



# **NIÑOS Y NIÑAS EN EL DESTIERRO**

**UNA VISION CRÍTICA RESPECTO A LAS POLITICAS DE PROTECCION DE INFANCIA DE NUESTRO PAIS.**

**JUAN TOMAS CISTERNAS BASTIAS**

**PSICOLOGO**

## Prologo

*Generalmente nos centramos en los déficits y no en los potenciales, es la herencia del sistema médico positivista y “lógico” que aun está presente en nuestras prácticas. Pero a veces debemos diagnosticar y modificar los déficits, pero no los del individuo sino que los del sistema y sus organizaciones. Profesionales y técnicos, estamos en la obligación de no callar ante los déficit en las intervenciones estatales que dañan a niños y a la población vulnerable de nuestro país. No niego el fuerte potencial de muchos equipos de trabajo de esta área, ni tampoco el de los usuarios del sistema, pero el amor y la vocación se acaban o se transforman cuando el sistema no nos ayuda a ayudar a los demás, y a que ellos, nuestros pacientes se ayuden a sí mismos. El potencial del recurso humano en el área social existe, pero no se puede permitir que se deteriore. Porque la opción del trabajador del área social es acompañar y amar con toda el alma a los mas vulnerados, pero no es la opción sufrir y vivir la vida con tristeza mientras se ejerce esta función. Tampoco es parte de la vocación el volverse cómplice de vulneraciones a los derechos de niños y niñas.*

*El camino recorrido en diversas ONGs durante estos años, me permitió conocer desde primera mano lo que ocurre en las intervenciones en el área de protección de la infancia, relacionándome con equipos de trabajo multidisciplinarios, adquiriendo valiosos conocimientos y técnicas para el trabajo con una población altamente vulnerada. Logre conocimientos respecto al sistema administrativo de subvenciones participando en la creación de proyectos concursables, y licitaciones de SENAME y otros organismos estatales. Observe la administración de los recursos desde las ONGs, y pude ser testigo de los cambios a nivel valorico que sufrieron las organizaciones sociales de base, desde un criterio de sensibilidad social, humanismo y de solidaridad (con su génesis en plena dictadura) a un criterio economicista y bajo las normas del mercado en el cual el proyecto social se transforma en un producto que el estado compra y financia, y que la ONG debe vender. A partir de este punto se pierde el sentido del “interés superior del niño” y su participación como “sujeto de derecho”. El mundo adulto y la relación comercial entre estado y organismo colaborador prima por sobre los criterios de calidad en la atención de niños y niñas, el compromiso de no lucro de la organización se diluye en la ambición de poder de las directivas (Dueños-Gerentes) de diversas ONG. Esta ambición de poder se transforma en una competencia nefasta en la cual las organizaciones sociales no crecen en armonía, sino que compiten entre si por los recursos y por lograr convenios que permitan un mayor ingreso de recursos para la organización.*

## Introducción

El presente documento explicita la experiencia profesional vivida por quien suscribe durante 5 años de trabajo en la red de protección, específicamente en organizaciones colaboradoras del estado: SERPAJ, FUNDACION MI CASA, ALDEAS SOS. El objetivo general busca desde un punto de vista cualitativo poder describir, analizar y generar reflexión respecto a las prácticas y estrategias de trabajo utilizadas, además de dar vital importancia a las narrativas presentes en la cultura de la institucionalización y sus actores.

### **EL ENFOQUE DE PROTECCIÓN PARA “EL MENOR EN SITUACION IRREGULAR”**

La siguiente información es extraída del documento del **MIDEPLAN** titulado **METODOLOGÍA DE PREPARACIÓN Y EVALUACIÓN DE PROYECTOS DE JUSTICIA PARA ESTABLECIMIENTOS DE MENORES**. Es importante reconocer el lenguaje y las distinciones realizadas por parte de quien regula y financia las intervenciones: El estado Chileno.

Es de responsabilidad del Sector Justicia, los menores en situación irregular, correspondiéndole al Servicio Nacional de Menores (SENAME) la atención de menores que carezcan de tuición o que teniéndola, su ejercicio constituye un peligro para su desarrollo normal integral; a los que presentan desajustes conductuales, y a los que están en conflicto con la justicia.

Para resolver el problema de la irregularidad social se han definido dos áreas de atención claramente identificadas que son: de protección y de prevención de libertad para jóvenes infractores de la ley.

- En el área de protección se considera como sujeto de atención aquel (la) menor que se encuentra en situación de “riesgo social”, es decir, que presenta ciertas características del medio intra y extra familiar que constituyen un riesgo o inducen a una alta probabilidad de que el o la menor se transforme en irregular social.
- También el área de protección serán atendidos por SENAME aquellos(as) menores sin tuición (es decir, menores huérfanos(as) o abandonados(as)), o bien con tuición alterada, vale decir, cuando los tutores presentan graves impedimentos para ejercer adecuadamente su tuición, independientemente de si los o las menores presentan o no desajustes conductuales leves.

- En el área de jóvenes infractores, serán atendidos los o las menores que presenten problemas conductuales graves o que se encuentren en conflicto con la justicia.

Para atender a los menores que se encuentran en las situaciones ya mencionadas, el SENAME ha centrado su atención en los siguientes tipos de proyectos:

- Oficina de Protección de Derechos Vulnerados (OPD)
- Centro de Tránsito y Distribución (CTD)
- Centro de Internación Provisoria
- Centro de Internación en régimen Semi-cerrado
- Centros Cerrados de Privación de Libertad
- Hogares de menores protección simple.

Los proyectos de justicia, así como la mayoría de aquellas iniciativas de inversión de carácter social, presentan dificultades en la medición de los beneficios sociales que se les puede atribuir, por lo que el enfoque de evaluación utilizado es el de costo – eficiencia el cual busca la alternativa que entrega una adecuada calidad en la atención, minimizando los costos de inversión y operación.

En el caso de menores, se parte aceptando la idea de que prevenir la irregularidad social y proteger a los o las menores que ya se encuentran en esta situación es socialmente rentable; de lo cual existe evidencia teórica en el primer caso mencionado y pasa a ser imperativo social en el segundo.

El llamado es a reflexionar acerca de ¿qué es lo rentable?, sería adecuado responder analizando los resultados obtenidos por los centros de protección, sin embargo nos encontramos con cifras desconocidas y nunca discutidas por la autoridad de turno. Mejorar la calidad de vida de un niño en riesgo social es rentable, sin embargo la institucionalización del niño o niña es el peor negocio para ese ser que se verá en una situación dura y aun más riesgosa para su integridad y desarrollo, al compartir y criarse en la subcultura de la institucionalización.

El estado reconoce la importancia de la intervención con población vulnerada entendiendo que esta inversión generara una mejor calidad de vida para niñas y niños y que además “es un imperativo social”. El problema es ¿A QUIEN EL ESTADO LE OTORGA EL PODER Y EL DINERO PARA PROTEGER A ESTOS NIÑOS? Específicamente a privados los llamados “ORGANISMOS COLABORADORES DEL ESTADO”. No es el

estado quien protege a la población infantil vulnerada, sino que el estado financia para que organismos privados cumplan con ese propósito. Son miles de millones para la inversión social en manos de directivas de ONG que se supone son sin fines de lucro. Durante la vida del niño institucionalizado, el vivirá una trayectoria en que las diversas ONGs se empoderaran de su futuro, le aplicaran planes de trabajo individual, le realizaran diagnósticos de todo tipo, pero finalmente el se seguirá sintiendo solo, abandonado primero por su familia y después por el estado que le prometió protección y lo mando al submundo de la institucionalización. ¿Cuáles son los resultados del estado y sus organizaciones nodrizas en la crianza de niños bajo protección judicial? Cifras negras y desconocidas. ¿Existe algún tipo de evaluación de satisfacción del usuario de un centro de protección simple? No lo creo. Pero me atrevo a decir que esos resultados serian catastróficos tanto para las ONGs como para el estado y por eso no existen. ¿Quien mejor para evaluar un servicio que los usuarios del servicio? Las narrativas de los actores tienen mucho contenido que entregar y eso es lo que busca el presente documento, poner de manifiesto lo que muchos saben, viven u observan pero no se atreven a decir.

#### LA EXPERIENCIA EN CENTROS DE PROTECCION SIMPLE

La inserción laboral en un centro de protección es compleja, entendiendo que el trabajador se encuentra con una población altamente vulnerada. Y no solo están vulnerados niños y niñas, también lo están uno de los eslabones más frágiles del sistema, los trabajadores/as, los equipos de trabajo e intervención psicosocial. Se parte por narrar la experiencia vivida en la inserción laboral en el centro ALDEAS SOS Arica. Esta empezó con fecha agosto del 2009 con el cargo de ASESOR FAMILIAR, un cargo nuevo de perfil y competencias creado por la organización. El cargo explicitado involucra como tarea la asesoría familiar, en palabras más técnicas la asesoría a las Educadoras de Trato Directo respecto a la crianza de Niños y niñas y la puesta en práctica o instalación del enfoque de derechos dentro de la cultura organizacional y la subjetividad de cada trabajadora a cargo de las familias construidas por el sistema de protección. El perfil profesional en la práctica reúne dos funciones o perfiles profesionales en una sola persona: El de asistente social y de psicólogo. En otras palabras una dupla psicosocial y las tareas que le competen asumidas por un individuo, el cual se responsabiliza del seguimiento y además todo el trabajo administrativo de un promedio de 30-40 niños (informes a tribunales, planificaciones, salud, educación, familia biológica, “familia SOS”), se comprenderá que se centra estas responsabilidades en un profesional, el cual además supervisa y asesora a las “madres SOS”. En la práctica también funciona como terapeuta de las trabajadoras por el alto grado de estrés asociado a su rol, y como pedagogo al educar y generar que las funcionarias incorporen conceptos relacionados al área infanto juvenil.

En otras palabras el asesor familiar (individualmente) asume la responsabilidad que en otros centros de organizaciones colaboradoras asume un equipo de en promedio 5 personas. Esto con el objetivo de reducir los costos de la intervención, pero a costa de altos niveles de estrés de los equipos de trabajo quienes deben satisfacer no solo las demandas y necesidades de niños y niñas, sino que también de las “madres SOS”. La calidad de la atención del profesional obviamente se ve disminuida en un ratio 1:35 niños y niñas más 4 adultos (Cada adulto a cargo de un grupo en promedio 8-9 niños).

### El enfoque de derechos en la aldea SOS

La aldea SOS es el centro en donde como profesional he observado la mayor cantidad de vulneraciones de derechos a nivel institucional y también el centro con mayores ingresos, inversión en infraestructura y aportes económicos para su funcionamiento. Una situación paradójica en la que la imagen corporativa internacional “SOS”, que pregona ser una organización con “altos estándares de calidad en la atención” logra invisibilizar el dolor de sus niñas y niños los que han sido alejados de sus familias para formar una nueva familia dentro de la institución que busca protegerlos. De acuerdo a mi experiencia la familia SOS es una familia altamente disfuncional. La madre SOS deja de ser mujer y se entrega a la maternidad abnegada llevándose altas cuotas de estrés y de presión por parte de la organización para ser la madre ideal, situación muy compleja si comprendemos las características que presentan los niños y niñas institucionalizados y en grupos numerosos. En esta vinculación ambivalente y confusa crecen miles de niños y niñas. Los defensores del modelo podrían decir que al menos el niño ha logrado un vínculo de confianza y maternizante en su experiencia en la aldea. Pero esta observación no sería muy racional si sabemos que los niños y niñas tienen la capacidad de apegarse a los adultos que están a su cargo, sin importar como interactúe el adulto con ellos. Mas técnicamente los niños vienen con patologías del apego generadas en las interacciones con los adultos a su cargo (familias de origen), lo cual facilita el apego a una nueva figura negligente o maltratadora a nivel institucional. *Una situación especial en la que se produce conflicto entre la conducta afectiva y la conducta de alejamiento, es la que se produce cuando la figura de apego es también la que provoca temor, al recurrir, quizás, a amenazas o actos de violencia. En esas condiciones, las criaturas más pequeñas no suelen huir de la figura hostil, sino aferrarse a ella (Bowlby, 1985; 1998).* Claramente el sistema de atención de infancia, específicamente los centros de protección no reparan sino que perpetúan estilos relacionales y formas de apego que predisponen a niños y niñas a presentar patologías y conflictos en las áreas afectivas y psicosociales.

El cargo de asesor familiar se creó con el fin de impulsar cambios en la calidad de la atención, y sobre todo se orientó a capacitar y sensibilizar a las madres SOS respecto al enfoque de derechos y los buenos tratos hacia los usuarios. De esta manera una de las misiones del asesor es la de INSTALAR EL ENFOQUE DE DERECHOS, o sea educar y sensibilizar a todas y todos los trabajadoras de la aldea respecto al trato que se debe brindar a los usuarios del sistema. Difícil misión, ya que las resistencias del sistema al cambio, el opocisionismo de adultos con años de trabajo y las malas prácticas se conjugaron en una situación de tensión constante entre quienes asumimos el rol de defensor de los derechos de las niñas y niños y quienes se resistían a modificar las prácticas maltratadoras ejercidas por muchos años sin ningún tipo de control o supervisión. Se debe tener presente que el sistema replica a un sistema familiar, por lo cual la violencia intrafamiliar es un hecho real y tangible dentro de las aldeas SOS. El recurso humano a cargo de niños y niñas, específicamente las ETD (o madres SOS) históricamente han sido educadas en procesos de inducción en los que la organización insiste en su rol materno y en el empoderamiento y control sobre el grupo de niños a su cargo. En este sentido y observando las estadísticas en el país: De cada 10 familias 6 maltratan a sus niños. En CHILE El 75,3% de los niños y niñas de 12 a 17 años de una muestra de 1525 niños y niñas de 12 a 17 años entrevistados ha recibido algún tipo de violencia por parte de sus padres (física y psicológica) CEPAL-UNICEF 2006. A partir de este punto es que se puede generalizar que las madres SOS (ETD) cargan con un fuerte peso cultural de una crianza familiar con presencia de maltrato, la cual tienden a replicar si es que se les indica que ellas son las madres de los niños y niñas. La mayoría de las mujeres presentan baja escolaridad y nula formación en intervención con niños en riesgo social lo cual aumenta las malas prácticas. El maltrato de esta forma es utilizado por las ETD en la resolución de conflictos cotidianos y en el control conductual y socialización primaria, en un espacio limitado por el hogar y la intimidad de cuatro paredes, características que indican la presencia de la violencia intrafamiliar, aunque judicialmente y de acuerdo a la ley 20.066 no pueda ser catalogada como tal, ya que a pesar de que se “crea una familia” no existirían vínculos de consaguineidad que permitiera la persecución penal por VIF.

Es importante además tomar en cuenta que existe una muy baja oferta de trabajadoras que estén dispuestas a vivir en el exilio familiar y emocional que significa ser madre SOS, ósea las mujeres culturalmente no son las mismas que en los años en que se creó el modelo, (post II guerra mundial con familias destruidas, disgregadas, con miles de huérfanos y viudas) sus intereses han cambiado tal como los modelos sociales de maternidad. La aldea SOS construye familias, pero destruyendo las familias de sus trabajadoras, (paradójicamente los trabajadores del centro SOS lo pregonan de manera sarcástica y humorística “construimos familias destruyendo las nuestras...”) a través de extenuantes turnos semanales

con solo un día de descanso, con un alejamiento de sus núcleos familiares y espacios personales, presentando altos índices de estrés gatillados por el abandono de sus propias familias y la atención de una familia SOS, particularmente compleja, conflictiva y difusa. Todo esto por un sueldo paupérrimo y un alto grado de exigencia laboral. Todas estas variables generan que la intervención dentro de los centros de protección sea compleja. A modo de ejemplo:

*“...en reiteradas oportunidades el equipo informo de situaciones irregulares al director de la aldea SOS Arica, sin embargo no se observaba presión de su parte hacia los funcionarios para que modificaran las malas prácticas, siendo de esta forma permisivo y cómplice de constantes vulneraciones de derechos vividas por los usuarios del sistema...”*

*Funcionario*

*“... la tía llegó cura a la casa así súper cura y vomito en el lavamanos de un color morado, y me obligo a cuidar a los niños chicos y mando a la M a limpiar el vomito...”*

*Niña de 7 años bajo protección en aldeas SOS.*

La permisividad y la autoridad con el estilo del “dejar hacer” se comprenden cuando se visualiza que una “madre SOS” despedida o sumariada genera un espacio laboral que ninguna mujer profesional o técnico, moderna y orientada al desarrollo personal y familiar quiere ocupar. En otras palabras la autoridad de la aldea no cuenta con una cantidad u oferta de recursos humanos (madres SOS) que le permitan prescindir de una trabajadora que vulnera a alguno de los niños o niñas bajo protección. Como resultado existen la complicidad y el ocultamiento, la política del secreto entre autoridad y vulnerador de derechos, la permisividad y la relativización de lo que significa una real protección y satisfacción de necesidades desde un plano integral.

A modo de ejemplo se presenta la siguiente experiencia:

*H. J. de 15 años acusó al director de maltrato específicamente narra que fue abofeteado por este último en presencia de otro adolescente. Esta situación fue informada al SENAME por la asistente social, subrogante producto de la ausencia del director. Se le solicitó informar en consonancia a la circular que indica comunicar al SENAME en un mínimo 48 horas situaciones de este tipo. Esta situación coloco al equipo y a mi persona en una posición incómoda, y de fuerte tensión laboral, ya que la cultura organizacional tiende a negar, minimizar u ocultar estas situaciones, (la imagen pública de la aldea es protegida con obstinación) y con mayor razón cuando es el director quien está siendo cuestionado. El niño víctima de maltrato corrobora este relato frente al equipo de asesores en forma espontanea acercándose a la oficina y comunicando esta situación, además*

*fue evaluado por una psicóloga externa, desconociéndose por el equipo los resultados de esta evaluación. El adolescente me comunicó que al empezar esa evaluación la psicóloga “colaboradora del centro Aldeas SOS” le dijo: “si lo que estás diciendo es mentira mejor dímelo de inmediato para no seguir con esto...”*

Se presenta esta situación para que se comprenda lo complejo que es “reparar el daño” y defender los derechos de los niños cuando desde el sistema de protección se les vulnera. La misión del terapeuta es en estos casos un desafío ya que el apoyo de un tercero significativo durante los procesos de rehabilitación es imprescindible, tanto como que el contexto en que se mueve el niño sea grato, constructivo y apacible, variables que no están presentes en la vida institucionalizada. Es importante cuestionar el alcance del rol del psicoterapeuta, en este sentido definir si es que es orientado a la reducción del daño generado por la institucionalización prolongada, a la reparación del daño vivido en su familia de origen, a la reinserción familiar y derivación a centro especializado, a la preparación para la adopción y la generación de diagnósticos de susceptibilidad de adopción etc. La demanda hacia el profesional es amplia no generándose un ratio proporcional para lograr una atención personalizada, así es imposible realizar la tradicionalmente denominada “psicología clínica”. Una respuesta es el trabajo grupal entre hermanos, u en grupos heterogeneos. La derivación a centros especializados (PIE) permite aumentar la atención de niños y niñas. El psicólogo además de tener que satisfacer múltiples demandas desde los participantes del sistema, niños y niñas, familiares etc., también debe cumplir con el trabajo administrativo, realización de evaluaciones diagnosticas etc, satisfaciendo también las demandas desde el SENAME, unidad de adopción, protección de derechos y tribunales en donde debe entregar su opinión profesional respecto a los casos. Es un trabajo complejo estresante y muy mal remunerado. Esto aumenta la rotación de personal y que los trabajadores se “quemén”. Y cuando alguien no se siente bien en su trabajo los resultados serán nefastos, más aun cuando se trabaja con niños, niñas y familias altamente demandantes.

La rotación de personal es altamente vulneradora en cuanto las victimas deben contar una y otra vez sus problemas a distintos profesionales, generándose desconfianza y sensaciones de desamparo, abandono, y falta de esperanzas. Muchos niños y niñas viven en una constante inestabilidad emocional generada tanto por el daño sufrido a nivel familiar como por el daño sufrido a nivel institucional. Primero los abandona su familia y posteriormente el estado y sus “operadores sociales”. *Cuanto más estable y previsible sea el régimen en el que se cría, más firmes son los vínculos de afecto del pequeño; cuanto más imprevisibles y sujetos a interrupciones sea ese régimen, más caracterizado por la ansiedad será ese vínculo (Bowlby,*

1985; 1998). Una vez más el cuestionamiento, ¿cuáles son los resultados a nivel del desarrollo socioemocional de un niño institucionalizado?

En síntesis, el proceso terapéutico vivido por un niño institucionalizado es paradójico, en cuanto se ha observado que al desarticular mecanismos de defensa patológicos tales como la proyección y la disociación se le pone en riesgo de no tener defensas para afrontar el contexto altamente estresante y muy violento de una institución de protección.

Aunque el sistema de protección sea altamente vulnerador tanto por acción como por omisión, no debemos olvidar que la gran mayoría de los profesionales y técnicos del área social (específicamente en centros de protección) presentan en su gran mayoría un fuerte compromiso ético dado por su vocación de servicio y la búsqueda del anhelado cambio social, sin embargo, la inserción laboral en organizaciones sociales de base o “colaboradores del estado” los pone en jaque y en una situación de tensión e incomodidad frente a una realidad chocante e increíble en la que su fuente laboral está en riesgo si es que “descalifica” a una ONG o se acusa las malas prácticas detectadas. En cierta medida los equipos de trabajo se transforman en cómplices de las malas prácticas institucionales y organizacionales. Hablar, acusar o cuestionar involucra el riesgo del rechazo del grupo de trabajo o de los administradores de la ONG, incluso el trabajador se arriesga a perder la fuente laboral. De esta manera el profesional que se inserta en estos trabajos presenta de preferencia poca experiencia y por ende un bagaje limitado para la toma de decisiones, siendo fácilmente inducido por sus superiores a tomar decisiones que se alejan del enfoque de derechos, y porque no decirlo muchas veces son presionados u obligados a aprobar ciertas prácticas dudosas. Además en la dialéctica relacional ONG-estado, la ong no puede “perjudicar o deteriorar su imagen” ya que esto involucra arriesgar el ingreso económico recibido desde el estado.

### **Narrativas desde las ETD y “madres” SOS.**

Los valores y la cultura organizacional se plasman en las narrativas de los trabajadores, por lo que se presentan a continuación algunas de las ideas más recursivas en el lenguaje de algunos funcionarios del área social, específicamente centros de protección. Estas ideas o pensamientos tienen un origen y una dinámica caracterizados por la **cultura de la institucionalización**, en la que los promotores y constructores de la cultura y quienes traspasan estos valores son tanto los trabajadores/as como los niños. Los niños y niñas con años de institucionalización presentan conceptos y una ética introyectada en la vida dentro de un hogar de protección. En este caso la socialización primaria se da en un contexto altamente estresante y aversivo, y la fuente de valores y a quien

se apegan niños y niñas son los adultos del centro y en muchos casos se apegan a otros niños o adolescentes dañados tanto por su familia como por el estado. En este sentido la “familia del hogar” sería aun mas disfuncional que la misma familia de origen y la educación entregada por los pares permite el paso transgeneracional de conductas disociales y resentidas a nivel social. *“Por estos motivos se hace necesario desarrollar modelos coherentes de imitar; con relación a los atributos de los observadores podemos decir que es común que se generalice el comportamiento de los niños internos a partir de un hecho específico. Con ello se le asigna a los sujetos de atención de la institución un estereotipo negativo, aumentando con ello las probabilidades que esa conducta se repita”.* (SENAME, 1997, Pág., 55) Desde un punto de vista más crítico, aquí no hablamos solo de estereotipos o estigmas sociales, esta es una realidad palpable, hablamos de una generación tras otra de niños institucionalizados dañados transgeneracionalmente, con conductas aprendidas para sobrevivir en un contexto altamente disfuncional y que la sociedad reconoce como dueños de problemas de todo tipo. *La ausencia de amor maternal durante la infancia se asocia a problemas psicopatológicos en la etapa adulta (histeria, autismo, inseguridad, temor al rechazo e intensa necesidad de aprobación); déficit psicológicos traducidos en una actitud de hostilidad ante el mundo y ante los demás* (Yela, 2000). Los usuarios del SENAME solo trascienden a la realidad del centro de protección cuando es ya tarde, pues figuran en los diarios y noticias como infractores de ley o como víctimas de asesinato con descuartizamiento, como ocurrió con Hans Pozo, en su momento usuario de diversos centros de la red de protección del SENAME. La carga social que cada niño lleva por vivir en un centro de protección se suma al daño vivido a nivel familiar, y el daño sufrido por el constante abuso de poder desde el más fuerte al más débil en el centro de protección. A continuación se exponen algunas de las narrativas presentes en los que se supone son los “más fuertes”, hablamos de los adultos a cargo en los centros o que interactúan con niños y niñas institucionalizados por sus funciones de ETD.

*“A estos cabros se les habla de sus derechos, puros derechos pero ellos se aprovechan de esto y hacen lo que quieren...”*

Desde esta visión errada a los niños vulnerados no se les puede empoderar en sus derechos, por que los utilizarían como una herramienta para aprovecharse del sistema y de los adultos. ¿Como el niño puede resignificar las vulneraciones sufridas a nivel de su familia de origen si no comprende que se le daño y que el estado debe proteger sus derechos? Asumir ser víctima, y darse cuenta de que esta situación le genero problemas es el primer paso de la recuperación, es lo que técnicamente llamamos tomar conciencia del problema. De esta manera el enfoque de derechos es una herramienta que permite resocializar en cuanto a los

valores y la ética, permite que el niño se vea a sí mismo como alguien valioso el cual debe ser protegido y amado, y no maltratado. Esto además permite que el niño comprenda el por qué de su institucionalización, sobre todo frente a la vinculación ambivalente con su familia. Así las distorsiones cognitivas o las fantasías explicativas del tipo, “*me alejaron de mi familia sin motivo, los pacos me trajeron no se por que*”, deben ser reemplazadas por “estoy aquí institucionalizado porque fui víctima de maltrato grave y necesitaba protección”. Es importante analizar como desde la mente del niño o niña se representa el daño sufrido en la familia de origen, pero más importante es como el niño asume los riesgos de vivir bajo la protección en un centro del SENAME, en donde puede ser maltratado en forma grave tanto por otros niños como por funcionarios negligentes o derechamente maltratadores. Esto además trae consigo un fuerte desafío a los equipos psicosociales, los cuales con todas las carencias del sistema finalmente deben trabajar en la **reducción del daño de la institucionalización** más que en la reparación del daño sufrido. La adopción y la preparación de un niño con la susceptibilidad de adopción decretada vía tribunal de familia es también un desafío para los terapeutas, ya que el “producto” esperado por la unidad de adopción es un niño sano psicológicamente. (Difícil si paradójicamente el estado lo protege y a la vez lo vulnera al mantenerlo por años en un centro altamente estresante y vulnerador. )

*“A mí en mi casa me daban mis golpes y de lo mas bien que aprendí, eso le hace falta a estos cabros...”*

El adulto valida el maltrato y la agresión como mecanismo socializador, presentando una visión en la que el maltrato permite obtener resultados positivos en la crianza. Todo esto fundamentado en sus propias experiencias de violencia y en la idealización de sus padres u otros adultos maltratadores. El adulto no se ve en retrospectiva a sí mismo como un niño que fue maltratado, sino que valora y atribuye a este maltrato su calidad como persona, sus logros y aciertos serían producto de esos golpes. Muchas veces agradecen el maltrato por que les permitió ser lo que son y lo relacionan con los logros presentados. Esto explica el paso de la violencia transgeneracional y también la utilización de la violencia desde el funcionario hacia el niño bajo protección. “*El funcionario decide por los niños, niñas y jóvenes en todos los aspectos...es decir las consecuencias de las respuestas de los sujetos no son valoradas y más bien son subvaloradas por los modelos, impidiendo el desarrollo de nuevas conductas como expresión de sentimientos, demostrar desacuerdo etc... habilidades que tienen que ver con la Asertividad y Comunicación...”* (SENAME, 1997, Pág., 56, 55) De esta manera la o el ETD vulnera nuevamente al niño o niña institucionalizado, promoviendo el paso transgeneracional de la violencia como un modelo parental a seguir y

valido para la crianza y educación. Claramente el daño aumenta y también la sensación de vulnerabilidad. Los niños y niñas introyectan valores disociales aprendiendo que el que gana es el más fuerte, aplastando al otro maltratándolo o humillándolo. A través de la violencia el niño puede reafirmarse y validarse dentro del grupo. Su YO se conforma en base a los aprendizajes y experiencias en la interacción social con sus pares pero sobre todo con los adultos a su cargo: *“Un niño que sabe que su figura de apego es accesible y sensible a sus demandas les da un fuerte y penetrante sentimiento de seguridad, y lo alimenta a valorar y continuar la relación”* (John Bowlby). Un niño institucionalizado que vive vínculos en los que no se satisface sus necesidades, en donde no se le escucha y en donde se siente inseguro es muy probable que desarrolle una patología del apego y replique conductas desadaptativas con quienes se vincula en otros contextos sociales. La huella de aprendizajes que validan la violencia se replicara de una generación institucionalizada a otra, identificándose hasta tres generaciones familiares altamente vulneradoras, y con la presencia de varios miembros de la familia institucionalizados de manera prolongada.

*“Psicólogo por favor ayúdeme con este niño, me haría un favor si usted lo saca del centro y lo envía a otro lugar...”*

El fuerte nivel de estrés, los bajos sueldos y un ambiente laboral altamente hostil hacen que el trabajador de esta área disminuya su motivación. Esto redundo en un alto grado de **rotación laboral** y en una alta presencia y sintomatología del síndrome de burnout. Esto genera que la calidad de las relaciones con los niños sea paupérrima, y se genera una percepción del niño como OBJETO y no como sujeto de derecho. Por estos motivos he sido testigo de malas prácticas validadas en: El discurso individual, El discurso institucional y en el discurso de equipos de trabajo con fuerte potencial y ricos en cuanto a la calidad de sus profesionales y técnicos.

*“Si insertan a ese niño en mi grupo (casa) a mi cargo entonces yo renuncio, no lo quiero a ese niño que es la manzana que me va a podrir el cajón...”*

Los adultos con años de servicio como ETD se empoderan de su trabajo, por lo que el ingreso de un niño o niña al grupo a cargo es visto como un riesgo sobre todo si presenta un perfil disocial o refractariedad a la autoridad. Se observa que los adultos a cargo de los niños tienden a generar anticuerpos en el sistema específicamente el grupo de niños, generándose coaliciones patológicas entre el adulto y los líderes del grupo de niños, con el fin de rechazar al nuevo niño-niña bajo protección. El adulto puede llegar a otorgar el poder para castigar, golpear o intimidar a los niños o niñas mas grandes o mayores del grupo, de esta manera el adulto logra el control basado en la utilización de la violencia pero como autor intelectual del maltrato. *“En la institución (internado) existe una doble pauta con relación a los modelos que se le presentan al niño interno por*

*ejemplo, se pretende presentar a un funcionario con la imagen de una persona infalible, pero él nota las contradicciones, con lo cual se dificulta la posibilidad de identificación con estos modelos (SENAME, 1997, Pág., 56).* De esta manera al niño no le quedan más modelos que las imágenes mentales idealizadas de sus padres que lo han maltratado y que han originado su institucionalización, imágenes que se mantienen como una mínima esperanza de salir del destierro en que se encuentran en el centro:

*“un día llegara mi mamita y me sacara de este lugar para estar como estábamos antes...”.*

Otra imagen a imitar es la de los líderes del grupo de niños, los que presentan por lo general estrategias coercitivas bajo la ley del más fuerte. De esta manera el más fuerte domina agresivamente e incluso sodomiza al más débil.

*“Si estuvieses con tu familia estaría mascando lauchas, agradece que estai aquí y se te da de todo malagradecido...”*

El maltrato crónico ejercido por los ETD se manifiesta tanto en forma verbal como física, sin embargo narrativas como la antes presentada demuestran el bajo nivel de formación técnica y de bajo desarrollo de la empatía hacia los usuarios del sistema, que presentan muchos de los adultos con años de servicio, los cuales ven un objeto bajo protección y no un niño con necesidades de protección. El trabajador/a quemado ya no logra visualizar el dolor del otro, sus emociones se han enfriado al punto de no percibir el dolor ajeno, desconectándose de la comprensión de la historia de daño que trae el niño. Además el niño “disruptivo y rebelde” despierta rabia y rechazo, por lo que la acogida entregada al niño con estas características es de baja calidad, fría y distante. Paradójico cuando sabemos que la desvinculación de la familia de origen y el estrés sufrido por el maltrato grave genera cambios y desordenes conductuales los cuales dificultan la adaptación a las normas escolares, sociales y del sistema de protección. *“Según la teoría del Aprendizaje Social, las influencias de los modelos producen el aprendizaje sobre todo por su función informativa. Cuando se exponen a un modelo, las personas que lo observan adquieren, principalmente, representaciones simbólicas de las actividades efectuadas por el modelo. Esas representaciones les sirven de guía para efectuar las acciones apropiadas” (Bandura, 1982, Pág. 38).* ¿Que tipos de modelos tienen los niños y niñas bajo protección e institucionalizados de manera crónica? Es importante señalar y cuestionarse: ¿Cual es la calidad humana de los adultos que son los modelos que los niños y niñas imitan en los centros de protección? He aquí algunas respuestas a esta interrogante. **Estas son algunas de las narrativas que se pueden detectar en las interacciones entre los adultos, niñas y niños en los centros de protección. Lamentablemente estas son las convicciones y**

## **valores de algunos de los trabajadores del área de protección en infancia.**

El estado debe modificar la situación de muchos niños y niñas vulnerados y que sufren mientras se supone debiesen estar protegidos. Existe un compromiso- convenio entre el estado y la organización de proteger a niños y niñas. En este sentido los actores (el subvencionado y el que subvenciona) debiesen cumplir con su compromiso y las acciones que involucran el enfoque de derechos y la convención internacional de los derechos de niñas y niños.

Existen dos grandes responsables del futuro de miles de niños atrapados en las redes de protección. Por un lado la organización subvencionada que por medio del convenio asume la responsabilidad de niños y niñas en representación del estado, (el cual vía tribunales genera la separación de niños de sus familias de origen), y por otro lado el estado que es parte respecto al proceso de protección judicializada y que delega y financia a los organismos colaboradores en esta tarea.

### **La relación estado-SENAME y las ONGS**

La inserción laboral en las organizaciones colaboradoras del estado me permitió detectar profundas diferencias, roces y tensiones entre el estado y las organizaciones. En el centro de protección aldeas SOS una de las frases que mas me llamo la atención y que fue constantemente profesada por el director y transmitida a los funcionarios:

*“...a mi el SENAME no me paga, así que ellos no pueden venir a exigirme a mi nada, ellos subvencionan a 50 y yo atiendo a 130...”*

Estos mensajes de “dueño del fundo” fueron una de las principales causas que hacían que el trabajo en este lugar pareciese una isla sin jurisprudencia y sin control externo desde el estado. Se desprendía del discurso el hecho de que se atiende a niños y niñas a los cuales el estado no estaba financiando por lo cual la organización no estaría obligada a ajustarse a los lineamientos técnicos exigidos, aferrándose al modelo de familia SOS y no al modelo de enfoque de derechos. Este punto tensionaba tremendamente la relación estado-organización, por lo que en vez de trabajar ambos en beneficio de niños y niñas se volvieron antagonistas. Esta dialéctica relacional tensa de poder unilateral y absoluto dentro del sistema de protección SOS transmitido desde la pirámide jerárquica de la organización genero muchas veces el ocultamiento de situaciones anómalas como el maltrato hacia los niños por parte de las ETD (Madres SOS) para no ser mal evaluados por el estado financista. También las ETD protegen su imagen social de “madres”, negando o bajando el perfil a “secretos familiares”, negligencias y maltrato físico y psicológico hacia niños y niñas.

A modo de ejemplo se presenta el siguiente caso.

*“P” es una adolescente de 15 años con problemas conductuales y refractaria a la autoridad. Se detecta que la adolescente frecuenta a un hombre mayor de aproximadamente 21 años el cual de acuerdo a la información recibida ejerce microtráfico por lo cual P constantemente manejaba dinero sospechándose además que abastecía de drogas a otros niños y niñas del centro. Es importante mencionar que el sujeto mayor de edad en cuestión también fue usuario de las Aldeas SOS siendo egresado hace varios años del sistema.*

En reuniones técnicas se analizó el tema, ante lo cual los profesionales recomendamos al director realizar la denuncia en investigaciones definiéndose dos delitos; 1- Estupro dado en la relación de abuso de poder entre un adulto y una niña bajo protección judicial 2- Microtráfico.

La denuncia nunca fue realizada inhabilitándose al equipo de asesores para la realización de la denuncia por parte del director, fundamentando que “todos los procesos judiciales y denuncias deben ser llevados adelante por el director y la asistente social...” De esta manera quedamos de “manos amarradas” transformándonos en cierta medida los profesionales y el equipo en cómplices de una situación en que se está vulnerando los derechos de una niña, situación perfectamente evitable y remediable por medio de una intervención ajustada al enfoque de derechos. ¿Cómo explicar estas negligencias? Se explican en la búsqueda de una imagen organizacional inmaculada, benefactora y asistencialista, que siempre está atenta a no mostrar sus errores, aun cuando la integridad y el futuro de niños y niñas están en juego. Esta imagen corporativa “del centro para menores ideal” corre graves riesgos cuando un niño o niña se equivoca, comete un delito o es re-vulnerado dentro del centro. Resulta más cómodo y menos riesgoso para la dirección del centro negar las situaciones, ocultarlas o simplemente solicitar al tribunal el egreso de los niños o niñas con un familiar que misteriosamente apareció después de largos años de institucionalización prolongada y que también misteriosamente mejoro su situación psicosocial sin ningún tipo de intervención especializada. Por este motivo se *recomienda al estado y supervisores del SENAME evaluar y realizar seguimiento a los egresos, sobre todo en casos de niños con desordenes conductuales y trastornos emocionales que dificultan sus relaciones sociales.*

## **EL FIN DE LA DICTADURA Y LA LUCHA DE LAS ONGS POR PERMANECER**

Durante el periodo de la dictadura la organización popular formal estuvo al borde de la extinción ya que la represión desde el estado buscaba disminuir la capacidad organizativa y destruir las estructuras contestatarias o rebeldes al nuevo sistema impuesto en forma violenta. De esta manera la identidad pública de las organizaciones de base se transformo o desapareció. La transformación involucraba un trabajo clandestino y un gran riesgo para los dirigentes los cuales debían ser cautos. La desaparición de la ONG involucraba muchas veces un final violento, la coherción, detención o la muerte de los dirigentes. A pesar de estas situaciones la organización popular se mantuvo como una forma o estrategia de sobrevivencia en las poblaciones y tomas, en donde la olla común era una de las respuestas- soluciones de las juntas de vecinos a la grave crisis social existente. Durante la dictadura la organización **Servicio paz y justicia** (SERPAJ) se instala en el país y nace como una respuesta no violenta a la represión. Subsiste con aportes del extranjero y aglutina a grupos de pobladores, profesionales, estudiantes etc. Con su rol y acciones estas organizaciones generaron un fuerte impacto en la sociedad, involucrándose como parte y defensora de las víctimas y los más débiles frente al aparato estatal y en la lucha por la justicia social. Los años 89-90 frente al retorno a la democracia el rol de las organizaciones de base aumento en protagonismo e importancia ya que en ellos se apoyo el proceso de organización que permitiría el triunfo del NO. A la vez el objetivo de lograr vivir en democracia estaba casi a la mano por lo que los lineamientos de las organizaciones debían replantearse en función de los cambios contextuales. De esta manera muchas de estas organizaciones derivaron al trabajo en infancia por que la lucha por los derechos humanos estaba ya “casi ganada”, ahora se debía luchar por los derechos de los niños y niñas. La ley de subvenciones permitió que el estado delegara en estas organizaciones la tarea de protección y promoción de derechos de niñas y niños. Esta fue una solución a los problemas económicos y a la falta de financiamiento de las organizaciones las cuales sin bandera de lucha estaban aprestas a desaparecer. En este punto muchas de las organizaciones sociales de base sufrieron la metamorfosis al estilo de Kafka, de ser defensoras de derechos y de aglutinar a las dañadas comunidades se transformaron en ORGANISMOS COLABORADORES DEL ESTADO. Ósea el compromiso ya no era el de colaborar con las personas, sino colaborar al estado paternalista (Colaborando con el mismo estado que las reprimió y secuestró, al estilo del síndrome de Estocolmo), el cual por medio de las subvenciones les devolvía la vida, con un ingreso mensual comprometido por periodos de tiempo acordados vía convenio. La nueva bandera de lucha era (y lo es hasta hoy) la convencion internacional de los derechos del niño y la niña.

## **ORGANISMOS COLABORADORES DEL ESTADO ¿O CONTRATISTAS DEL AREA SOCIAL?**

Los organismos colaboradores del estado asumen la protección de niños y niñas por orden judicial, ósea el estado delega en la organización social la protección que requieren los niños y niñas vulneradas. A nivel simbólico el estado abandona nuevamente al niño entregándolo a un tercero: Una organización colaboradora para que lo proteja. A la vez le entrega una mínima pensión alimenticia, cual padre demandado en el tribunal de familia. Luego el proveedor de la pensión debe ver que la “madre” ONG gaste el dinero en el niño o niña y le ofrezca las condiciones que él, como padre ha definido más adecuadas en base criterios o estándares de calidad mínimos e unilaterales. El padre jamás se relaciona con el niño, nunca ve sus necesidades, no conoce su dolor. Jamás le pregunta a los niños si se sienten protegidos, si su comida les gusta o si las tías los tratan bien. Es que al padre tiene otros temas mas importantes que sus niños, debe proveer, debe hacer tratados de libre comercio y tratar temas de adultos. Esa es la relación de nuestro estado con nuestros niños dañados, históricamente no se les escucha y se les entrega en manos de terceros. En otras palabras el estado pater es negligente en la protección de nuestros niños y los revulnera con el afán de protegerlos. Podemos observar como a nivel macrosocial se reproduce lo que ocurre a nivel de los micro sistemas familiares Chilenos, el abandono paterno y familiar. Tal como ocurrió con nuestro “pater familia” de la patria, los niños bajo protección crecen sin un padre, con un estado periférico.

Un caso a modo de ejemplo:

*“Desde el incumplimiento de las condiciones materiales requeridas para la atención de los niños y adolescentes puestos a su cargo hasta cobros injustificados de subvenciones fueron encontrados en un proceso de inspección interna llevado a cabo por la nueva administración del servicio. Los hallazgos fueron avalados por una visita independiente de una jueza de familia. Serias deficiencias materiales y de gestión; irregularidades administrativas que han conducido al pago injustificado de subvenciones; escaso cumplimiento de obligaciones contractuales, y negligencia en la atención de los niños a su cargo, fueron hallados por la Dirección Regional del Servicio Nacional de Menores (Sename) en la Residencia Especial Galileo de La Serena, dependiente de la Organización No Gubernamental (O.N.G) de Desarrollo Científico, Educacional y Cultural Bahía de Coquimbo, como fruto de una fiscalización interna. Debido a estas situaciones, la Dirección Regional de SENAME junto con recopilar los antecedentes ha efectuado una investigación contando con los respaldos de lo observado lo cual ha sido enviado a la Dirección Nacional de Sename a fin de que se proceda a hacer los procedimientos que señala la Ley de Subvenciones 20.032 y su reglamento. Lo anterior, encaminado a dar término unilateral al convenio con la ONG Bahía de Coquimbo, lo cual permitiría liberar recursos para*

*establecer un nuevo proyecto con otra institución. Este último trámite se está gestionando en el nivel central de la institución.”*

En este ejemplo se observa la grave situación de un centro colaborador del estado. Pero es importante analizar que ocurre con los niños bajo la protección de ese centro. También es importante cuestionar si es que los jueces de familia sabían adonde estaban enviando a los niños. Una situación que ocurre actualmente es que las ONG no quieren asumir las residencias por que estas no son viables económicamente. ¿O sea no generan lucro? ¿O es un negocio que no les conviene a las ONGs? Esta situación ha generado que la oferta programática se vea reducida y que ninguna organización asuma la responsabilidad de instalar un centro de protección. Esta nefasta regulación dada por el mercado (criterios economicistas) genera que la mínima oferta existente se vea saturada de usuarios, presentándose hacinamiento, sobredemanda desde tribunales, y una calidad de vida paupérrima para niños y niñas. El hacinamiento vivido en los centros no solo impacta en la calidad de vida de niños y niñas, sino que también en la calidad de la atención otorgada por los adultos del centro los cuales se ven sobrepasados, aumentando el estrés laboral, recibiendo sueldos muy bajos en comparación al mercado laboral y no proporcionales al esfuerzo y meritos realizados, presentándose fuertes niveles de ROTACION DEL PERSONAL. En cierta medida la ONG usufructa de la vocación de servicio de los profesionales y técnicos, los cuales se nutren de conocimientos prácticos que finalmente se van con ellos a otros trabajos. Por estos motivos el nivel de especialización en las ONG es muy bajo.

Un tema digno de ser tratado es la calidad de la vinculación afectiva vivida en los centros y cómo influye en los niños vulnerados gravemente vivir constantes abandonos dados por la rotación del personal. La inestabilidad emocional y social se ven potenciadas cuando el niño o niña siente que nuevamente lo han abandonado a nivel terapéutico. ¿Como cerrar un proceso con un niño explicándole que el profesional se va por que en otro lado su trabajo va a ser mejor valorado económicamente? Luego el mismo niño va a ser tratado por otro profesional el cual seguramente va a tratar de indagar y remover en su pasado, y el niño nuevamente va a narrar sus historias y nuevamente va a revivir el trauma, una y otra vez mientras dure su institucionalización. Es probable que cuando el niño salga del centro haya pasado por a lo menos 3 psicólogos, 4 tutoras, y varias escuelas.

## **EL VINCULO CONTRACTUAL ONG- TRABAJADOR DEL AREA SOCIAL**

El vínculo contractual está fuertemente marcado por el doble vínculo que describe Gregory Bateson. Dialécticamente se ama el trabajo pero analógicamente se le rechaza. Se presenta fuerte vocación valores y principios a nivel mental, abstracto y emocionales, pero el cuerpo acumula tensiones que generan un rechazo hacia la función ejecutada a nivel laboral. Ósea el profesional y técnico quiere ayudar y se presenta con fuertes emociones y sentimientos de solidaridad y amor al prójimo, altruismo etc , pero el nivel de exigencia y estrés del trabajo y los bajos sueldos generan desmotivación, apatía y fuertes sensaciones de cansancio y agobio. El tipo de usuario y la cultura institucionalizante (su perfil, características conductuales, resentimiento social, etc.) del sistema también es fuente de tensiones, por lo que la intervención en un centro de protección pone al profesional y a los técnicos en una situación de riesgo. A continuación se describen algunos de los riesgos que viven los trabajadores en los centros de protección dependientes del SENAME.

- Maltrato y amenazas desde las familias biológicas: Le atribuyen al profesional la orden judicial para la institucionalización del niño. Cuando existe deterioro mental dado por consumo de drogas u alguna enfermedad psiquiátrica el riesgo es mayor para el profesional, sobre todo en una ciudad pequeña. Es común que las madres o padres culpen a los profesionales y a las ONG “porque ellos me quitaron a mi hija/o”.
- Maltrato y agresiones físicas y verbales: Amenazas, golpes, empujones, gritos, usos de apodos y lenguaje peyorativo desde los niños, niñas y familiares hacia el trabajador.
- Acoso sexual: En caso de trabajadoras, mujeres jóvenes que se desempeñan con adolescentes.
- Daño a la propiedad: Destrucción de vehículos, amenazas, etc.
- Acogida de jóvenes con compromiso delictual y deterioro por consumo de drogas: Tienden a descompensarse y a presentar fuertes códigos contraculturales por lo cual los centros de protección simple no se presentan como una opción viable para la desintoxicación y la rehabilitación de infractores. El periodo de abstinencia y las descompensaciones son altamente riesgosas para técnicos, profesionales y otros niños o niñas. En la ciudad de Arica no existen centros especializados para la acogida y rehabilitación de adolescentes con consumo problemático y severo de drogas, con “compromiso biopsicosocial severo”.
- Robos de equipos celulares, computadores etc.
- Atmosfera laboral tensa y estresante, conflictos laborales.
- Riesgo de sufrir estrés y depresión.
- Riesgo de sufrir BURN OUT.

## **Un dolor de cabeza para los centros de protección y una profunda deuda histórica en la vida de Niños y niñas institucionalizados: EL TRABAJO CON LA FAMILIA BIOLÓGICA.**

Para retratar en forma más clara las carencias que presenta el sistema de protección específicamente respecto al trabajo con las familias biológicas es que se narrara el siguiente caso:

*“J” es un joven de 18 años sin ningún familiar en la ciudad de Arica ya que hace mas de 10 años que fue trasladado junto a su hermano de la aldea de concepción a la ciudad de Arica como una forma de “protegerlo” de su familia la que vulnero sus derechos. A nivel psicosocial el adolescente y su hermano no cuentan con ningún familiar en la ciudad con el cual poder planificar un egreso y tampoco existe un adulto responsable que se comprometa con ellos en la ciudad.*

¿Es viable el traslado de ciudad de un niño para “protegerlo” de su familia? Esta es una práctica bastante realizada en la aldea, explicándose como una forma de protección de los niños y niñas. También es una práctica realizada por los tribunales cuando no existen cupos en los centros de algunas ciudades. De esta manera en la aldeas SOS y en el centro Fundación mi casa se acoge a niños de Calama, Iquique, Antofagasta e incluso de ciudades del sur. Desde el enfoque de derechos esta es una práctica institucional altamente vulneradora, ya que el estado debe promocionar y velar por la familia y no disgregarlas. El traslado de ciudad debiese darse cuando se agotan todas las posibilidades familiares del niño en su ciudad y tomando en cuenta el costo emocional y el estrés que se genera en un niño o niña cuando es desarraigado violentamente y contra su voluntad de su contexto social. El niño o niña en el destierro, es un niño convertido en objeto o encomienda y que es enviado lejos de su contexto social para “protegerlo”. Creo que es valido que un niño o niña pueda ser trasladado de ciudad solo cuando el interés superior del niño lo amerite, y en función de obtener beneficios para su proceso de reparación o reinserción familiar.

En las aldeas SOS a nivel del sistema de intervención, el trabajo de reinserción y de trabajo con las familias biológicas por lineamientos técnicos de la organización corresponde a la asistente social. En este sentido el ratio es de 1:130 aprox. La inversión de la organización en recursos humanos en esta área es deficiente, a sabiendas de que el estado exige que el tiempo de acogida no supere los 8 meses. Este es el talón de Aquiles de la intervención en las aldeas SOS, su sistema no proyecta la reinserción familiar, ni invierte en la recuperación o reinserción social y familiar de niños y niñas. El sistema está diseñado para la intervención a largo plazo, y con niños en abandono crónico y de larga data. Los

lineamientos del SENAME plantean que la intervención debe ser a corto plazo. Si el tiempo de acogida debe ser transitorio y no a largo plazo, ¿cómo se puede operacionalizar si existe solo un profesional para una fuerte demanda generada por niños con institucionalización prolongada y de larga data? ¿Cómo lograr satisfacer el derecho a vivir en familia si el sistema SOS se niega a aceptar y cambiar el modelo de atención? Claramente esta organización, tribunales y otras organizaciones están vulnerando a niños y niñas en un derecho que es fundamental para la vida humana que es la vida en familia. La protección comprometida desde la organización hacia el niño o niña se transforma en aislamiento social y en un quiebre en los vínculos significativos del niño, un “*secuestro por altruismo*,” ósea se le aleja de su familia y se le ingresa a un centro de protección. Para “protegerlo de su familia”, se le cambia de escuela, desde ese momento duerme en otra cama y vive hacinado con otros niños desconocidos. Paradójicamente se le expone a la violencia ejercida dentro del sistema de protección, corre el riesgo de ser agredido sexualmente, se estresa y angustia por la separación de quienes, a pesar de las vulneraciones sufridas ve como sus más cercanos. No es solo el niño el que se estresa y sufre, también le ocurre lo mismo a la familia. Personalmente fui testigo del maltrato institucional recibido por familiares de parte de los “profesionales” los cuales los mantenían horas en la sala de espera sin darles atención. Una vez que recibían atención no se les daba la información adecuada y no se guiaba sus procesos limitándose de esta manera la reinserción familiar. En síntesis el sistema está abierto para la acogida de los niños que obedecen al perfil del centro aldea SOS, pero está cerrado para facilitar y guiar los procesos de los familiares interesados en sacar a sus niños del sistema. Además de mantener a sus niñas y niños en el destierro no se facilita los procesos de inserción familiar, ya que el sistema en su génesis nunca visualizo la responsabilidad social de la familia hacia sus miembros. En mis 8 meses de trabajo en aldeas SOS no se envió ningún informe que solicitara y avalara a algún familiar para el egreso de niños y niñas, sino que se les indicaba a los familiares que se presentaran y solicitaran en tribunales la evaluación de un DAM, (esto alargaba el tiempo de acogida) aun cuando existiera la familia extensa, la cual presentaban motivación y conductas de buen trato hacia sus niños.

La única excepción a las situaciones anteriormente descritas y que pude observar fue el caso de niños con problemas conductuales y perfiles disociales, (nadie los quería en la aldea) los cuales eran egresados con familias altamente disfuncionales, incluso enviados con familiares a otras ciudades sin la aprobación del tribunal. En estos casos el sistema era flexible: Era urgente que estos niños fueran egresados con familiares por lo que incluso se entregaba incentivos o “apoyos económicos” a los familiares para su manutención y “motivación” en sus cuidados. En estos casos se omitía información en los informes para solicitar el egreso muchas veces

con familias altamente vulneradoras o en situación de marginalidad y pobreza extrema.

Es común que se tome decisiones de escisión de grupos de hermanos, se envía niños o niñas con problemas conductuales a otros centros a pesar de que de acuerdo a la convención internacional de los derechos del niño se debe primar como interés superior de niños y niñas la vida en familia. De esta manera la cercanía de tener a alguien de su mismo origen familiar, el sentimiento fraternizante y de protección producto de compartir la misma historia de amor y odio con sus familias se disgrega de manera inevitable, producto de decisiones del mundo adulto, con criterios y fundamentos que favorecen la disciplina y tranquilidad dentro del centro, pero no el amor la vida en familia y la reparación del daño sufrido en su precaria y corta vida familiar.

*A modo de ejemplo: M es un adolescente de 14 años el cual presenta refractariedad a la autoridad, robos y conductas violentas. Su ETD manifiesta no poder controlar al niño y que él supera cualquier estrategia que ella implemente. Por este motivo le compró un pasaje sin que él supiera a la ciudad de Calama en donde vive la madre en precarias condiciones: Una mediagua sin servicios básicos, carente de higiene y en pobreza extrema. Fue enviado a dicha ciudad bajo engaños y “por el verano”, pero el niño nunca regreso a la ciudad de Arica. Finalmente se solicitó al tribunal el egreso con la madre (el niño ya estaba en ese lugar) por lo que el adolescente fue egresado en forma expedita a solicitud del centro.*

En este ejemplo se puede comprender como el sistema se protege a sí mismo de los niños conflictivos. Esta es una solución y simplificación del conflicto, nefasto para el adolescente, pero aunque suene indignante, desde el punto de vista de la dirección es una decisión “acertada y positiva para la integridad del centro y de sus niños”. Se egresa al adolescente en aras del bien común del centro de protección sin importar las paupérrimas condiciones de vida en que se le “arroja al mundo”.

*S es una adolescente de 16 años con severos problemas conductuales, vive junto a sus dos hermanos en el centro Aldeas SOS. Se tomó la decisión de enviarla a otro centro de protección (hogar de la niña) separándola de sus hermanos ya que se habría agotado las instancias y estrategias de apoyo para ella.*

*“Heinicke y Westheimer advirtieron que cuando un pequeño se halla en una guardería con un hermano, disminuyen sus muestras de inquietud, en particular los primeros días; y Robertson observó que la presencia de un hermano siempre sirve de consuelo, incluso si es más pequeño que el otro. La presencia de un acompañante familiar, incluso si no suministra casi ningún cuidado como sustituto materno, constituye un factor de alivio de bastante importancia. También proporcionan algún consuelo los objetos*

*inanimados, como juguetes favoritos o ropas personales (Bowlby, 1985; 1998)* Cuando se separa a los hermanos claramente el centro vulnera a la adolescente en sus derechos desterrándola, enviándola al exilio emocional de estar lejos de lo único que tenía en la vida sus hermanos. Dudosa forma de resolver los conflictos y mantener la disciplina; el mensaje es claramente coercitivo, aquel que se porte mal va a ser expulsado del centro, y sus derechos no son relevantes. Aquel que desafía las normas será alejado de sus terceros significativos. Aquel que se “porte mal” será aniquilado emocionalmente y continuara con su trayectoria institucionalizante. El producto de la intervención a largo plazo es una persona con un apego desorganizado, resentida, rabiosa y temerosa. Estos son los hijos del estado, desterrados por sus operadores sociales. Dañados por el estado que debiese protegerlos. De esta manera se cronifica una historia de abandono y sufrimiento, y se vuelve transgeneracional por que la experiencia de abandono se replica cuando no se interviene de manera eficaz, comprometida y en consonancia con el enfoque de derechos. El daño en la capacidad de vincularse que trasciende a un núcleo familiar hacia nuevas generaciones en línea directa se explica al comprender que *“los estilos de apego continúan a lo largo del ciclo vital, y a través de las generaciones. Las nuevas relaciones parecen afectarse por las expectativas desarrolladas en las relaciones pasadas (Waters, Hamilton, & Weinfield, 2000).*

### **Una terrible consecuencia de la institucionalización prolongada: Seres con desapego emocional.**

*Según Bowlby (1985; 1998), en las separaciones prolongadas los niños atraviesan tres fases:*

- 1) Protesta y trata de recuperar a la madre por todos los medios posibles.*
- 2) Desespera la posibilidad de recuperarla pero, sigue preocupado y vigila su retorno.*
- 3) Desapego emocional*

El niño institucionalizado atraviesa por situaciones altamente estresantes primero en su familia de origen, posteriormente es sometido a un proceso judicial fuera de su capacidad de comprensión, en donde se decide su institucionalización. Posteriormente es insertado en un centro de la misma ciudad, pero si no hubiese cupos es probable que sea enviado a otra ciudad. En todos los casos el pronóstico está claro, el niño se desapegara de las figuras familiares sin discriminar si es que son protectoras o vulneradoras. O sea por alejarlo de un agresor se le aleja de todo su mundo social. El niño o niña está casi en una situación de alienación, ya que el mundo conocido por el se transforma en un mundo aun más amenazante y vulnerador, un mundo desconocido y castigador con adultos extraños y ambiguos y muchos niños hacinados y dañados. Vive una situación traumática por la separación via judicial muchas veces con

presencia policial y reacciones familiares catastróficas. El primer resultado de la institucionalización es un niño o niña bajo los efectos del estrés post traumático por la separación violenta de su familia, aunque haya sido negligente o maltratadora. Posteriormente su situación cambia a un trastorno de ansiedad generalizada, con presencia de regresiones y fobias de todo tipo. Dentro de los centros cuando las ETD o equipos de trabajo no satisfacen sus necesidades de protección y afecto el niño o niña se sentirá muy solo, pudiendo presentar sintomatología depresiva y además bajas a nivel de su sistema inmunológico, enfermándose reiteradamente, manteniéndose en un estado anímico de tristeza y abulia. Presentará probablemente trastornos del sueño, posteriormente trastornos a nivel del desarrollo emocional y cognitivo. En este punto es imposible no realizar el juicio: Es peor el remedio que la enfermedad. El resultado es un niño desapegado, crónicamente dañado en su emocionalidad con problemas en el desarrollo de la empatía y la asertividad

### **El enfoque de resiliencia en el niño institucionalizado.**

Múltiples son las investigaciones que reportan esa capacidad de pararse frente a las caídas y la adversidad. Por este motivo en este punto recordaremos la importancia que muchos autores le dan al tercero significativo como factor generador de resiliencia, aquella persona que se transforma en una guía y apoyo para un niño o niña en soledad y abandono afectivo. La calidad del apego desarrollado por los niños bajo protección judicial será proporcional al buen trato y la capacidad de los adultos y cuidadores para proteger y amar. *Los problemas de apego a menudo se transmiten transgeneracionalmente a menos que alguien rompa la cadena (Buchheim, Brisch, & Kächele, 1998).* Por este motivo para el niño institucionalizado el 3° significativo debiese ser alguien del centro, una persona cercana, preocupada y educadora, una persona que con amor puede romper la cadena de la violencia. Esta persona permite que el niño recobre la confianza básica perdida y logre visualizarse a sí mismo como alguien valioso e importante. El cuestionamiento es el siguiente, ¿están los recursos humanos de los centros preparados para ser un tercero significativo y criar en resiliencia? Para ser honesto lamentablemente no. En el presente material está claro que la subcultura de la institucionalización, el sistema y sus dinámicas relacionales inmersas en el hacinamiento, la violencia, y el abandono no permiten que el trabajador se vincule sanamente con los niños/as.

## EL TERCERO SIGNIFICATIVO EXTERNO A LA INSTITUCION.

El amor que une a desconocidos. Sin incontables los casos de familias que han acogido niños vulnerados y en abandono de manera irregular desde centros de protección del SENAME:

L es Profesora y se encontraba realizando la práctica profesional en el centro de protección Hogar de niños, les ayudaba realizando reforzamiento. En ese lugar conoció a P un niño de 12 años, aun no lograba leer bien ni escribir pero la sorprendió con su perspicacia e inteligencia, además nunca se reía y era muy desconfiado:

*“...Poco a apoco me fui ganando la confianza para poder posteriormente enseñarle a leer y escribir. El por fin había conocido alguien que realmente se preocupaba por el. Posteriormente llegaron las fiestas y se acababa mi práctica de psicopedagoga, por lo que lo invite a cenar a mi casa con mi familia...”*

En ese momento ella tomo la decisión de que lo cuidaría dentro de su familia. De esta manera el adolescente logro salir del centro, insertándose gustoso en la casa de ese tercero significativo que cambiaría su futuro. Actualmente P estudia ingeniería en la universidad y mantiene una relación de convivencia con otra alumna del centro de estudios.

Existen muchas situaciones al borde de la legalidad pero que sí demuestran ser una contribución para lograr EL BIEN SUPERIOR DE NIÑOS Y NIÑAS. El éxito de cada niño o niña finalmente va a depender del apoyo solidario y amoroso de seres generadores de cambio social, personas generadoras de resiliencia. Ojala todos los niños en abandono se cruzasen en sus vidas con personas de esta calidad. Ojala cada funcionario de los centros de protección llevase en su corazón la luz de esperanza para tantos niños y niñas solos y carentes, y se transformaran en motores de resiliencia dentro de cada centro de protección.

## CONCLUSIONES

La vida del niño institucionalizado es dura y compleja. El abandono y el maltrato han dejado una profunda huella en su ser. Por eso nuestra tarea es también compleja, porque debemos promover en ellos la confianza básica en otro ser. Por esto quien interviene en estos contextos debe comprender que significa la cultura de la institucionalización, cuales son sus resultados a nivel micro y macro social y como la socialización primaria dada en un centro de protección dejara una huella nefasta de relatividad valorica. Que es lo bueno y lo malo se pregunta un niño de 6 años que fue agredido sexualmente en el lugar que le prometió protección.

Que es buen trato se pregunta una niña que es obligada por su ETD a hacer las tareas domesticas y a cuidar a los mas pequeños del centro. Que será de mi futuro, se pregunta un adolescente institucionalizado desde los 5 años que esta pronto a cumplir 18 y cuya familia habita en otra ciudad. Grandes dudas de personas “pequeñas”, cuyas voces no se escuchan entre tantos problemas del mundo adulto y “sus políticas de infancia”. Niños invisibilizados, desterrados y abandonados. Niños agonizantes a nivel social, proyectados a futuro en una autonomía llena de soledad e inseguridades. Niños con profundas heridas en su ser que requieren de amor incondicional, pero por sobre todo de políticas de estado que involucren un compromiso real. El compromiso no pasa solo por lo económico, sino que pasa por la capacidad de lograr escuchar cuáles son sus sueños y miedos. Pasa por acercarse a los niños y niñas y comprender la responsabilidad social frente al niño “en situación irregular”. Por estos motivos se sugiere:

- Realización de una evaluación objetiva por parte del estado respecto al nivel de satisfacción de los usuarios de los centros de protección. Es importante que esta evaluación no sea realizada por el organismo colaborador, sino que por entes externos. Esto para evitar el sesgo generado por la institución o la distorsión de la información entregada en aras de proteger el convenio realizado con el estado.

- Es importante la sensibilización de todos los actores judiciales y sociales respecto a la importancia de trabajar con la familia extensa como medio de prevenir la institucionalización, agotando todas las instancias antes de dictar una orden de protección que involucre desarraigar al niño de su contexto al insertarlo en un centro de protección. Se debiese visualizar incluso redes sociales no familiares tales como vecinos, padrinos, etc.

- Es importante que se supervise los tiempos de institucionalización, estableciendo protocolos de atención a modo de dispositivos de atención para la particularidad de cada caso. Es importante la gestión para la reinserción social y familiar, como un antecedente de vital importancia antes del envío a tribunales del INFORME DE SUSCEPTIBILIDAD PARA LA ADOPCION. Mientras más efectivo y corto es este proceso el niño o niña recibirá menos daño por parte de la cultura de la institucionalización. Además el posible fracaso en el proceso de recuperación y re-vinculación con la familia de origen quedara como un registro que facilitara que se genere la susceptibilidad de adopción. Por este motivo la derivación desde CTD para lactantes a un centro de protección para niños de mas edad debiese de ir acompañada obligatoriamente de un informe de susceptibilidad de adopción, ya que la idea es cortar la trayectoria en la red de protección a temprana edad y cuando el niño tiene un perfil de adoptabilidad. En este sentido la edad cronológica es uno de los factores que facilita la adopción al ser niños pequeños, (menores de 6 años) ya que socialmente no existe en nuestro país una demanda (por parte de

matrimonios) por la adopción de niños de más de 7 años. Al respecto también es importante que nuestro país amplíe su criterio y visibilice la gran cantidad de personas solteras que quieren adoptar. En este sentido me atrevo a realizar un juicio: Si la ley de adopción permite la adopción por parte de solteros como una última opción para niños y niñas ¿por qué no se realiza? Teniendo claro que lo tradicional es lo oficial y que desde este punto de vista EL MATRIMONIO es el espacio regular y normalizado para la crianza de niños y niñas, nos encontramos con un dilema: Si los índices de realización de matrimonios se han reducido, no sería justo que la relación de convivencia, o la persona soltera tuviera la posibilidad de proteger a un niño con un pronóstico de institucionalización prolongada y abandono crónico? Cuando el estado vía SENAME dice “buscamos una familia para un niño, y no un niño para una familia” ¿Es cierto? ¿Cuál es el criterio que define ser o no ser familia idónea para adoptar? Se debe tener dinero, una casa grande, una sexualidad tradicional, una familia tradicional biparental, pasar las evaluaciones psicosociales que son a costo de las familias. Desde este punto de vista para los niños la adopción es un sueño lejano, una fantasía que choca una y otra vez con la soledad, el abandono y el daño sufrido en su familia y dentro de las instituciones de protección. Cuando el estado dice “buscamos una familia para un niño” debemos cuestionarnos cuales son los indicadores y los criterios con los cuales se guían las acciones tendientes a lograr la adopción como medio para reducir la institucionalización prolongada y restablecer los derechos de niños y niñas. También es importante cuestionar los índices y cantidades de adopciones realizadas comparadas con la población bajo protección y con susceptibilidad de adopción.

-Se debe potenciar la inversión en familias de acogida comprendiendo esta opción como un medio de responsabilización social por parte de familias extensas y de acogida externas. (Se debe tomar en cuenta las exitosas experiencias de España con este modelo de atención). Se sugiere que se potencie centros de acogida de familiares extensos, en cuanto una familia que acoge debe recibir un apoyo para la manutención del niño o niña, además de un constante seguimiento por parte de un equipo de apoyo multidisciplinario. Es importante que esta opción se visualice durante el primer mes de intervención en un centro de protección simple, de esta manera se evita el síndrome de acomodación frente al maltrato recibido y se entrega una respuesta no institucionalizante sino que socializadora, además de promover el derecho de los niños y niñas a vivir en familia.

-Mejorar las condiciones laborales de trabajadores y trabajadoras, evitando la rotación de personal, y estableciendo métodos de evaluación de desempeño, creación de indicadores y metas anuales racionales y con incentivos para el trabajador con antigüedad y buen desempeño. Es importante que el estado regule los sueldos de los profesionales y técnicos de acuerdo a la asignación por escalas que rige a los servicios públicos, y

que los sueldos no se regulen por el mercado y sus ONGs, las cuales con el fin de abaratar costos contratan personal no idóneo y sin experiencia con bajos sueldos, y acuerdan los sueldos afectando la libre competencia. Además el sistema de subvenciones y su pauperrima inversión de recursos dificulta una adecuada remuneración hacia los equipos de trabajo. Como comparación: El sueldo mensual de un congresista, el de un decano de la universidad o el de un Juez equivale cuantitativamente a la subvención recibida por un centro de protección que atiende a 40 niños y que contrata a un equipo de trabajo de en promedio 10 personas. Una persona vive con lo que viven 50, triste comparación y paradójico cuando sabemos la importancia de todos los trabajadores, de las niñas y niños y los ciudadanos de nuestro país.

- La complejidad del trabajo realizado por el recurso humano del área social involucra la necesidad de una constante especialización y capacitación. Es importante el pago de incentivos para los centros con excelencia y calidad en la atención de niños y niñas.

- Es importante la capacitación dirigida a las ETD como un medio para la adquisición de técnicas y herramientas para la intervención con poblaciones en situación de vulneración y complejidad social. Las nuevas contrataciones debiesen de tener un título técnico.

- Creación de una ley de probidad y excelencia para las organizaciones dedicadas a la atención de población infantil. Es importante que se legisle respecto a las leyes laborales, permitiéndose separar de sus funciones a cualquier funcionario que presente una denuncia por violencia con flagrancia y presencia de lesiones en contra de niños o niñas de los centros de protección. Como separar a alguien de sus funciones tiene un costo para la organización social y estas son sin fines de lucro, generalmente se mantiene a funcionarios vulneradores y negligentes en sus puestos de trabajo. El funcionario que vulnera a un niño bajo protección del estado debe tener un castigo social severo, ya que la confianza depositada en el adulto agrava el delito realizado. Se sugiere la pérdida de los años de servicio para el trabajador.

- Reducir el nivel de hacinamiento y violencia dentro de los centros de protección, mejorando el ratio dentro de los centros de acuerdo a los estándares internacionales.

- Al SENAME se le sugiere mejorar los mecanismos de control financiero y técnico, y supervisar por el no lucro de las directivas gerenciales de las ONGs, esto para prevenir un mal uso de los dineros y maximizar los resultados de las intervenciones. Es importante elevar la exigencia respecto a la calidad de los recursos humanos al postular los proyectos, estableciendo un mínimo de años de experiencia para el desempeño en los centros (3 años). El estado debe ser exigente respecto a la calidad de la

atención recibida por los niños bajo su protección. El estado debe asegurar que los profesionales y técnicos estén capacitados, con una adecuada salud mental, y tengan experiencia para el trabajo con población compleja a nivel psicosocial.