

UNIVERSIDAD ADVENTISTA DE CHILE
Facultad de Educación y Ciencias Sociales
Trabajo Social

UNIVERSIDAD
ADVENTISTA
DE CHILE



REPRESENTACIONES SOCIALES QUE TIENEN DE SU ROL LOS
EDUCADORES DE TRATO DIRECTO DE RESIDENCIAS
ESPECIALIZADAS PERTENECIENTES A LA RED SENAME DE LA
PROVINCIA DE ÑUBLE.

TRABAJO FINAL INTEGRADOR
Presentada en cumplimiento parcial
De los requisitos para el título de
Trabajador Social y grado de
Licenciado en Trabajo Social

Por:

Sandra Daniela Araya Arce
Silvane Geremias Freitas
Natalia Andrea López Yáñez
Susana Leonor Rodríguez Torres

Profesor Guía: Dan Neil Belmar Zúñiga

Chillán, 24 de noviembre de 2011

DEDICATORIA

Quiero dedicar en primer lugar este lindo trabajo a mi buen Dios, por su inmensa misericordia y amor. También, a mis padres y hermanas, que se esforzaron diariamente por mí.

Sandra Araya Arce

A Dios en primer lugar por su cuidado y amor incondicional. A mi familia por el apoyo y por recordarme siempre de las preciosas promesas de Dios.

Silvane Geremias Freitas

Dedico este trabajo a Dios por permitirme llegar a concretar de a poco mis sueños. A mi madre, quien ha sido mi pilar, fortaleciéndome con palabras de apoyo. Te Amo.

Natalia López Yáñez

A Dios, por su amor y su misericordia. A mi Papá, a mi Mamá y a mi Hermano por el apoyo y amor que me han brindado. A mi abuelita Marta y mi prima Johanna, por su preocupación.

Susana Rodríguez Torres

AGRADECIMIENTOS

Como grupo queremos agradecer primeramente a nuestro profesor y guía de tesis Dan Belmar Zúñiga, por su apoyo, paciencia y preocupación constante en el desarrollo de nuestra TFI. Le deseamos mucho éxito en su labor profesional.

Por último queremos agradecer el apoyo de los diversos hogares, especialmente a los Educadores de Trato Directo quienes nos brindaron el apoyo y espacio necesario para la realización de nuestras entrevistas (Hogar Buen Pastor, Fundación Mi Casa y Proyecto Hermana Elisa).

Muchas Gracias.

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo dar a *Conocer las Representaciones Sociales que tienen de su rol los Educadores de Trato Directo insertos en Residencias Especializadas pertenecientes a la red SENAME, de la Provincia de Ñuble*. El fenómeno se estudió bajo un paradigma cualitativo descriptivo que permitió dar cumplimiento al objetivo de conocer y develar las representaciones sociales de los Educadores de Trato Directo respecto su labor profesional, expectativas, percepción de su rol, en la interacción con niños, niñas y adolescentes en situación de vulnerabilidad.

La recolección de la información se realizó mediante la aplicación de una entrevista en profundidad no estructurada a los sujetos de estudios (ETD). Ésta información se analizó por medio de la técnica del anclaje, arraigando los datos para el análisis del contenido. Los principales resultados obtenidos dan cuenta de las representaciones de rol de los educadores de trato directo, estableciendo que su motivación laboral, son los niños y la entrega de afecto de parte de ellos, su expectativas está sujeta el logro de los niños de cumplir sus metas y sueños, y su percepción basada en la valoración de su labor, en las residencias especializadas, en el ejercicio su rol, como padres de una coparentalidad, en la protección, formación y entrega.

Palabras Claves: Niñez, Educadores de Trato Directo, Representaciones Sociales, Parentalidad Social.

TABLA DE CONTENIDO

Portada	
Dedicatoria	
Agradecimientos	
Abstract	
Tabla de contenido	
Lista de tablas	

CAPÍTULO I: Antecedentes y naturaleza del estudio

1.1 Planteamiento del problema.....	1
1.2 Declaración del problema.....	2
1.3 Propósito de la investigación.....	2
1.4 Importancia y justificación del problema.....	2
1.5 Limitaciones del estudio.....	4
1.6 Definición de términos.....	5

CAPÍTULO II: Marco Teórico

2.1 Servicio Nacional de Menores.....	7
2.2 Parentalidad Social.....	11
2.3 Representaciones Sociales.....	11
2.4 Rol Social.....	14

CAPÍTULO III: Metodología de la Investigación

3.1 Tipo de Investigación.....	16
3.2 Orientaciones Metodológicas.....	17
3.3 Población y Muestra.....	17
3.4 Instrumentos de recolección de datos de información.....	18
3.5 Técnicas de análisis de los datos.....	19

CAPITULO IV: Presentación y Análisis de los resultados

4.1 Unidad de Análisis.....21
4.2 Categorías del Estudio.....22

CAPITULO V: Conclusiones y Recomendaciones

5.1 Conclusiones y Recomendaciones.....38

Lista de Referencias.....44

LISTA DE TABLAS

1. Caracterización de entrevistados.....	21
--	----

CAPITULO I

ANTECEDENTES Y NATURALEZA DEL ESTUDIO

1.1 Planteamiento del problema

El Servicio Nacional de Menores es la entidad encargada de resguardar la integridad tanto física como psicológica de niños, niñas y adolescentes que han sido gravemente vulnerados en sus derechos y/o que los padres se encuentran incapacitados para cumplir su rol, este servicio trabaja en base a dos lineamientos importantes identificados como protección de derechos y responsabilidad juvenil. Precisamente en el área de protección, SENAME, organismo público gubernamental, trabaja mediante una red de programas ejecutados directamente o por organismos colaboradores dónde se destacan las funciones de las Residencias Especializadas las que cumplen con la finalidad de brindar protección, educación, alimentación y salud a la infancia y adolescencia.

Estas residencias cuentan con equipos multidisciplinarios en el que se encuentran los Educadores de Trato Directo, los que se encargan de ejercer un rol más protector, satisfaciendo las necesidades sentidas de niños, niñas y adolescentes que se encuentran institucionalizados, manifestándose como figuras de autoridad referentes, ya que cumplen con la entrega de herramientas prácticas en el acompañamiento constante de sus procesos de reparación, encargándose de su desarrollo a través de una relación de ayuda en sus aspectos cognitivo, afectivo y social, puesto que su familia de origen no cumple con las competencias y habilidades parentales para el ejercicio de un rol adecuado. Razón, por la cual la tarea realizada y el rol que ejercen estos actores sociales es de gran importancia.

Finalmente es importante mencionar, que en relación al quehacer este requiere de una constante reflexión, sobre la relación entre práctica y teoría, partiendo de la práctica, ya que permite adquirir la experiencia y que a su vez se va complementando con la teoría, permitiendo así ser más modesto en la apreciación de la realidad que será siempre más compleja que cualquier abstracción.

1.2 Declaración del problema

Considerando los antecedentes anteriores, surgen interrogantes que guían nuestro estudio que dicen relación a lo siguiente:

¿Cómo perciben su rol los Educadores de Trato Directo de Residencias Especializadas pertenecientes a la red SENAME de la provincia de Ñuble?

1.3 Propósito de la Investigación

1.3.1 Objetivo General:

“Conocer las representaciones sociales que tienen de su rol los Educadores de Trato Directo que se desempeñan en las Residencias Especializadas de la red SENAME de la provincia de Ñuble”.

1.3.2 Objetivos Específicos

Analizar las experiencias significativas de los Educadores de Trato Directo respecto al rol que desempeñan en las Residencias Especializadas.

Conocer el autoconcepto elaborado por los Educadores de Trato Directo sobre el rol que desempeñan en Residencias Especializadas.

Identificar las expectativas de los Educadores de Trato Directo en relación a la labor que cumplen en las Residencias Especializadas de la provincia de Ñuble.

1.4 Importancia y justificación del estudio

La infancia es una de las etapas más importantes dentro del desarrollo del ser humano, tomando en cuenta que ésta es la base de todo proceso social y posterior integración al mundo de las personas. La infancia es definida como:

“Un periodo determinado de la vida de un niño o niña, medible por un intervalo de edad. La Convención sobre los Derechos del Niño de las Naciones Unidas, considera que

dicho intervalo abarca hasta los 18 años” (Morón, Agustín; Gallardo, Isabel María; González, Noelia., 2004:05)

Desde esta perspectiva los niños/as y los adolescentes (0-17 años, 11 meses) merecen una profunda atención, pensando siempre en crear un entorno seguro para ellos, donde se puedan desarrollar íntegramente centrándose en su bienestar supremo, lo cual conlleva entre otras cosas, el asegurar las mismas oportunidades para todos.

Ésta responsabilidad de atención, satisfacción de las necesidades básicas y sentidas lo cumple la familia. No obstante, cuando ésta se ha visto incapacitada de cumplir responsablemente dichas funciones o cuando en el interior de la misma se ha puesto en riesgo el bienestar biopsicosocial de los integrantes del núcleo familiar, el Servicio Nacional de Menores, es quien asume como misión el rol en materia de restitución, promoción y/o protección de derechos de los niños, niña y adolescentes, basándose en la Declaración de los Derechos del Niño (1959). Este Servicio trabaja en base a diferentes lineamientos en los que se encuentra el de protección, conformada por una red de programas colaboradores en el que se encuentran las Residencias Especializadas, encargadas de brindar una atención eficaz a niños/as y/o adolescentes, en situación de vulnerabilidad.

“Otras perspectivas entienden como infancia el conjunto de características psicosociobiológicas de unos sujetos en estado de desarrollo, hasta que no alcanzan las características consideradas propias de otra etapa posterior de desarrollo” (Casas, Ferran; 1998).

Las Residencias Especializadas cuentan con equipos multidisciplinarios quienes trabajan constantemente con los usuarios, enfocándose en las principales problemáticas identificadas en un determinado momento. Sin embargo, existe una figura de gran relevancia dentro de las Residencias Especializadas y que comúnmente no se considera su real importancia, esta figura es la de los Educadores de Trato Directo, quienes conviven diariamente junto a los niños, niñas y adolescentes, responsabilizándose del cuidado permanente, cumpliendo así un rol parental. Los Educadores además son los encargados de restablecer el derecho del niño/a y adolescente a crecer y desarrollarse de manera integral cuando por acción u omisión de los padres sus derechos han sido vulnerados.

Frente al sistema de institucionalización de niñas, niños y adolescentes, cabe señalar que siendo estos sujetos insertos en una situación de vulneración se exponen a una nueva forma de readaptación con figuras significativas, por lo que el trabajo de estas personas (ETD), verdaderos tutores de resiliencia (Boris Cyrulnik) no reemplaza la importancia simbólica de los padres biológicos. Al contrario el ejercicio de la parentalidad social implica el respeto, incondicional por la filiación de los niños, así como el facilitar intervenciones que permiten mantener un vínculo de los niños/as y adolescentes con sus familias de origen.

Todo lo mencionado anteriormente es lo que se espera de los Educadores de Trato Directo, sin embargo el foco principal de esta investigación es el estudio de las representaciones sociales que tienen de su rol estos educadores, la percepción que tienen del papel que desempeñan en las residencias especializadas, ya que a partir del autoconcepto que elaboran de su rol desempeñan sus labores cotidianas con los niños, niñas y adolescentes. Por ende, consideramos que el desempeño de EDT, del como desarrollan sus funciones cotidianas depende directamente de la percepción que tienen de su rol.

Como equipo de investigación, creemos que dicha información podría contribuir a tener una nueva visión sobre la importancia del rol de EDT y de qué forma lo perciben, identificando qué influye en las representaciones sociales de su rol e indirectamente asociarlo a su desempeño diario con los niños, niñas y adolescentes.

1.5 Limitaciones del estudio.

El estudio realizado, se oriento bajo el paradigma cualitativo-descriptivo, por lo tanto no busca medir ni generalizar resultados, sino conocer de manera particular y describir las cualidades del fenómeno social en estudio.

A diferencia de otros paradigmas de investigación como el cuantitativo, en el que la relación entre el investigador y el sujeto de estudio será de forma indirecta existiendo el mínimo contacto entre ambos, en la presente investigación se genero una relación de forma empática con el fenómeno.

No se busco medir la eficiencia de los EDT, ni evaluar cuantitativamente, sino que se interpretarán una serie de opiniones en relación al rol que desempeñan.

En el estudio cualitativo se descarta completamente toda cuantificación y estadística.

1.6 Definición de términos

Para comprender el fenómeno en estudio sobre la percepción del rol de los Educadores de Trato directo, es importante describir los términos claves que se encuentran relacionados, los cuales se establecerán a continuación:

Niñez: puede entenderse como un periodo determinado de la vida de un niño o una niña, medible por un intervalo de edad. Según la Convención sobre los derechos del niño de la Naciones Unidas considera que abarca hasta los 18 años. Otras perspectivas entienden como infancia el conjunto de características psicosociobiológicas de unos sujetos en etapa de desarrollo hasta que no alcanzan las características consideradas como propias de otra etapa posterior de desarrollo.

Educadores de Trato Directo: su principal responsabilidad es responder a las necesidades específicas de atención, contención emocional, cuidados diarios y la protección de los niños, niñas y adolescentes ingresados a las residencias. Deben promover el desarrollo de habilidades y recursos sociales e individuales que posean los niños/as y adolescentes que son atendidos.

Son los encargados de implementar un sistema de cuidados, atención y convivencia diaria que asegure el bienestar e integridad de los niños y niñas, dando cumplimiento a las actividades y procedimientos establecidos por el área técnica.

Jodelet (2000), explica las representaciones sociales diciendo:

Las representaciones sociales conciernen al conocimiento de sentido común que se pone a disposición en la experiencia cotidiana; son programas de percepción, construcciones con status de teoría ingenua, que sirven de guía para la acción e instrumento de lectura de la realidad; sistemas de significaciones que permiten interpretar el curso de los acontecimientos y las relaciones sociales; que expresan la relación que los individuos y los grupos mantienen con el mundo y los otros; que son forjadas en la interacción y el contacto con los discursos que circulan en el espacio público; que están inscritas en el lenguaje y en las prácticas; y que funcionan como un lenguaje en razón de su función simbólica y de los marcos que proporcionan para codificar y categorizar lo compone el universo de la vida.

Parentalidad Social: Hace referencia a los padres/madres sociales quienes cumplen un rol de padres políticos con los niños, niñas y adolescentes de los centros de atención para menores en riesgo social, los cuales deben cuidar, proteger y educar a tales niños/as y adolescentes.

Dentro del concepto de parentalidad social nace la Co-parentalidad, que se conceptualiza como la responsabilidad conjunta entre la cuidadora que cumple el rol de madre social en el hogar y los padres biológicos del niño/a o adolescente.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

Dado que se ha optado por un enfoque cualitativo para la realización del presente estudio y de acuerdo a las características metodológicas del modelo, se determinó un conjunto de orientaciones teóricas y conceptuales, que dan una explicación al comportamiento humano, y ayudarán a confrontar y explicar los principales hallazgos encontrados.

2.1 Servicio Nacional de Menores

El Servicio Nacional de Menores es un organismo gubernamental dependiente del Ministerio de Justicia. Desarrolla sus actividades acordes las instrucciones indicadas por los tribunales a lo largo del país, con el propósito de velar por la protección social de la infancia y adolescencia a través del ejercicio de derecho y la reinserción social y/o familiar de los niños niñas y adolescentes vulnerados en sus derechos e infractores de ley.

Para cumplir con estas obligaciones Sename cuenta con el apoyo de distintos programas ejecutados directamente y con una red de organismos colaboradores del servicio, las cuales postulan con proyectos a licitaciones públicas.

2.1.1 Niñez

El concepto de niñez se puede definir desde variados puntos de vista, sin embargo para efectos de la investigación consideraremos la definición derivada de la Declaración Internacional de los Derechos del niño. Primeramente, se entenderá por niño a “Todo ser humano menor de dieciocho años de edad, salvo que, en virtud de la ley que le sea aplicable, haya alcanzado antes la mayoría de edad”. De acuerdo a lo señalado, podemos decir que la niñez es la etapa que el ser humano transcurre hasta la mayoría de edad. Es relevante mencionar, que no se hace referencia a las diferentes etapas del desarrollo humano, que de acuerdo a la biología o psicología componen a la niñez y adolescencia.

Los niños, niñas y adolescentes que han vivido episodios de vulneración de derechos son los usuarios del Servicio Nacional de Menores, y por lo tanto de las residencias especializadas. Los Educadores de Trato Directo son los encargados de velar por el bienestar de cada niño, niña y adolescente, apoyando al desarrollo biopsicosocial de cada uno de ellos.

2.1.2 Lineamientos Técnicos del Sename

El Servicio Nacional de Menores (SENAME) es la entidad complementaria al Estado la cual es la encargada de resguardar la integridad física y psicológica de los niños, niñas y adolescentes que han sido vulnerados en sus derechos, a través de una política de protección de derechos. Para esto se distinguen tres niveles: el primer nivel de “protección universal” está dirigido a quienes cuentan con una situación de integración y problemas de baja complejidad, el segundo nivel “protección y prevención” orientado a vulneración y deserción escolar, y el tercer nivel de “reparación” establece lineamientos de maltrato grave, explotación sexual, niños / as en situación de calle, consumo habitual de drogas, explotación laboral de niños y adolescentes.

Estos últimos son quienes ingresan a las Residencias Especializadas por medio de una orden judicial, con el fin de brindarles protección, educación, alimentación, apoyo biopsicosocial, y todo lo necesario para su desarrollo tanto a nivel personal como social.

La atención residencial corresponde a programas diseñados de acuerdo a las necesidades específicas de niños, niñas y adolescentes, que deban ser separados de su medio familiar, destinados a proporcionar de forma estable alojamiento, alimentación, abrigo, recreación, estimulación precoz, apoyo afectivo y psicológico, asegurando su acceso a la educación, a la salud y a los demás servicios que sean necesarios para su bienestar y desarrollo.

Teniendo en cuenta el interés superior del niño, la igualdad y no discriminación, y el derecho que le asiste a vivir en familia, las residencias constituyen una modalidad transitoria, en tanto se orientan a la reinserción familiar, con un régimen de participación y buen trato.

De acuerdo a esta finalidad, las condiciones de infraestructura, equipamiento y recursos de las residencias son compatibles con el propósito de asegurar al niño, niña y adolescente la satisfacción de sus derechos, otorgando espacios de privacidad en un ambiente de seguridad física y de trato afectivo de respeto y calidez (Bases Centros Residenciales. SENAME).

Para ellos dichas Residencias cuentan con Educadores de Trato Directo quienes son los encargados de manera permanente velar por el bienestar de los niñas, niños y adolescentes que integran esta red, por ello pasan a ser el vínculo significativo, quienes adquieren una importancia preponderante en la vida cotidiana de los niños, actuando a diario en su comportamiento.

Las Bases Técnicas de las Residencias Especializadas mencionan a los Educadores de Trato Directo como:

Técnico, auxiliar social o educadora/o especializado y con experiencias con graves vulneraciones de derechos de infancia; con capacidad para administrar las indicaciones del tratamiento de las diversas problemáticas que pueden afectar a los niños/as y adolescentes residentes; con capacidad y habilidades para crear, aportar y supervisar rutinas formativas y educativas que contribuyan al proceso reparatorio de niños/as y adolescentes; para el trabajo en equipo y para la contención en situaciones de crisis. Además, debe demostrar condiciones para una adecuada relación con figuras de autoridad, capacidad empática, ausencia de trastorno y/o patología mental, estabilidad emocional y control de impulsos. En general salud compatible con sistemas de turnos y posibles situaciones estresantes.

Las residencias deben contar con una dotación de un educador cada cinco niños/as y adolescentes, en razón de la necesidad de que actúen como referentes de apoyo en su proceso de reparación.

Durante la noche, debe permanecer en la residencia el número de Educadores que permita un efectivo resguardo de la integridad de los niños/as y adolescentes (Bases Técnicas, Línea de Acción Centros Residenciales, Modalidad Residencias Especializadas, 2010).

Generalmente los niños llegan a un Hogar con un importante daño emocional por lo que necesitan apoyo psicológico de contención emocional en la residencia. El modelo terapéutico reparador, se basa principalmente en reconstruir los vínculos con figuras de apego, basados en el enfoque sistémico y en la teoría del vínculo. Para lograr el gran desafío de reparar secuelas emocionales profundas en los niños y niñas, se ha requerido de un trabajo relacional y una mentalidad protectora, afectiva, por parte de los adultos de la residencia.

Barudy menciona, “la prevención y la reparación de los malos tratos infantiles y sus consecuencias, tiene que concretarse en la promoción de dinámicas de cuidado y buen trato de todos los niños y niñas y esto será posible sólo si los adultos son capaces de asociarse

constructivamente en contra de la violencia hacia los niños”. El concepto que este autor tiene del buen trato, se basa en la capacidad de tratar bien a las crías, inherente a las posibilidades biológicas de los seres humanos, dado por las hormonas que se producen, entre otras: la oxitocina, la vasopresina y las endorfinas. En este sentido, cuidar y proteger a los niños y niñas ofreciéndoles un ambiente de cariño y buenos tratos es una posibilidad al alcance de cualquier comunidad humana.

2.1.4 Tipos de Residencias

El Servicio Nacional de Menores cuenta con diversas Residencias para proporcionar a los niños, niñas y adolescentes protección, alimentación y atención psicológica y/o social. Los ingresos a dichas Residencias o Centros de Atención son por medio de resolución judicial, de ahí son derivados a Residencias permanentes o transitorias dependiendo de la gravedad de vulneración en que se encuentre el niño/a o adolescente.

Para ello el SENAME cuenta con diversas tipologías las cuales son: Centro de diagnóstico para mayores; Residencias de protección para niños/as con discapacidad y Residencias Especializadas.

Residencias Especializadas: orientadas a brindar a niños/as y adolescentes de manera permanente alojamiento, alimentación abrigo, recreación, apoyo afectivo, psicológico y social, educación, salud y a los demás servicios que sean necesarios para su bienestar y desarrollo. Complementariamente a un proceso reparatorio del daño asociado a situaciones de graves vulneraciones de derechos, tales como: situación de calle, consumo abusivo de drogas, explotación sexual, comercial infantil, y para aquellos menores de 14 años de edad que cometan infracciones a la ley penal (Bases Técnicas, Línea de Acción Centros Residenciales, Modalidad Residencias Especializadas, 2010).

2.1.5 Educadores de Trato Directo

El Educador de Trato Directo constituye uno de los principales agentes en la intervención de los centros de atención residencial, ya que las personas que desempeñan este cargo son quienes pasan mayor tiempo con los niños y jóvenes, por lo tanto, pueden lograr un profundo vínculo con ellos. Debido a esto su función no solo se limita en la educación sino que también en generar un clima de confianza para lograr una adecuada intervención y favorecer el proceso de cambio en los niños/as y adolescentes.

El ETD además debe tener la capacidad para administrar las indicaciones del tratamiento de las diversas problemáticas que pueden afectar a los niños/as y adolescentes residentes; con capacidad y habilidades para crear, aportar y supervisar rutinas formativas y educativas que contribuyan al proceso reparatorio de niños/as y adolescentes; para el trabajo en equipo, y para la contención en situaciones de crisis (Bases Técnicas, Línea de Acción Centros Residenciales, Modalidad Residencias Especializadas, 2010).

2.2 Parentalidad Social

Según las características de los padres biológicos hay que facilitar siempre que se pueda el ejercicio por parte de estos de una “co-parentalidad”. En este caso, los niños, niñas y adolescentes deberán integrar en su desarrollo la singularidad de una doble vinculación: a sus padres biológicos y a sus padres sociales, además de resolver los conflictos de lealtad que pudieran presentárseles, para integrar en sus identidades estas dos pertenencias de la forma más equilibrada posible.

Se considera que la presencia de un modelo adulto de conducta positiva que supervise y guíe el proceso del niño, niña o adolescente es un factor básico para el desarrollo de patrones de interacción, autocuidado, internalización de su situación de vida y responsabilización.

2.3 Representaciones Sociales

El término Representaciones Sociales, se ha ido desarrollando a lo largo del tiempo de acuerdo a los aportes de diferentes investigadores, sin embargo para efectos de la presente investigación se considerarán a dos personajes importantes junto a sus postulados en esta materia que son Serge Moscovici y Denisse Jodelet.

2.3.1 Concepto de Representación Social.

El conocimiento que adopta el individuo de su entorno y realidad, determina los patrones de conducta por los cuales se desenvolverá en su vida cotidiana. Las representaciones sociales apuntan principalmente al cómo se adquiere este conocimiento y qué lo conforma, permitiendo realizar investigaciones tomando como referencia este proceso cognitivo y como

se manifiesta en el comportamiento humano, esto permite considerar al ser humano de una manera sistémica donde el ámbito cognitivo, conductual y emocional son un complemento.

El ser humano, es un ser social y gregario que precisa integrarse en un conjunto social para su desarrollo. Si bien, cada sujeto tiene una manera particular de ver la realidad, existen esquemas comunes que permiten la interacción recíproca.

Las representaciones sociales otorgan relevancia al conocimiento espontáneo o también llamado conocimiento de sentido común, elaborado con el transcurso del tiempo, a partir de la internalización de las primeras normas de conducta o capacidad de razonamiento, éste se forma por medio de la experiencia, modelos de pensamiento e información que se adoptan.

La representación social es una modalidad particular del conocimiento, cuya función es la elaboración de los comportamientos y la comunicación entre los individuos. La representación es un corpus organizado de conocimientos y una de las actividades psíquicas gracias a las cuales los hombres hacen inteligible la realidad física y social, se integran en un grupo o en una relación cotidiana de intercambios, liberan los poderes de su imaginación (Moscovici, 1979 pp. 17 – 18).

Las representaciones sociales son... la manera en que nosotros sujetos sociales, aprehendemos los acontecimientos de la vida diaria, las características de nuestro medio ambiente, las informaciones que en él circulan, a las personas de nuestro entorno próximo o lejano. En pocas palabras el conocimiento “espontáneo”, ingenuo (...) que habitualmente se denomina conocimiento de sentido común o bien pensamiento natural por oposición al pensamiento científico. Este conocimiento se constituye a partir de nuestras experiencias, pero también de las informaciones, conocimientos y modelos de pensamiento que recibimos y transmitimos a través de la tradición, la educación y la comunicación social. De este modo, ese conocimiento es en muchos aspectos un **conocimiento socialmente elaborado y compartido** (Jodelet, 1984:473).

2.3.2 Construcción de la Representación Social

De acuerdo a lo mencionado por Sandra Araya Umaña (2002), la representación social se compone a partir de diferentes materias dentro de las cuales los más importantes son los Mecanismos de anclaje y objetivación.

El proceso de **objetivación**, pretende abordar términos o conceptos inconcretos que no poseen un fundamento objetivo, transformándolos en una concepción concreta, que permite una mejor comprensión de las palabras, incluso familiar.

Proceso mediante el cual lo abstracto se convierte en una experiencia concreta y tangible, convirtiéndola mediante la naturalización, en un hecho de la vida cotidiana (Moscovici, citado por Alvarado y Garrido, 2003:399).

La objetivación implica tres fases (Jodelet 1984):

Construcción Selectiva, considera que todas las personas retienen elementos que se adecuan al sistema valorativo que posee cada individuo a su criterio cultural y normativo. La segunda fase corresponde al Esquema Figurativo donde las ideas abstractas se transforman en imágenes o iconos, Moscovici lo denomina como Núcleo Figurativo, aquí es donde se captura la esencia del fenómeno, permitiendo elaborar un esquema gráfico con el cual cada individuo se desarrolla socialmente. Y la tercera fase es la de Naturalización en el cual, aquellas imágenes creadas se utilizan de manera cotidiana, transformando aquello en la realidad en la cual cada persona se desenvuelve.

El **anclaje** “es el que nos permite que algo poco familiar y problemático, que incita nuestra curiosidad, sea incorporado en nuestro sistema de categorías y sea comparado con lo que consideramos un miembro típico de esa categoría” (Moscovici, citado por Alvarado y Garrido, 2003:399).

Las Representaciones Sociales se componen de tres dimensiones (Moscovici, 1979.). La primera es la Actitud la cual se considera, en simples palabras, como la orientación de la conducta, la cual se considera como un elemento emocional. La segunda dimensión es la Información, que es la organización de los conocimientos que posee una persona en relación al objeto de representación. Y finalmente la tercera corresponde a la dimensión El campo de representación o Imagen: *“Lo constituye la organización del contenido de la representación social en la mente de las personas, en forma de investigación o de recuerdos que tiene una persona”* (Mora, 2002).

2.4 Rol social

2.4.1 Teoría del Rol

La sociedad es identificada como un sistema de roles y posiciones entrelazadas, cuyo equilibrio depende de un contexto social, el que se define como conductas que son percibidas en función de actores sociales que componen la sociedad, se adaptan al marco ambiental, realizando ciertas funciones que conllevan normas con respecto al desempeño de roles siendo esta una posición un modelo que intenta describir, comprender e interpretar las interacciones sociales.

Cuando identificamos que en la sociedad cada uno de los actores sociales ejerce un rol en los distintos contextos sociales, nos referimos a que ese rol es un proceso de socialización y desarrollo de la personalidad y se define a través de la participación de las personas en roles sociales cada vez más diversos y complejos. La persona en su vida desempeña una variedad de roles dentro de la familia, así como también dentro del contexto de las instituciones sociales.

Un rol puede definirse como cualquier conjunto de conductas que tiene alguna función sobre la cual existe un código aceptado de normas (Biddle, Thomas y Brown).

Por tanto, según la TEORÍA DE ROLES, el sujeto (EDT) tiene ciertos roles dentro de las Residencias Especializadas y esta a su vez cumple también un rol respecto de cada integrante que compone la institución.

Dentro de un sistema, estos roles se diferencian unos de otros generando expectativas del comportamiento que cada uno tendrá.

Cuando los roles están diferenciados (rol educador, Trabajador/a social, psicólogo/a etc.) se espera que los actos correspondan a las expectativas de dicho rol.

El rol o desempeño de roles está también influido por la autopercepción del individuo, la que depende de la concepción que éste tiene de sí mismo.

Según F.Larraín (1974), para percibirnos a nosotros mismos, necesariamente dependemos de un punto de referencia que son las normas de grupo. Sólo por estas normas

podemos presumir el rol del otro y anticipar las percepciones que los demás tendrán de nosotros, frente a nuestro comportamiento.

Así, a medida que el individuo interactúa con otros (instituciones, escuela, grupo de pares, familia) el rol que desempeña éste se *confirma, altera o reemplaza*.

Para esta investigación utilizaremos dos postulados de esta teoría (F. Larraín):

- A) Cada rol está vinculado habitualmente con uno o más roles relacionados o roles recíprocos.
- B) Cada rol tiene un conjunto de expectativas de rol asociadas a él.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Tipo de Investigación

El estudio que se realizó fue de tipo Cualitativo, analizando el fenómeno desde el punto de vista Descriptivo, puesto que el equipo de investigación necesitó obtener todos aquellos elementos necesarios para conocer el fenómeno a investigar, observar el desarrollo natural de los sucesos en una determinada realidad.

El paradigma cualitativo tiene un enfoque naturalista o fenomenológico, enfatizando la interpretación y el análisis. Uno de los puntos principales de esta investigación es la caracterización del fenómeno en estudio, adquiriendo un valor único las opiniones y experiencias de cada uno de los sujetos en estudio, el fenómeno social adquiere relevancia en su carácter subjetivo y se determina que entre el investigador y los sujetos de investigación se establecen una relación de interdependencia e interacción. Es importante reafirmar que cada uno de los casos considerados en la investigación tiene gran relevancia, ya que es el fundamento de ella, a partir de sus experiencias, opiniones y percepciones se concretará el objetivo principal del estudio. La importancia se centra en cada uno de los casos de forma particular, no de manera general.

Como se mencionó anteriormente, la investigación desarrolló un enfoque descriptivo, el cual se orientó, de acuerdo a lo planteado por Neil J. Salkind (1999), a describir un fenómeno social en el presente, es decir existente en la actualidad. El fundamento de esta investigación es exponer y describir las características que conforman la realidad social en estudio.

Mediante este tipo de investigación se logrará cumplir a cabalidad con los objetivos previamente propuestos, aplicando instrumentos de acuerdo a un análisis cualitativo, que permiten un contacto directo con los casos que formaran parte de esta investigación, profundizando en aquellos aspectos que enriquezcan el estudio.

3.2 Orientaciones Metodológica

En el estudio de las representaciones sociales, existen tres líneas de investigación (Pereira de Sá, 1998), las que presentan diferentes enfoques otorgados por las escuelas dedicadas al estudio de ellas, para efectos de la presente investigación se considerará la denominada Escuela Clásica, donde los principales exponentes son Serge Moscovici y Denise Jodelet.

La característica de esta escuela, es que se orienta de acuerdo a un enfoque procesual, basándose en técnicas cualitativas y considerando el análisis de lo social como fundamental.

El enfoque procesual, para acceder al conocimiento de las Representaciones Sociales se debe considerar al ser humano como un ente complejo, productor de sentimientos y capaz de relacionarse con su entorno a partir del lenguaje, interpretando una serie de símbolos y significados, por medio de los cuales los seres humanos construimos el mundo” (María del C. Vergara Quintero, 2008).

3.3 Población y Muestra

La población en estudio son Educadores de Trato Directo que se desempeñan en Residencias Especializadas de la provincia de Ñuble y que se rigen bajo los lineamientos técnicos del Servicio Nacional de Menores.

La muestra considerada para el estudio se determinó a partir de un muestreo de casos-tipo, puesto que la totalidad de los casos comparten una realidad determinada, los requisitos que deben cumplir los sujetos que forman parte de la muestra son:

- Educadores de Trato Directo que posea experiencia con graves vulneraciones de derechos de infancia.
- Los ETD se encuentren trabajando en residencias especializada pertenecientes a la provincia de Ñuble.
- Que posea un mínimo de 2 años de experiencia.
- El género al igual que la edad de los ETD, no se considerará como requisito para el estudio.

El número de Educadores de Trato Directo incluidos en el estudio, consta con 9 personas las cuales debían cumplir con tres factores importantes, “Capacidad operativa de recolección y análisis (el número de casos que se puedan manejar de manera realista y de acuerdo a los recursos que se manejan.), El entendimiento del fenómeno (el número de casos que nos permitan responder a las preguntas de investigación, denominado “Saturación de categorías”), y la naturaleza del fenómeno bajo análisis (Si los casos son frecuentes y accesibles, si el recolectar información sobre éstos lleva relativamente poco o mucho tiempo)” (Roberto Hernández Sampieri, Carlos Fernández Collado y Pilar Baptista Lucio, 2006:562).

3.4 Instrumentos de recolección de información

3.4.1 Entrevistas en profundidad no estructurada o abierta

La entrevista cualitativa, a diferencia de otras entrevistas o cuestionarios es más que íntima (se aplica de forma personal, directa), flexible y abierta.

La entrevista utilizada es de tipo no estructurada, donde se presenta una guía general de contenidos, a partir de ello se elaboraron distintos ítems de acuerdo al interés del entrevistador. Como la entrevista no tiene una estructura definida, el manejo de ella depende únicamente del entrevistador.

Las entrevistas en profundidad tienen como objetivo establecer un contacto directo con los casos que constituyen el fenómeno a investigar. Obteniendo información sobre las percepciones personales de los involucrados en la investigación, en este caso de los educadores de trato directo.

Por tanto se propuso aplicar entrevistas en profundidad a los educadores de trato directo, identificando aquellos elementos que permitan conocer las representaciones sociales de su rol.

Las características de la entrevista según Rogers y Bouey (2005) son las siguientes:

- El principio y final de la entrevista no se predeterminan ni se definen con claridad, incluso las entrevistas pueden efectuarse en varias etapas. Es flexible.
- Las preguntas y el orden en que se hacen se adecuan a los participantes.
- La entrevista cualitativa es en buena medida anecdótica.
- El entrevistador comparte con el entrevistado el ritmo y dirección de la entrevista.
- El contexto social es considerado y resulta fundamental para la interpretación de significados.
- El entrevistador ajusta la comunicación a las normas y lenguaje del entrevistado.
- La entrevista cualitativa tiene un carácter más amistoso.

3.5 Técnica de análisis de los datos

3.5.1 Teoría Anclada

La metodología utilizada se sustenta en la Teoría Anclada o Grounded Theory, la cual fue articulada por los investigadores Barney Glaser y Anselm Strauss, en su libro “The Discovery of Grounded Theory”, en el año 1967. Dichos investigadores “conservan la necesidad de arraigar la teoría en la realidad y la importancia de la observación in situ para la comprensión de los fenómenos, la recopilación de información concentrándose en el campo, los procesos y la complejidad de lo real. De la filosofía fenomenológica, los autores retienen la voluntad de poner entre paréntesis las nociones pre existentes relativos a un fenómeno para dejarlo hablar por sí mismo. Aquí, se trata de negar la delimitación a priori del objetivo de estudio, los conceptos e hipótesis siendo construidos y probados en terreno, a lo largo de la progresión de la investigación”.

La construcción teórica es el objetivo de la Teoría Anclada, donde establece sus límites estructurales, descubre de qué concepto constituye una instancia adecuada, estableciendo categorías conceptuales.

Una categoría conceptual tiene que permanecer sensible a la realidad estudiada, ya que la Teoría Anclada consiste en arraigar los datos y construir la teoría a través de ellos. Para

ello se busca la descripción minuciosa de las categorías y conceptos elaborados al respecto de la investigación. Las categorías se remodelan hasta que ningún dato nuevo las refute.

La Teoría Anclada además es la encargada de codificar los datos, remodelando o suprimiendo el análisis de nuevos datos. La coherencia teórica no implica rigidez en las categorías, sino su adecuación en función de la totalidad de los datos.

Goulding (1998), invita a evitar algunos peligros en el proceso de codificación, como dar demasiado énfasis a los códigos sin explicar suficientemente sus interrelaciones, u omitir los casos negativos para no pensar nuevamente la categorización de los datos. Acerca de este último punto, aparece que los datos negativos son justamente una oportunidad de reconsiderar las expresiones del fenómeno estudiado y de crear nuevas categorías y relaciones tomándolas en cuenta (Emilie Raymond, 2005:5).

3.5.2 Software de análisis de información

Para el análisis cualitativo, se utilizó un software llamado ATLAS.ti que es un potente conjunto de herramientas para el análisis cualitativo de grandes cuerpos de datos textuales, lo que facilita la organización, reagrupación y gestión de material de manera sistemática. A través de este programa, se analizarán las entrevistas realizadas a Educadores de Trato directo para posteriormente organizarla de acuerdo al procedimiento de la teoría anclada.

CAPÍTULO IV
PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

4.1 Unidad de Análisis

N	Entrevistados	Hogar	Código	Genero	Edad	Años de experiencia
1	Entrevistado 1	Fundación Mi Casa	FMNS	Masculino	58 años	29 años
2	Entrevistado 2	Fundación Mi Casa	FMJS	Masculino	51 años	24 años
3	Entrevistado 3	Fundación Mi Casa	FMNSI	Femenino	41 años	13 años
4	Entrevistado 4	Hermana Elisa	ECCM	Femenino	33 años	13 años
5	Entrevistado 5	Hermana Elisa	ECJM	Masculino	38 años	18 años
6	Entrevistado 6	Hermana Elisa	ECUH	Femenino	41 años	21 años
7	Entrevistado 7	Hermana Elisa	ECRS	Femenino	56 años	23 años
8	Entrevistado 8	Buen Pastor	BPYS	Femenino	36 años	16 años
9	Entrevistado 9	Buen Pastor	BPMH	Femenino	54 años	17 años y medio

Los sujetos en estudio fueron nueve educadores de trato directo, de los cuales seis son mujeres y tres hombres, las edades fluctúan entre 30 a 60 años, siendo el menor de 33 años y el mayor de 58 años. La experiencia laboral en residencias especializadas mínima es de 13 años y la máxima de 29 años. Estas residencias donde ejercen los educadores de trato directo se encuentran en tres comunas de la provincia de Ñuble, una ubicada en la comuna de Chillán, otra en la comuna de El Carmen, y una última en la Comuna de San Carlos.

4.2 Categorías del estudio

Las representaciones sociales son... la manera en que nosotros sujetos sociales, aprehendemos los acontecimientos de la vida diaria, las características de nuestro medio ambiente, las informaciones que en él circulan, a las personas de nuestro entorno próximo o lejano (Jodelet, 1984:473).

Como se mencionó en la cita, en palabras simples es el conocimiento cotidiano que adquieren las personas desde sus propias experiencias y entorno. Para el presente estudio con Educadores de Trato Directo se indagó en las experiencias personas y percepciones de sus funciones y rol dentro de su ámbito laboral.

Una vez realizadas las 9 entrevistas en profundidad y de acuerdo a la metodología utilizada se obtuvo información las cuales se agruparon en diversas categorías en base a los objetivos planteados.

A continuación se mostraran los resultados obtenidos:

4.2.1 Expectativas de los Educadores de Trato Directo

De acuerdo a la Real Académica Española “expectativa” es la esperanza de realizar o conseguir algo; Posibilidad razonable de que algo suceda., en otras palabras, son suposiciones que un sujeto realiza con respecto a un hecho o fenómeno a futuro. Haciendo referencia a esta definición se preguntó a los ETD de sus expectativas en relación a los niños es decir, qué esperan de su trabajo con los niños y cuáles son los resultados gratificantes para un ETD, además se investigó en relación a las expectativas que tienen en relación a su rol o trabajo, ¿qué estaría haciendo si no fuera educador?, ¿cómo se visualiza en el futuro?.

Para conocer una representación social, de acuerdo al fundamento teórico del estudio investigativo en relación a los ETD, es importante conocer e indagar en diferentes ámbitos de la labor que desempeñan en sus respectivas residencias, enfatizando primeramente que la representación social se construyen a partir de las propias experiencias de las personas y las influencias del entorno que los rodean, por eso es denominado como conocimiento de sentido común, se adquiere con el tiempo.

A partir de esta primera codificación paulatinamente se irá construyendo la percepción o representación Social que tienen los ETD sobre su Rol.

4.2.1.1 Expectativas en relación a los niños

Para los Educadores de Trato Directo los niños insertos en las residencias son el fundamento de su trabajo, todas las funciones y tareas desarrolladas se encuentran orientadas a brindarles una atención lo mas integral posible, propiciando así un desarrollo biopsicosocial adecuado para su vida, además una interacción basada en un discurso de valores humanos, sin considerar, como real importancia muchas veces la retribución económica que se otorga por el trabajo realizado, los ETD, efectúan sus labores de acuerdo a su vocación y afecto por los niños, constituyéndose como su principal motivación para trabajar en los hogares y por lo cual, deciden iniciarse en este rubro, como observaremos en las siguientes citas:

“Me invitaron, de Ninhue, en Ninhue había un hogar de menores y me invitaron y no se po los niños me conmovieron y no sé ahí conversando con la directora dijo que faltaba gente que ojala le guste trabajar con niños, que tenga vocación, porque hoy día no, no existe vocación, interesa la moneda, este es lo que existe po cuanto plata voy a ganar y eso es la realidad hay que hablar las cosas como son, si no es un buen trabajo y bien remunerado no da po” pero tiene razón también porque si uno estudia quiero tener un buen sueldo” (JPFM).

“A mí me encantan los niños, me gustan mucho, me gusta el trabajo con los niños y por eso estoy aquí o si no estaría en otro lado, y también estudie algo relacionado con Atención Social, Técnica en atención social” (ECUH).

“Osea si a mí me preguntarán, yo a lo mejor en otra parte podría ganar mejor sueldo, si es por preguntarse por lo del sueldo, es pa’ darse vuelta, pero lo hace más como lo decía la madre hay que hacerlo por amor no por el dinero...” (ECJM).

“...pero también está la otra parte que es gratificante de los niños...el sueldo no es grande el sueldo como la gente cree a veces, pero como le dijera yo, se gana más la parte de cariño, y eso se valora, más que el sueldo” (ECUH).

“Yo creo que para el tiempo que llevo acá y no es por el dinero, es por los niños, aquí probablemente ustedes piensan que se hace rico pero no es así po. Pero en lo espiritual que creo que esto reconforta porque del tiempo que yo llevo acá el 95% de los niños están bien, trabajando con profesionales y este es el objetivo, el objetivo que uno trata de inculcar en los niños los valores que lamentablemente en los tiempos que estamos se han perdido. Y eso lo hace a uno seguir superando porque si un es este tiempo en que estamos o este año si salvamos...” (FMNS).

En las citas presentadas anteriormente, los educadores otorgan opiniones claras en relación a sus motivaciones, el trabajar por los niños que han sido ingresados en las residencias especializadas producto de familias múltiproblemas en las que han encontrado expuesto, así también por las experiencias significativas que han enfrentado en los primeros años de vida, y en muchas ocasiones a lo largo de la infancia como víctimas de malos tratos, por lo que han sido institucionalizados por larga permanencia. Es de importancia señalar que durante la entrevista desarrollada, los educadores aluden de forma reiterada sobre la retribución económica en relación a la labor realizada, dando a conocer el grado de descontento por la incoherencia entre lo que se trabaja diariamente junto a los niños y la remuneración otorgada a cada educador, sin embargo al momento de dar orden a sus prioridades el afecto y la vocación orientan las funciones y tareas que realizan cotidianamente siendo estas, por las cuales permanecen los Educadores en cada residencia, sin embargo hay parte de ellos que deciden retirarse y desempeñarse en otras labores y trabajos actualmente.

Para contextualizar las expectativas de los ETD en relación a los niños, es necesario analizar las principales motivaciones de la labor que realizan en las residencias especializadas. Una vez identificadas dichas motivaciones, el comprender qué es lo que esperan para los niños se torna más fácil, a continuación se darán a conocer cuáles son a partir de las gratificaciones.

Los educadores sienten la gratificación de su trabajo, no por medio de incentivos laborales o reconocimientos de parte de la institución, sino más bien por medio del cariño de los niños tanto de los que han egresados como de los que aún son usuarios de las residencias.

“...lo gratificante es que cuando vuelven a verlo a uno ellos ya salieron a lo mejor, yo tengo unos que son, hay niños que son carabineros que han salido que están conmigo,

algunos son ingenieros, otros que están en la marina, la mayoría están bien trabajando, hay otros claro son que se mantienen ahí en la calle y ya no se puede hacer nada si todo el mundo que llega aquí tiene las oportunidades es para todos igual” (ECJM).

“...en los frutos que uno va dejando atrás y cuando los niños se van y vuelven después, tía usted me enseñó esto, yo soy así porque usted me lo enseñó, igual que agradecida de la residencia por todo lo que he recibido, pero si usted no me hubiera estado catetiando que yo fuera buena mamá o que fuera aquí o que fuera limpia, no lo hubiese sido, así que ahí, como que ahí está la gratificación, Ahí uno dice total esta cosa no esta tan mal, sipu, yo encuentro que lo mejor de las que se han ido y están bien, tienen su profesión o siguen estudiando...” (BPYS).

En las frases presentadas, se establece cuáles son las expectativas de los educadores en relación al trabajo con los niños, estas se concretan primeramente en que la entrega de ellos, en los cuidados, protección, satisfacción de las necesidades sentidas, además de la entrega de herramientas prácticas en el aprendizaje, con la finalidad de que estos niños, niñas y jóvenes logren internalizar distintos valores para su vida personal y como actores sociales, como por ejemplo la responsabilidad, la honestidad, el respeto y la solidaridad, esperando que el día de mañana logren ponerlos en práctica concretando, así metas y sueños para la construcción su futuro.

Es importante señalar que los educadores de trato directo, identifican y conocen a cada uno de los niños que están a su cargo, permitiéndoles así, encontrar instantes y momentos apropiados, para brindar un consejo de acuerdo a las situaciones que se encuentran viviendo.

4.2.1.2 Expectativas laborales y personales

Al analizar las expectativas se realizó bajo dos puntos de vista, primero la expectativa en relación a los niños, expuesto en el punto anterior y lo que a continuación se analizará las expectativas laboral y personal.

De acuerdo a lo expuso cada educador, observamos que este trabajo tiene dos caras opuestas una positiva y otra negativa. La positiva esta en directa relación con el cariño aportado por los niños a los educadores y a la vez el legado que ellos le dejan a los niños.

No obstante, los Educadores de Trato Directo deben preocuparse diariamente por más de 10 niños, lo cual repercute directamente en su vida personal.

“AAhh yo no sé si me iré a salir de aquí o no, jajaja, alguna vez, pero igual a veces he pensado, es que igual uno pierde muchas cosas aquí adentro, uno gana harto pero también pierde, la parte personal uno la va postergando porque nadie va a aguantar en estos tiempos menos una pareja por ejemplo imagínese pasamos todo el día aquí, cuando salimos son seis días y eso, vamos y volvemos, entonces esa parte uno la va postergando y a veces igual uno quiere hacer su vida. La vida familiar igual, uno mira a su familia de pasadita no mas, de repente, entonces uno esa parte lo va perdiendo...” (ECUH).

Muchas veces los educadores disponen de la mayor parte de su tiempo para atender a los niños, debiendo aplazar la conformación de un núcleo familiar propio, no permitiendo, además, delegar un tiempo para ocuparse de familiares directos. Es por ello que las expectativas que tienen algunos de los educadores en relación a su trabajo en el futuro o lo que estarías haciendo si no fueran educadores, se orienta a otras áreas.

“No sé, a mí trabajando a lo mejor en algo de cocina o algo así, porque me encanta cocinar, jajaja a lo mejor trabajando en eso yo creo” (ECUH).

“Yo en el futuro, quiero ir a cuidar a mi mamá, si porque mi mamá tiene 91 años, y le estoy dedicando mis días libres no mas, entonces mi vida consagrarla a mi mamá, asique yo pienso que unos dos años más y tendré que ayudar a mi mamita” (ECSR).

“...yo pretendo estudiar otra cosa, enfermería, técnico en enfermería, si...no me han dado la posibilidad yo creo por los mismos horarios que tengo en este trabajo, todo el día, desde las diez de la mañana, tengo una hora libre y salgo a las ocho, de lunes a viernes. El año pasado pretendía estudiar en la tarde pero igual entraba a las siete a clases y tampoco como que me daba el horario, así que si se hace una cosa y todo, pretendo decidir trabajar hasta las siete, no...yo se que sí, porque igual yo le ayudo a mi....yo he mudado a viejitos, como que nada de esas cosas me da pudor hacerlas, asique pretendo estudiar técnico en enfermería más adelante” (BPYS).

No obstante, otros educadores de trato directo poseen el deseo de continuar con el trabajo en hogares y con los niños, una de las habilidades que más destacan para el cumplimiento de su trabajo y la permanencia en él, es la paciencia para con los niños, y destacar la vocación que presentan frente al trabajo, reflexionando en la dificultad que conlleva el cuidado de más de 10 niños y jóvenes, junto con las problemáticas familiares y propias de cada ciclo de vida.

“Eeemm...yo creo que siempre me visualizo trabajando con niños, yo creo que tengo harta paciencia, igual es bonito y todo pero hay que tener una paciencia tremenda ser asertiva en hartas cosas porque usted en una palabra que le diga mal a un niño el niño se siente...” (ECCM).

“Muy bien, te digo una vez más agradecido de dios que me da salud, que me permite de tener paciencia a esta altura de mi vida ya, estoy haciendo un trabajo que me gusta y que me da satisfacción de escuchar muchas veces a los niños cuando están bien y cuando se te junta con ellos en cualquier punto de Chillán de repente de Santiago y te junta con ellos porque son tantos los niños que han pasado acá, te saludo con cariño, como está usted? súper, súper...eee...como te digiera yo eee uno lo lleva al tiro a cuando ellos estuvieron acá. Es lindo eso es enriquecedor te motiva seguir haciendo este trabajo si no estás haciendo bien, cosas así” (FMJS).

4.3.1 Experiencias significativas de los Educadores de Trato Directo

Según Naciones Unidas, se entiende por experiencias significativas o buenas prácticas las contribuciones que tengan "un impacto demostrable y tangible en la calidad de vida de las personas", sean el "resultado de un trabajo efectivo en conjunto entre los diferentes sectores de la sociedad: pública, privada y civil" y se consideren "social, cultural, económica y ambientalmente sustentables"(Banco de Experiencias Significativas en Educación Superior 2011).

Ésta definición hace referencia al aprendizaje que han logrado los Educadores de Trato Directo en relación a su trabajo en las Residencias tanto con los niños/as y adolescentes como de su rol, y más aun las experiencias que ellos rescatan de sus años de trabajo.

Para conocer dichas expectativas se investigó a través de preguntas como ¿Es gratificante el trabajo que realiza aquí?

4.3.1.1 Experiencias significativas respecto a los niños

Para los Educadores convivir con los niños/as y adolescentes es un desafío diario de los cuales, aprenden no solo las diversas culturas y estilos de vida que trae cada uno, sino que también conocen y sobrellevan distintos caracteres y comportamientos.

Para conocer dichas percepciones y encontrar las representaciones sociales se observaron las siguientes citas de las entrevistas realizadas:

“Bueno, yo siempre me gustó mucho el trabajo acá.....ahora todas las niñas son enviadas por los tribunales acá, por maltrato, por abuso, por violación, y bueno al menos a mí se me ha complicado un poquito porque las niñas son como un poco más difícil de manejar. Pero también tenemos niñas bastante responsables. Pero se nota la diferencia de las generaciones” (FMNSI).

“Yo bien, pero antes cuando estaba la madre Victoria me sentía como mejor, como más apoyada, con los niños vamos todos los domingos a misa porque yo que ellos van de un lugar a otro, cuando no tienen una familia, y que tengamos a Dios presente es el único que nos acompaña a todos lados, y con la esperanza de nosotros que todos los niños vayan creciendo para mejor” (ECSR).

“Bueno, he tenido buenas experiencias, si como que pasan por procesos durante el año, hay un periodo del año en que están súper bien, pero hay otros que uuyy!...que están pero... pero es como todos los años, uno ya se va a adaptando ya al tiempo, uno dice ya va a llegar la primavera, pero este año como que se adelanto, uno las conoce a cada una, las reacciones que tiene” (BPYS).

Las citas presentadas muestran las retribuciones y experiencias que los Educadores mencionan que obtienen al trabajar con los niños, tanto a nivel profesional como a nivel personal, es aquí donde los Educadores encuentran una mayor satisfacción en el futuro de la

labor y la entrega hacia los niños, ya que, son ellos quienes los forman y donde la entrega realizada por años se ve retribuida por parte de los niños egresados de las Residencias. Además, las experiencias obtenidas de manera periódica en los hogares con los niños, son percibidas de manera positiva, debió al cambio que estos tienen ya sea, dentro de las Residencias o fuera de ellas, lo que motiva a los Educadores seguir con su función parental y profesional.

4.3.1.2 Experiencias significativas respecto a su rol

El Educador, si bien no estudia para ejercer su rol, lo va aprendiendo y reaprendiendo en el transcurso del tiempo, constituyéndose así como padres tutores, ejerciendo una parentalidad social, desarrollando un vínculo significativo con cada uno de los niños que se encuentran a cargo, así también adquieren experiencias, para el manejo adecuado de su labor profesional.

Lo que demuestra son las siguientes citas de las entrevistas realizadas:

“A mí me gusto mucho porque...en ese entonces yo tenía...eran como diez niñitas, diez niñas, la casita era como chiquitita, era una casa nueva, entonces se inauguró la casa llego la tía y la madres fue buscando niñas en cada casa, ya tu para la belén tu para la belén y armó la casa la tía y todo. Entonces nos toco decorar...no se pu...ver los espacios donde iba el comedor entre todas. Tenían casa nueva, entonces ya vamos a poner tal adorno a esta pieza, tal cosa en la otra. Asíque eso creo que pudo haber sido tía nueva, casa nueva, niñas nuevas, además que las niñas eran súper ricas en esa época era chiquititas las que yo tenía” (ECCM).

“...pero en lo espiritual que creo que esto reconforta porque del tiempo que yo llevo acá el 95% de los niños están bien, trabajando son profesionales y este es el objetivo, el objetivo que uno trata de inculcar en los niños los valores que lamentablemente en los tiempos que estamos se han perdidos” (FMNS).

El Educador de Trato Directo deja su vida personal y familiar al ingresar a los equipos de trabajos de Residencias, lo que muchas veces hace que el hogar se vuelva no tan

solo un trabajo, sino que también su vida diaria, de la cual van aprendiendo y creciendo de manera personal y profesional. Esto conlleva a tener experiencias significativas, las cuales marcan su vida laboral, como lo son llegar a nuevas “casas” u “hogares” donde el objetivo principal es comenzar a educar y colaborar en todas las labores tanto domésticas como personales de las niñas/os y/o adolescentes con los cuales trabajan. Adquiriendo así nuevas experiencias y expectativas sobre la labor que puedan realizar en un futuro.

Así lo confirma la siguiente cita:

“Y eso lo hace un seguir superando porque si uno en este tiempo en que estamos o este año si salvamos alguno, o a dos o a tres ya creo que el trabajo es recompensado, porque lamentablemente los tiempos en que estamos la juventud tiene otro, otros interés y de aquí al colegio hay un mundo de cosas que los niños lo capta o lo percibe más rápido que es lo que realmente ellos deben hacer como estudiante que es su trabajo” (FMNS).

4.3.1 Autoconcepto de los Educadores de Trato Directo respecto a su rol

Se entiende por autoconcepto, la imagen mental que nos hacemos de nosotros mismos, con las virtudes y defectos que somos capaces de reconocernos, tanto físicas como psíquicas.

Enfocado a lo descrito en el marco teórico cada hogar cuentan con ETD, los cuales son los encargados de manera permanente de velar por el bienestar de las niñas, niños y adolescentes que integran esta red, por ello pasan a ser sujetos significativo, y de gran importancia, preponderante en la vida cotidiana de los niños, actuando a diario en su comportamiento.

En base a lo referido, los Educadores de Trato directo conceptualizan sus propios atributos, los cuales se detallan a continuación:

4.3.1.1 Pacientes con los niños y sus problemas personales.

“...soy un agradecido de que Dios me haya dado esa oportunidad de, de trabajo, que es un trabajo lindo pero es desgastador, es un trabajo que requiere de mucha paciencia con los niños” (FMNS).

“...una vez más agradecido de Dios que me da salud, que me permite de tener paciencia a esta altura de mi vida ya...” (ECJM).

“...siempre me visualizo trabajando con niños, yo creo que tengo harta paciencia, igual es bonito y todo pero hay que tener una paciencia tremenda ser asertiva en hartas cosas porque usted en una palabra que le diga mal a un niño el niño se siente, son todos de diferentes caracteres...” (ECCM).

4.3.1.2 Orientador respeto a los valores.

“...la formación que uno trata de entregar acá a ellos es lo valores que ellos vayan trabajando a eso que eso son cosas que nunca en la vida se le van a borrar que la persona que tiene buenos valores nunca se equivocaran en la vida” (FMJS).

“...Lo más lo que uno ve es la retribución de las chiquillas hacia uno, el ver que hay unas que egresan y que vuelven a ver cómo está la tía, te llaman y verlas bien pu lo que uno enseño lo aplican en su vida diaria asique como que es gratificante. Tengo varias lolas que llaman que la tía” (ECCM).

“...pero lo hace más como lo decía la madre hay que hacerlo por amor no por el dinero, no y al final hay niños que, lo gratificante es que cuando vuelven a verlo a uno ellos ya salieron a lo mejor, yo tengo unos que son, hay niños que son carabineros que han salido que están conmigo, algunos son ingenieros, otros que están en la marina, la mayoría están bien trabajando, hay otros claro son que se mantienen ahí en la calle y ya no se puede hacer nada si todo el mundo que llega aquí tiene las oportunidades es para todos igual, hay que saber aprovechar un mas los chiquillos, y tienen muchas más posibilidades que cualquier otro niño que no están aquí en el hogar...” (ECJM).

4.3.1.3 Empáticos.

“...para empezar por los problemas que traen ellos uno tiene que entender a los niños po, de lo contrario si uno no entiende el niño no puede ayudarlo, entonces esas cosas, como le digiera yo son las primeras cosas que si han anclado, ahora mismo tengo cuatro niños nuevos, que son de Coelemu, no sé si conocen este pueblo, está en el sector costero, son unos 130 km más o menos de San Carlos y son niños que viene también con problemas más graves, son tres hermanos, dos que están en mi grupo y uno chiquitito que esta el grupo peque, partiendo ya que son tres hermanos es porque las cosas no estaban bien, son niños que presentan problemas, que van a colegio que tengan integración y esos chicos bueno están recién llegados acá, hay que trabajar con ellos para que si acostumbren, que adapten...” (FMNS).

“...acá por ejemplo los niños tu le dice algo y no dice dos veces, pero hay día que tan bien si son niños po, niños normales, hay veces que ellos hagan con todas las pilas y otros días que hagan desgastados que no quieren hacer las cosas, entonces a veces le digo yo, yo les entiendo que ustedes no tienen ganas de ayudarme, dígame: tía hoy día no ando con ánimo, y uno tiene que entender porque hasta a uno le pasa po, uno a veces no tiene ganas de hacer cosas...” (ECUH).

4.3.1.4 Oyente de los niños.

“...me da satisfacción de escuchar muchas veces a los niños cuando no están bien y cuando se te junta con ellos en cualquier punto de Chillan de repente de Santiago y te junta con ellos...” (FMJS).

4.3.1.5 Apoyo a los niños.

“...muchos le cuesta salir de acá, ellos por el abandono muchas veces que ven porque cuando son chiquititos no ven esa parte pero después van creciendo hay niños que están diez quince años entonces son jóvenes entonces ya miran la vida de otra manera entonces ven que la ausencia de la familia, el abandono ellos después lo ven ellos cuando

pasan años, hay un rechazo hacia ellos, entonces eso también uno tiene que apoyar aun que cuesta un poco de hacer de ver el niño que no es bueno guardar rencor adentro contra la familia y que no es sano, que sea lo que sea tiene que perdonar...” (FMNS).

“...igual le digo yo un logro grande porque, para el por ser un chico de acá y bueno nosotros tratamos de apoyarlo en todo lo que se pudiera po...” (ECJM).

4.3.1.6 Formadores de vínculos afectivos.

“...el A. F., llego a los peques, y fue claro... yo venía entrenado hacia como dos meses llevaba aquí como dos tres meses mas no llevaba y fue como algo no se po, si fue algo de piel no sé, fue algo que yo ... porque igual había tocado recibir a más niños y fue como una cosa que yo lo vi y mi quebré con él, me quebré con él y de hecho eee sigue viniendo a mi casa, el está haciendo el servicio militar ahorra y es como uno más de la casa po, nosotros como apadrinamiento eeee igual sigo teniendo el hasta el día de hoy desde que el fue de acá el todavía está en la casa, eeee está haciendo el servicio y postuló y quedó, salió todos los exámenes bien así que se va para Iquique, igual le digo yo un logro grande porque, para el por ser un chico de acá y bueno nosotros tratamos de apoyarlo en todo lo que se pudiera po, si uno dice a veces ni te lo va agradecer pero bueno no importa digo, si uno lo hizo porque uno lo tiene cariño de verdad, y él sabrá po, uno cumplió el rol de ayudarlo y poder ayudar alguien que lo necesitaba” (FMNSI).

“...estamos aquí todo el día con ellos, conocemos su rabietas, conocemos cuando andan desganados, cuando andan con ánimo uno sabe al tiro po, uno los ver y lo sabe al tiro” (ECCM).

“...yo tengo arto cariño y siento que las niñas también me... eso no quiere decir que no tengamos discusiones, encuentro así como de mamá e hijas los tenemos y a veces muy, muy serios, pero yo siento, yo doy ese cariño y yo también siento que lo recibo de parte de ellas, no voy decir que de todas pero de la gran mayoría” (BPMH).

“Lo más gratificante jajajjaa, los abrazos de las chicas, el cariño sí, sí gracias a Dios tengo unas chicas, un grupo de chicas como les vuelvo a repetir no digo que no hay problema, y que no hay razón, pero igual hay una cercanía bastante bonita, buena” (ECUH).

“...uno las conoce a cada una, las reacciones que tiene” (BPYS).

“...yo los quiero harto y yo los veo que también me quieren arto, osea son respetuosos, yo los respeto y ellos me respetan que es lo fundamental nunca nadie me ha pasado a decir, de mis casi 18 años nadie me ha faltado el respeto, nadie me ha dicho una grosería que yo la he escuchado...” (ECJM).

“...me las sufro todas con los chiquillos cuando se van mas todavía....” (ECCM).

“...los chiquillos son más tímidos, les cuesta desarrollarse en la ciudad, igual uno tiene que trabajar con lo que los niños que lleguen, los más carentes de, hay que brindarles afecto, harto cariño...” (ECJM).

“...además yo me siento querida por los niños, yo se que ellos me quieren, me aprecian y me extrañan cuando yo me voy,...por ejemplo ayer una niña me decía “Tía te extrañe tanto”... me dijo jaja, como si me hubiera ido tanto tiempo jajaja. Entonces esas cosas.... creo que lo estoy haciendo bien” (ECUH).

“...soy cariñosa con ellos... juego con los con ellos, eso les gusta mucho a los niños, a veces les digo yo, vamos a salir a caminar parto para allá pa unos potreros que hay pa allá ya les digo yo vamos a ir a jugar, y eso los chiquillos se acuerdan y lo echan de menos” (ECUH).

4.3.1.7 Cooperador.

“...bueno tendrían que verlo como un aporte que uno hace como trabajador a esta institución acá, mirando siempre lo positivo de cada uno, dejando de lado lo como humano de repente las cosas que uno no hacemos bien...” (FMJS).

“...cuando veo a las chiquillas y uno ve que hay un cariño y decir... yo le enseñe esto, uno dice bucha bien, o sea, es importante lo que uno hace, porque de repente a lo mejor

el resto nos ve así pero uno a lo mejor no se siente como ahhh si es mi trabajo, cuidado niños y nada más...” (ECCM).

4.3.1.8 Atentos y observadores respeto a los sucesos en el hogar.

“... si vemos nosotros que son abusadores con los mas chiquitito tienen que pasar al otro grupo...” (FMNS).

“...de repente somos las que descubrimos cosas que ellos no vieron, la misma psicóloga y todo eso como que hay que estarle siempre informando de las actitudes de los niños, porque de repente la niña está muy bien porque ella ha cambiado bruscamente, algo está sucediendo con la niña...” (BPYS).

4.3.1.9 Coparentalidad

“...claro que nosotros en realidad la educadora de trato directo es como la mamá po porque nosotros tenemos que hacer todo, desde cocinar, de ver ropa, de ver que la niña va al colegio, que ande peinada, el trato con ella...” (BPMH).

“...yo creo que, es que vivimos con ellos, tenemos que hacer de psicólogo, enfermera, de mamá de papá. De repente yo, la asistente social, los psicólogos, la dirección a lo mejor ellos lo ven como más de afuera pero hay haaartas cositas esos detalles, por ejemplo en la noche cuando lloran porque echan de menos a la mamá, que lloran porque se acuerdan de tal cosa, y que cuando llegan por ejemplo aquí no quieren comer, y las tías tenemos que encontrar la fórmula o el método para que ellos coman” (ECCM).

“...nosotros como, en general, como a cargo de los niños tenemos el rol de papá, mamá, tenemos que llevarlos al hospital, tenemos que llevarlo a los psicólogos, tenemos que llevarlos a la reunión de apoderados y hacer todo, osea si mandan a los niños suspendidos, nosotros ponemos la cara allá...” (ECJM).

4.3.1.10 Preocupados por las necesidades de los niños.

“...a veces mi marido me dice: amor usted ya salió del trabajo, porque igual a veces estoy acostada... oye que este chiquitito, oye que le falta esto a este, tu como que igual seguí trabajando entonces... a veces ellos tienen necesidades, entonces igual tu estay como preocupada, muchos llegan acá sin ropa, tengo que conseguir ropa, entonces igual tu vas tratando de cubrir las necesidades de ellos cuando acá tampoco hay para cubrirlas” (FMNSI).

“...me preocupo harto de ellos de que no les falte las cosas que esto y esto otro...” (ECUH).

4.3.1.11 Mañosos de repente.

“...ya a esta altura estoy media mañosita y como que me canso mas no es el mismo ritmo que tenía antes la energía, y ya uno va desgastando pero me gusta sí” (ECRS).

“...somos todos seres humanos, igual uno tiene un apego a algunas niñas más que otras, porque lo que pasa es que no todas somos iguales, y como que para adaptarse a todas todas, siempre uno tiene más llegada con ciertas personas, si hay que tratar les digo yo de...como que no se note esta niña me cae...ooh!, pero pasa eso, igual yo les digo que yo no soy pepita de oro asique la que me tenga mala o que diga esta vieja que es pesa que aquí que es allá yo, trabajo para esto...” (BPYS).

De acuerdo a la percepción de los Educadores de Trato de Directo, estos refieren que debería existir un grado de valoración más alto en relación a su labor y como profesionales en el área de la infancia, ya sea por instituciones, profesionales de otras áreas, teniendo así un nivel de importancia diferente a los demás, (del cocineros, del maestro, la costurera, sin desmerecerlo) sin desmerecer la labor realizada por estos, son los (ETD) aquellos que trabajan de forma directa y gran tiempo diariamente con los niños. Han mencionan que es un trabajo lindo pero es desgastador, es un trabajo que requiere de mucha paciencia, asimismo es un trabajo que demanda mucho tiempo por parte de los Educadores de Trato Director, ya que, no tienen días feriados, ni sábado ni domingos.

Además refieren, que los demás tendrían que verlos como un aporte por el trabajo realizado a favor de los niños en la institución *“mirando siempre lo positivo de cada uno, dejando de lado de repente las cosas que no se hace bien”* (FMJM).

4.3.1.12 Síntesis autoconcepto

Conforme a lo descrito anteriormente y como se logra percibir, los educadores de trato directo en este espacio hacen referencias sobre sus propias representaciones, en donde desarrolla un autoanálisis de sus capacidades y aptitudes personales en relación al rol que cumple como Educadores de Trato Directo, describiéndose como pacientes con los niños/as y adolescentes en sus problemas conductuales, como orientadores capaces de aportar en la formación de los valores morales en la vida del menor, desarrollando la empatía necesaria para entender y comprender sus usuarios, desarrollando el componente de la escucha activa en la comunicación que se da entre sí, además se describen como el apoyo que posee los niños en el hogar dado que en muchos casos su propia familia es quien ha vulnerado sus derechos y por ende no poseen el apoyo moral y emocional de ésta, asimismo ejerciendo el rol de la coparentalidad, sí, como una figura significativa formadora de vínculos afectivos considerando los sucesos que atraviesan los niños en las diferentes etapas de su vida y preocupando por sus necesidades personales y sentimientos sentidos en distintos aspectos de la vida de cada niño/a y/o adolescente.

CAPÍTULO V

RESUMEN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

El objetivo general de esta investigación era conocer las representaciones sociales que tienen de su rol los Educadores de Trato Directo que se desempeñan en las Residencias Especializadas de la red SENAME de la provincia de Ñuble, para lo cual se trabajó desde un enfoque cualitativo que destaca la importancia de cada relato, pues lo que se busca es la profundidad y calidad de la información más que la cantidad y es en base a los resultados expuestos y a su contrastación con los planteamientos teóricos que guían esta investigación que se pueden señalar las siguientes conclusiones.

A continuación se presentarán conclusiones de acuerdo cada objetivo específico, finalizando con las conclusiones generales.

5.1.1 Conclusiones por objetivo

Objetivo N°1: Analizar las experiencias significativas de los Educadores de Trato Directo respecto al rol que desempeñan en las Residencias Especializadas.

Por medio de las entrevistas, los educadores de trato directo tuvieron la oportunidad de dar a conocer las experiencias y opiniones del trabajo que han realizado en las diferentes residencias, por medio de relatos de momentos tanto de su vida personal y también junto a los niños. Cada uno de estos relatos expuestos por los educadores tiene un valor único, ya que son situaciones significativas en cada persona. Por ejemplo el momento en que los invitaron a formar parte del hogar y trabajar con los niños, todos los educadores recuerdan aquel momento como único, ya que para una gran parte de ellos fue su primer trabajo y el inicio de esta labor con niños en una residencia. Es importante destacar que el educador con mayor experiencia tiene 29 años en el hogar mientras que el de menor experiencia, 13 años en el hogar.

Otras experiencias significativas tienen directa relación con momentos de alegría y recreación junto a los niños y jóvenes. Además, una de las experiencias más valoradas por los educadores es reencontrarse con jóvenes egresados del hogar y que tengan una profesión, lo cual demuestra el esfuerzo por surgir.

Objetivo N°2: “Conocer el autoconcepto elaborado por los Educadores de Trato Directo sobre el rol que desempeñan en Residencias Especializadas.”

Uno de los aspectos más característico de ésta investigación es el de conocer los atributos personales de los Educadores de Trato Directo, percibidos por ellos mismos.

Dicha población en estudio nos ha referido en el trabajo de campo realizado más precisamente durante las entrevistas y las interacciones vividas con ellos, los aspectos fundamentales y peculiares de su rol laborado a favor de los niños a su cargo, los que en su gran mayoría sufren graves vulneraciones de derechos. Por esto es pertinente resaltar que los Educadores de Trato Directo reiteradas ocasiones nos verbaliza que el trabajo que realizan serían más difícil si ellos no tuviera la vocación la cual se traduce en la empatía, capacidad que tiene para entender cada niños con sus diferente problemas y distinguidas conductas, asimismo por ser un soporte y aporte fundamental en la formación de cada niño, por dedicarse el tiempo en los cuidados personales de cada uno y finalmente por la preocupación en su bienestar integral, es decir, hacer todo lo que está a su alcance para suplir sus necesidades tanto físicas como emocionales.

Objetivo N° 3: “Identificar las expectativas de los Educadores de Trato Directo en relación a la labor que cumplen en las Residencias Especializadas de la provincia de Ñuble.”

Para este objetivo específico, se consideraron dos puntos de vista, la expectativa del ETD hacia los niños y el otro es hacia su labor como educador.

En el primer caso, los educadores de trato directo tienen como principal motivación los niños y jóvenes con los cuales se trabaja, por su normal desarrollo enfrentando todas las dificultades con las cuales deben lidiar diariamente, la expectativa propiamente tal que tienen los educadores es que los niños u jóvenes logren salir adelante, mejorando así su bienestar.

Por otro lado, la labor que se realiza en los hogares es compleja, por lo cual los educadores tienen expectativas en un área diferente a la de infancia, a diferencia de otros, los cuales se caracterizan a sí mismos pacientes y tolerantes en el trabajo con los niños.

5.1.2 Conclusiones General

De acuerdo a la investigación realizada, se orientó bajo tres principales enfoques teóricos, los cuales ayudaron a concretar los objetivos específicos y por consiguiente el general. La teoría de las representaciones sociales

Frente al enfoque teórico que orientó la presente investigación, vale decir, las Representaciones Sociales, y las significaciones presentes en ellas, se puede obtener como conclusión que éstas se van construyendo en forma dinámica y cambiante, y que están relacionadas con un componente psíquico e histórico social.

Así, se puede decir, que estas representaciones, de una u otra manera están ligadas al sentido que los educadores de trato directo les otorgan, en base a una serie de circunstancias, entre las que se pueden mencionar, el contexto, las experiencias, que pueden ser de corte personal o relacionados a su labor, las relaciones interpersonales que se establecen al interior de las residencias, y la actitud de los mismos educadores; estas circunstancias dan la posibilidad a que las representaciones y las significaciones, estén en constante cambio y evolución.

De esta manera, tanto las imágenes como las significaciones otorgadas, dan cuenta de las Representaciones Sociales que tienen los ETD, las que son expresadas por los entrevistados, a nivel actitudinal y discursivo, aunque se debe clarificar que para efectos de la presente investigación, sólo se estudiaron a nivel discursivo, es decir, en base a los que los distintos entrevistados expresaron verbalmente frente a su rol.

Para finalizar se debe destacar que estas representaciones tienen un carácter dinámico, ya que se van transformando de acuerdo al contexto, siendo además multidimensionales, porque se van construyendo a partir de diversas representaciones y en este caso, dichas representaciones son realizadas en torno al quehacer de los ETD.

En primera instancia, observamos de qué forma se construye una representación social, en este caso de los educadores de trato directo, considerando como un principal

postulado de esta teórica la adquisición de un conocimiento de sentido común, junto a este proceso psíquico es importante considerar el nivel conductual, lo cual da paso a la manifestación de la representación de los educadores, y es aquí donde consideramos otro enfoque teórico para la investigación que es la teoría del rol.

El rol, de acuerdo a la definición utilizada en la investigación, son un conjunto de conductas que están relacionadas con funciones que se cumplen y un código de normas, en el presente caso, de los educadores de trato directo. De acuerdo a F. Larraín, las normas son un punto de referencia que permiten presumir el rol de otro y anticipar las percepciones que tendrán de uno mismo, en el caso de los educadores de trato directo a partir de sus funciones y labores diarias que desempeñan en las residencias se conforman y confirman su rol, considerando además la interacción constante con los demás, tanto profesionales como los niños y niñas de los hogares.

Todo lo mencionado anteriormente, da paso a la aplicación de lo que denominamos como parentalidad social, que de acuerdo al rol como educadores de trato directo ejercen funciones que son comúnmente atribuidas a los padres, sin embargo en el contexto en el cual se desenvuelven los niños y niñas a este fenómeno se le llama co parentalidad. La principal característica de este fenómeno es la presencia de una doble vinculación por parte de los niños, tanto con los padres biológicos como los educadores de trato directo, desde el punto de vista de éstos últimos, si bien deben cumplir estas funciones y forman parte de su rol, presentan límites en la colaboración del ejercicio parental, ya que no reemplazan a los padres biológicos si no que suplen las necesidades biológicas, psicológicas y afectivas de los niños y niñas.

En síntesis el estudio realizado permite afirmar, que la representación social de los sujetos de estudio como son los Educadores de Trato Directo, en cuanto a como perciben su rol, es principalmente la motivación que estos sienten en el establecimiento de vínculos significativos con los niños, niñas y adolescentes, por lo cual, consideran de gran importancia el ejercicio de su rol en las Residencias Especializadas, ya que han sido tutores de resiliencia para muchos niños, niñas y adolescentes que han sido inserto en las residencias, dedicando gran parte de su tiempo a la satisfacción de necesidades básicas y sentidas de estos, desarrollando un apego seguro desde temprana edad, asumiendo así la parentalidad con todas sus dificultades y responsabilidades que esto implica, en la formación de la etapa evolutiva de cada niño, niña y adolescente. No obstante, el hecho de estar insertos en este trabajo, también

lo ven como costos que han tenido que asumir, el no formar una familia propia, por la dedicación y el tiempo que le han brindado a su labor, además de carecer de una remuneración justa, equitativa y acorde a sus funciones.

5.2 Recomendaciones

Es por esta razón, que como grupo de investigación en relación a el análisis anteriormente expuesto, nos lleva a reflexionar en nuevos desafíos en la función de estos profesionales Educadores de Trato Directo, si bien su rol es valorado y esencial dentro del área de infancia específicamente en el ámbito de las Residencias Especializadas, su función e impacto que generan estos sujetos en niños, niñas y adolescentes, en el desarrollo de sus vidas es desconocido y prejuiciado, por lo tanto consideramos que la función de estos profesionales debe ser mas promocionada y difundida en los medios de comunicación, instituciones sociales, y organismos públicos, con la finalidad de que se puedan plantear nuevas propuestas para el ejercicio del rol, desempeño las funciones y tareas que implica la labor de los Educadores, ya que, sabemos que la parentalidad social, que estos sujetos asumen y enfrentan a diario es de gran importancia, si bien cumple con las mismas funciones de cuidado, protección y afecto que la parentalidad biológica, es un proceso más complejo, dadas las condiciones de vida familiar e institucional que presentan los niños, niñas y adolescentes, por lo que proponemos que la tarea principal la asuman los programas de infancia y residencias, proporcionando instancias de preparación, por medio de entrega de herramientas técnicas y capacitación profesional, con el fin de que estos profesionales desarrollen habilidades y perfeccionamiento adecuado en el ámbito profesional y laboral, además de que puedan contar con los recursos necesarios para ejercer su rol de parentalidad social de forma competente, ya sea en el desarrollo integral y adecuado ejercicio de su rol, como también en el trabajo directo con niños, niñas y adolescentes.

Recomendamos asimismo en relación al rol ejercido por los Educadores de Trato Directo, desde de la perspectiva laboral, que puedan prestar el debido valor referente al salario recibido por el servicio prestado. Es pertinente resaltar que todos los Educadores de Trato Directo entrevistados han expresado la dedicación y vocación por su trabajo, sin embargo como ya se menciono su labor es compleja, ya que enfrentan el cuidado de muchos niños, niñas y adolescentes con necesidades especiales, además de los diferentes caracteres de personalidad, por lo que nos planteamos un gran desafío el abrir un espacio escrito de discusión y reflexión en torno al tema, para que así exista más interés en investigaciones sociales, y tesis de grado de las Ciencias Sociales en esta temática.

LISTA DE REFERENCIA

- Alvarado, J.L. y Garrido, A. (2003). *Psicología social: Perspectivas psicológicas y sociológicas*. Mc Graw Hill (España).
- Araya Umaña, S. (2002). *Las representaciones sociales: Ejes teóricos para su discusión*. Costa Rica: Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales (FLACSO)
- Barudy, J. (2011, 05 de abril). *Web Conferencia del Dr. Jorge Barudy los buenos tratos y la resiliencia infantil en la prevención de los trastornos del comportamiento* [documento de WWW] URL <http://www.obelen.es/upload/383D.pdf>
- Casas Ferran. (1998). *Infancia: Perspectivas Psicosociales*. Editorial Paidós Iberica S.A.
- Fondo de las Naciones para la Infancia Antecedentes de la convención Internacional. [Documento de WWW] URL <http://www.unicef.cl/unicef/index.php/Antecedentes-de-la-Convencion>
- Jodelet, D. (2000), “*Representaciones sociales: contribución a un saber sociocultural sin fronteras*”, en Denise Jodelet y Alfredo Guerrero, *Develando la cultura. Estudios en representaciones sociales*, México, UNAM, pp.7-30.
- Hernández Sampieri, R.; Fernández Collado, C. y Baptista Lucio, P. (2006). *Metodología de la Investigación* (4ª ed.) México: Mc Graw-Hill.
- Las Rutas del Saber Hacer. [documento de WWW]
URL <http://www.colombiaaprende.edu.co/html/directivos/1598/article-99899.html>
- Material informático del Maltrato Infantil y como denunciarlo. [Documento de WWW] URL <http://www.unicef.cl/centrodoc/ficha.php?id=175>
- Ministerio de Educación Nacional, República de Colombia; *Banco de Experiencias Significativas en Educación Superior*. [documento de WWW] URL <http://www.colombiaaprende.edu.co/html/directivos/1598/article-99899.html>
- Morón, A.; Gallardo, I. M.; González, N. (2004-05). *Pedagogía Social. Tema 13: Pedagogía Social e Infancia*. [documento de WWW]
URL <http://alojamientos.us.es/pedsocial/archivos/tema13.PDF>
- Pereira de Sá, C. (1998). *A construção do Objeto de Pesquisa em Representações Sociais*. Río de Janeiro. Brasil: UERJ.
- Raiter, A. (2001) *Representaciones Sociales*. Buenos Aires: EUDEBA

- Raymond, E. (2005, 14 de Julio). *La Teorización Anclada (Grounded Theory) como Método de Investigación en Ciencias Sociales: en la encrucijada de dos paradigmas* [documento de WWW]
URL <http://www.facso.uchile.cl/publicaciones/moebio/23/raymond.ht>
- Raymond , E. *La Teorización Anclada como Método de Investigación en Ciencias Sociales: en la encrucijada de dos paradigmas.*
- Salkind (1999). *Métodos de Investigación*. México: Prentice Hall.
- Servicio Nacional de Menores. *Bases Técnicas Específicas. Modalidad Residencias Especializadas*. [Documento de WWW]
URL http://www.sename.cl/wsename/otros/proteccion/BTE_Especializadas.pdf
- Servicio Nacional de Menores. *Misión y Objetivos*. [Documento de WWW] URL <http://www.sename.cl/>
- Servicio Nacional de Menores. *Modalidad Residencias de Protección para Lactantes y Pre-Escolares*. (Agosto, 2007) [Documento de WWW] URL http://www.sename.cl/wsename/otros/proteccion/lineamientos/bases_residencia.pdf
- Vergara Quintero, M. (2008). *La Naturaleza de las Representaciones Sociales*. *Revista Latinoamericana de ciencias sociales, niñez y juventud*, 55-80.