

Departamento de Trabajo Social

Desafíos contemporáneos del trabajo social

Docente: Natalia Hernández Mary Ayudante: Vanessa Haro Navarro

# Reflexión Interventiva

Educación Pública en contexto de crisis sociosanitaria

# **Estudiantes:**

- María Paz Aravena
- Camila Aravena
- Fabrizia Carrasco
- Catalina Martinez
- Isis Morales
- Catalina Pino

Diciembre de 2020.

# Introducción:

La educación pública se crea en el siglo XIX con el propósito de poder disciplinar a las masas pobres para que sean buenos ciudadanos y trabajadores. Esta se denominó *educación popular* y tenía por objetivo ser un aparato moralizador y, de esta manera, pudieran servir de mejor forma a la clase alta (Servicio País, 2015).

Con el paso de los años y la instauración del modelo neoliberal en Chile, se produjo un aumento sostenido en las desigualdades sociales (CLACSO, 2015), en donde se hizo cada vez más evidente la brecha de antaño, ya que existen múltiples tensiones en los diversos sujetos sociales que componen el sistema público escolar. Esto debido a que el ethos neoliberal, permite blindar al Estado con respecto a las responsabilidades en los Derechos Sociales de las personas (Castiglioni, 2019), por lo que la intervención social entendida desde la política pública, funcionó como una práctica de replicación de desigualdades sociales al operar bajo una óptica neoliberal estatal.

El sistema educativo no queda exento de las consecuencias en las políticas y reformas que se basan desde el neoliberalismo, y es por esto mismo que en este trabajo se analizarán exhaustivamente las múltiples tensiones que enfrenta la educación en lo que respecta a la intervención que luego de la pandemia ha dejado en evidencia que se ha fundado en un modelo segregador y desigual.

Para realizar el análisis al sistema educativo es que como equipo de trabajo revisamos el proceso de intervención realizado por una trabajadora social de iniciales F.V en un establecimiento público de la comuna de Maipú, con el fin de conocer los nuevos desafíos que presenta la disciplina en un contexto de crisis sociosanitaria.

Dentro de estas bases se aprecia una tensión la instauración de una educación mercantilizada, en donde la revuelta del 18 de octubre y la crisis sociosanitaria, dejan de manifiesto la desligación de responsabilidades de las instituciones públicas respecto del acceso a la educación, y sobretodo, la visión mercantilista que tienen las instituciones públicas, tal como el Ministerio de educación (MINEDUC), ya que no ha existido una preocupación manifiesta respecto al compromiso que tiene el mismo con los NNA y los trabajadores. Por otra parte, el ámbito emocional no ha podido ser tratado en el ámbito educativo, obviando la emocionalidad de estudiantes de pre-kinder a 8vo básico en la Escuela de iniciales L.H.V., los cuales

presenciaron una revuelta social, una crisis socio sanitaria y un plebiscito en donde aún no han podido transmitir aquellas sensaciones que vivieron al asistir a clases, siendo que a cuadras había disparos en la plaza maipú (Entrevista personal, 2020).

#### Encuentro de dos voces:

El informe realizado se construye a través de una entrevista realizada a la Trabajadora Social de iniciales F. V., con la cual logramos conocer cómo se estaban viviendo los procesos interventivos bajo el contexto de crisis sociosanitaria en la Escuela Pública L.H.V. en la comuna de Maipú; desde este trabajo es que como equipo logramos capturar el sitio de intervención de la entrevistada, abordando la emocionalidad en los procesos de tensión como lo han sido la revuelta social y la crisis sanitaria.

En este relato queda expresado la postura que posee F.V. sobre la educación pública en contexto de crisis sociosanitaria y cómo lo ha ido abordando dentro del establecimiento; en esta línea se pone en manifiesto la incertidumbre que posee la Trabajadora Social frente a su quehacer, puesto que no está claro cómo van a terminar los procesos debido a la crisis multisistémica que estamos viviendo, lo cual repercute en los sentires y en las emociones de los sujetos, dentro incluso de la cotidianidad, puesto que de forma concreta esto se ha visibilizado en un debilitamiento de los vínculos interpersonales entre los propios sujetos. En donde se presenta como apuesta de intervención social, el habitar desde la incomodidad, puesto que supone reconocer nuestra corporalidad e interpelar el espacio existente con el otro sujeto, en donde se da la posibilidad de asumir que las intervenciones de forma inherente efectivizan el hecho de reflexionar y cuestionar la(s) realidad(es) (Danel, 2020)

Desde el análisis realizado a la Educación Pública a través del encuentro con un otro, es que como futuras trabajadoras sociales nos reconocemos como parte de ese análisis, puesto que podemos evidenciar tanto como mujeres estudiantes o como futuras profesionales, que existe un sistema elitista en donde se van configurando las clases sociales, perpetuando de esta manera una lógica en donde encontramos a sujetos constantemente tensionados entre dualidades, como la exclusión/integración, discriminación/no discriminación, entre otros (Hernández, 2011).

Esto se debe al sistema económico-político neoliberal en el cual estamos insertos y que deja a la Educación Pública en Chile como la más mercantilizada del mundo y la segunda más segregada a nivel mundial (Servicio País, 2015). Desde este punto es que tras el análisis de

relatos cruzados aparece una dualidad entre el MINEDUC, el Ministerio de Desarrollo Social y Familia y las necesidades sociales que han tenido los establecimientos de educación pública; puesto que tras lo expuesto en medios de comunicación como en el relato de la Trabajadora Social, queda de manifiesto que algunos establecimientos educacionales están funcionando a "media máquina" debido al contexto de crisis sociosanitaria, por lo que existe una readaptación de las estrategias de intervención producto del escenario de incertidumbre, sobretodo en los casos de asistencia social, tales como: bonos, registro social de hogares (RSH) y los lineamientos de acción en el ámbito escolar en general. Por consiguiente, la crisis lleva a un contexto en el cual se pone en tensión la intervención social con las posibilidades de acción de los/las interventoras (Entrevista personal, 2020).

Generando como consecuencia una tensión múltiple entre el sistema educativo público y la instauración de una educación mercantilizada, en donde la revuelta del 18 de octubre y la crisis sociosanitaria, dejan de manifiesto la delegación de responsabilidades de las instituciones públicas respecto al acceso a la educación, y sobretodo, la visión mercantilista que tienen las instituciones públicas como el Ministerio de educación (MINEDUC), ya que no ha existido un manifiesto de preocupación respecto al compromiso que tiene el ministerio de educación con los NNA y los trabajadores.

Asimismo, relevamos la significancia de la emocionalidad dentro de lo comentado por F.V, y su relación con todo el contexto, tanto de los sujetos de la comunidad escolar, como también de los profesionales involucrados. Sin embargo, es fundamental no dar por hecho que la crisis, sobre todo la pandemia, produjo alguna alteración en dichas emociones, sino que más bien a partir del relato es posible visibilizar la importancia otorgada al sentir. Por tanto, es que el análisis se construirá a partir de dos categorías, por un lado la transformación social y por otro lado, desde habitar la crisis considerando la emocionalidad.

# Análisis de las transformaciones sociales y las resistencias en claves rizomáticas

Para declarar la categoría de habitar las crisis desde las emociones, primero vamos a explicitar qué entendemos por las crisis, siendo estas la variación de un estado o situación; se caracterizan por ser inesperadas, permiten el cambio o la evolución, son de múltiples causas, y tienen repercusiones a nivel personal, emocional, social, entre otras (Bustos, 2005). El habitar estas crisis es el convivir con una sensación de incertidumbre y perplejidad desencadenada por los sucesos y eventos que ocurren dentro de estos contextos, y en los cuales los y las sujetas pueden

perder cierta responsabilidad y/o control frente a estos sucesos (Bauman y Bordoni, 2016). Al declarar el habitar las crisis desde la emocionalidad, lo que buscamos apuntar es, por una parte, el manifestar que nos encontramos envueltas en un contexto de incertidumbre, en el cual es de gran relevancia reconocernos como sujetos que habitamos la crisis, y que a la vez, esta produce una emocionalidad múltiple en nosotras como Trabajadoras Sociales en formación y en la Trabajadora Social, y es a partir de este contexto, desde donde debemos identificar y validar nuestra emocionalidad, considerándola incluso como parte del proceso que una vive dentro de la ejecución de la intervención social.

Cabe destacar, que si bien, no apuntamos a permear toda la intervención desde nuestra emocionalidad, sí apuntamos a darle el valor y relevar la importancia que esta tiene en la Trabajadora Social y también en nosotras como mujeres que están en un proceso de formación profesional, insertas en un actual contexto de crisis multisistémica, en donde la incertidumbre, la preocupación y la ansiedad son emociones que se identifican tanto entre nosotras, como en la Trabajadora Social. Tal como ella relataba, desde el 18 de octubre se ha visualizado una sensación de incertidumbre, ya que no se sabe (...) cómo van a terminar los procesos, cómo se va a actuar (...), cómo nos preocupamos y nos ocupamos de poder efectuar una contención efectiva, y además de un sin fin de elementos para que esto no perjudicara tanto en el proceso pedagógico de los niños y que terminaran todos bien (Entrevista personal, 2020).

Por otra parte, cabe relevar la emocionalidad existe en los y las sujetos de intervención en este contexto de pandemia, quienes también han visto trastocados su emocionalidad por motivos relacionados con el confinamiento obligatorio, el cambio abrupto en sus lazos, interacciones, rutinas, actividades, entre otras, destacándose las emociones y la salud mental como alguno de los elementos más directamente repercutidos y/o afectados en los y las sujetos durante este contexto (Balluerka et al, 2020; Espada et al ,2020).

La segunda categoría es la transformación social desde una mirada crítica de dispositivos, artefactos y rizomas, en clave de una intervención travestida. En cuanto a la transformación social, esta se constituye como el principio explicativo del Trabajo Social, es decir, como su fundamento, sin embargo, se puede pensar en la transformación social desde diversas coordenadas. En este apartado se hace referencia a una transformación social de la realidad que apunte hacia horizontes éticos de justicia social que posibiliten intervenciones complejas e integrales (Muñoz, 2011).

Frente al actual escenario de crisis sociosanitaria, en una sociedad neoliberal que ha instalado y profundizado los procesos de desigualdad, es necesario abordar los desafíos de transformación social desde un trabajo social crítico que logre generar un cuestionamiento constante. Esto, a través de intervenciones innovadoras que sean capaces de hacer frente a las injusticias sociales que impiden un estado de desarrollo integral para todas y todos. Considerando lo anterior, nos parece pertinente acoger la idea de rizoma, artefacto y dispositivo, pues estos permiten romper con las formas rígidas de abordajes interventivos posibilitando la generación de cambios sociales.

En primer lugar, el artefacto como una pieza de engranaje que se encuentra en constante movimiento, permite ver el proceso interventivo a través de una figura móvil, flexible y articuladora. En el caso del rizoma, brinda la posibilidad de construir y re-construir procesos de transformación sin un ordenamiento pre-establecido, abarcando las complicaciones, dificultades y posibilidades que presenta el actual escenario. Y por último, el dispositivo ofrece la noción de un proceso que está siempre inscrito en un juego de poder, en una red de relaciones de fuerzas (Hernández, 2020).

Estas nociones permiten comprender los fenómenos y los sujetos sociales de manera compleja y también, construir y reconstruir estrategias interventivas que se despliegan en los espacios políticos. Al respecto, la trabajadora social toma una posición política con respecto a su actuar cuando decide incluir la voz y opinión de los niños y niñas, demostrándoles a los miembros de la comunidad educativa que ellos también tienen una opinión frente al contexto de crisis, que están informados y que forman parte del proceso (Entrevista personal, 2020). De esta manera, ella integra a todas y todos los actores que están involucrados en el proceso, mirándolos como sujetos sociales, que sienten y se tensionan frente a la realidad, sobre todo en un contexto de crisis multisistémica (Entrevista personal, 2020). En la misma línea, sostenemos que, así como el neoliberalismo tiene un enorme potencial de transformación, de la misma forma debiese tener la intervención social la capacidad para mutar y dar un giro a esta lógica, reformulando los enfoques a través de una crítica travestida que logre apuntar hacia horizontes de transformación en pos de la justicia social (Matus, 2007).

Por otra parte, en relación a los conceptos de transformación social y resistencia estos se consideran como elementos claves en la intervención social, ya que buscan responder a un análisis situacional complejo, por lo que es necesario tener en consideración al momento de intervenir que son conceptos que se construyen de una manera co-construida.

Sin embargo, cuando estos se intentan co-construir en escenarios de incertidumbre como lo son los escenarios de crisis actuales, es imprescindible que comencemos a indagar introspectivamente, con el propósito de conocer con qué emociones es que nos enfrentamos a la realidad social y de esta manera comenzar a ver nuevos lineamientos de intervención social. Es por esto, que debemos cambiar las visiones clásicas de la intervención social y apostemos por una mirada rizomática, en donde entendamos que los procesos de intervención siempre están en constante movimiento y no necesariamente tienen un orden definido (Hernández, 2020), con el propósito de comprender que la incorporación de una nueva perspectiva de complejización en lo social puede generar una imagen de rizoma diferente, contribuyendo de esta manera a una reconstrucción y deconstrucción de la política social y los procesos interventivos

Permitiendo de esta manera que tengamos nuevas ópticas de mira, en donde vislumbramos las categorías como espacios de movilidad, las cuales se adaptan al contexto según su(s) necesidad(es), generando de esta manera un horizonte de transformación flexible, el cual responde a las lógicas de un Trabajo Social Crítico, en el cual se entienden las emociones como un elemento fundamental (Hernández, 2020). En donde seamos conscientes de que "no podemos escapar de las condiciones sociales, aunque podemos transformarlas" (Cazzaniga, 2015, p.6), por lo que es indispensable que seamos creativas e innovadoras al momento de construir y reconstruir categorías.

# Desafíos profesionales a la luz de los procesos interventivos

Esta crisis multisistémica ha generado una repercusión biopolítica en los diversos sujetos/sujetas que están presentes en el sistema escolar. Por lo que es imprescindible que en los procesos interventivos busquemos nuevas maneras de replantear las dinámicas educativas en términos sociales y no funcionales neoliberales, ya que éstas permiten replicar un sistema de replicación de desigualdades sociales, coartando oportunidades e invisibilizando relatos.

Es por esto, que proponemos que la intervención social se vea como una apuesta ideológica, en donde se busca rescatar subjetividades -discursos-, con el propósito de poder interpretarlos desde una mirada crítica en donde los profesionales a cargo de la intervención social sean un

complemento teórico (Cortéz, 2017) de aquellas personas que han sufrido las consecuencias de esta crisis multisistémica. Permitiendo de esta manera que los procesos interventivos se formen en relación a las vivencias, necesidades y experiencias de las personas que están insertas en estas instituciones, generando de esta manera nuevos vínculos con las instituciones, en donde se puedan dar aproximaciones a nuevas comprensiones respecto de las funciones del sistema escolar en la actualidad.

Por lo que es nuestra responsabilidad realizar un ejercicio de complejización tanto en lo teórico como en lo práctico, con el propósito de ejercer una ética profesional en donde entendamos que hay configuraciones previas que dan origen a estas (Cazzaniga, 2015). Posicionándonos de esta manera en una constante contradicción, debido a que tenemos una apuesta ética por la justicia, pero trabajamos desde un modelo que intensifica desigualdades (Cortéz, 2017). En donde busquemos cambiar visiones clásicas del modelo educativo, como la visión de los estudiantes como seres pasivos/sumisos y comencemos a ver que el hecho de que algunas veces no quieran responder a este sistema es una apuesta de resistencia ante los actos autoritarios (Ortega, 2012) que dan cuenta de una violencia simbólica. En donde se impone una moral con el objetivo de que los/las estudiantes respondan a un sistema neoliberal, que los prepara para cierto tipo de trabajo, según el capital cultural que se les fue impuesto en su clase social, por lo que el sistema educativo se disfraza de una estructura de protección (Farias, 2020), cuando en verdad es un sistema de replicación de individuos para un sistema económico.

# **Conclusión:**

Para finalizar como grupo entendemos y nos apoyamos desde el intervenir habitando la crisis desde lo emocional, ya que tal como se mencionó anteriormente la incertidumbre en todos nosotros nos hace repensar y reflexionar acerca de las formas y medidas que han tomado en torno a la educación, las cuales no han respondido compleja y adecuadamente al contexto de cada niño, niña y adolescente. Por lo mismo es que el desafío y la apuesta a intervenir desde lo travestido es fundamental, para garantizar las necesidades inmediatas respondiendo lo que implica habitar la crisis, sin embargo, no deja de lado el verdadero horizonte de la disciplina y el desafío de grupo que significa apuntar siempre a la justicia social y dignidad humana, con miras hacia una transformación justa con intervenciones complejas e integrales. Y para esto mismo es que es necesario involucrar lo emocional, desplegando las habilidades y competencias emocionales que son propias de un Trabajador Social, tales como la empatía, asertividad, escucha activa, siendo capaces de encaminar las emociones y autogestionar,

poniéndose en el lugar del otro y manteniendo buenas relaciones con otros sujetos (Asna, 2019).

Es así entonces que nuestra apuesta es habitando la crisis desde lo emocional con una intervención travestida, la cual haga frente a las políticas y medidas que han tomado respecto a la educación, siendo la disciplina un elemento importante para enfrentar y contener a los sujetos con los cuales se interviene en este contexto de incertidumbre, ya que el posicionarnos desde los pilares de la justicia social y la dignidad humana nos permite vislumbrar el sistema educativo como un gran sujeto social, el cual tiene subjetividades, reivindicando de esta manera el sentido mercantilista y moralizador que se tiene respecto de la educación pública en Chile, contribuyendo de esta manera a aminorar las brechas existentes, con el propósito de posicionarnos como una disciplina que busca ver a los/las sujetos/sujetas como seres integrales de derecho, haciendo frente de esta manera con una visión ideológica política crítica a una política funcional neoliberal que replica capitales culturales en pos de un sistema económico imperante.

# Bibliografía:

- ❖ Asna, I. (2019) Educación emocional y trabajo social las emociones en la intervención socioeducativa con adolescentes en contexto de diversidad. recuperado de: <a href="https://academica-e.unavarra.es/xmlui/bitstream/handle/2454/33572/TFG19-TS-ANSA-111862.pdf?sequence=1&isAllowed=y">https://academica-e.unavarra.es/xmlui/bitstream/handle/2454/33572/TFG19-TS-ANSA-111862.pdf?sequence=1&isAllowed=y</a>
- ❖ Bauman, Z y Bordoni, C. (2016). Estado de crisis. Traducción deAlbinoSantos Mosquera. PAIDÓS Barcelona • Buenos Aires • México.
- ♣ Balluerka, N et al .(2020).LAS CONSECUENCIAS PSICOLÓGICAS DE LA COVID-19 Y EL CONFINAMIENTO.Recuperado de https://www.ub.edu/web/ub/ca/menu\_eines/noticies/docs/Consecuencias\_psicologicas\_ \_COVID-19.pdf
- ❖ Bustos, R. (2005). DESARROLLO LOCAL Y REPRESENTACIÓN: EL CONCEPTO DE CRISIS. Revista de Historia, Geografía y Cultura Andina (25),53-76.
- ❖ Castiglioni, R. (2019). ¿El ocaso del modelo chileno?. Revista nueva sociedad Nº 284
- Cazzaniga, Susana (2015). Intervención social Intervención profesional. Trabajo inédito. Doctorado Ciencias Sociales. Facultad de Trabajo Social. Paraná.
- CLACSO (2015). Las fisuras del neoliberalismo maduro chileno. Ciudad Autónoma de Buenos Aires.
- Cortés, Rodrigo (2017) HERENCIA, ACONTECIMIENTO Y CUERPOS POLÍTICOS EN LA INTERVENCIÓN SOCIAL: Una deconstrucción desde el Trabajo Social. En Revista Intervención nº7. https://intervencion.uahurtado.cl/i ndex.php/intervencion/issue/view/7
- Espada et al (2020). Las Buenas Prácticas en la Atención Psicológica Infanto-juvenil ante el COVID-19. Recuperado de <a href="https://www.researchgate.net/profile/Jose\_Espada/publication/340967589">https://www.researchgate.net/profile/Jose\_Espada/publication/340967589</a> Buenas practicas en la atencion psicologica infanto-juvenil ante el COVID-19/links/5ea80d33a6fdcccf72690c17/Buenas-practicas-en-la-atencion-psicologica-infanto-juvenil-ante-el-COVID-19.pdf
- ❖ Farias, F. (2020). Bordieu: La escuela como campo de batalla. Material de Aula 31 de Agosto. OPS IV Trabajo Social y Sistema Escolar, desafíos para la intervención social.
- ♦ Hernández, Natalia (2020). Desde el trabajo social crítico, una invitación para revisitar transformaciones sociales. Revista Escenarios, ISSN: 2683-7684 · AÑO 20 · N° 31 ·

- ABRIL 2020. Universidad Nacional de La Plata, Argentina. https://revistas.unlp.edu.ar/escenarios/article/view/10111/8889
- ♦ Ortega, R. (2012). La convivencia escolar y la construcción de sujeto en la escuela. Santiago, Chile. Documento Núcleo de Educación, U. de Chile.
- Hernández, N. (2020). Dispositivos de intervención desde una mirada rizomática. Una posibilidad desde el Trabajo Social Crítico. Capítulo de Libro "Materiales (des) Construcción. Neoliberalismo, Crítica e Intervención Social. En Revisión Editorial NADAR. https://issuu.com/nadarediciones/docs/deconstruccion-web.
- Hernández. N (2011). Operacionalización de las Intervenciones sociales: el desafío de la desnaturalización en clave de innovación. Entramados conceptuales en Trabajo Social: categorías y problemáticas de la intervención profesionales. Maestría de Trabajo Social, Universidad Entre Ríos, Paraná, Argentina
- ❖ Danel, P. (2020). Habitar la incomodidad desde las intervenciones del Trabajo Social. Revista Escenarios, ISSN:2683-7684. AÑO 20. N°31. ABRIL 2020. Universidad Nacional de La Plata, Argentina.
- Matus, Teresa (2007). Una crítica travestida para enfrentar al capital. Santiago, Chile:
  RIL
- Muñoz, G. (2011). Contrapuntos Epistemológicos para Intervenir lo Social: ¿Cómo impulsar un diálogo interdisciplinar?. Departamento de Trabajo Social. Universidad Alberto Hurtado (Santiago, Chile).
- Servicio País. (2015). La copia feliz del edén. Capítulo III: Educación. Producción de la Fundación superación para la pobreza, CNTV y Wood Producciones. Recuperado de: https://www.youtube.com/watch?v=r7X66lVVkxo

# Anexo I : Preguntas de la entrevista

- 1. ¿Cuál es el contexto actual de los estudiantes y profesionales del establecimiento? ¿Cuáles y cómo han desarrollado sus estrategias de intervención en contexto de crisis sociosanitaria? ¿Existe un cambio en relación al antes de la pandemia?
- 2. ¿Cómo has vivido tu rol profesional desde la emocionalidad en este contexto?
- 3. ¿Cómo consideras que afectó la crisis del 18 de octubre y la pandemia a los trabajadores de establecimientos públicos y estudiantes?
- 4. ¿Qué desafíos visualizas para los profesionales del establecimiento una vez acabe la pandemia?
- 5. ¿ Han podido seguir abordando los casos complejos que vienen desde antes de la pandemia? si la respuesta es sí ¿Como lo han podido abordar en este contexto?

# Anexo II: Consentimiento informado



#### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Nombre del Proyecto: Investigador Responsable: Narrativas de las y los interventores sociales en contexto de pandemia Camila Aravena, María Paz Aravena, Fabrizia Carrasco, Catalina Martínez,

Isis Morales y Catalina Pino

Docente acompañante:

Natalia Hernández Mary

Afiliación del Proyecto: Cátedra Desafíos Conten

Cátedra Desafíos Contemporáneos del Trabajo Social. Carrera de Trabajo Social, Departamento de Trabajo Social, Facultad de Ciencias

Sociales de la Universidad Alberto Hurtado.

#### Estimada Participante:

Usted ha sido invitada/o a participar en el estudio "Narrativas de las y los interventores en contexto de pandemia" a cargo de las investigadoras Camila Aravena, Maria Paz Aravena, Fabrizia Carrasco, Catalina Martínez, Isis Morales y Catalina Pino, estudiantes de cuarto año, de la Carrera de Trabajo Social de la Universidad Alberto Hurtado. El objeto de esta carta es ayudarlo a tomar la decisión de participar en la presente investigación.

#### ¿Cuál es el propósito de esta investigación?

Conocer, a través de las narrativas de las y los interventores sociales, las experiencias transformativas en este contexto en crisis.

#### ¿En qué consiste su participación?

Consiste en acceder a usted a través de una entrevista, la cual será grabada como respaldo para el equipo de trabajo. Dicho material será utilizado sólo como medio para la realización del presente trabajo. En donde se busca conocer su experiencia en los procesos de intervención social desde el ámbito emocional en el plano educativo público en el contexto de crisis sociosanitaria.

#### ¿Cuánto durará su participación?

Para el proceso de la entrevista, la idea es poder reunirnos con usted una o dos veces, con un máximo de 45 minutos cada sesión. Dichos encuentros se realizarán en espacios acordados mutuamente, con el cuidado de que sean propicios para desarrollar la conversación, resguardando la escucha, y la confidencialidad. La entrevista se realizará a través de la plataforma zoom, con el propósito de poder ser grabada con mayor facilidad, el link será enviado el mismo día de la entrevista y el horario estará sujeto a su disponibilidad.

#### ¿Qué riesgos corre al participar?

No existe riesgo al participar de este proceso debido a que toda la información recabada será presentada bajo el anonimato del o la participante, a menos que nos autorice a trabajar con su nombre γ/o seudónimo.

#### ¿Qué beneficios puede tener su participación?

Usted no obtendrá un beneficio directo por su participación; sin embargo, será un proceso de aprendizaje el poder contar con su narrativa. A través de ello, podremos conocer, aprender y reflexionar con otras y otros, que estén interesados en el quehacer transformativo.

#### ¿Qué pasa con la información y datos que usted entregue?

Aseguramos que trabajaremos con la información que usted nos autorice. Podremos ocupar un seudónimo, o bien su nombre si así usted lo decide. Brindaremos información de la experiencia de intervención (nombre y ubicación), sólo si usted lo autoriza, de lo contrario omitiremos esta información.

El acceso a la información es de responsabilidad de Camila Aravena, María Paz Aravena, Fabrizia Carrasco, Catalina Martínez, Isis Morales y Catalina Pino y será compartida únicamente con la docente Natalia Hernández Marv

# ¿Qué pasará con el material de registro de la investigación?

Los registros de transcripción se guardarán en una carpeta digital de la computadora de el equipo de investigación, cual tendrá una copia en un disco duro externo, cuyo acceso está restringido solo al equipo. Los audios, serán guardados en la misma carpeta digital, con un código diferente a la transcripción, y serán mantenidos por dos años (una vez finalizada la investigación), para posteriormente ser eliminados. En el caso de los consentimientos informados (este documento) una vez firmados, serán guardados en la misma carpeta digital. La firma y/o autorización se puede realizar virtualmente, por audio y/o presencialmente, si las normas sanitarias lo permiten.

#### ¿Es obligación participar? ¿Puede arrepentirse después de participar?

Usted NO está obligada/o de ninguna manera a participar en este estudio. Si accede a participar, puede dejar de hacerlo en cualquier momento sin repercusión alguna.

# ¿A quién puede contactar para saber más de este estudio o si le surgen dudas?

Si tiene cualquier pregunta acerca de este trabajo investigativo, puede contactar a Javiera Olivares, Coordinadora Académica de la Carrera de Trabajo Social de la Universidad Alberto Hurtado, al correo electrónico jolivares@uahurtado.cl

3

# 1121/ Facultad de Ciencias Sociales | Come de | Universidad Alberto Hurrado | Internation |

Si fiche cualquier pregunta acerca de este trabajo Investigativo, puede contactar a Javiera Olivares, condinadora Académica de la Carrera de Trabajo Social de la Universidad Alberto Hurtado, al correo electronico jolivares@uaburtado.cl

HI TENIDO LA OPORTUNIDAD DE LEER ESTA DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO INFORMADO, HACER PREGUNTAS ACERCA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN, Y ACEPTO PARTICIPAR EN ESTE PROYECTO.

Ninux4 27-10-2020

d/la Participante Fe

. - Manifel Vaco Gelow.

Nombre della Participante

nombre del/la Participante

Catalina Pino 6

Firma de la Investigadora Principal

27-10-200

(Firmas en duplicado: una copia para el participante y otra para la investigadora principal)

Es importante mencionar que la entrevista refleja sólo la opinión personal de la profesional, por lo que para fines de este trabajo, sólo se utilizarán las iniciales de su nombre y las del establecimiento educacional a solicitud de esta misma.

#### Anexo III: Entrevista

Catalina Pino: Antes de comenzar, te cuento más o menos de que se trata el trabajo. Nosotras somos estudiantes de cuarto año de Trabajo Social de la Universidad Alberto Hurtado y tenemos un curso que se llama Desafíos contemporáneos del trabajo social, entonces ahora lo que estamos haciendo ahora es construir y trabajar sitios de intervención en donde están trabajando interventores sociales, en este caso vamos a trabajar contigo, trabajadora social y queremos saber cómo ustedes han vivido los procesos de revuelta social y crisis socio sanitaria desde sus sitios de intervención que en este caso es la escuela ,y nosotras lo queríamos abarcar desde la emocionalidad y las tensiones que ha generado la emocionalidad en estos procesos de tensión como la revuelta social y la crisis socio sanitaria. ¿Se entiende ahí o hay alguna duda?

- **Trabajadora Social (Francisca):** Todo claro, super bien, además tengo la pauta que me enviaste por correo electrónico así que podemos trabajar sobre esa estructura.

Bueno, a modo de formalidad y como se esta grabando me presento primero que todo, yo soy Francisca Javiera Vargas Belmar trabajadora social, en este momento me encuentro trabajando como encargada de convivencia escolar en la escuela León Humberto Valenzuela de la comuna de Maipú y anexo a eso trabajo en el instituto IPchile haciendo tutorías, llevo como dos años y un par de meses trabajando en el colegio y me desempeño igual como trabajadora social, tengo los dos roles, por lo tanto me toca igual involucrarme desde el ámbito más social , como cuando hay por ejemplo vulneraciones de derecho o articulación de red y también con actividades para mantener el buen clima escolar o una buena convivencia escolar.

El contexto actual, yo creo que a todos nos pilló bien de sorpresa, primero que todo venimos desde un contexto social super fuerte a partir del 18 de octubre, que también nos pilló un poco de sorpresa y tuvimos que adaptar todas las actividades académicas y extra programáticas por una reducción de jornada, por lo que el vínculo con los niños empezó un poco .... No sé si a debilitarse, pero sí a tener menos contacto con los chiquillos porque evidentemente bajo mucho la asistencia escolar.

Pero aun así, hay una diferencia notoria entre el estallido social y la pandemia, porque nosotros el estallido social lo trabajamos desde la parte educativa de una manera súper objetiva; involucramos más que nada a los chicos de segundo ciclo, desde cuarto básico a octavo para que nosotros también pudiésemos conocer la percepción que tenían sobre la revuelta social y

formar de manera objetiva un criterio de acuerdo a sus conocimientos, como lo ve un chiquillo de 9,10, 11, 12 años y también poder demostrarle a sus compañeros y a los miembros de la comunidad educativa que los niños también tienen opinión, que están informados y que son parte también del proceso. Desde ahí parte también nuestra estrategia de intervención con el tema del estallido social, este de repente... como especie de campaña del terror o de información que "desinforma" la televisión, nosotros tratamos de establecer una comunicación mucho más fluida, mucho más objetiva, despejando dudas también acerca de este proceso y que culminó finalmente con el tema del plebiscito constitucional que en esa oportunidad también lo tocamos, en esa actividad y en esa estrategia que me tocó particularmente ver a mí, que fue un conversatorio en conjunto con una alumna en práctica de psicología, pudimos pesquisar la percepción de los estudiantes y trabajar también en una especie de collage informativo con la opinión de los chiquillos, nosotras trabajamos como mediadoras sin involucrarnos mucho en la opinión de los niños, solamente despejar dudas respecto algunos términos más técnicos, pero respetando también la opinión de cada uno y se formó un debate super rico, que terminó también en la participación de la feria de historia, los niños pusieron un stand junto a la supervisión de la alumna en práctica y termino super bien, hasta que tuvimos que volver a adaptarnos al contexto de pandemia, estuvimos dos semanas yendo a clases presenciales, en realidad con media jornada, no tuvimos mucho tiempo para poder trabajar en alguna estrategia de socioeducación respecto al tema de la pandemia, y nosotros como funcionarios también tuvimos que adaptar rápidamente todas nuestras funciones y no fue a corto plazo.

Si bien fuimos dentro de los colegios el "pionero" en la utilización del classroom, los profesionales por ejemplo, asistentes de la educación, nos costó un poco más porque usamos menos la plataforma, más el celular, y los horarios cambiaron, las estrategias de intervención cambiaron, el foco de la intervención cambio también.

#### **Preguntas:**

- Camila Aravena: Francisca, quería preguntarte sobre el contexto actual, ¿Cómo ha sido la relación entre los estudiantes del establecimiento y ustedes los profesionales? respecto a cómo han podido desarrollar estrategias de intervención en un contexto de crisis sociosanitaria, existiendo un antes y un después en cuanto a su relación ¿Podrías explicarme cómo ha afectado todo esto en su trabajo desde la virtualidad?

- **Trabajadora social (Francisca)**: Claro mira, como te comentaba anteriormente fue todo muy abrupto, no teníamos experiencia en las plataformas virtuales, fue todo muy como en la contingencia actuando rápidamente para que los niños no se quedaran sin clases y sin el apoyo de profesionales.

Y dentro de eso particularmente los profesores siempre han mantenido una comunicación, o intentan tener una comunicación fluida y constante con sus alumnos, a través de teléfono, whatsapp y ahora a través de la plataforma. De todas maneras independientemente de los esfuerzos que hagan los docentes o los profesionales, y también los apoderados y los alumnos, hay una brecha, una barrera importante que es el acceso a internet, y el acceso a los medios digitales, nosotros somos un colegio con un alto índice de vulnerabilidad social, tenemos muchos niños prioritarios y no todos cuentan con acceso a internet o a un computador. Recién el mes pasado la corporación pudo entregar tablets a modo de préstamo para aquellos niños prioritarios o a los que no tengan el aparato para poder conectarse a clases, anteriormente lo hacíamos a través de guías, se entregaban guías en el colegio, pero aun así la retroalimentación tampoco era efectiva, porque comprenderás que independiente de las estrategias que se usen, el niño no va a estar cien por ciento pegado en el teléfono o quizás tampoco va a poder acudir siempre al colegio por el tema del distanciamiento social, a que el profesor le revise la guía, o la apoderada tampoco va a poder transmitir la retroalimentación de una manera eficiente.

Hubo varias dificultades con el préstamo de las tablets, se estrechó la brecha, pero aun así siguen existiendo algunos casos super puntuales que lamentablemente están quedando super atrasados y ahí tuvimos que aplicar estrategias como la visita domiciliaria. Además hay otros factores también que es el tema de la motivación, hay niños por ejemplo que están en clases porque van al colegio, aprenden o tienen la concepción de la importancia del proceso educativo porque van a clases, pero sus padres no tienen la misma concepción, por lo tanto, el niño no asistiendo de manera presencial no estudia en la casa y ahí no tienes como regularlo también, y esa también ha sido una dificultad. Respecto a la relación con los chiquillos tratamos de mantenerlas y que sean tan fuertes como si los chiquillos estuvieran acudiendo a clases, y sobre todo los profesores quienes son los que tienen más contacto con los chiquillos, los psicólogos realizan talleres emocionales durante la semana para los niños, para que estos se puedan conectar, para que puedan conversar sobre sus experiencias, emociones, dificultades. La orientadora y yo realizamos atenciones a los apoderados, tratando de cubrir todo el espectro de la comunidad educativa, también para que sea una instancia de contención emocional,

compartir experiencias, apoderados que tengan dudas en relación al proceso académico, o cómo va a terminar el año escolar que también es una incertidumbre y esa incertidumbre también afecta emocionalmente a los papás ... pero eso, el cambio de rol que hemos tenido todos yo creo que ha afectado anímica y emocionalmente, el cambio de horario por ejemplo, de tener que trabajar en una jornada súper establecida, a tener ahora que alargar nuestra jornada y tener que trabajar incluso los fines de semana, también ha repercutido significativamente.

- **Fabrizia Carrasco:** Francisca te queríamos también hacer una pregunta, con respecto a ¿Cómo has vivido tu rol profesional desde la emocionalidad en este contexto?
- Trabajadora Social (Francisca): Ya, con el tema de la pandemia se han descubierto un montón de situaciones en relación al aspecto familiar y social de los niños. Si bien, algunas situaciones son súper evidentes de pesquisar cuando los chiquillos van a clases, también hay situaciones que no son tan evidentes, sobre todo cuando hablamos de situaciones de vulneración de derecho, y evidentemente eso afecta emocionalmente en un gran sentido, porque además las instituciones están funcionando a media máquina, no podemos a lo mejor aplicar las mismas estrategias o acciones que nos permite por ejemplo, aplicarlas día a día cuando tú asistes de manera presencial, y ahora todo es a través de la virtualidad, los teléfonos por ejemplo. Les puedo contar casos particulares de mucha frustración, con respecto al tema de los bonos, y el tema del Registro Social de Hogares, que evidentemente existe una falencia en la que deben trabajar para poder mejorar, pero sí causó mucho impacto en los apoderados y en nosotros también, porque no sabíamos cómo resolver el problema de manera como urgente porque era lo que se necesitaba en ese minuto. Llegó un momento en que más que contención emocional a los apoderados, era como resolvemos la situación socioeconómica de los apoderados, si nosotros tampoco no tenemos las capacidades, ni estamos tampoco en un sistema laboral que nos permita extender la mano en ese sentido. Entonces era derivación, derivación, orientación, orientación, pero sin ningún resultado positivo, entonces también entraba el tema de las frustraciones, de no poder conseguir algo más concreto para ellos y yo creo que eso me jugó una mala pasada. Uno tiene que entender cuales son los límites de nuestra profesión de acuerdo a donde nosotros nos encontramos insertos, y a partir de eso no generar falsas expectativas sobre lo que nosotros podemos hacer, pero eso básicamente, fue el tema de las expectativas, y del rol, y de los límites.

- Fabrizia Carrasco: Perfecto, y ¿Cómo consideras que afectó la crisis del 18 de octubre y la pandemia a los trabajadores y trabajadoras de establecimientos públicos, y a estudiantes?
- Trabajadora Social (Francisca): Yo creo que el tema del 18 de octubre era la incertidumbre, y en realidad con el tema de la pandemia, la incertidumbre en no saber cómo van a terminar los procesos, de cómo se va a actuar. El tema del 18 de octubre; había un cierto temor también con las agitaciones sociales, las revueltas. Nosotros tenemos un alto índice de niños en el Programa de Integración Escolar, niños con TEA... por lo tanto el tema de la contención, de que continúen asistiendo a clases; lo cual yo creo que a diferencia de la pandemia, el tema de la contención emocional para los niños era un tema que igual preocupó a nosotros como funcionarios, pero más que afectar era cómo nos preocupamos y nos ocupamos de poder efectuar una contención efectiva, y también a los apoderados, para que también no disminuyese, por ejemplo, la asistencia, y que eso no perjudicara en el proceso pedagógico de los niños y que terminaran todos bien. Y en relación a la pandemia, el no saber cómo vamos a terminar los procesos. Yo creo que eso es; eso afecta en la generalidad, en la desinformación, en que un día te dicen una cosa y al otro día te dicen una cosa distinta, en la información que se transmite a través de la televisión, a través de las redes sociales... tener que estar desmintiendo, tener que confirmar con tu director, o hasta que tu director no diga la contrario, la situación se tiene que mantener de cierta forma. Tener que contener también a los mismos apoderados, hasta que a nosotros no nos indiquen lineamientos que seguir, la situación se mantiene igual... Yo creo que ustedes supieron que en algún momento se dijo que los niños iban a pasar de manera automática respecto a la promoción, y eso causó una disminución significativa en el tema de la participación, ya que habían apoderados que no iban a hacer participar a sus niños en las clases, independiente que a lo mejor la promoción se iba a dar de manera automática, pero ¿qué pasa durante un año sin ejercicio pedagógico?. Igual era importante que los niños siguieran participando con nosotros para que después su nivelación no fuese tan importante el próximo año. Después se dice que no, y hay que empezar a contactar a los apoderados que tiraron la esponja, y comentarles que no se va a promover de manera automática, que de alguna manera se va a evaluar, a lo mejor no con la misma cantidad de notas o actividades pero tienen que participar. Empezar a buscar a los chiquillos que están inubicables... entonces yo creo que eso genera un cansancio emocional y afecta

- absolutamente, no solo a los funcionarios, sino que a todos los miembros de la comunidad educativa.
- Catalina Pino: ¿Y frente a esas situaciones han tenido espacios de contención profesional?
- **Trabajadora Social (Francisca):** Sí, a lo mejor no lo que hubiésemos querido de alguna manera, porque como todos estamos trabajando en base a la contingencia, hay poco espacio, hay poco tiempo para poder generar como actividades de contención.
- Trabajadora Social (Francisca):..... (inicié desde el min 18:55 de la grabación)

  Cuando los profesores manifestaron la necesidad de tener como un espacio con el equipo directivo, se crea una actividad de manera voluntaria, donde aleatoriamente se elegía a los integrantes del grupo para que te pudieses conectar por zoom en el horario que el grupo estimara conveniente y se iniciara como una conversación libre, sin actividad pauteada, compartieran experiencias, se rieran un poco...que fuera como enriquecedor y además también volver como a reencontrarnos, volver a ver rostros, compartir o conversar con a lo mejor el profesor que no te toca trabajar o a lo mejor iban saliendo conversaciones donde sentías o te enterabas que había un compañero de trabajo que no está en buenas condiciones también. Pero mira nosotros mandamos una encuesta de satisfacción la semana pasada, todavía no tenemos los resultados, hubieron varios grupos que se reunieron pero no la totalidad de los funcionarios, pero esa ha sido como la instancia. Ahora, igual en las reuniones técnicas o administrativas también se dan como espacios para poder hacer comentarios, sugerencias, compartir alguna opinión, pero actividades como enfocadas a la contención emocional es sólo esa.
- Catalina Pino: Yo creo que vamos a seguir pero igual nos quedan 8 minutos por la plataforma, pero ver si te podíamos llamar después para cerrar de buena forma porque de verdad que está muy buena toda la información que nos estás dando. Así que ver si es que después podemos cerrar bien y te mandamos otro link ¿te parece?
- **Trabajadora Social (Francisca)**: Si, ningún problema. Nos ponemos de acuerdo por whatsapp para poder coordinar el día y la hora.
- Catalina Pino: Ah pero ¿no puedes seguir ahora mismo? Nos quedan 2 preguntas en verdad.

- **Trabajadora Social (Francisca)**: Aah ahora, si, si, ¿pero lo hacemos por video llamada o algo así, por whatssap?
- Catalina Pino: No, por la misma plataforma sólo que hay que hacer un link nuevo porque duran sólo 40 minutos.
- Trabajadora Social (Francisca): Ya, sí, ningún problema.
- Catalina Pino: Ya. Ya, la 5 es.. perdón la 4 es ¿Qué desafíos visualizas para los profesionales del establecimiento una vez acabe la pandemia?
- Trabajadora Social (Francisca): Ehh...yo creo que el desafío que se viene ahora es elaborar el cómo vamos a retomar las clases, cómo vamos a nivelar a los chiquillos, cómo vamos a retomar algunas actividades que se pudiesen hacer, actividades extra programáticas, de recreación. Yo creo que va a ser súper complejo porque no ..a ver esto es como a título súper personal yo no creo que volvamos este año a clases presenciales y tampoco creo que volvamos el próximo año a clases 100% presenciales, entonces por eso te digo, hay como una disyuntiva de saber cómo vamos a enfrentar este nuevo 2021 porque desde el ministerio tampoco se han pronunciado, hay algunos colegios que son de las comunas más pobres que no cumplen a lo mejor con los estándares sanitarios, donde no podemos incluso nosotros en las salas más grandes albergar a más de 10 niños, por lo tanto tratando de cumplir un poco con las medidas sanitarias propuestas por el ministerio. Ehh.. es súper difícil llevar a cabo como la normalidad dentro de un contexto que no es normal y yo creo que ese es el principal desafío, poder retomar un poco los procesos escolares y procesos me refiero por ejemplo a las clases, a las actividades extra programáticas, mm.. yo creo que eso. Eso yo creo que es el desafío más importante, ver cómo nos enfrentamos al retorno.
- Catalina Pino: Ya, yo creo que ahora sí nos vamos a cambiar de zoom para cerrar este y pasar al otro ¿ya?
- Trabajadora Social (Francisca): Ya.
- Catalina Pino: Así que te aviso en unos minutitos.

Trabajadora Social (Francisca): Ya, súper.

Catalina Pino: Gracias Francisca.

Trabajadora Social (Francisca): Ya.

Catalina Martínez: Hola Francisca, mi nombre es Catalina, mi cámara esta mala, sino

también me vería, pero la plataforma no sé porque no me permite así que esta sólo mi

voz. Bueno, retomando lo que estábamos conversando anteriormente, te quería hacer

otra pregunta ¿Han podido seguir abordando los casos complejos que vienen de antes

de la pandemia ? y en el caso de que la respuesta sea sí,¿Cómo han podido abordarlo

en este contexto?

**Trabajadora social (Francisca):** Bueno sí, independiente de las medidas sanitarias y

la pandemia, hemos continuado con los seguimientos de casos complejos que tenemos

en el colegio, sobretodo con el trabajo en conjunto que tenemos con ciertas redes

institucionales, hay casos que están judicializados y que están en intervención con PIE

(programa de integración escolar), PPF, PRM, y mantenemos cierta comunicación para

poder formar, si bien por informe o por teléfono como van los chiquillos, cómo

mantienen su proceso académico, cómo está el vínculo entre el profesor y el apoderado,

cómo ejerce su rol, eso. Y también han salido unos casos complejos producto de la

pandemia y eso que evidentemente que tenemos que articular la red y empezar todo el

proceso de nuevo, pero si, no ha sido un impedimento para poder mantener un

seguimiento de los casos más complejos.

Catalina Pino: Bueno esas eran todas las preguntas Francisca, no sé si consideras

necesario agregar algo.

Trabajadora social (Francisca): No, yo creo que no, creo que estan super bien

planteadas las preguntas, abordan todos los elementos y características principales del

rol y en realidad como del ejercicio de las funciones dentro del contexto de pandemia

y también rescata un poco el contexto del 18 de octubre que fue super importante y va

a seguir siéndolo, pero yo creo que esta bien.

22

- Catalina Pino: Muchas gracias por la participación, por el tiempo, por todo en verdad.
- Fabrizia: Si muchas gracias por todo.
- Francisca: Si cualquier cosa Catalina tiene mi número así que cuenten con eso.
- Catalina: Gracias Francisca
- Fabricia: De verdad que muchas gracias, que te vaya bien