



TELETRABAJO EN RESIDENCIAS DE PROTECCIÓN: 15 BUENAS PRÁCTICAS



INTRODUCCIÓN

La actual crisis sanitaria evidentemente ha causado serios problemas para la población. El confinamiento, las dificultades de desplazamiento, la incertidumbre, la falta de trabajo, entre otras, son problemas que aquejan a muchos, pero que se ven agudizadas en la población más vulnerable.

En el caso de las niñas, niños y adolescentes que se encuentran en residencias de protección, las medidas adoptadas por las autoridades sanitarias implicó que se decretara cuarentena obligatoria para ellos desde el 16 de marzo de 2020, esto con el fin de disminuir al máximo los contagios al interior de estas instituciones.

Como consecuencia de estos protocolos, los NNA han debido estar alejados físicamente de sus familias y amigos. En el caso de los equipos de intervención directa, se ha debido trabajar con sistema de turnos, apoyando la gestión con teletrabajo, reduciendo la circulación de personas al interior de la Residencia y evitando así posibles contagios.

Las familias de los NNA también se han visto afectadas. La gran mayoría pertenecen a grupos socialmente vulnerables, por los que los largos meses de pandemia los ha afectado aún más en términos económicos y emocionales. Han estado más expuestos a situaciones de estrés a los que normalmente experimentan en su vida.



DESAFÍOS

1. Un esfuerzo adaptativo importante para los equipos de intervención directa que trabajan en las residencias. Quienes anexan a sus propias experiencias de vida en pandemia, el desafío de realizar su trabajo desde la virtualidad, intentando romper el paradigma de la labor psicosocial basada en el cara a cara, en lo presencial y cercano.
2. Brindar contención y acompañamiento a los NNA y sus familias en medio de una crisis sanitaria, desde la virtualidad.
3. Buscar nuevas estrategias y/o adaptar los objetivos para continuar con los planes de intervención y sus propios procesos de resignificación y revinculación.

PRÁCTICA 1: COMPROMISO, ADAPTACIÓN Y CAPACIDAD PROFESIONAL PARA REALIZAR INTERVENCIONES.

Disponibilidad, a través de distintos medios (llamadas, video llamadas y mensajes de texto), para llevar a cabo las intervenciones que sean necesarias para reducir los niveles de ansiedad que viven las familias producto de la pandemia.

PRÁCTICA 2: FLEXIBILIDAD HORARIA PARA REALIZAR INTERVENCIONES EN CASOS EXCEPCIONALES

La realización de intervenciones en días y horarios excepcionales en medio de esta crisis sanitaria, ha colaborado con la reducción de los niveles de ansiedad que han presentado las familias y ha contribuido en el aumento de la confianza, aspecto fundamental para formar una buena base para el trabajo terapéutico.

15 BUENAS PRÁCTICAS QUE PERMITIERON DAR CONTINUIDAD A LOS PROCESOS DE INTERVENCIÓN

PRÁCTICA 3: REALIZACIÓN DE DINÁMICAS GRUPALES INTERACTIVAS POR VIDEO LLAMADAS

Se buscó optimizar el tiempo de las intervenciones, favorecer la participación de las niñas y adolescentes, recabando información sobre su estado, permitiéndoles compartir su sentir, reconociendo sus propias emociones y la de sus compañeras. Esto permitió a las duplas poder orientar su intervención respecto de las necesidades de cada una de ellas. Estas dinámicas junto con disminuir los niveles de ansiedad y preocupación de las niñas y adolescentes, permitió que ellas también lograran visualizar el confinamiento como una muestra de protección, cuidado y cariño hacia ellas.

PRÁCTICA 4: UTILIZACIÓN DE DISTINTAS HERRAMIENTAS PARA LEVANTAR INFORMACIÓN SOBRE ESTADOS EMOCIONALES Y AFIANZAR EL VÍNCULO.

En las sesiones de video llamada, muchas de las niñas se sienten ajenas, les cuesta hablar y se distraen con facilidad, por lo que se utilizaron diversas estrategias para generar un vínculo a distancia con las niñas y adolescentes, y que lo percibieran como un espacio de contención y escucha.

- Cuentos terapéuticos
- Utilización de recursos audiovisuales
- Juegos
- Actividades manuales

PRÁCTICA 5: ADECUAR LAS DISTINTAS HERRAMIENTAS A LA NECESIDAD Y PARTICULARIDAD DE CADA NNA

Realización de dinámica en base a cuentos ad hoc elaborados por las duplas, que permitan abordar problemáticas puntuales de cada NNA. Para esto es fundamental la creatividad de los profesionales en la búsqueda y creación de nuevas herramientas.

PRÁCTICA 6: ESTRUCTURACIÓN DE SESIONES SEMANALES CON LOS NUEVOS INGRESOS

Durante la crisis sanitaria se ha mantenido el proceso para los nuevos ingresos. Se estructuró las sesiones con cada una de las NA, de manera de ir conociéndolas y creando la confianza necesaria a pesar de la virtualidad.

- Sesión 1: conocer más de la otra persona utilizando preguntas sobre gustos y preferencias.
- Sesión 2: realizar juegos entre la dupla y la niña o adolescente.
- Sesión 3: entregar retroalimentación y refuerzo positivo respecto de la adaptación de la niña o adolescente que se encuentra en la residencia.
- Sesión 4: informar sobre los avances en materia judicial, lo que favoreció en disminuir la ansiedad de las niñas y adolescentes de ese tema, mejorando su adaptación a la residencia.

TELETRABAJO EN RESIDENCIAS DE PROTECCIÓN

PRÁCTICA 7: ESTABLECIMIENTO DE VÍNCULO CON LOS NUEVOS INGRESOS

Si bien es difícil tratar de superar las inhibiciones naturales que presentan las niñas que han ingresado a la residencia por medio de video llamadas, en especial cuando no se conocen previamente, la empatía y adecuarse a cada una de las niñas y adolescentes es de suma relevancia. Se debe procurar cierta naturalidad y flexibilidad que promueva la confianza dentro de la sesión.



PRÁCTICA 8: AGENDAR VISITAS DOMICILIARIAS POR MEDIO DE VIDEO LLAMADAS

El trabajo en terreno es parte fundamental de la intervención en los casos de las niñas y adolescentes que ya se encuentran en el Programa de Acercamiento Familiar, sin embargo, se acordó con las familias que a través de video llamada el adulto pudiera mostrar el hogar y de esta manera abrir temas respecto a rutinas y dinámicas internas.

PRÁCTICA 9: AGENDAR SESIONES CON LAS FAMILIAS

Esta metodología ha facilitado que el adulto tenga una predisposición para la intervención, pese a que muchas veces no tienen un espacio para poder hablar con tranquilidad y profundizar en los temas, el acordar un momento favorece que la familia tenga mayor disposición y tiempo para la intervención.

PRÁCTICA 10: SESIONES CON CÁMARAS ENCENDIDAS

Trabajar con la cámara encendida ha sido fundamental para promover la vinculación, esto permite mirarse a los ojos y generar mayor cercanía, que la niña, adolescente o adulto significativo, cuando está hablando vea y sienta que él otro la está escuchando con interés, también permite generar un intercambio en el lenguaje corporal y no verbal que comunica, y permite disminuir la brecha de la vinculación que se puede generar estando presente físicamente. En el caso de las niñas y adolescentes que se encuentran en acercamiento familiar las duplas han debido solicitar a las niñas (previa autorización de los adultos cuando corresponda) que prendan las cámaras al momento de tener las sesiones.

PRÁCTICA 11: DUPLAS SE TRANSFORMAN EN REFERENTES PARA NIÑAS Y ADOLESCENTES QUE NO MANTIENEN COMUNICACIÓN CON SUS FAMILIAS DE ORIGEN

A partir de la cuarentena, el espacio diario de llamadas y videos llamadas se posición dentro de la rutina con las niñas y adolescentes como un momento muy relevante, del cual todas quieren participar. Sin embargo, en algunos casos esto no sucede debido a que se encuentran en situación de abandono. Por lo que

frente a esta nueva dificultad se analizó que las duplas pudieran llamar a las niñas que se encuentran en esta situación, supliendo de alguna manera ese rol tan relevante de un adulto que esta fuera de la residencia se preocupe de ella.

Esta práctica resultó tener varios cuestionamientos por los límites que se pueden traspasar entre los profesionales y las niñas, particularmente en la idealización de las niñas de que este adulto pueda constituirse como una figura de cuidado permanente, por lo que fue y es importante aclarar los límites y los roles de los profesionales, es decir, intentar que la niña no se genere falsas expectativas de la relación, manteniendo que a la base de esta práctica hay cariño y preocupación genuina.

PRÁCTICA 12: REPORTE A LAS FAMILIAS

Durante los meses de crisis sanitaria las duplas han mantenido una lógica de reporte permanente de la situación de las NA a sus familias. Esto requiere estar en coordinación con las Educadoras de Trato Directo para recibir el máximo de información. A la vez es importante que las duplas se encarguen de coordinar video llamadas entre las niñas y sus familias. Por tanto, es imprescindible que la dupla transparente la situación de la niña con la familia a fin de eliminar cualquier probabilidad de desencuentro entre las familias y el equipo profesional.



PRÁCTICA 13: EVITAR EPISODIOS DE CRISIS CON FAMILIAS

En muchos casos existe una negación del motivo de ingreso a la residencia o las vulneraciones vividas por la niña o adolescente, lo que genera mucha ansiedad en las familias, sumado al estrés que tiene cada uno de ellos por la crisis sanitaria, las duplas han intentado indagar de forma sutil en temas que pudieran ser más complejos, en especial con las familias que han ido ingresando y que no hay un vínculo que pueda sostener el abordar estos temas tan complejos para las familias, para así evitar eventos de crisis o desregulaciones emocionales.



PRÁCTICA 14: DUPLAS COMO AGENTES ORIENTADORES EN ESTE PERIODO DE CRISIS SANITARIA

Dentro del vínculo y la preocupación por el bienestar del sistema familiar la intervención psicosocial no puede estar ajena al contexto mundial y la gravedad de las implicancias que genera la crisis sanitaria, desde ahí también se orienta a las familias a cómo abordar las dificultades que cada familia tiene con las niñas y adolescentes, de modo de modelar el rol de cuidado y protección que deben tener los adultos hacia ellas. A su vez, las duplas apoyaron y acompañaron a familias que requerían mayor orientación con respecto a los beneficios que otorgaba el estado y los municipios, transformándose en un facilitador para las familias.

PRÁCTICA 15: COORDINACIÓN CON OTROS EQUIPOS INTERVINIENTES

La virtualidad ha permitido la realización de reuniones más periódicas, que han facilitado la coordinación y sincronía con otros equipos, evitando la sobreintervención y facilitando la complementariedad.

CONCLUSIONES

- Si bien es difícil abordar las historias de vulneraciones y enfrentar el trabajo con las familias por medio de la virtualidad, estas 15 prácticas han sido fundamentales para brindar el espacio de escucha, contención y preocupación genuina que cada uno necesita.
- Pese a que los objetivos que se tenían planteados antes de la pandemia se han visto mermados por la crisis sanitaria, la aplicación metódica de estas prácticas ha logrado promover el vínculo, fortalecerlo y generar una base de confianza para poder introducirse en temas más complejos y sentar bases para un futuro proceso terapéutico.
- La capacidad adaptativa de los equipos y las habilidades asociadas (creatividad, flexibilidad, compromiso y disponibilidad) fueron claves para continuar con los procesos de intervención a pesar de las dificultades de este tiempo de pandemia.