cómo resolvían los conflictos con otros niños... ellos mismos cuentan que estaban con otros niños más grandes... donde tenían que aprender así que “no tía es que me pegaban”, entonces claro, como ahora llegan estos niños y son más... no hay niños grandes grandes, son más pequeños, entonces claro nos ha pasado con los grandes, con los chiquititos no es tanto. Los grandes son que cuesta mucho más trabajar las frustraciones, porque los niños pequeños es más fácil enseñarles y que ellos absorban lo que les estamos enseñando más rápidamente. Porque ya los niños más grandes ya lo tienen adquirido, entonces con ellos cuesta más. Y ahora como llegan a residencia ponte tú, los mismos niños más chicos, ellos ya se sienten quizás “nosotros mismos” que lo que fueron vulnerados, ellos cometen como lo de abusador. Como ellos fueron vulnerados, ellos ahora hacen el rol del abusador, y ahí es donde nosotros intervenimos que “no, no se hace eso. Que los niños



pequeños se los respeta. Que a nosotros también se nos respeta” Y ahí “no tía”, y ahí te cuentan “No tía, a nosotros nos pegaban y esto” “¿Y cómo te sentías tú en ese momento?” “Me sentía triste, mal” “Entonces así se siente tal niño, si tu haces. Acá no, nosotros las cosas nos gusta que nos conversemos, si quieres cariño, si estás molesto...” Y ahí se da lo que te contaba la otra vez, se han aplicado varias estrategias de cómo trabajar la rabia y todo, la ira... varios talleres, para trabajar los niños... sobre todo el taller de los monstruitos es el que más como que les ha gustado. Los monstruitos de colores. Entonces como que ahí les digo “¿Cómo está tu corazón?” “Pucha tía mi corazón está negro, tengo mucha rabia”. Entonces ellos te dicen que tienen rabia o tienen pena o está triste y nos ha funcionado bien. Hay días, que hay semanas que hemos tenido un avance y hay días que sentimos que hay un retroceso. Pero... pueden variar quizás, ahí asumimos con el psicólogo, con el psicólogo del hogar, que pueden ser gatillantes de las salidas y ahí ya se hace toda una investigación y se busca todo... Se hace todo un nuevo trabajo con ellos.

17. E: ¿Y en eso a ustedes le van informando, también van participando de la investigación que mencionas?
18. Valentina: Sí, con el psicólogo se hace una vez a la semana, una vez cada 15 días más o menos, se hace una reunión con los niños que yo tengo es individual. Yo hablo con las niñas que tengo a mi cargo, a mi vínculo, yo le planteo como dudas o cosas que yo he visto observado y también uno llegan como lluvias de ideas, porque yo soy la que estoy in situ ahí, el psicólogo siempre nos dice “Chiquillas ustedes son las que están ahí in situ” igual sacan a los niños en ocasiones para hablar con ellos... hacerle terapia. Pero, nosotros estamos ahí... observamos, los niños confían quizás mucho más de repente en nosotros... porque estamos el día a día ahí con ellos. Y ahí uno conversa con el psicólogo y se lleva con ideas y todo, y después el me dice “Ya mira, esto vamos a hacer, esto, esto otro, este trabajo vamos a probar”. Esas son las reuniones. Reuniones donde se trabaja lo que el niño... y también nos explican los cambios que ha habido con la familia, si al niño cuánto tiempo le queda, o se va a ir, o con qué familiar. Entonces nos ponen al tanto del caso, para ir trabajando con él y también ir anticipándole qué es lo que va a pasar. Es que en el hogar siempre se ha hablado en la casa siempre se ha hablado del tema de ser siempre honesto con los niños, de decirle: “Mira, tu familia está en este proceso o así”. Se trabaja muy honestamente con ellos, siempre con la verdad, entonces así nos lo anticipan a nosotros y ahí vamos abordando el tema de a poquito con ellos.
19. E: ¿Y qué utilidad crees que ha tenido en tu trabajo estas reuniones y poder participar de estas reuniones donde se hablan de los casos y los avances?
20. Valentina: Mucho, mucho. Y si de repente no lo han dicho, nosotros preguntamos todo. Es que tenemos un muy buen psicólogo. Tenemos un psicólogo que es muy cercano. Lo vemos todos los días, él llega todos los días a la residencia, y hay una psicóloga que también está ahora y son muy cercanos. Los asistentes sociales son muy cercanos para nosotros, nosotros los vemos todos los días. Quizás hasta en un pasillo “uy, quería hablar

contigo esto, ¿10 minutitos?” “Ya, 10 minutitos”. Y conversamos una inquietud. Entonces es super fluido el diálogo con ellos, no es como que esperamos a los 15 días, hay de repente detalles puntuales que de repente incluso por whatsapp “Oye, sabes que pasa esto, esto otro” y “Ya, te llamo” Y super fluida la conversación, entonces ahí uno se va más o menos ayudando. O de repente uno toma una acción y la plantea y dice: “Oye, sabes que hice esto y esto otro” Y te da algunos tips el psicólogo para mejorar y todo, la situación. O de repente cómo uno aborda una situación. Pero no, es super positivo el trabajo, no es como un trabajo que tú veas una vez al mil al psicólogo, no acá todos los días. Entonces eso creo que ayuda mucho en la residencia. Que de repente nos ha pasado estos días, nos pasó una situación ponte tú... de una niña muy descompensada, muy triste y justo iba el psicólogo pasando por el pasillo y yo “(Como llamando a alguien a la distancia) ¡Oy! ¡Ey!” Y él contuvo la situación. Entonces es super accesible la... el estar con ellos. Entonces el apoyo. De repente, siempre super positivo.

21. E: Perfecto... Emmm... sí con eso me queda. Estoy revisando mi torpedito. Emm, pero me respondiste varias de una, así que... Quizás... emm como continuando con, con, como, con un poco distintas consecuencias, me mencionaste la idea de un niño institucionalizado, ¿no? ¿Qué es para ti o cómo describirías tú lo que es un niño institucionalizado?
22. Valentina: Pucha es tan complejo, pero no sé... es como, como yo te conté llevo un año recién, nunca había trabajado en instituciones, para mí fue de menos a más el aprendizaje. Y de hecho lo comenté a mi jefatura el otro día que yo no me iría más de residencia... yo me... en cambio sí po, trabajé en colegios, jardines y no me cambiaría de residencia. El niño institucionalizado... Mira el niño en sí, son muy diferentes. Muy diferentes, muy especiales cada uno. Emm... yo creo que lo que más es como, lo que más me mueve a mí, es que ellos son tan... que necesitan tanto, tanto, tanto, cariño. Son niños, muy, muy, muy de... yo creo que ese vínculo que se crea con ellos, no lo logras crear con un niño de colegio o de jardín, es que tu eres tan significativa para ellos, eres tan importante para ellos en su vida, que el momento que estén contigo, igual las penas, las rabias pero ahí yo creo que se crea tanto el vínculo, que son niños que vienen de diferentes contextos, de historias, de vida y todo, pero el niño institucionalizado es un niño muy diferente a ponte tú el niño de la casa. Hay niños que como te decía vienen de una casa y esperamos que estén un super poco periodo. Nos ha pasado que ya 3 meses, 4 meses ya los papás, o se pueden ir a una familia y eso es lo que queremos, aunque nos de pena que se vayan a veces. Eso es lo ideal, que estén una familia, que no estén ahí. No debería haber ningún niño institucionalizado, eso de partida. No debería haber ningún niño institucionalizado. Siento que la residencia acá hace un trabajo maravilloso. No sé cómo serán las residencias, nunca he trabajado en otras. He escuchado muchas, que yo creo como todas la gente, he escuchado muchas historias que son muy terroríficas, de conocidas que yo tengo colegas míos que vienen de hogares y ahora trabajan como etds y ellas fueron

criadas en hogares y claro, ellas cuentan que horrible, horrible. Una vida muy solitaria, muy triste.... La falta de tus seres queridos, de niños que saben que sus papás están ahí y quieren puro irse de sus casas... Hay niños que no quieren irse sí, hay niños que dicen “Tía a mí me gusta estar aquí, no me quiero ir. Y si me voy, quiero que tú me vayas a ver”. Entonces es que es super difícil, responder así a la pregunta, no sé, es super compleja, pero... eso. Son niños que necesitan mucho cariño y como te digo, de primera que no deberían estar ahí. Entonces el trabajo es fundamental de los profesionales. De los profesionales que es buscar una solución, hacer un trabajo, acá se hace un trabajo con las familias. Porque he visto en el proceso cómo varias familias han cambiado y quieren rescatar a sus niños y toman como... toman como una conciencia y se han integrado en los programas y quieren mejorar las condiciones y quieren tener a sus hijos. Acá varias familias han luchado hartito y se ve en la motivación, el amor, quizás son familias que también necesitaban ayuda. Entonces ahí ya es todo un problema que yo creo de país, que ahí hay un trasfondo más grande, pero son familias dañadas, familias dañadas y así dañan a los niños también, los niños también vienen dañados. Yo he conversado con algunos padres muy jóvenes, padres muy jóvenes de los niños que tenemos en la residencia, y son también los miras como unos niños dañados. Entonces también tú te das cuenta que ellos necesitan un apoyo, un trabajo... y... para que ellos sean también buenos padres. O lo que se espera para esos niños. Entonces, es generalmente los niños que están ahí es porque sus padres tienen un problema grave, también fueron vulnerados, también fueron dañados, están dañados. Entonces yo creo que ahí hay un trabajo mucho más de trasfondo. Y hay muchos padres que también fueron institucionalizados y ahora sus hijos están institucionalizados... muchos están en situación de calle... entonces... es como bien complejo. Por eso es triste. Una vida yo creo, no es lo... no es lo favorable para un niño. Y yo siento que acá en la residencia se hace un trabajo super bonito con las familias, con los niños... el acercamiento que hay. Es super lindo. Yo me emociono cada vez que veo a los papás, estoy ahí mirando porque ellos están con supervisión adentro, ocasionalmente, entonces yo voy a supervisar, a mirar cómo están y... uno se emociona cuando ellos juegan y todo. Están felices. Los niños están felices, felices, que los papás lleven un dulce, los niños es con tal de.... Necesitan a sus padres. Son niños que necesitan a sus familias. Independiente de que nosotros le demos mucho amor. Ellos necesitan su casa, su familia. (27:04)

23. E: Sí, quisiera... preguntarte si me puedes, si pudieras profundizar un poco en ese daño que también ves en la familia. Como en ambos, ¿no? Como en el daño que ves en la familia y el daño que ves en los niños que mencionaste.
24. Valentina: Emm bueno, el daño del niño es, yo creo, tener una familia... quebrada po. Tener una familia, es que son muy diferentes las familias. Yo veo el daño de las familias ponte tú, un padre me cuenta “Tía emm... no tengo donde vivir”. Está en drogadicción y ha intentado salir y no puedes, no hay apoyo, vive en situación de calle... Eso, los daños

que hay. Ya es una sociedad donde, yo no sé cómo serán sus padres de este papá joven, qué situación vivían... Entonces ahí es complejo las historias y nosotros tenemos mucha gente que es extranjera, también, muchos extranjeros. Emm... entonces es bien, las historias son todas muy diferentes. Generalmente son porque la mayoría son por alcoholismo, drogadicción, situación de calle... ahí se repite ese patrón, el patrón del abandono... Como te contaba la mayoría son padres muy jóvenes... o privados de libertad donde también están involucrados las drogas, donde también está involucrado el alcohol, entonces es como todo lo que no se quiere arreglar de... pero ya ha repercutido de todo lo pasado. Yo creo que vienen de una familia, y los abuelos también y ahí de repente hay familiares que quieren salir de eso. De repente son los familiares que quieren salir adelante y de repente han sido primos o tíos que se ha hecho la vinculación con los niños también po. De algún familiar que quizás no sea el papá, pero quizás un tío, una tía sanguínea... ahí se ha centrado. Se ayuda hartito en la situación económica también, es un factor super... La falta de oportunidades, el estudio, la gente ellos tampoco terminaron sus estudios, no pueden trabajar, no hay lugares seguros donde viva el niño... lo aman quizás pero no hay un... no tienen un espacio donde... una alimentación o una educación... Ahí es donde el niño, donde se vulneran todos sus derechos y también llegan a la residencia niños así, que uno no duda el amor que haya de los padres, pero por eso te decía en la situación que ellos viven, no está la condición para tener un niño. Un niño pequeño. Un niño...

25. E: Mencionabas también como un factor social o a nivel país...

26. Valentina: Sí, por lo que yo he conversado con las familias, uno conversa y digo uno sabe, uno ve noticias y uno sabe, uno sale a la calle y te puedes dar cuenta que tú tienes que, que es muy importante el apoyo, las oportunidades, el... la gente... uno mismo... la gente también discrimina mucho... no hay muchas oportunidades para una persona que no estudie, todos lo sabemos. Todos tenemos que estudiar, trabajar y todo va también de la familia, uno tiene que tener una familia preocupada que te está apoyando, que te está ayudando, que te aconseja... Entonces es super importante lo que te dije, hay gente que no lo tiene, no tiene ese apoyo ni familiar, ni económico. Si necesitas ayuda, por lo menos hay familia que te va ... o si tienes un problema de drogadicción... alcoholismo, la familia también es fundamental y te ayuda. Y ellos no tienen esa ayuda. La mayoría de la gente que yo he conversado con los familiares es gente que está sola. Gente que está sola, que no tiene como sostenerse, que lo más fácil quizás es trabajar en la calle, donde no es un sueldo fijo, donde no es una estabilidad económica, donde no van a tener quizás la facilidad de tener una casa... no tienen... entonces todo para ellos es más difícil. Y también hay demasiada...y la educación también. La falta de educación de los padres, el amor, el mismo sentirse abandonado, entonces todo eso... todo es un gatillante, todo es un gatillante, yo creo que la educación es fundamental porque está el tema de la pobreza y yo creo que otro tema... yo creo que la educación. Un niño que nazca en una familia

donde lo dejaran abandonado, que está el abandono totalmente. Porque ahí se refugia en otras cosas... se hace un poco más... o se cierra más al cariño, al amor... pero... de frente a la sociedad eso. Yo creo que hay poco apoyo en eso... Acá en la residencia las mamitas, algunas nos decían “Tía, a mí nunca en otro hogar me habían dado como estas charlas de familia”. “Nunca me hablaban, nunca me conversaban...” Y acá no, se conversa, se hacen charlas de familia... charlas de higiene, charlas de salud... Ellos tienen reuniones de padres que se llaman, dos veces a la semana. Todos los padres o familiares que se están vinculando con el niño, tienen que ir a estas charlas... tienen que hacer los talleres... Es como una pieza fundamental para que siga el proceso de la vinculación y todo... tienen que pasar por estos talleres. Y ellos dicen “Tía, allá nos esperan con un cóctel...” Y ellos cuentan sus historias, sus historias super tristes y te dan a pensar. Te dan a pensar no sé, te da a pensar que su papá quizás por algo también estuvo mal y necesitaba ayuda. Entonces quizá nadie lo ayudó, nadie lo orientó, nadie lo vio y ahora él quiere, quiere a su hijo y está haciendo todo lo posible porque se está ayudando en la residencia y ahora la forma es estar con su hijo, y hace el esfuerzo.

27. E: ¿Tú dirías que todo esto que me has mencionado acerca de las familias, acerca de las situaciones que han vivido, de estos círculos que se generan a veces con sus propias historias con sus hijos, te sirve a ti para trabajar con los niños en la residencia?
28. Valentina: Sí. De todas maneras. Porque dentro de abordar las situaciones, no sé... de repente las mismas crisis po. El niño no sé po si me dice: “Tengo rabia, yo no sé controlar la rabia, tengo mucha rabia. Y tal persona me hacía sentir rabia” Y uno sin hacer culpable acá, uno dice “Pucha quizás también a lo mejor se equivocó, a lo mejor él también tenía rabia, él también quizás necesita ayuda en cómo controlarlo. A lo mejor está arrepentida esa persona de haberlo hecho así”. Uno trabaja porque uno sabe quizás... y te cuenta po, un familiar, “Tía, yo nunca, también me trataban a los golpes, también me trataban... Entonces es la forma que aprendí, es la forma que me trataron”. Entonces ahora tu le conversas a ese adulto también y le... y le conversas al niño también que eso no está bien, que se equivocaron, pero eso no significa que sea una persona mala... O los niños me han dicho “Tía, soy malo porque le pegué a tal niño”. “Tú no eres mala persona... tú eres un niño bueno, un niño lindo, bondadoso, eres un niño amable. Solamente te equivocaste (inaudible) pero para eso estamos nosotros, para ayudarte, para que controles ese... totalmente tu rabia”. Entonces ahí uno se pone del lado del niño, y al niño no lo haces sentir culpable. Porque para sanar a un niño no lo tienes que hacer sentir culpable. Que... que se equivocó, pero que él es un niño bueno, una persona buena y se trabaja todo de repente con toda esa área con ellos... que nosotros somos más cercanas a ellos, los adultos, los profesionales trabajan más con los adultos. Nosotros trabajamos con los niños. Pero sí es importante saber también la historia... lo que nos cuentan... el contexto del que llegó el niño, todo ayuda para nosotros en ir abordando... las situaciones. Y... bueno el psicólogo contó los tip que él nos da también.

29. E: Emmm... te quería preguntar un poco... si bien me mencionabas que son los profesionales los que más trabajan con las familias. ¿A veces a ustedes también les toca trabajar con las familias?
30. Valentina: No. No. Son situaciones super puntuales, por ejemplo, ellos están almorzando y se les da un espacio, cuando tienen ya visitas permitidas... se le da un espacio donde ellos almuerzan... están todo el día a veces. Conocen su dormitorio... van, se regalonean en la pieza y uno va también. Igual uno tiene que estar observando... no estar ahí hostigando la visita, pero sí uno va “¿Cómo están? ¿Quiere juguito?” Jugar un ratito... Ellos te preguntan “Tía, ¿cómo ha estado el niño?” Y ahí uno le cuenta el niño como ha estado “No, es muy regalón” Y ahí de repente se dan esas... como que fluye de la persona, depende de la persona. Y del mismo adulto que de repente te dice: “Pucha tía gracias, no sabe lo que ha pasado.” Y ahí te cuentan. Pero de repente, como en un momento de confianza no más, como que te cuentan. Pero el trabajo lo hacen todo los profesionales. Y también tenemos hartó cuidado con lo que se habla. Hablamos lo justo y necesario no más con ellos. Más somos de escucha que de opinión. Escuchamos y quizás de repente se lo planteamos también a los profesionales “Oye, esta situación o me comentó el papá esta situación, que quizás no te la ha dicho y me la contó en un momento de confianza...” Pero somos más oyentes que conversamos. Yo creo que somos más oyentes y observadores. Observamos muchos gestos, actitudes. Yo soy muy de observar. Entonces observo cómo trata al niño, cómo fue su vinculación. Cómo actúa el niño también con este adulto. Es muy importante. Nosotros estamos para eso más que nada. Cómo el niño se comporta con el adulto. Si se nota pesado, si se nota tenso... quizás esta visita no le haga bien. Entonces nosotros estamos evaluando más que nada esa situación. O cuando tu vez al niño que está feliz uno está ahí derritiéndose, cuando uno está “Oh, mira al niño cómo juega”. Ahí es diferente. Se da de todo. Pero eso...
31. E: Oye y... ¿cómo dirías tú que la residencia repara algunos de estos daños que mencionábamos?
32. Valentina: ¿En los niños o en los padres?
33. E: Primero uno después el otro.
34. Valentina: Yo creo que los padres, bueno, hartó taller, hartó apoyo familiar, mucho apoyo. Las visitas. Yo sé que van a visitar los asistentes sociales, los psicólogos, los profesionales, van a visitar a los familiares a las casas, los niños estando en residencia. Ellos van a visitar el cómo viven... ayudar... le hacen entrega de muchas cosas, yo veo apoyo económico, cosas más de mercadería... El apoyo de las charlas, las charlas que son los talleres de padres que se hacen talleres de salud, de cuidado de hábitos de cuidados personales, de alimentación, se le hace todo eso... el psicólogo también hace talleres, el asistente social también hace talleres. Hacen diferentes talleres los diferentes profesionales dependiendo de su área. Entonces se trabaja todo como fundamental. Yo siempre les pregunto, ¿qué tal estuvo el taller? “No tía, muy interesante, muchas gracias”

Entonces... los ayuda también, ellos también ahí por lo que he sabido, no participo de esos talleres, pero lo que he sabido, nos cuentan los profesionales, muchos papás se han emocionado... tan emocionados o tan en confort que se han sentido que han contado historias muy personales de ellos. Entonces se ha formado un muy buen núcleo. Y participan del taller de padres son todos los papás que están en vinculación. Se hacen entrevistas individuales con los padres, luego se hace los talleres en conjunto con los papás y de hecho ya hay una amistad entre ellos... es algo muy bonito que se ha dado, muy bonito, muy natural. Como una reunión de papás, como una reunión de colegio, una cosa así. Y hacen su picadillo y sí, ha sido muy bonito, se conocen y todo. Se trabaja primero solitos y ahí cuando el proceso va avanzando bien se ingresa a estos talleres grupales... pero no todos obviamente. De a poco. De a poco. Y los que realmente... o los que no son papás simplemente, a veces son tíos, tías, primos... lo que sea. El familiar que va a quedar... quizás, que se hace el trabajo del adulto, el del adulto a cargo del niño. Y con los niños... también po. Ellos también reciben también apoyo psicológico... de todo... ellos son regalones de todo. Del asistente social, de todo, de todo, de todo, los jefes de turno, de nosotras mismas las ETD. Entonces ellos son, se trabaja constantemente, todo con ellos. Los regalones, si ellos son las estrellas y ellos lo saben. Ahora nos vamos de vacaciones y ellos están felices, entonces están todos los días portándose excelente porque les decíamos “Ya, vamos a salir todos de vacaciones, pero tenemos que portarnos todos muy bien para que nos vayamos de vacaciones”. Y andan todos preguntando “Tía, ¿cuántos días faltan?” “Tía, ¿me estoy portando bien?” “Sí”, siempre les decimos que se portan bien en realidad, “Pero puedes portarte mejor”. “Recuerda que peleaste una vez hoy en la mañana”. “Ya tía” Y ellos “Tía pero quedan tres días y nos vamos de vacaciones el lunes”. Ellos son felices, ellos todo piden y ahí se les consiente todo casi, pero también con: “Ya, nosotros te vamos a dar esto, pero tú tienes que cumplir horario”. O “Tía, ¿puedo tener un computador?” “Ya, te vamos a prestar el computador de la oficina, pero de las 7 hasta las 8. Tú tienes que cumplir horario, porque si no mañana no se va a prestar”. Y ellos a veces no quieren cumplir, entonces al otro día se les refuerza. “Recuerdas que ayer hicimos un trato y tú no lo cumpliste”. Entonces claro, se trabaja eso con ellos. Con mucho cariño y amor, pero es importante trabajar el tema de las rutinas, que si el niño se equivocó tiene que asumir que el niño se equivocó y también una sanción, una sanción como... porque no puede ser todo así, porque tampoco le estaríamos enseñando. Pero ellos son muy, muy regalones. Están muy felices dentro de su... bueno de sus carencias familiares que tienen, son niños muy felices y se hacen ellos. Me sorprenden. Juegan, juegan todo el día.

35. E: ¿Oye y qué le permitiría a estos niños estas sanciones, este límite como este “esto se hizo hoy día, pero mañana no”?
36. Valentina: Eso pasa más con los grandes que con los chiquititos. Los grande son los que piden. Los grandes piden no sé, “Tía, quiero entrar a tal sala”, ponte tú a la oficina

“Quiero entrar a la oficina y ocupar el computador.” “Ya, pero si no” como te decía “si no mañana no se le va a prestar el computador”. Entonces, ese computador... pero son cosas así puntuales. “Tía, yo quiero ir a jugar a la pelota allá afuera”. “Ya, pero golpeaste a tal persona y ¿por qué hiciste eso”. Y se trabaja esa sanción con ellos. Pero son sanciones super... Ellos entienden que ellos se equivocaron. No es como que se castigue todo el día. No. Es decirle “¿Tú quieres mañana jugar a la pelota?” Y se guarda la pelota. Porque hay un niño que es futbolero y tú le dices, tiene una pelota y camiseta de futbol y todo, y esa camiseta es la favorita porque es la de los goles, y anda golpeando los vidrios y yo le digo “No, ten cuidado con golpear a los niños en la cara. No, eso no. Entonces vamos a guardar la pelota, porque si sigue golpeando vamos a guardar la pelota toda la tarde”. Ya, entonces él siguió, y se guardó la pelota toda la tarde. Y ahí se enojó, pataleó, más se enojó po. Pero tú después vas y el niño tiene como, ya son muy regalones, entonces como que se enojan, pega patadas, para aquí para allá, botó un par de juguetes. Pero después llega o tú lo vas a mirar, pero llegas, uno llega con cariño “O, qué estás haciendo”. Uno busca la confianza y luego él te cuenta “Tía, si discúlpame, me equivoqué”. “Sí, pero te equivocaste, podemos jugar a otra cosa porque recuerdas que hoy día ya no hay más pelota hasta mañana”. “Ah, ya tía, otra cosa”. Pero son cosas así, cosas muy chiquititas, pero son cosas así. Pasa con los más grandes que son los que ya están más aburridos, los niños chicos juegan, juegan, juegan con sus juguetes. Los niños grandes son los que nos exigen más como... cosas o “Tía, cómprame tal helado.” “No me gusta este de agua que le compraste a todos” Entonces existe eso como de... o “Dame doritos tía. ¿Podemos comer doritos?” O hacer pijamadas, o hacer tardes de cine con cabritas. “Ya, se va a hacer, pero tenemos que portarnos bien y todo”. Y de repente se ha suspendido el cine porque... “Mañana. Mañana quizás, vamos a evaluar si quizás mañana vamos a hacer la noche de cine”. Cosas así. Y ellos entienden y a veces entre ellos se retan. “Viste, porque te portaste, porque hiciste tal nos castigaron.” Entonces, “Pero pueden hacer otra cosa” digo yo. “No hay cabritas, pero pueden jugar a otro juego, inventen otro juego”. Pero.. ellos entienden, es como una casa ellos se sienten aquí como una casa. Otra vez es lo mismo que con un hijo. Te equivocaste y te quitó el celular ponte tú, pero si tú, cosas así. Pero no son castigos así... ellos después andan jugando y a ellos se les olvida que es lo más chistoso, se les olvida el computador.

37. E: Oye, se me fue preguntarte qué es lo que crees que permite que los padres asistan tanto a la residencia, no... como que participen tanto de los talleres, que vayan a las visitas...
38. Valentina: El como qué permite, perdón la pregunta, el como institución o de parte de ellos.... Yo creo que de parte de ellos tiene que ser un interés por recuperar su... sus hijos. Y la institución es el trabajo. La idea de nosotros también es que los niños, prepararlos y ojalá se vayan luego con su familia. Aunque a nosotros nos rompe el corazón. Y prepararlos, y se han ido varios y todas han llorado. Pero nos han mandado fotos porque después se hace un seguimiento. Entonces va el profesional a la casa...Y



los niños nos vienen a visitar. Y cuando nos vienen a visitar como una vez a la semana y los niños que ya se fueron o que están en vinculación en la casa... varios que están ya en visita, vienen a visitarnos como una o dos veces a la semana y uno se derrite y todo, y ahí van todos... Y ahí uno nota... porque "Hola tía" y llegan todo así cancheros y son feliz po. Llegan todos lolos, todos bonitos. Cuando se hace un cumpleaños del hogar, de un niño de la residencia, vienen los niños de afuera y se hace toda una fiesta ahí... ellos vienen... son parte de la residencia aunque estén afuera. Ellos son parte de la residencia, entonces las visitas es parte de la vinculación. Por eso tiene que ser aprobada po... yo no sé más allá lo que hace el personal o el juez, porque son los profesionales los que hacen toda esa gestión y nos permite que venga una vez a la semana o dos veces por semana, o ya que salgan y pernoctan y que son visitas por día o por fin de semana los niños. Eso, eso ellos lo verán todo. Y nosotros somos las que observaron. Cómo llegó el niño. ¿Llegó triste, llegó feliz? Y ahí cuando llegan enojados, feliz o tristes, no quieren bajarse del auto, no quieren entrar "Tía, no, no, no". Ahí se hace todo un trabajo. Pero eso es positivo para nosotros. Es positivo para nosotros que el niño no quiera llegar. Significa que el niño lo pasó bien que estuvo bien, que regaloneó con su familia, entonces eso es positivo que no quiera devolverse. "¿Cómo estuviste?" y te cuenta que hicieron esto y esto otro, y de ahí se va haciendo de menos a más. Se va haciendo dependiendo de cómo va el avance de la vinculación. Primero por teléfono, después van un par de veces a la semana a visitar al niño por una hora, después dos horas, tres horas y dependiendo de cómo se va dando eso... ahí el trabajo de los profesionales. Y ya cuando se está acercando el tiempo de que los niños se puedan ir de un día, de dos días, por las fiestas, por un feriado, por un fin de semana... Y ahí ya de repente se van definitivamente.

39. E: Eso quizás la última pregunta, ¿cómo dirías que son los niños cuando ya van a egresar, cuando ya se van a ir de la residencia?
40. Valentina: Emm ya no quieren estar ahí. No. Te quieren, te quieren. Pero te quieren como ya... pero como ya están como están menos días en la residencia, están como mitad y mitad, allá y acá. Emmm... como que ya no quieren estar ahí. Ya como que no quieren. Te hablan más de la familia. Te hablan de la mamá, del papá de la tía, que salieron. Y cuando están ahí están como enojados. Porque no quieren estar ahí. Y te dicen "Tía, te quiero, y todo" Pero ya no quieren estar ahí. Entonces ahí nosotros decimos "Ya, está casi listo para irse". Porque significa que el niño quiere estar, está bien allá. O sea pasaron meses así y el niño ya no quiere. Ya como que, ya está climatizado con la familia. Entonces la residencia es como que... es como que lo sacamos de ahí, como "Pucha yo quiero estar en mi casa", en la casa de la familia que tiene que estar. Entonces los viernes llegan molestos y después están todos esos días que esperan los días "Tía, ¿cuándo es que voy a salir de nuevo?" "Tal día". Entonces empiezan a contar los días... están muy ansiosos, se arreglan, tú ese día que le dices que los van a ir a buscar... se levantan felices, se lavan los dientes felices. Lo que más peleamos nosotros porque se laven los dientes.

Se peinan, se dejan peinar, se dejan echar colonia... Amononar y cosa que cuesta el día a día con los niños "Levántense, los dientes..." uffff podemos estar horas. Pero el día que ellos saben que van a salir o saben que los van a visitar, ellos están felices, felices. Y ya cuando ya están niños que ya están, uno ya sabe que pronto se van a ir. Es como la reacción de ellos. Quizás muy ansiosos, contentos, enojados también. Pero, más ansiosos.

41. E: Bueno, emm... yo creo que eso sería por ahora... no sé si tu quieres aregar algo...
42. Valentina: No, no sé, yo siento que he hablado tanto. La verdad decía ¿qué me va a preguntar ahora si hablé tanto la vez pasada?
43. E: Pero salieron otras cosas. Entonces estamos por ahí... muchas gracias por el tiempo y por participar.

## Anexo 15: Árbol de Códigos

### 1.0 Prácticas de Cuidado

Entonces a qué me refiero con que es mágico, es como que puedes... acompañar al niño en este dolor e ir enseñándole que hay cosas que... o los derechos del niño, en verdad. Que él tiene derecho a tener, no sé po, a tener una cama calentita, a recibir sus alimentos, que es una necesidad que ellos debieron haber adquirido siempre, entonces después de darte cuenta de que el niño ya no está.... Que ya no tiene la duda de que contigo la va a tener, a eso me refiero que es casi mágico, porque uno llega y le dice: “Vamos a comer” o “A tal hora comemos” y ellos están tranquilos, y cuando tú llegas y comparas con el día que llegaron, muchas veces era angustiante. Cuando tú vas viendo todos estos cambios a medida de los días, es impresionante como los niños van entendiendo que en este espacio no hay necesidad de esperar que vaya a llegar algo. (Francisca 2, P6).

De repente son cosas mínimas. No sé: “Me miraste raro” y es conflicto. Emm... no sé po “te hablé y no me pescaste”, conflicto. Entonces todo el tiempo uno tiene que hablar como “A ver, ¿qué pasó? ¿Por qué te molestaste?” “No, pero si ella no debió haberlo hecho, no sé po, si miró raro no era para ti”. Porque todo, ellas lo ven como un ataque hacia ellas. Entonces... se forma un conflicto de la nada, de la nada. Y ahí es uno la que tiene que andar lidiando en el sentido de... tratar de ir bajando todo para que no se forme una pelea más grande. (Josefina 1, P26)

Yo soy de las que ando contando a las niñas. Y me las llevo a la tele y empiezo “1, 2, 3, 4, 5, 6...” La jefa siempre me ve contando y me dice “¿Te falta un pollito?” “Me falta un pollito” Y de ahí digo: “Me falta una” Y parto al segundo piso, voy al patio, hasta que la encuentro. Pero yo tengo que tenerla así, porque yo soy gallina con pollos. De eso se trata, no de que las niñas hagan lo que quieran, no. De que ellas sepan que hay alguien que las va acoger, que está preocupado de ellas, para bien. (Isidora 1, P44)

#### 1.0.1 Relación ETD Niños

El de nosotros es mucho más cercanos. Por ejemplo, las tías de adelante, sin desmerecer su trabajo por supuesto, porque, por algo estoy estudiando esto, creo que no tienen mucha cercanía con las niñas, porque es más papeleo. Más trámite. Nosotras estamos todo el rato con ellas, entonces cuando ellas quieren saber algo nos preguntan a

nosotras. Todo. Si la niña es alérgica a algo, qué le duele a la niña, porqué y no sé... y cuál es el ánimo de la niña... todo nos preguntan a nosotros, porque en verdad somos nosotros las cercanas a ellas. Yo las diferencio. Y es también lo que las niñas notan. Porque cuando ellas se ofuscan y pelean, ellas le dicen a las tías de adelante... les dicen: “¡Qué se mete usted, si usted no me cuida! ¡La mamita me cuida a mí!” Y en realidad, lo que yo he notado es que, con nosotras, porque nos dicen “mamitas” y con las mamitas ellas son super respetuosas, pero no así con las de adelante. (Macarena 1, P70)

Nunca dejarlo solo, el niño nunca se puede dejar solo. Un niño nunca debería estar solo. Es como entorno, yo creo. Porque el niño aunque yo... no sé, lo observa... el niño está con pena, rabia, todas las emociones, pero él está pendiente de que tú estás ahí y de que tú lo vas a contener en algún momento. Te tengo a ti para que tú me ayudes, me contengas en algún momento. Para que no se sienta él, como, la pérdida, el abandono. Es muy importante que el niño se sienta siempre como acompañado... emmm por eso nunca se debe dejar solo. No es porque se pueda hacer daño, todo eso. Es más porque sienta una seguridad de que no está solo. De que sí, dentro de su rabia, de su pena, él nunca está solo. Que estamos ahí para contenerlo y ayudarlo. (Valentina 1, P50)

Em... yo creo que nosotros hacia ellas, yo creo que uno sobre todo cuando lleva mucho tiempo, uno lo llega a querer casi como un hijo, o un sobrino, no sé, no como alguien extraño. Emm... Con decirte que uno sabe hasta que le duele algo, despiertan y le ves la cara y sabes que algo pasa o tiene pena, o tiene rabia... o... emmm no sé tú le ves la cara y nosotros decimos “Algo le pasa a esta niña” “sí, sí, no anda con las niñas, anda sola. O se le ve la cara de pena”. Emm... yo creo que eso entre... sí. (Magdalena 1, P86).

### **1.0.2 Cuidados Básicos**

Porque en realidad... es...es así po, si ustedes pudieran pasar un día entero con nosotras es así, es realmente un... la mamá de las niñas. Porque una se tiene que preocupar de todo, desde cortarles las uñas, hasta... no sé, todo... Hasta ver el tema de su ropa interior, todo. La mochila, los lápices, todo lo vemos nosotras. Entonces es como el trabajo, la pega de una mamá. (Macarena 1, P74)

Yo estoy responsable de sus cuidados, de que cenen, de que coman... se hace una bitácora en el día de cómo estuvo el ánimo, cómo recibió sus alimentos, de si está triste y todo. Y ahí se hace como una hoja de vida, del día a día, entonces yo soy la encargada de todos los cuidados... emmm... privilegiados de esos niños. Entonces no puede venir acá la enfermera y bañarla, o venir la jefa de turno e ir al, no, no, es mí responsabilidad, yo soy la encargada de esos niños, de los niños que yo esté ese día. (Valentina 1, P22)

¿Con las niñas? No sé po, es que aquí le prestan todo tipo de ayuda. Por ejemplo, siempre hay una tía significativa. Que es la que los acoge, que les da cariño, que es con la que se lleva mejor. Se inscriben al tiro al cesfam, se lleva a psicólogo, psiquiatra, a las horas dentales. Se preocupan de todo, de todo. Ahí yo nada que decir, porque es un 7 el hogar. Se preocupan hasta de los lentes, imagínate. Las llevan al oftalmólogo, al dentista, que a lo mejor no es de primera necesidad como otro tipo de salud, pero acá se preocupan de todo, de todo. Entonces nada que decir. Y cómo te digo, aparte de preocuparse de su salud física se preocupan de su salud mental, y de buscarle una tía significativa que esté apapachándola también. (Isidora 1, P86)

## 1.1 Cuidados como Madre

Es que... no sé po yo... Mira, a mí me sirve en el sentido que tengo una hija de la misma edad de las chiquillas, entonces sé en el momento que están, sé que son rebeldes sé que se enojan por todo, sé que lloran por todo de repente, de repente que se pelió con una compañera está llorando, para ellos es todo grave. Entonces, como que a uno eso le sirve. Yo me he dado cuenta que mis compañeras que tienen hijos les va mucho mejor con las chiquillas.

E: ¿Dirías en la relación en general o en algún ámbito en específico de esa relación?

Josefina: En el respeto. En el que ellas (inaudible)... el cariño también. Sí, porque ellas, no sé po, no respetan como las mamitas. Y cuando tú le das cariño las chicas son super leales, cariñosas... y son niños, tú mientras más le des cariño más ellas van a estar contigo. Entonces, se pueden enojar un rato, pero ya después se pasa. Pero ahí entienden que, si uno las reta, entienden que es porque uno las quiere.

En cambio, como te digo, hay tías que son muy jóvenes y dicen: “Ah, no estoy ni ahí con esta cabra, me da lo mismo esta cabra”. Entonces eso se les queda a las niñas. “Ya, hace lo que queray” Entonces no po. En cambio, uno no po. ¿Uno qué hace? “Amor, a ver, ¿qué pasó? ¿pero por qué lo hizo? No tiene que hacerlo”. ¡Porque es mamá uno! Uno sabe más po, uno más o menos, cómo tratar en esos sentidos. Porque yo no me voy a poner con una chiquilla de 18 a chiscarle los dedos y decirle me da lo mismo lo que hagay. En cambio, otra lola más o menos, no sé po, una tía que tiene 20 años y una niña que tiene 17. Igual las mismas niñas ven: “Ah, total esta es cabra”. Entonces eso, yo creo que funciona más una tía que ya sea mamá, que tenga hijos, que tenga una familia. (Josefina 1, P56-58)

Yo creo que es más importante para las niñas, porque, es importante que ellas... o sea a mí, mí pega es ser mamá. Y creo que ser mamá, consiste en educarlas. Y educarlas de una buena manera, porque no es solamente... ir a mirar que hagan las cosas. Es enseñarles cómo lo deben hacer y cómo deben comportarse, porque no toda la vida van a vivir en un hogar. (Macarena 1, P80)

Los valores. Enseñarle... enseñarle valores a las niñas, emm... como te dije antes es como una mamá. Todo lo que tú le puedes enseñar a un hijo, enseñarle a ellas. Aunque yo digo que le va a entrar por acá y le va salir por allá. Pero no importa, porque le repetimos todos los días lo mismo. Yo creo que algo se le va a quedar, que sean respetuosas, que estudien, para que sean mejores personas en la vida, para que tengan un trabajo... Ser cariñosos, ser... no sé, tener empatía con una persona... No, no todo es malo en la vida. Emm.. yo creo que lo principal, los valores. (Magdalena 1, P82)

E: Oye y en momentos similares a ese aparte de la religión, de tu fe... ¿tienes algún otro lugar como que te soporte en este compromiso? (Pregunta realizada después de que comentara una situación en donde dos niñas se fugaron, lo cual la afectó bastante a ella)

Isidora: No. (Silencio). Nada. Solamente Dios. Soy sola. Pero... me aferro a la fe. Y a mis niñas, po. (Isidora 1, P47-48)

### 1.1.1 Involucrarse

Entonces... siempre nosotros... por eso yo creo que yo ahora mismo, estoy con una licencia porque estoy con crisis nerviosa, porque estoy todo el día tratando de apaciguar las cosas... Entonces todo eso lo llevamos nosotros, porque las profesionales que son la psicóloga... no se ve un... un trabajo... o sea yo lo que veo es que es un trabajo de como yo la inserto en una casa, cómo yo la insertar en un hogar. Pero la residencia en sí no es como “Mira, tienes que hacerlo así, así. Tenemos que...” No veo un trabajo... con la niña... ¿me entiende? Como el trabajo que ellas hacen es como “Cómo te sacó de aquí”. Pero mientras están ahí, ¡también tengo que trabajar con ellas creo yo! No solamente la mamita -porque así nos dicen, la mamita-, no es solamente la mamita la que está trabajando con ustedes. (Josefina 1, P34)

Es buena, uno igual forma vínculo, aunque uno no quiera. Porque aunque yo diga: “No, yo voy a trabajar no más”, no, imposible. Sobre todo con las niñas más pequeñas, la más chiquita mía tiene 4 años. Entonces es como difícil no involucrar... el corazón po. Emm... yo considero que para mí es una experiencia buena y yo siento que las niñas me quieren, que tenemos un buen vínculo de mamá a hija y de hijas a mamá. Así como... como que hacemos un buen equipo. (Macarena 1, P118).

Y golpes, y gritos, y rompen todo... entonces... aparte que, uno... nuestra pega no es física, es psicológica. Entonces uno llega agotada a la casa y si tú estás todo el rato una hora, dos horas con una niña así en crisis, no, te volví loca. Así que optamos por ir turnándonos. Si no viene una, viene la otra. De ahí, para que vea diferentes caras, no sé. Porque ellas te dicen que se ciegan, como que no quieren ver a nadie, que lo único que hacen es golpear y golpear, emm... pero eso nos ha resultado hartó. Para ellas y para nosotras, cuidarnos. (Magdalena 1, P66)

### **1.1.2 Metáfora Familiar**

Le entregamos valores, es trabajar mucho nosotros el respeto, al otro, al otro niño, a las mismas ETD al personal, a la tía de la cocina, todo, todo eso el niño yo creo que va haciendo el vínculo seguro, yo creo que es bien parecido a una familia, se crea ese vínculo del hijo a la madre porque también la mamá lo contiene, pero también le enseña.

Le enseña que, no que se sintió mal, que actuó, que quizás se equivocó (Valentina 1, P30)

Mira, yo lo que veo... hay niñas que tienen muchos talentos... muchas habilidades. Que no se le está dando como la atención. Hay niñas que bailan precioso, que les encanta bailar. No sé, un taller de baile. No sé... llevémosla a tal lado donde hacen baile. Niñas que les encanta hacer manualidades. ¡Hagamos un taller de manualidades para esas niñas! Niñas que... no sé... son muy buenas para leer, no sé po, sacarle esa... no sé po... ese potencial, eso que ellas tienen. Pero veo que no lo hacen. Ahí tan. Yo lo veo como... yo veo como que ese fuera como una familia y ellas todas las hijas. Y cada hija tiene una habilidad. Y cada hija debería, no sé po... no sé... cómo te dijera, realizar esa habilidad que tiene. Apoyarla. Porque ella cuando salga de ahí ¿qué va a hacer? (Josefina 1, P46)

## 1.2 Vías de aprendizaje

Bueno, nosotras acá nos capacitamos super bien. Bueno acá se trabaja con un método, nosotros tuvimos capacitación, el cómo abordar ciertas crisis, ee... muy buenas capacitaciones y la residencia nos ha ido capacitando mensualmente. Emm, cuidados, higiene, cómo abordo situaciones, también el trabajo en equipo, yo creo que es fundamental, también nosotros nos... nos han capacitado. (Valentina 1, P16)

Por eso yo digo, de repente, en este trabajo, no sé po. Siempre deberían buscar a mamás. Porque hay muchas ETD que no son mamás. Y el ser mamá te da ese instinto de proteger. Porque acá han pasado muchas lolas. No sé po, 20 años. Que al final son amigas de las chiquillas, pueden incluso jugar con las chiquillas, irse a una fiesta con las chiquillas. La idea no es esa. La idea es que sientan que, no sé po, tener una persona adulta que las pueda proteger. Yo no soy una amiga de ellas, yo soy una persona que quiere el bien para ellas. Que yo siempre las quiero cuidar. (Josefina 1, P54)

Y lo otro que hay gente que ni siquiera tiene hijos. ¿Cómo puede trabajar una persona que no tiene hijos... no tiene idea de lo que es tener un niño... que llora en la noche, que le duele algo, que tiene miedo?... Y aquí, en el otro trabajo yo soy igual, la super mamá. (Isidora 1, P46)



Emm... entender cómo, cómo tratar a las niñas, entender qué hacer en el día, la rutina del día, porque te ponen en una casa “Ya, usted está encargada de esta casa y tiene que hacer como... ¡que las cuida po!” De verdad que es así... así que ahí fuimos viendo... durante el día qué hacemos, le preguntaba a las niñas qué les gustaba hacer, hagamos esto, llevarlas al colegio, llevarlas al psicólogo. Es mucha pega... Es mucha pega. Yo creo que... yo creo que a veces no nos corresponde y la tenemos que hacer. (Magdalena 1, P54)

## 2.0 Imaginarios sobre infancia

Sí po, si una ya las conoce si quieren hacer algo... si están mucho rato en un grupito... “Ya, ya, qué van a hacer”. No po, si las conocemos po. Yo creo que uno pasa tanto tiempo con ellas que uno sabe todo, no sé po, cuando empieza el grupo y empiezan a hablar así calladito “Ya... algo va a pasar. Algo va a pasar. Algo están planeando”. Igual cuando están contentas... cuando están tristes, uno sí las conoce po. Es que muchas horas con ellas entonces una aprende a conocerlas, sus gestos, sus emociones... uno aprende a conocer a las niñas. (Magdalena 2, P38)

Porque llaman la atención. Ellas también quieren... tener a alguien que esté pendientes de ellas. Entonces tratan de llamar la atención, haciendo tonteras. Y a veces son tonteras, son juguetas en el fondo, pero a veces claro, se desbordan feo. Pero por lo general ellas quieren llamar la atención con alguna cosa. No sé ahora mismo con eso de pedir plata, que ellas no se están haciendo daño, pero es una forma de llamar la atención. Que se preocupen de ellas. (Isidora 2, P28)

Yo creo que las niñas... bueno yo creo que todo niño, incluido mi hija, yo creo que todo niño sabe manipular la situación. Considero que los niños son muy manipuladores, pero en general. Porque, con mi hija igual es así y mi hija ella sabe como... ella sabe como, como manipular las situaciones. Y eso, creo que lo hacen en general una manipulación en verdad. (Macarena 2, P26)

Em... pucha ellos, son.. ¡niños! ¿Cómo te los podría describir? Son un amor, un caos de repente... pero, son niños po. Tal cual son los niños afuera son... igual ellos tienen de repente muchas más trancas y esas cosas, pero, la mayoría ya lleva tiempo y se van adaptando, uno

va enseñándoles de a poquito y ellos aprenden rápido así que, son unos niños sanitos... amorosos, saben desenvolverse en cualquier espacio, con la herramienta que uno les va dando. Así que para mí son niños normales. (Francisca 2, P2)

### **2.1. Discurso Familia**

Y yo siento que acá en la residencia se hace un trabajo super bonito con las familias, con los niños... el acercamiento que hay. Es super lindo. Yo me emociono cada vez que veo a los papás, estoy ahí mirando porque ellos están con supervisión adentro, ocasionalmente, entonces yo voy a supervisar, a mirar cómo están y... uno se emociona cuando ellos juegan y todo. Están felices. Los niños están felices, felices, que los papás lleven un dulce, los niños es con tal de.... Necesitan a sus padres. Son niños que necesitan a sus familias. Independiente de que nosotros le demos mucho amor. Ellos necesitan su casa, su familia. (Valentina 2, P22)

Uf, disfuncional. Una familia que. Bueno o sea, igual yo sé que algunos están enfermos, que la drogadicción y todo eso. Pero... no los entiendo. Yo no entiendo cómo no pueden cuidar a un ser que ya está acá en el mundo. No sé. No me cabe en la cabeza eso. Que niñas de tres años lleguen al hogar... porque... estaban solos sin comer, sin... ningún cuidado. O no sé po, que les pegaban salvajemente, que las violaban... que las mismas mamás traían personas para que les hicieran daño... No sé. No me cabe en la cabeza, no lo entiendo. No entiendo, o sea el ser humano hasta dónde puede llegar. A hacer como... no sé si malo o enfermo. Entonces... así como hay familias que también por pobreza han pasado cosas que... pucha, nada que hacer po. Es la vida que les tocó. Pero hay otras que... yo sí digo, pucha tenían de todo y no hicieron nada. No se ocuparon ni se preocuparon. (Josefina 2, P80)

Me imagino que la mayor parte... de la culpa la tiene... la droga. Me imagino que la mayor parte es eso. Y... en los abusos, la verdad no sé... no sé qué... tienen caca en la cabeza, la verdad que no sé. (Macarena 2, P70)

### **2.2. Causas de la internación**

Entonces ahí ya es todo un problema que yo creo de país, que ahí hay un trasfondo más grande, pero son familias dañadas, familias

dañadas y así dañan a los niños también, los niños también vienen dañados. Yo he conversado con algunos padres muy jóvenes, padres muy jóvenes de los niños que tenemos en la residencia, y son también los miras como unos niños dañados. Entonces también tú te das cuenta que ellos necesitan un apoyo, un trabajo... y... para que ellos sean también buenos padres. O lo que se espera para esos niños. Entonces, es generalmente los niños que están ahí es porque sus padres tienen un problema grave, también fueron vulnerados, también fueron dañados, están dañados. (Valentina 2, P22)

Como el forro. Yo creo que esto es una cadena. Esto es una cadena. En fondo a veces me da pena fíjate, porque si actúan así es porque nadie les enseñó cómo actuar... ellos tuvieron mala base. Y esa mala base se repite en sus ancestros y se va repitiendo, y es una cadena que no se rompe. Pero yo creo que esta es la oportunidad de que las niñas corten esa cadena. Que ellas aprendan que hay gente que las quiere, que el amor existe, que el amor sano existe, que los golpes no son amor, no hay cariño en los golpes, las malas palabras no son cariño, emm... yo creo que esta es la forma en la que ellas pueden aprender y romper la cadena. Pero los papás yo creo que son porque así los formaron. Ellos creen que eso es. Que eso tiene que ser. Que así es la vida, con golpes con groserías. Ellos lo normalizan porque para ellos fue así. Nunca rompieron la cadena. Entonces yo creo que con estas niñitas sí se podría romper. (Isidora 2, P56)

### **2.2.1. Consecuencias del maltrato o internación**

Hay tantas consecuencias de ser institucionalizado. Hoy en día sí siento que se respeta más, el... el origen del niño. Se mantiene. Antes no. Antes entrabas y pasabas a ser un número más de este hogar, de este, centro... Y hoy en día creo que hay hartas instituciones en que mantienen eso de entregarle al niño los conocimientos de, de dónde vengo, quién soy, quién es mi familia, su identidad. ¿Me entiendes? Antes ellos lo perdían desde el momento en que ellos ingresaban a un hogar. Ahora, creo que ya en algunos hogares no pierdes tu identidad. Eras un número. Ahora están tratando de mantener, por lo menos yo lo veo en este hogar, que... que se le explica su origen... De repente los niños se confunden, son como ovejitas que van corriendo en un corral, sin mucha información. Y hoy día se les entrega esa información en algunos centros y para mí eso es algo super valorable y que ya no se

pierde, esa era una consecuencia super grave para mí de estar (tartamudea) institutu, institutcina, institucionalizado. Que perdías gran parte de tu historia, de tu vida. (Francisca 2, P28)

Porque la familia después de eso es otro abandono. Y así siguen los abandonos, si toda la vida han sido abandonos. Si en ese sentido yo creo que en su mente, es una mente de que de todo, de todo, de todo lo que han vivido, lo que más han vivido es abandono. Abandono de uno, de otro... pa todo ellos es un abandono. (Josefina 2, P90).

### **3.0 Reparación**

Me ha tocado que una mamá se me acerque y me diga “Tía, no sé cómo contenerlos o calmarlos, está llorando” Yo le digo “mira tómalos en brazo, hazlo así” o yo “vamos, te acompaño” Cuando hacemos con el niño, ambas. Y integrar... porque que tú, su adulto significativo, sea quien lo acompañe y quien esté ahí con su familia, yo creo que eso es significativo para los niños y por eso es que la familia logran volver a establecer su vínculo roto, o perdido o dañado, logran reestablecerlo si eres tú su cuidadora significativa quien los guía. (Francisca 1, P94)

No sé, no sé cómo explicártelo, no tengo las palabras para como darte una respuesta más completa, en este momento se me vienen muchas cosas a la cabeza. Uno... va ayudando de cierta manera, no sé es que es tan... No sé, no sé cómo explicártelo. Tan importante lo que uno hace ahí, cuando el niño te mira y te dice: “Tía, a las 3 vamos a comer”. Y tú recuerdas y él de repente tenía miedo o te preguntaba “¿Vamos a comer de nuevo?” (Francisca 2, P6)

Emm...bueno... como entregarle seguridad, un espacio seguro para entregarle a ellos, para trabajarle a ellos después su fortaleza, su debilidad. Y que salgan niños seguros, independiente de se vayan con sus familias... tratar de reparar un poco el daño, que quizás se causó, le causaran a estos niños... la confianza, ellos perdieron todo la, niños que llegaron que perdieron toda la confianza, seguridad, respeto, niños que no han tenido valor, que no se les han entregado valores, entonces... es como... reparar y para que ellos vuelvan a incorporarse a la sociedad y salgan niños... niños fuertes, niños bien. (Isidora 1, P52)

Entonces todo eso lo llevamos nosotros, porque las profesionales que son la psicóloga... no se ve un... un trabajo... o sea yo lo que veo es que es un trabajo de como yo la inserto en una casa, cómo yo la insertar en un hogar. Pero la residencia en sí no es como “Mira, tienes que hacerlo así, asá. Tenemos que...” No veo un trabajo... con la niña... ¿me entiende? Como el trabajo que ellas hacen es como “Cómo te saco de aquí”. Pero mientras están ahí, ¡también tengo que trabajar con ellas creo yo! No solamente la mamita -porque así nos dicen, la mamita-, no es solamente la mamita la que está trabajando con ustedes. (Josefina 1, P34)

Eso sí, en verdad yo las veo felices por el entorno en que viven también, porque en el hogar que yo trabajo ahora, las niñas tienen piscina, tienen camas elásticas, bicicletas... no hay en qué momento aburrirse. Y tienen espacios más grandes que las más grandes lo agradecen, las chicas no lo saben. (Macarena 2, P14)

### **3.0.1 Educar – Entregar Valores**

Y en ninguna parte, porque en la otra residencia tampoco le enseñaban el valor de las cosas. Es dar no más. Suplir las falencias que tuvieron en el otro lado, todas las carencias perdón. Todas las carencias del otro lado, entonces “ya, démoselas aquí”. No es así. No es así. (Isidora 2, P64)

Y creo que ser mamá, consiste en educarlas. Y educarlas de una buena manera, porque no es solamente... ir a mirar que hagan las cosas. Es enseñarles cómo lo deben hacer y cómo deben comportarse, porque no toda la vida van a vivir en un hogar. (Macarena 1, P80)

Los valores. Enseñarle... enseñarle valores a las niñas, emm... como te dije antes es como una mamá. Todo lo que tú le puedes enseñar a un hijo, enseñarle a ellas. Aunque yo digo que le va a entrar por acá y le va salir por allá. Pero no importa, porque le repetimos todos los días lo mismo. Yo creo que algo se le va a quedar, que sean respetuosas, que estudien, para que sean mejores personas en la vida, para que tengan un trabajo... Ser cariñosos, ser... no sé, tener empatía con una persona... No, no todo es malo en la vida. Emm.. yo creo que lo principal, los valores. Yo creo que es como, es como enseñarle hasta a tu hijo... Todo lo que tu puedas enseñarle a tus hijos uno se lo enseña a ella. (Magdalena 1, P82)

## **3.1 Contención**

Yo creo que por eso que la contención es fundamental. El niño confía en ti, se logra expresar cuando, ese es el mayor logro, cuando el niño te cuenta por qué está enojado, por qué está molesto, por qué tiene rabia.. y yo creo que con eso tu ya puedes abordar la situación y entenderlo y el niño queda ya con esa calma. Al contarte se aligera eso, entonces yo creo que eso que la confianza que el niño deposita en ti es fundamental. Porque son niños que yo creo que no confían, que les cuesta confiar y entonces por eso es así tan a la defensiva y cuando ya el niño yo creo que confía en ti es con el logro que tu ya puedes abordar y puedes ayudarlo. (Valentina 1, P10)

Sí... sí. Porque no hay nadie más a quien recurrir. Mira, a veces tratamos de recurrir a las duplas, pero ellas llegan cuando ya el conflicto ya casi pasó. Entonces ellas hablan con las chiquillas después que nosotras ya tenemos, no sé po, después de que nosotras hemos forcejeado, incluso forcejeado con las chicas para que no se peguen... separarlas entre ellas, porque ellas no llegan, no llegan po. (Josefina 1, P30)

Entonces lo que tenemos que hacer es tratar de bajar siempre, que no llegue la crisis arriba, que baje. (Josefina 1, P32).

Pero una no sabe por qué llora, si llora porque le duele algo “¿Le duele? ¿Hija por qué llora? ¿Echa de menos al papá? ¿Echa de menos a la mamá?” en el fondo estás metiéndole el dedo en la llaga sin querer a veces. Entonces creo que esa parte es a veces importante. (Isidora 1, P56)

### **3.1.1 Desajuste – Crisis**

Pero las crisis y los desajustes, de repente son por la historia del niño... pucha es que no sé cómo explicar, si un niño viene con una historia donde lo maltrataban, las crisis se dan por cualquier cosa, porque el niño aprende, lo primero que aprendió con el adulto que tenía era violencia. Entonces, las crisis de repente les dan a los niños por, puede ser, no sé po, porque quiere algo pronto o... de verdad despertó mal y de repente no sabe hablarlo, no sabe expresarlo, tiene pena y no... no tienen otro canal que no sea la violencia o gritar, patalear, pegarse, un desajuste es... no sé para mí es cuando los niños se golpean, pucha no sé, hay tantos casos... hay niños que solo se... se

golpean po. Y... entonces, son diferentes, diferentes... situaciones po. (Francisca 2, P16)

Yo abordo y te puedo hablar de mi experiencia... y yo... el niño yo te la dejo y a veces botan la ropa del closet... y los niños pasan como... como por etapas de la crisis. Primero es como la rabia, después como la pena... como la culpa y después la pena perdón. Porque primero viene la rabia como “¡No, es que quiero pegarle!”... “¡Todos “tatataá!”” y después viene como la culpa así, como... “pucha... nooo, porque yo soy fea”. Entonces como que después se sienten culpables ellos... como no, “yo soy, ¡yo soy feo! Yo soy malo...” Y después viene la pena y ahí en la pena, entre la culpa y la pena como que ya tú puedes dialogar con ellos. Cuando tienen rabia como que no sacas nada con dialogar con ellos. Solo observarlos, mirar... tratar de contener, que no se haga daño obviamente. Pero después cuando ya viene más como, ponte tú, la culpa, yo empiezo más como a decirles “tú no eres fea... tú no eres feo...” de a poquito, como con voz con un tono bajo. Y después ya viene la pena po, le viene la pena que ahí lloran... desahogan.... Y ahí ya viene la contención que tú ya te puedes acercar, él permite ya que tú te acerques. Y tú lo abrazas, le haces cariño en el... tú vas viendo y ahí ya viene la contención y ahí ya el niño cede a contarte de por qué se sintió así o pide disculpas, o de repente dependiendo de lo que pase... en el desajuste o por qué se haya creado el desajuste. Pero... son diferentes, ambas son diferentes y se trabajan, y se abordan diferente. (Valentina 1, P46)

Entonces con las más pequeñas, las trato de sacar del foco. Ya cuando las tranquilizo un poco, las trato de sacar el foco. Y sé que algunas les gusta jugar con muñecas o sé que le gusta ver la tele o leer un cuento. Entonces le digo: “Oye, ¿vamos a dar una vuelta y vemos, no sé po, vamos a leer el cuento que te gustaba y te lo cuento?” Ya, me dice, y la saco. Pero cuando... es así la crisis es así como desbordada, así que no se puede más, vamos turnándonos. Porque es demasiado agotador. (Magdalena 1, P66)

#### **4.0 Discurso institucional**

Ah, mira, en el cambio de turno cómo te había dicho, entran dos educadoras que estuvieron en el turno de día, las otras dos quedan con dos de la noche que entran, en total somos 4 educadoras siempre, 4 de día, 4 de noche, entonces se reparten dos de día y dos de la noche. Ellas entran a la oficina con el encargado de turno, que en este caso sería, el

jefe de turno, y vamos entregando por nivel. Entonces, por ejemplo yo trabajo con los grandes y comienzo a entregar niño por niño, no sé po... Juanita se levantó muy decaída, mira dentro del día comió bastante poco, durmió una siesta o.. no sé po... se ve un poco... triste, extraña a su familia, le duele la patita o le duele la guatita. Y todo eso, bien detallado y específicamente de cada niño, se menciona todo. Se entrega bañado, cenó, y... ya así la información es más completa también po. Y la educadora lo va anotando en su librito de turno y cualquier cosa, cualquier cosa tenemos whatsapp de cada turno entonces si falta alguna información o algo pasa, podemos tener comunicación entre todas, pero...emm se entrega así porque igual es más completo, a la compañera que entra le permite llevar a cabo un trabajo más, más personalizado, no sé si la niña en la noche se despierta y no pudo dormir bien ya sabe que dentro del día no durmió siesta o que tal vez no comió bien entonces puede tener hambrecita. Y eso. (Francisca 1, P14)

Uno sí... hay veces que uno... le explica a las duplas. Pero también ellas, de repente hacen oídos sordos. ¿Qué otra cosa? No sé po, la bitácora. Nosotros escribimos, tenemos que escribir la bitácora, detalladamente, todos los días. Detalladamente todo lo que pasa. La bitácora nunca se lee. Las duplas no leen la bitácora. ¿Y cómo lo tenemos que hacer nosotros? Porque es más trabajo para nosotros. A ellas yo se lo he dicho, porque es más trabajo para nosotros. ¿Por qué? Porque aparte de yo escribir la bitácora, después en la mañana yo me tengo que dar el tiempo para hacer como un informe por el whatsapp grupal que tenemos, decirle más o menos lo que pasó, lo que es más relevante. Pero es que en la bitácora está todo. (Josefina 1, P40)

Emmm donde se puedan seguir todas las rutinas y donde no hayan conflicto entre ellas. Donde se siga la rutina... hay veces que me han tocado turnos perfectos, pongo hasta felicitaciones. Se portan muy bien, que andan... todas comparten... que “¿vamos a escuchar música?” y todas escuchan música... bailan... eso pa mí es genial. Eso es un turno bueno. Donde ellas estén todas tranquilas. No que estén tranquilas como foto. Que ellas compartan, que ellas jueguen, que conversen, que si quieren hacer una manualidad que la hagan. Que si ellas se quieren mojar un día que se mojen. Eso a mí me da



exactamente lo mismo. Pero el conflicto, la pelea entre ellas... es el que a uno la... le hace un turno no tranquilo. (Josefina 1, P66)

Porque y de hecho, en las capacitaciones que nos hacen nos dicen: “No, tu no tienes que hacer contención. Si las niñas se pelean, se entran todas las que no están peleando y ustedes también y las dejan afuera...” ¡Pero eso es imposible! ¡No puedes dejar que las cabras chicas se peguen, se maten...! No se puede po. (Macarena 2, P18)

#### **4.0.1 Rutina**

Entonces también trabajar las rutinas también le da a los niños una estabilidad y un espacio seguro. Siempre trabajar el “ya, es hora de dormir porque ya es hora de dormir, porque tú tienes que descansar”. Entonces, ser muy, muy... ordenado... las rutinas son importantísimas yo creo para que el niño también se cree ese vínculo, esa seguridad que le entrega la casa. Nosotros también trabajamos mucho con eso. “Ya, es hora de jugar, juguemos”. Entonces, darles la seguridad al niño a través de todo los cuidados y el afecto y todo. Pero así es como se trabaja todo eso que ahí el niño se va creando ese vínculo seguro. (Valentina 1, P30)

No, porque los otros turnos cada uno tiene su rutina. Pero yo creo que esta funciona fíjate, porque... con las otras, en los otros turnos como que se portan más mal. (Isidora 1, P22)

#### **4.1 Relación entre cuidadores**

O puede ser por teléfono, cuando nos llamamos... O en la noche... no sé po, 2, 3 de la mañana, con mi compañera nos tomamos un café. Y ahí se conversa. Se conversa. A esa hora “No mira, ahora que te la trajeron para acá...” O “Se orina”. Hay muchas niñas que se orinan, entonces... (Josefina 2, P36)

Emm.. con mi equipo de las tías, de las 3 tías estamos todas como bien cuadradas. Ellas saben que no pueden... que la comida no se deja, que la comida es para comérsela. A menos que haya una excepción que una niña le duela la guatita, que esté enfermita. Esa sería como la excepción de que no coma. Pero por ejemplo si una niña no le gusta el pescado, va a comer pescado. Pero menos cantidad. Entonces... eso. Pero todas, al menos en mi casa funcionan así. (Macarena 1, P52)

#### **4.2 Relación con otros profesionales**

No... la verdad es que para mí no nos diferencia nada, he visto a los psicólogos hacer lo mismo que hacemos nosotras, lavar dientes y acompañar al baño. La profesión acá, está más mientras lo hagay con cariño. Emm... no. Nada diferencia, nada me diferencia de ellos. (Francisca 1, P64)

. Tenemos un psicólogo que es muy cercano. Lo vemos todos los días, él llega todos los días a la residencia, y hay una psicóloga que también está ahora y son muy cercanos. Los asistentes sociales son muy cercanos para nosotros, nosotros los vemos todos los días. Quizás hasta en un pasillo “uy, quería hablar contigo esto, ¿10 minutitos?” “Ya, 10 minutitos”. Y conversamos una inquietud. Entonces es super fluido el diálogo con ellos, no es como que esperamos a los 15 días, hay de repente detalles puntuales que de repente incluso por whatsapp “Oye, sabes que pasa esto, esto otro” y “Ya, te llamo” Y super fluida la conversación, entonces ahí uno se va más o menos ayudando. O de repente uno toma una acción y la plantea y dice: “Oye, sabes que hice esto y esto otro” Y te da algunos tips el psicólogo para mejorar y todo, la situación. O de repente cómo uno aborda una situación. Pero no, es super positivo el trabajo, no es como un trabajo que tú veas una vez al mil al psicólogo, no acá todos los días. Entonces eso creo que ayuda mucho en la residencia. Que de repente nos ha pasado estos días, nos pasó una situación ponte tú... de una niña muy descompensada, muy triste y justo iba el psicólogo pasando por el pasillo y yo “(Como llamando a alguien a la distancia) ¡Oy! ¡Ey!” Y él contuvo la situación. Entonces es super accesible la... el estar con ellos. Entonces el apoyo. De repente, siempre super positivo. (Valentina 2, P20)

Sí... sí. Porque no hay nadie más a quien recurrir. Mira, a veces tratamos de recurrir a las duplas, pero ellas llegan cuando ya el conflicto ya casi pasó. Entonces ellas hablan con las chiquillas después que nosotras ya tenemos, no sé po, después de que nosotras hemos forcejeado, incluso forcejeado con las chicas para que no se peguen... separarlas entre ellas, porque ellas no llegan, no llegan po. (Josefina 1, P30)

Con mis compañeras puede ser... Porque como le digo, es poco el contacto que tenemos las tías de adelante con la de nosotros. De hecho una vez de la boca de las tías de adelante lo escuché que... ellas mismas lo dijeron que ellas sentían que en el hogar habían como dos bandos, que eran las ETD y las de la oficina. Y quizás, sí, pero... es por, porque cada una hace su pega. (Macarena 1, P122)

La verdad nos preguntan más para hacer informes de las niñas. Por ejemplo, nos preguntan más como esas cosas en verdad como: “Tía, ¿qué piensas tú de la niña? ¿Está durmiendo bien? ¿Tía tú ves que la niña ha cambiado para bien o para mal? ¿Tía la ves más triste, más contenta?” Como esas cosas nos preguntan en realidad. Como para generar informes al SENAME. Pero no mucho, así como de... de por ejemplo y de hecho hay veces que se han molestado cuando uno... “sabe que tía, la verdad yo quisiera... decir que, no sé que como que yo conozco un poco más a la niña y eso no está bien” –“Tía yo no le estoy preguntando si está bien o está mal, eso es”. Entonces igual como que de repente, yo, yo por lo menos me resto de eso. Porque ya sé cuál es la respuesta que me van a dar... entonces yo me resto un poco porque es como “¡Tú no te metay! Yo ya lo solucioné”. (Macarena 2, P58)

## Anexo 16: Carta de Autorización Institucional

---



### CARTA DE AUTORIZACIÓN

Santiago, .....de.....de 2020

Estimado Sr/a Nombre  
Director/a/  
Nombre del Centro o Fundación  
**Presente**

Junto con saludar, mi nombre es Ignacio Bórquez Ostría, estudiante del Programa de Magíster en Psicología Clínica mención infanto-juvenil de la Facultad de Ciencias Sociales (FACSO) de la Universidad de Chile. Me encuentro realizando el estudio *Análisis de discurso de educadores de trato directo acerca de los cuidados y reparación de derechos dentro de centros residenciales en Chile*, del cual soy investigador responsable. Este proyecto es supervisado por el profesor del Programa antes mencionado, Matías Marchant.

El objetivo de este estudio consiste en sistematizar los discursos de educadores de trato directo acerca de prácticas de cuidado y prácticas de reparación en niños, niñas y adolescentes que se encuentren en un centro residencial como medida proteccional, determinada por un tribunal de familia. De este modo, se buscará estudiar las acciones mediante las que los/as educadores/as de trato directo contribuyen tanto al cuidado como a la reparación de derechos de los niños, niñas y adolescentes bajo su cuidado.

El motivo de esta carta es para solicitar su autorización para llevar a cabo esta investigación con los y las educadores/as de trato directo que trabajan en el centro residencial .....  
La participación de estos es voluntaria, confidencial y anónima.

Para llevar a cabo esta investigación, se le solicita permiso para, en primer lugar, contactar a los/as educadores/as de trato directo con la finalidad de comentarles y presentarles el estudio. Además, se desea solicitar permiso para poder entrevistar a dichos trabajadores en dos ocasiones.

Para dar una autorización informada, por favor considere los siguientes puntos. Siéntase libre de preguntar cualquier asunto que no le quede claro:

**Participación:** La participación de los/as educadores/as de trato directo consistirá en dos entrevistas, las cuales se grabarán el audio. Las entrevistas durarán alrededor de 45 a 60 minutos, y abarcan varias preguntas sobre las tareas que realizan los/as educadores/as diariamente, su función respecto de los objetivos institucionales, su diferencia con otros/as trabajadores/as al interior de la residencia, sus formas

---



de intervenir con los niños, niñas y adolescentes bajo su cuidado y los objetivos que buscan realizar con estas intervenciones.

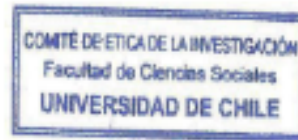
Esto será realizado en el lugar, día y hora que cada educador/a estime conveniente. Estas entrevistas serán registradas usando una grabadora de voz. El o la participante podrá detener la grabación en cualquier momento que estime conveniente.

**Riesgos:** El presente estudio no presenta riesgos para usted ni para sus trabajadores. No obstante, en el caso de que durante la entrevista el/la trabajador/a llegue a sentirse incómodo, angustiado, con pena u otro sentimiento de malestar, el investigador responsable del estudio, quien es psicólogo, procederá a implementar el Protocolo de Contención Emocional que se adjunta como anexo para su conocimiento. La entrevista se detendrá hasta que el/la participante pueda y decida o no reanudarla. Por otro lado, con el fin de evitar posibles riesgos laborales, el investigador responsable asegura completo anonimato y confidencialidad sobre todo lo que se converse en la entrevista.

**Beneficios:** Usted no recibirá ningún beneficio directo, ni recompensa alguna, por autorizar la realización del estudio. No obstante, su colaboración permitirá generar información para promover mayor investigación a futuro sobre los/as educadores/as de trabajo directo y los cuidados en centros residenciales, así como la posibilidad de usar los resultados para la generación de programas de capacitación o de formación de educadores de trato directo.

**Voluntariedad:** Su participación es absolutamente voluntaria. Usted tendrá la libertad de detener su participación en cualquier momento que lo desee. Esto no implicará ningún perjuicio para usted. Así mismo, la participación de los/as educadores/es totalmente voluntaria, por lo que una vez obtenida su autorización se le consultará a cada educador/a si quieren participar a través de un consentimiento informado.

**Confidencialidad:** Todas las opiniones de los participantes y la identificación de la institución serán confidenciales, y mantenidas en estricta reserva. En las presentaciones y publicaciones de esta investigación, sus nombres no aparecerán asociados a ninguna opinión particular. Para proteger la confidencialidad de los participantes, las entrevistas serán transcritas usando un seudónimo, tanto del trabajador/a como de la institución. Los archivos de audio serán de conocimiento exclusivo del investigador responsable y serán destruidos al finalizar la transcripción de estos. En el caso de las transcripciones, estas serán de conocimiento del investigador y del profesor supervisor, Matías Marchant. Las transcripciones serán destruidas tras la publicación de los resultados en formato tesis y artículo académico. En caso de conocer una denuncia de vulneración de derechos hacia niños, niñas o adolescentes, este le será comunicado exclusivamente a usted manteniendo el anonimato del/la denunciante.



**Derecho a conocer los resultados:** Usted y los participantes del estudio tienen derecho a conocer los resultados de esta investigación. Para ello, se propone realizar una devolución de los resultados a los participantes mediante una presentación tipo conferencia, donde se les dará a conocer los resultados generales de esta investigación. Para la institución, se generará un informe que también se compartirá con los participantes.

Si requiere más información o necesita comunicarse por cualquier motivo relacionado con esta investigación, podrá comunicarse de manera fluida cada vez que lo requiera, con el investigador responsable, al contacto siguiente:

Ignacio Bórquez Ostria

Teléfonos: +569 99191164

Dirección: Facultad de Ciencias Sociales, Universidad de Chile. Av. Ignacio Carrera Pinto 1045, Ñuñoa, Santiago.

Correo Electrónico: [ignaciobor@gmail.com](mailto:ignaciobor@gmail.com)

También puede comunicarse con el Presidente del Comité de Ética que aprobó este estudio:

Prof. Dr. Uwe Kramp Denegri

Presidente

Comité de Ética de la Investigación

Facultad de Ciencias Sociales

Universidad de Chile

Teléfonos: (56-2) 29772443

Dirección: Facultad de Ciencias Sociales. Universidad de Chile. Av. Ignacio Carrera Pinto 1045, Ñuñoa, Santiago.

Correo Electrónico: [comite.etica@facso.cl](mailto:comite.etica@facso.cl)



### HOJA DE FIRMAS DE AUTORIZACIÓN

En base a lo presentado, en mi calidad de representante de la Institución ..... yo ..... autorizo a que Ignacio Bórquez Ostría realice la investigación titulada Análisis de discurso de educadores de trato directo acerca de los cuidados y reparación de derechos dentro de centros residenciales en Chile, bajo los términos aquí señalados. Entiendo que puedo rechazar mi contribución como Institución durante cualquier etapa de la investigación, sin perjuicio alguno para la Institución ni para sus trabajadores.

Declaro que he leído (o se me ha leído) y (he) comprendido, la invitación y mi contribución como Institución en esta investigación, así como también la participación de los adultos en este estudio. He tenido la oportunidad de hacer preguntas y estas han sido respondidas. No tengo dudas al respecto.

\_\_\_\_\_  
Firma Representante Institución

\_\_\_\_\_  
Firma Investigador Responsable

Lugar y Fecha: \_\_\_\_\_

Correo electrónico para devolución de la información: \_\_\_\_\_

Este documento consta de 4 páginas y se firma en dos ejemplares, quedando una copia en cada parte.



## Anexo 17: Consentimiento Informado



### DOCUMENTO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

**Análisis de discurso de educadores de trato directo acerca de los cuidados y reparación de derechos dentro de centros residenciales en Chile**

#### I. INFORMACIÓN

Usted ha sido invitado(a) a participar en la investigación Análisis del discurso de educadores de trato directo sobre su rol en los cuidados y reparación de derechos dentro de centros residenciales en Chile. Su objetivo es sistematizar los discursos de educadores de trato directo acerca de prácticas de cuidado y prácticas de reparación con niños, niñas y adolescentes que se encuentren en un centro residencial como medida proteccional determinada por un tribunal de familia. Usted ha sido invitado(a) porque se desempeña como educador/a de trato directo en el centro residencial ..... y ha trabajado como educador de trato directo por al menos 1 año.

El investigador responsable de este estudio es Ignacio Bórquez Ostria, estudiante del Programa de Magister en Psicología Clínica mención infante-juvenil de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad de Chile. Su profesor guía de tesis es Matías Marchant, académico del departamento de Psicología de la misma Facultad.

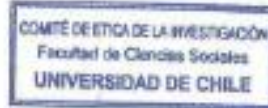
Para decidir participar en esta investigación, es importante que considere la siguiente información. Siéntase libre de preguntar cualquier asunto que no le quede claro:

**Participación:** Su participación consistirá en participar de dos instancias de entrevistas, que durarán aproximadamente 45 a 60 minutos cada una. En estas se le preguntará acerca de las tareas que realizan los educadores diariamente, su función respecto de los objetivos institucionales, su diferencia con otros trabajadores al interior de la residencia, sus formas de intervenir con los niños, niñas y adolescentes bajo su cuidado, los objetivos que buscan realizar con estas intervenciones y otra información que usted considere relevante para conocer las funciones de los educadores de trato directo en las tareas de cuidado y reparación de derechos. Estas entrevistas serán realizadas en un lugar a convenir entre usted y el investigador responsable. Las entrevistas serán grabadas usando una grabadora de voz, lo que tiene por propósito facilitar la transcripción y posterior análisis. Podrá detener la grabación cuando usted quiera, retomando la entrevista en un momento de su elección.

**Riesgos:** Su participación en este estudio puede conllevar ciertos riesgos. Sin embargo, estos han sido previstos y aminorados por el investigador responsable. En el caso de que, durante la entrevista, usted llegue a sentirse incómodo, angustiado, con pena u otro sentimiento de malestar el investigador responsable del estudio, quien es psicólogo, procederá a implementar el Protocolo de Contención Emocional que se adjunta como anexo para su conocimiento, deteniendo la entrevista hasta que pueda y decida o no reanudarla. Por otro lado, con el fin de evitar posibles riesgos laborales, el investigador responsable asegura completo anonimato y confidencialidad sobre todo lo que se converse en la entrevista.

**Beneficios:** Usted no recibirá ningún beneficio directo, ni recompensa alguna, por participar en este estudio. No obstante, su participación permitirá generar información para generar investigación a futuro sobre los educadores de trabajo directo y los cuidados en centros





residenciales, así como la posibilidad de usar los resultados para la generación de programas de capacitación o de formación de educadores de trato directo.

**Voluntariedad:** Su participación es absolutamente voluntaria. Usted tendrá la libertad de contestar las preguntas que desee, como también de detener su participación en cualquier momento que lo desee. Esto no implicará ningún perjuicio para usted.

**Confidencialidad:** Todas sus opiniones serán confidenciales, y mantenidas en estricta reserva. En las presentaciones y publicaciones de esta investigación, su nombre no aparecerá asociado a ninguna opinión particular. Con tal de garantizar esta confidencialidad, su nombre será modificado y se usará un pseudónimo en su lugar. Toda información que pueda llegar a permitir identificarlo a usted o a la institución donde trabaja, será modificada con tal de evitar su reconocimiento. El archivo de audio de la entrevista será eliminado una vez esta entrevista sea transcrita. Toda la información recogida será guardada por el Investigador Responsable, teniendo acceso a ella solo el investigador y su profesor guía. Posterior a la publicación del estudio, las transcripciones e información personal (correo electrónico, nombre, etc) serán eliminados.

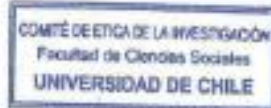
**Conocimiento de los resultados:** Usted tiene derecho a conocer los resultados de esta investigación. Para ello, se le invitará a participar de una jornada de reflexión, donde el investigador responsable presentará los principales resultados de la investigación y se abrirá un espacio de discusión entre quienes hayan participado y deseen asistir a dicha instancia. Para invitado a dicha instancia, solicitamos pueda anotar su correo electrónico al final de este documento.

**Datos de contacto:** Si requiere más información o comunicarse por cualquier motivo relacionado con esta investigación, puede contactar a Ignacio Bórquez Ostria, investigador responsable de este estudio:

Ignacio Bórquez Ostria  
Teléfonos: +569 99191164  
Dirección: Facultad de Ciencias Sociales, Universidad de Chile. Av. Ignacio Carrera Pinto 1045, Ñuñoa, Santiago.  
Correo Electrónico: [ignaciobor@gmail.com](mailto:ignaciobor@gmail.com)

También puede comunicarse con el Presidente del Comité de Ética de la Investigación que aprobó este estudio:

Prof. Dr. Uwe Kramp Denegri  
Presidente  
Comité de Ética de la Investigación  
Facultad de Ciencias Sociales  
Universidad de Chile  
Teléfonos: (56-2) 29772443  
Dirección: Av. Ignacio Carrera Pinto 1045, Ñuñoa, Santiago. Facultad de Ciencias Sociales, Universidad de Chile.  
Correo Electrónico: [comite.etica@facso.cl](mailto:comite.etica@facso.cl)



## II. FORMULARIO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, ....., acepto participar en el estudio "Análisis del discurso de educadores de trato directo sobre su rol en los cuidados y reparación de derechos dentro de centros residenciales en Chile", en los términos aquí señalados.

Declaro que he leído (o se me ha leído) y (he) comprendido, las condiciones de mi participación en este estudio. He tenido la oportunidad de hacer preguntas y estas han sido respondidas. No tengo dudas al respecto.

\_\_\_\_\_

Firma Participante

\_\_\_\_\_

Firma Investigador Responsable

Lugar y Fecha: \_\_\_\_\_

Correo electrónico para la devolución de la información: \_\_\_\_\_

Este documento consta de 4 páginas y se firma en dos ejemplares, quedando una copia en cada parte.

## Anexo 18: Protocolo de Contención

---



### **Protocolo de contención en caso de descompensación emocional**

El presente documento se enmarca en la investigación "Análisis del discurso de educadores de trato directo acerca de los cuidados y la reparación de derechos dentro de centros residenciales en Chile", realizada por Ignacio Bórquez para optar al grado de Magíster en Psicología Clínica Infanto-Juvenil.

Dentro del documento se presentan las acciones a realizar en caso de que un/a participante tenga una descompensación emocional durante el transcurso de las entrevistas. A continuación, se detallan estos pasos.

1. En cuanto el/la participante comienza a mostrar síntomas previos de una descompensación emocional, la entrevista se da por detenida y la grabación queda pausada.
  2. El investigador responsable, acompañará a el/la participante, generando un espacio de contención que disminuya la desestabilización y permita la estabilización emocional de el/la participante.
  3. Una vez contenido/a el/la participante, el investigador preguntará si es que desea continuar con la entrevista. El/la participante puede decidir si continuar inmediatamente, reagendar o desistir de su participación.
  4. En cada caso respectivo, el investigador reanudará la entrevista y su grabación o la dará por terminada.
-