



‘HACER SENTIDO’: PRÁCTICAS NARRATIVAS EN LA INTERVENCIÓN PSICOSOCIAL CON INFANCIA VULNERADA EN CHILE, DESDE LA PERSPECTIVA DE PROFESIONALES

(‘Making sense’: Professionals’ perspectives on narrative practices in psychosocial intervention with vulnerable childhood in Chile)

Miguel Ángel Campillay Araya 

Instituto de Psicología
Universidad Austral de Chile
Investigador predoctoral Grup de Recerca en Interacció i Canvi Social (GRICS), Facultat de Psicologia,
Universitat de Barcelona

Carlos Clavijo López

Escuela de Psicología
Universidad de Valparaíso (Chile).

Andrés Di Masso Tarditti

Grup de Recerca en Interacció i Canvi Social (GRICS), Facultat de Psicologia
Universitat de Barcelona

Resumen

Este estudio examina las experiencias de los/las profesionales que trabajan utilizando prácticas narrativas (PN) al implementar intervenciones psicosociales con infancia vulnerable en Chile. El managerialismo de las políticas sociales chilenas afecta negativamente la intervención psicosocial. Ante esto, las PN aparecen como un modelo particularmente contrastante dada su ética colaborativa y su orientación a la justicia social. En este estudio nos hemos propuesto analizar, desde la perspectiva de los/las profesionales, qué implicaciones tiene la introducción de las PN en la intervención psicosocial con infancia y adolescencia en Chile. Desde un diseño cualitativo realizamos cinco entrevistas y dos grupos focales a interventores/as psicosociales de la política chilena en infancia. Los resultados, obtenidos por medio de un análisis temático interpretativo, se agrupan en cuatro temas: 1) subjetividades institucionalizadas, 2) posición contrastante, 3) praxis disidente y 4) aperturas micropolíticas. Estos resultados muestran a los/las profesionales intentando resistir los efectos de la racionalidad neoliberal con las PN. Esta resistencia profesional es expresada como ‘hacer sentido’, lo que implica una forma de comprender e implementar la intervención que logra ser significativa para los/las usuarios/as y, al mismo tiempo, que ofrece alternativas a los/las profesionales para lidiar con los obstáculos y dilemas que enfrentan cotidianamente. De este modo, los/las interventores/as dan cuenta de un compromiso primariamente ético, una orientación micropolítica y de un conjunto de condicionantes para la inserción de las PN en la intervención psicosocial con infancia en Chile.

Palabras clave: prácticas narrativas, infancia vulnerable, intervención psicosocial, perspectivas profesionales, managerialismo.

Abstract

This study examines practitioners' experiences using narrative practices (NP) in the implementation of psychosocial interventions with vulnerable children in Chile. The managerialism of Chilean social policies negatively affects psychosocial intervention. Given this, NPs appear as a particularly contrasting model given their collaborative ethic and social justice orientation. In this study we analyse, from the practitioners' perspective, the implications of the introduction of NPs in psychosocial intervention with children and adolescents in Chile. Using a qualitative design, we conducted five interviews and two focus groups with Chilean practitioners of Chilean child policy. The results, obtained through an interpretative thematic analysis, are presented in four themes: 1) institutionalised subjectivities, 2) contrasting position, 3) dissident praxis and 4) micro-political overtures. These results show practitioners attempting to resist the negative effects of policy through NPs. This professional resistance is expressed as 'sense-making', which implies a way of understanding and implementing the intervention that is meaningful for the users and, at the same time, offers alternatives for practitioners to deal with the obstacles and dilemmas they face on a daily basis. In this way, the interveners show a primarily ethical commitment, a micro-political orientation, and a set of conditions for the insertion of NPs in psychosocial intervention with children in Chile.

Keywords: narrative practice, vulnerable childhood, psychosocial intervention, practitioners' perspective, managerialism.

1. INTRODUCCIÓN

1.1. Crisis institucional de la intervención con infancia vulnerada en Chile.

El abordaje de la infancia vulnerada en Chile lleva varios años en crisis. Se han detectado una serie de deficiencias de funcionamiento y sistemáticas vulneraciones de derechos, situaciones que ocurren a pesar de que se trata de niños/as y jóvenes que están bajo la tutela del Estado (Yáñez, 2020; Sepúlveda y Guzmán, 2019). Además, se han constatado situaciones de tortura, explotación sexual e incluso la muerte de usuarios/as al interior de residencias para personas menores de edad (Fundación Infancia, 2017).

La crisis institucional derivada de estos graves antecedentes llevó a que en 2021 la política de infancia fuese reformulada. De este modo, la mayor parte de las funciones del ex Servicio Nacional de Menores (SENAME), dependiente del Ministerio de Justicia, pasó a estar a cargo del nuevo Servicio de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia (Mejor Niñez), ahora como parte del Ministerio de Desarrollo Social y Familia. Sin embargo, la implementación de la política en infancia mantiene una lógica subsidiaria, bajo la cual el Estado chileno terceriza su responsabilidad subvencionando a privados que compiten por recursos para la implementación de programas psicosociales. De este modo, persisten dudas acerca de la efectividad de este cambio, debido a la observación de limitaciones en la operacionalización de principios tales como el bien superior del niño

(Ravetllat, Lobos, Maldonado y Jeldres, 2020), o la lógica empresarial instalada en el sistema de protección (Pastor, Prado y Moraña, 2018).

1.2. Managerialismo e implicaciones en la intervención psicosocial con infancia.

En la literatura, la lógica empresarial del sistema de protección a la infancia suele ser entendida como managerialismo. Con este término nos referimos a que en el funcionamiento de la política se prioriza el uso indicadores cuantitativos y procedimientos generales y homogéneos, características del enfoque de la Nueva Gestión Pública (Dunleavy y Hood, 1994). Este enfoque es coherente con el modelo de Estado neoliberal instalado en Chile a partir de la dictadura cívico-militar, y la consecuente privatización de servicios y bajo gasto social. De este modo, las políticas sociales expresan en su funcionamiento las características neoliberales del modelo de Estado (De Souza y Silva, 2017). El problema de esto es que el managerialismo, según Kirkpatrick, Ackroyd y Walker (2005), genera dificultades para los/las profesionales al aumentar la carga de tareas administrativas y acelerar el ritmo de trabajo, promueve una labor mecánica y normativa hacia los/as usuarios/as de programas, y favorece dinámicas de control y competencia entre profesionales.

1.3. Racionalidad neoliberal y discrecionalidad en la intervención con infancia.

Según Harvey (2005) el neoliberalismo, más que una doctrina económica, es una racionalidad, es decir, una lógica rectora que produce relaciones sociales, maneras de vivir y subjetividades con características específicas (Laval y Dardot, 2009). En tanto lógica rectora, promueve y articula valores, prácticas y dispositivos, por lo que permite entender la preeminencia de prácticas de intervención individualizantes, dinámicas competitivas entre equipos, y supervisiones con un carácter inquisitivo. Estas cuestiones han sido observadas en estudios realizados en programas del SENAME (Ortega-Senet, Gómez y Tierney, 2020; Sanfuentes, Espinoza y Navarro, 2018; Sánchez y Villarroel, 2017; Schöngut, 2017).

Sin embargo, podemos asumir que en la intervención psicosocial no solo se reproduce esta racionalidad, puesto que los/las profesionales, en tanto sujetos, forman parte de una red mutuamente constitutiva de discursos, prácticas y subjetividades (Henriques et al., 1984). De este modo, pueden contestar, transformar y deconstruir discursos y prácticas sociales. En Chile, por ejemplo, los/las interventores/as han introducido estrategias para contrarrestar los efectos dañinos de las políticas (Ortega-Senet et al., 2020), rehumanizar las relaciones que se dan en el marco de los procesos interventivos (Guglielmetti y Schöngut, 2019) o desplegar prácticas de colaboración que vuelven factible una mejor intervención en un contexto laboral precarizado (Pavez, 2021).

Según Lipsky (2010), los/las trabajadores que implementan políticas públicas disponen de un grado de discrecionalidad y una autonomía parcial respecto de la institucionalidad. Podemos concebir entonces a los/las interventores/as psicosociales como agentes que, en la implementación de políticas de infancia, asumen diferentes posiciones respecto del marco discursivo dominante (Burr, 2015; Davies y Harré, 2007). Por ejemplo, una

investigación de Jensen, Ellingsen, Studsrød y García (2019) categoriza a trabajadores/as sociales como expertos, baluartes o activistas, dependiendo del grado de participación que contemplan para niños/as y adultos, y en el grado de vulnerabilidad atribuido a los/las niños/as. En consecuencia, pueden desarrollar prácticas acordes a lógicas managerialistas y neoliberales, o tensionarlas buscando desmontar opresiones, injusticias o desigualdades (Muñoz y Pantazis, 2019). En el contexto de la crisis institucional de la intervención con infancia vulnerada en Chile, y de las posibilidades derivadas de la discrecionalidad de los/las profesionales, las PN parecen una alternativa interesante si consideramos su orientación hacia la emancipación y la justicia social (Denborough, 2008; Dumaresque, Thornton, Glaser y Lawrence, 2018; Guilfoyle, 2005).

1.4. Prácticas narrativas. Alternativas y posibilidades contra la racionalidad hegemónica.

Las PN derivan del modelo narrativo de terapia, el que concibe la experiencia humana a partir de la analogía del texto. Las experiencias e identidades de las personas se comprenden como configuradas a partir de la interpretación de lo vivido mediante relatos, los cuales articulan tramas que conectan pasado, presente y futuro, en un contexto de relaciones de poder y prácticas culturales que moldean estos relatos (White y Epston, 1980). Las PN proponen un modelo terapéutico caracterizado por la equidad entre terapeuta y consultantes, grupos y comunidades, con un enfoque anti-individualista, no patologizante y feminista (Gilligan, 2013). Se promueve la deconstrucción colaborativa de historias opresivas saturadas de problemas, así como el enriquecimiento de historias preferidas que rescatan conocimientos locales (en oposición a conocimientos expertos o globales), ofreciendo finales más abiertos para las definiciones preferidas que las personas hacen de sí mismas, sus relaciones y sus expectativas de futuro (Abels y Abels, 2001; White, 1995).

Las PN han sido utilizadas en la intervención psicosocial, dado que proveen una aproximación que permitiría superar perspectivas patologizantes, y fomentan el reconocimiento de recursos y habilidades de las personas (García, 2010). También facilitan el trabajo con efectos de procesos de estigma y exclusión social (Fernández, 2016), el abordaje seguro y bientratante de situaciones de abuso sexual infantil (Bustos, 2020) y el apoyo a familias categorizadas como multiproblemáticas (Ramos, 2018). Según Martí y Pérez (2020), las PN son una alternativa viable y transformadora que permite a los/las profesionales recuperar su lugar como dinamizadores de cambios sociales. De este modo, las PN podrían llegar a proveer un marco común a diferentes profesionales, cuestión que ha sido señalada como clave para el trabajo en red que es propio de la intervención con infancia vulnerada (Martínez y Azcona, 2020).

En el contexto chileno, con políticas neoliberales de infancia cuyos efectos a nivel de intervención hemos revisado, las PN aparecen como un modelo particularmente contrastante, dada su ética colaborativa fundante (White, 1997) y su orientación a la justicia social (Reynolds y Polanco, 2012). Por ello, su implementación requeriría de una activa toma de posición por parte de los/las interventores/as psicosociales. No obstante, no se conoce cómo los/las profesionales responden, desde las PN, a las dificultades que enfrentan al implementar intervenciones psicosociales en infancia y adolescencia en el marco de las políticas managerialistas chilenas. Por esto, este estudio tiene por objetivo

analizar, desde la perspectiva de los/las profesionales, cómo las PN son introducidas en procesos de intervención psicosocial con infancia y adolescencia en Chile, y examinar las implicancias emergentes del uso de las PN en dichas intervenciones.

2. MÉTODO

2.1. Diseño.

El estudio, de carácter exploratorio, se enmarca en el paradigma interpretativo, desde un enfoque socioconstruccionista, lo que nos permite aproximarnos al modo en el que las personas construyen versiones de la realidad a través del lenguaje (Willig, 2013). Seguimos un planteamiento cualitativo, metodológicamente flexible, adecuado al escenario en el que los datos se producen (Flick, 2007; Vasilachis de Gialdino, 2006).

2.2. Estrategia de producción de material empírico.

Hacemos uso de una entrevista semi-estructurada (Willig, 2013), para explorar individualmente las perspectivas y comprensiones de los/las interventores/as sobre la introducción de las PN en su labor cotidiana, así como las implicaciones que ha tenido hacerlo. Estas entrevistas duraron entre 60 y 75 minutos. Además, se generó un espacio de devolución de resultados que tuvo la modalidad de dos grupos focales, de aproximadamente 60 minutos cada uno, en el que los/las participantes pudieron reflexionar respecto de los elementos del análisis de las entrevistas individuales. Esta instancia, además de tener un sentido ético, responde también a la naturaleza iterativa de la investigación cualitativa (Flick, 2007).

2.3. Estrategia de análisis.

Utilizamos un análisis temático interpretativo (Braun y Clarke, 2013), desarrollado por medio de siete etapas que siguen una lógica inductiva, a saber: 1) la transcripción literal de las entrevistas; 2) la lectura, re-lectura y familiarización con el material empírico, cuyos primeros insights son registrados por medio de memos analíticos; 3) la codificación completa de extractos relacionados con los propósitos del estudio, para dar cuenta de contenido explícito (códigos semánticos) o interpretaciones teóricas o conceptuales (códigos latentes); 4) la búsqueda de temas que agrupen los códigos semánticos y latentes, intentando responder a los propósitos del estudio; 5) la revisión de temas por medio de un mapa de temas y subtemas provisionales; 6) la definición y nominalización de temas y subtemas; y 7) la finalización del análisis y escritura de resultados.

2.4. Selección de participantes.

El tipo de muestreo utilizado es intencional y de casos típicos (Flick, 2007). Los/las cinco profesionales que participan del estudio cumplen con los siguientes criterios de inclusión: 1) cuentan con al menos dos años de experiencia en programas psicosociales que formen parte de la política de infancia, período de tiempo suficiente para que tengan una perspectiva acabada de ese trabajo; 2) cuentan con formación acreditable en prácticas narrativas; 3) declaran integrar las PN en su labor como interventores/as psicosociales;

4) disponen de medios y manejo suficiente para hacer factible las entrevistas a través de internet (conexión y equipamiento adecuados), dado que el estudio se llevó a cabo íntegramente de manera virtual. Excluimos a profesionales cuya experiencia sea en intervención psicosocial no mandatada por el Estado chileno, para evitar salir del contexto político e institucional que hemos descrito. La Tabla 1 caracteriza brevemente a los/las participantes del estudio.

Tabla 1. Participantes del estudio.

ID	Profesión – Titulación	Experiencia en intervención*	Perfil del usuario	Experiencia en PN*
E1	Psicóloga - 2015	5	Víctimas de negligencia grave, abandono o explotación.	5
E2	Trabajador Social - 2013	8	Niños o adolescentes en situación de calle.	1
E3	Trabajadora Social - 2015	6	Víctimas de explotación sexual.	2
E4	Trabajador Social - 2013	8	Víctimas de maltrato y abuso sexual.	6
E5	Trabajadora Social - 2011	10	Víctimas de maltrato y abuso sexual.	5

* Contabilizada en años

2.5. Reflexividad y cuestiones éticas.

En consideración de la experiencia previa de trabajo en el área de intervención psicosocial en infancia, durante la fase de producción de material empírico hemos dispuesto de un cuaderno de campo que ha aportado elementos al análisis. Además, como ya señalamos, hemos incluido una instancia de devolución de resultados a los/las participantes, que han podido aportar elementos significativos al análisis. Esto nos permite resistir parcialmente lógicas extractivistas, así como orientarnos hacia prácticas horizontales de producción de conocimiento (Cornejo y Rufer, 2020).

Respecto de cuestiones éticas, a nivel procedimental hacemos uso de un formato de consentimiento informado y de la anonimización y seudonimización de las transcripciones. Finalmente, hemos prestado atención a las implicaciones metodológicas y éticas de llevar a cabo la investigación a través de internet, y hemos hecho ajustes en aspectos relativos a la selección de participantes (Beddows, 2008), las estrategias de producción de material empírico (Hope, 2016) y aspectos éticos (Buchanan y Zimmer, 2018). Todos los elementos informados acerca del diseño y en su ejecución nos permiten cumplir con los criterios para el reporte de estudios cualitativos sugeridos por Levitt (2020).

3. RESULTADOS

La perspectiva de los/las profesionales entrevistados/as sobre la inserción de las PN en la intervención psicosocial en infancia aparece articulada en cuatro temas: 1) subjetividades institucionalizadas, 2) posición contrastante, 3) praxis disidente, 4) aperturas micropolíticas. En la Tabla 2 presentamos una panorámica de los temas y subtemas analíticos.

Tabla 2. Temas y subtemas analíticos.

Temas	Subtemas
Subjetividades institucionalizadas	Institucionalidad disciplinante y normativa
	Calidad no es importante
	Chocar con una muralla
	Obstáculos de los sujetos de intervención
Posición alterna	Nociones posicionales
	Búsqueda de horizontalidad
	Desindividualizar problemas
	Primacía de lo ético
Praxis disidente	Metodologías creativas
	Indagar en lo no visto
	Infiltrar lo oficial
	Desindividualizar la intervención
	Articular la praxis
Aperturas micropolíticas	Protege de las crisis
	Desoculta respuestas y recursos
	Cambios individuales
	Sentido identitario personal

3.1. Subjetividades institucionalizadas.

Los/las practicantes narrativos se ven en un contexto institucional contrario a su ética de trabajo, situación dilemática con implicancias tanto para lo que pueden hacer como para la manera de entender y experimentar su propia praxis. Este contexto es una *institucionalidad disciplinante y normativa*, distinguible a partir de dos efectos. Por un lado, demanda a los/las profesionales una posición patologizante de la que discrepan disputando el contenido de los informes que emiten: “no está escrito como ellos quieren [...] cuando empleo características que tienen que ver como con la identidad preferida de las personas” (E1). Por otro, impone a los/las usuarios/as una lógica normativa para la cual el diagnóstico, focalizado en sus déficits, es central. Esto es problemático porque estas categorías afectan las identidades de las personas, que llegan a la intervención con

bajas expectativas de sí mismas y del proceso. Además, para este funcionamiento de la institucionalidad, que promueve la patologización y estigmatización de los sujetos de intervención, la *calidad no es importante*. Los/las interventores/as se ven conformando un sistema de protección mal implementado, con precariedad de recursos, personal no capacitado y apoyo técnico insuficiente. Aquí prima el cumplimiento de metas administrativas, es decir, “que se haga la acción [...] por eso te pagan [...] el SENAME como es cuantitativo [...] no le importa la calidad” (E4).

Dado lo anterior, los/las participantes *chocan con una muralla*. Es muy difícil que el trabajo que realizan conduzca a cambios positivos en la vida de los sujetos de intervención, lo que genera frustración e impotencia al verse parte de “un sistema determinado para que los cabros [los/las usuarios/as] no puedan salir adelante” (E2). La muralla es el propio funcionamiento de la política de infancia, que aparece como un esfuerzo simulado, falsamente interesado por el bienestar de niñas, niños y adolescentes “para que se diga que está como en un proceso, que el sistema se está haciendo cargo, que tiene terapia, [...] pero no aporta” (E5).

Respecto de los sujetos de intervención, sus dificultades psicosociales, carencias materiales y económicas, y experiencias de maltrato en el sistema proteccional, conforman un marco que dificulta a los/las practicantes narrativos/as vislumbrar posibilidades o alternativas de acción. De este modo, los/las participantes construyen *obstáculos en los sujetos de intervención*, específicamente respecto de su capacidad reflexiva, interés en mejorar o disposición ante la obligatoriedad de la intervención. Distinguen familias con las que sería más factible el trabajo narrativo, mientras que otras “no estaban interesadas [o] por [problemas] cognitivos eran muchos más concretos los trabajos o las tareas que desarrollábamos” (E3). Esta perspectiva individualizadora es abiertamente contradictoria con las PN, y su emergencia parece representar un efecto subjetivador en los/las profesionales de la racionalidad neoliberal. Sin embargo, la adscripción a las PN también constituye una alternativa ante la institucionalización de sus subjetividades profesionales.

3.2. Posición alterna.

Si el contexto institucional y sus efectos subjetivadores afectan la manera en la que los/las profesionales entienden e implementan su praxis, las PN proveen puntos críticos de apoyo para articular una posición alternativa. Los/las interventores/as se nutren de un conjunto de *nociones posicionales*, es decir, conceptualizaciones como lo ausente pero implícito, la postura descentrada e influyente, la doble escucha o las identidades preferidas de las personas. Estos conceptos aportan premisas, intenciones u orientaciones generales que utilizan para describir el tipo de relación que buscan establecer con usuarios/as o familias.

Fundamental en esta relación es la *búsqueda de horizontalidad*. Desde una problematización del poder del que los/las profesionales están investidos (en tanto profesionales y agentes del Estado), los/las practicantes narrativos/as intentan no trabajar de manera instructiva y promover una relación colaborativa con y desde los sujetos de intervención: “no es que yo vaya a decirles qué es lo que tiene o lo que no tiene que hacer, sino más bien vamos a ir trabajando en conjunto para saber qué es lo que él efectivamente

quiere" (E2). En la práctica, intentan generar condiciones para que los/las usuarios/as puedan tomar decisiones respecto de la intervención, compartir con ellos/as espacios informales no necesariamente alineados con los objetivos de la intervención, y transparentarles documentos e información acerca del proceso. En suma, pretenden constituirse como una figura cercana y de confianza que no juzga, que muestra genuino interés, y que conoce y reconoce al sujeto de intervención.

Otro elemento de la posición alterna es *desindividualizar los problemas* que aquejan a las personas. Esta intención constituye un desafío en dos niveles. Por un lado, implica un abandono activo de supuestos psicologizantes en los que los/las profesionales han sido educados/as. Por otro, supone ocasionalmente asumir un rol formativo intentando instalar una perspectiva comprensiva y contextual de las dificultades que manifiestan niñas, niños y adolescentes con otros/as profesionales de educación, salud o de otros programas de infancia. Por ejemplo, "el profesor del niño te podía decir '¿sabes qué? Mira, no lo había visto de esta forma. Ahora puedo entender que debido a su experiencia [...] le cuesta aprender o le cuesta poner atención'" (E4).

En suma, todos estos elementos dan cuenta de que la posición alterna se fundamenta en una *primacía de lo ético*. La aprehensión de las premisas de las PN, la búsqueda de una relación horizontal y la desindividualización de los problemas de los sujetos de intervención constituyen una manera de ver con la que los/las interventores/as se comprometen. En este sentido, no es una posición dispuesta primariamente en pos de un sentido de efectividad sino una práctica desplegada por los/las profesionales en oposición a las características de la institucionalidad y la subjetivación de sus perspectivas. Distinguiamos dos maneras en las que esta posición es puesta en juego. En primer lugar, transan estratégicamente con aspectos del sistema proteccional, cumpliendo tanto con lo que se les pide como con aquello a lo que las PN los orienta, pero sin que ello pueda activar una respuesta correctiva del sistema del que son parte. Por ejemplo, asumen retóricamente elementos de enfoques más validados, buscando que sus decisiones o propuestas sean mejor recibidas por otros/as profesionales que banalizan los fundamentos narrativos. En segundo lugar y desde una posición antitética con el sistema proteccional, despliegan una praxis que aparece como radical: "hay que pelearla, hay que seguir, como continuar en esta misma línea [...] ser un poco rebeldes" (E1). Esta posición también les conduce a problematizar sus precarias condiciones de trabajo y buscar mecanismos orientados a dignificar la labor de la intervención psicosocial en infancia. En cualquier caso, esta posición alterna conduce a una praxis interventiva disidente, de la que se retroalimenta.

3.3. Praxis disidente.

Al igual que la posición alterna, la praxis de los/las interventores/as se apoya de manera significativa en un conjunto de conceptualizaciones propias de las PN, esta vez referidas a formas de hacer (técnicas, estrategias, herramientas u otras). Constituyen *metodologías creativas*, cuyo componente lúdico y flexible facilita que los/las usuarios/as se comprometan y apropien del trabajo con el árbol de la vida, el uso de cartas y contradocumentos, las conversaciones de andamiaje, de reautoría, de remembranza y de externalización, o el uso de metáforas. Por ejemplo, conocimos una adaptación del árbol de la vida, denominada la

'Galaxia Narrativa' [...] una metáfora por un viaje que uno se constituye como [...] un planeta tierra [...] el sol a veces son las ideologías, no sé, personas más significativas y de cosas potentes para una persona. [...] Los meteoritos son problemas [...] Salió hasta una basura espacial por ahí [...] cosas que no quieres en tu vida, pero están ahí circulando (E5).

Así, los/las practicantes narrativos/as buscan generar un tipo de trabajo flexible, atractivo y centrado en los intereses de usuarios/as y familias, desde una preocupación manifiesta por el sentido que la intervención tiene para ellos/as. La centralidad que otorgan a los sujetos de intervención los lleva a *indagar en lo no visto*, es decir, a explorar en su praxis situaciones que dan cuenta de sus capacidades, recursos, habilidades, sueños o esperanzas. Desde una metáfora geográfica fundamental en las PN, transitan por territorios inexplorados, lo que permite que los/las usuario/as se perciban de una manera radicalmente diferente y reconozcan aspectos de sus identidades usualmente omitidos en el contexto de la intervención psicosocial: "decían 'sabes que nunca me habían preguntado esto', 'he estado en tantos programas y jamás me habían preguntado algo parecido' o 'nunca había tenido la posibilidad de hablar de esta habilidad que no sabía que la tenía'" (E4).

Un aspecto llamativo de las metodologías creativas es que predominan referencias al uso de cartas y contradocumentos, en un contexto institucional donde prevalece lo burocrático. En este sentido, el uso de documentos en clave narrativa constituye un intento por *infiltrar lo oficial*, evidenciando conocimientos alternativos acerca de los sujetos de intervención en la documentación que es parte de su trabajo cotidiano (planes de intervención, informes o registros de atenciones realizadas). Esto se lleva a cabo incluyendo a los/las usuarios/as en el proceso de elaboración de estos documentos, archivando en las carpetas de caso los materiales que ellos producen cuando utilizan metodologías narrativas (relatos, dibujos, reflexiones), utilizando un lenguaje entendido como situado y no patologizante, o añadiendo "lo que los chiquillos estaban mencionando [para que] tuvieran voz en un informe en el que normalmente ellos no tienen voz" (E2). Esta manera de trabajar es excepcional, lo que se expresa en la sorpresa de otros/as profesionales al encontrar documentos formales infiltrados por la voz de los/las usuarios/as.

Otro elemento de esta praxis disidente encaja directamente con lo que hemos descrito sobre la desindividualización de los problemas. Si estos problemas no están 'dentro' de los/as usuarios/as, su abordaje no se puede reducir a un trabajo individualizado con ellos/as. De este modo, los/las profesionales también intentan *desindividualizar la intervención*, por medio de actividades colectivas. En estas actividades, los/las usuarios/as se dan cuenta de que comparten dificultades, lo que permita que se genere nuevo tejido social cuando por medio de consejos, contradocumentos o cartas, y que se compartan sus conocimientos y habilidades para hacer frente a esas dificultades en común. Cabe señalar que colectivizar la intervención no implica necesariamente el desarrollo de procesos comunitarios. Puede ser presentado como una manera de hacer simultáneamente varias intervenciones individuales o familiares, lo que ante la institucionalidad puede ser presentado como un uso más eficiente del tiempo y, en consecuencia, ser respaldado. A pesar de ello, estos espacios pueden resultar amenazantes para la misma institucionalidad cuando se vislumbra que generan un

sentido colectivo de agencia que podría chocar con “la visión y la misión de [la institución ejecutora], pensando ya que se unan todos, no cierto, o sea, no todos, pero una cantidad de usuarios [...] sería un caos [para la institución]” (E3).

Otro elemento implicado en desindividualizar la intervención tiene que ver con que los/las interventores/as no trabajan de manera aislada. Las orientaciones técnicas los hacen parte de duplas o triplas psicosociales, de equipos profesionales y de una red interprofesional, lo que hace que *articular la praxis* sea necesario para los/las profesionales. En tanto praxis disidente, las PN llaman la atención y abren espacios de discusión respecto del sentido de la intervención, lo que puede evidenciar posiciones encontradas y generar conflictos al interior de los equipos, con jefaturas o supervisores técnicos, o con otros profesionales de la red. En todos estos niveles, los/las profesionales se han encontrado tanto con una recepción positiva, experiencias de colaboración y de transmisión del sentido de su trabajo, como con rechazo, crítica e invalidación de su quehacer por una aparente liviandad y falta de sustento teórico o disciplinar. Esto lleva a una interventora a cuestionar su propia expectativa respecto de otros equipos, dado que “esta manera también quizás nos pone como en una postura muy ideal [...] es como muy utópico [esperar que] se van a fijar en esto que yo estoy escuchando de las personas” (E1).

En este sentido, la forma en las que las PN son acogidas parece depender de la circunstancial apertura a esta praxis de parte de otros/as profesionales implicados en la intervención. Un aspecto crítico de esto es la presencia de alguien en posiciones de coordinación o de supervisión y que sea afín al enfoque, lo que puede abrir espacios de análisis de casos que permitan resguardar colectivamente el trabajo ante la inercia del sistema de protección a la infancia. Dada la necesidad que los/las practicantes narrativos/as tienen de visibilizar su trabajo, es que se proponen la realización de sistematizaciones que evidencien los efectos de esta praxis en el vínculo, en los objetivos que se alcanzan y en la experiencia de los/las profesionales. Abordamos esto en el siguiente tema, que cierra la exposición de resultados.

3.4. Aperturas micropolíticas

En cuanto a las consecuencias que tiene la introducción de las PN en la intervención psicosocial, hemos agrupado lo planteado por los/las interventores/as en cuatro dimensiones. La primera tiene que ver con que la intervención suele estar impuesta judicialmente y en contra de la voluntad de las personas, quienes inicialmente pueden experimentar sentimientos de injusticia o abuso hacia la labor de los/las profesionales. Esto, junto con sus dificultades psicosociales y materialidades precarias, generan un contexto afín a situaciones de crisis que tensionan la relación entre interventores/as y usuarios/as. De este modo, los/las profesionales connotan que la PN *protege de las crisis* y facilita que su trabajo sea bien acogido: “ideaciones suicidas o abandonos residenciales y dinámicas, no tuvimos tan... así tan grandes [porque era] un trabajo sentido también para las familias” (E3).

Una segunda consecuencia de la PN es que, en el marco de indagar en lo no visto y desindividualizar la intervención, genera condiciones propicias para que los/las usuarios/as logren *desocultar respuestas y recursos* con los que han hecho frente a sus dificultades, algo que el enfoque promueve incluso ante eventos críticos. Por ejemplo,

cuando un entrevistado trabajó con una persona que tenía ideación suicida: “como no siempre están alucinando [...] aprovechábamos siempre la lucidez de la persona para poder trabajar aquellos aspectos que le permitan en el fondo contrarrestar esas ideas” (E4). Esta perspectiva genera para los/las usuarios/as un sentido novedoso de agencia, por lo que comienzan a moverse tomando decisiones favorables y con sentido para ellos/as. En el caso de un joven en situación de calle “empezamos a visualizar los avances y [...] empezó a darse cuenta de que lo que quería le estaba resultando como él quería [y] pidió ir a un espacio, a un albergue” (E2).

El sentido de agencia se traduce luego en *cambios individuales*. Los/las usuarios/as se redefinen en términos identitarios, visualizan sus trayectorias biográficas desde una perspectiva más comprensiva y/o proyectan expectativas nuevas y diferentes a las que tenían al iniciar el proceso. Por un lado, estos cambios tienen un efecto inmediato sobre la manera en la que ellos/as transitan esta fase institucionalizada de sus vidas: “en un escenario que la persona está más tranquila y más amigable consigo misma, va a ver todo un poquito más diferente [...] eso sirve como un bálsamo para [...] los contextos que tiene que enfrentar y sobre todo estos procesos judiciales y de terapia” (E5). Por otro, pueden llegar a modificar de manera radical sus trayectorias vitales al posibilitar la resolución de los problemas que condujeron al ingreso al sistema proteccional. Por ejemplo, han generado mejores dinámicas personales o familiares, la proyección de condiciones de vida diferentes o la articulación de nuevo tejido social, organizados por y desde ellos/as. En este sentido, nos llamó la atención una experiencia en la que una interventora da cuenta de un giro radical en la vida de un joven:

el proceso que hicimos fue por medio de la música [...] ahora estudia eso, producción musical y fue súper bonito porque él partió haciendo rimas, como batallas de gallos... esto que se juntan a hacer los chiquillos en las plazas, como de improvisar [...] sus letras o el contenido de lo que él cantaba y canta ahora también tiene que ver mucho con su vida (E1).

Sin embargo, también es llamativo que la inquietud por la dimensión social y política de los problemas psicosociales, propia de las PN, se expresa prioritariamente a nivel individual. Esto podría implicar una renuncia por el trabajo con lo social, lo cultural o lo material, algo coherente con lineamientos técnicos de la política que ubican a estos elementos como condiciones externas a la intervención y no como objetivos de la intervención en sí. Si ese fuese el caso, los/las profesionales se verían limitados a abordar la complejidad de los problemas sociales solo con terapias individuales o familiares, o la realización de talleres, haciendo de la desindividualización de la intervención más un horizonte que una práctica establecida. Sin embargo, en la instancia de devolución de resultados los/las participantes nos condujeron a entender que el hecho de que las consecuencias de su labor sean evidenciables prioritariamente a nivel individual no implica necesariamente una limitación. Por el contrario, da cuenta de una posibilidad en tanto que ese trabajo individualizado lo que genera es aperturas micropolíticas a conectar las experiencias individuales con las de otras personas que enfrentan situaciones similares:

Yo lo veo realmente como un colectivo. O sea claro, yo entiendo desde la particularidad del individuo y de su experiencia. Pero yo lo veo como un colectivo

[...] Todos son una pieza de un rompecabezas, no hay nada que no esté entramado en una red. Y esta red que tiene apoyo, tiene ayudas, tiene reacciones por haber vivido lo mismo, es lo que más me da sentido, lo que más me anima [...]
Son redes que se generan, que se mantienen y que se ayudan (GF2).

Por último, los/las practicantes narrativos/as estiman que el trabajo desde la posición alterna, el despliegue de esta praxis disidente, la emergencia de recursos y respuestas, y el nuevo sentido de agencia personal que los/las usuarios/as desarrollan, configuran en conjunto un acto político. Por ello, asumen una lógica activista que integran con su despliegue profesional, que parece fundamentado en un *sentido identitario personal*. Los/las profesionales vinculan sus trayectorias biográficas, posicionamientos o militancias políticas, o compromisos ético-políticos previos, con las premisas de las PN, lo que profundiza el sentido de introducirlas en la intervención:

[las PN son] un hallazgo bien importante [...] me hizo mucho sentido respecto como la perspectiva política, social, cultural, a la estigmatización, a esto que yo también antes... bueno, y sigo trabajando respecto al enfoque anti-opresivo. La narrativa le vino a dar mucho más sentido (E2).

4. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

A partir de la perspectiva de interventores/as psicosociales, este estudio da cuenta de la introducción de las PN en procesos de intervención psicosocial con infancia y adolescencia en Chile, así como de las implicancias de ello. En general, los resultados muestran cómo el carácter managerialista de la política en infancia genera un conjunto de condicionantes para la labor de los/las practicantes narrativos/as, cómo esas condicionantes redundan en efectos subjetivadores que se reflejan en sus prácticas y cómo el enfoque de las PN abre posibilidades contrarrestar las prácticas y los efectos dañinos de la política de infancia en Chile. De este modo, la introducción de las PN ocurre principalmente en términos de la posición que los/las profesionales asumen y de las prácticas que llevan a cabo. Éstas pueden implicar una adecuación de carácter meramente técnico, pero también el ejercicio de resistencias profesionales alineadas con un sentido de ética y justicia social. Como veremos más adelante, esto nos permite plantear que la introducción de las PN en este contexto configura un proyecto posible pero imperfecto (Reynolds y polanco,2012),

Las perspectivas de los/las profesionales ilustran los problemas de las políticas sociales managerialistas, especialmente respecto de cuestiones como la preeminencia del cumplimiento administrativo en desmedro de la calidad de la intervención, algo ya señalado (Kirkpatrick et al., 2005). Además de estas dificultades, y de otras relacionadas con el empobrecimiento del trabajo en equipo (Sanfuentes et al., 2018), este estudio también permite dar cuenta de los efectos subjetivadores de la racionalidad neoliberal.

Ya hemos señalado que, en tanto racionalidad, el neoliberalismo produce relaciones sociales y subjetividades (Laval y Dardot, 2009), cuyas características se acoplan con las condiciones de trabajo que ofrece la política. La precariedad laboral, la falta de tiempo o las falencias de la red interprofesional constituyen tensiones propias del funcionamiento de los programas de infancia en Chile (Pavez, 2021), y pueden redundar en el ejercicio

de una praxis interventora normativa, jerárquica, estigmatizante, patologizante e individualizante, lo que reificaría los problemas sociales que la intervención aborda. Así, cuando los/las practicantes narrativos/as individualizan obstáculos en usuarios o familias, entendemos que lo que ocurre es la institucionalización de las subjetividades profesionales y no sólo una contradicción con los principios de las PN.

Sin embargo, los/las interventores/as no son meros reproductores de la lógica hegemónica del sistema de protección a la infancia. Nuestro análisis los muestra intentando contestar esta lógica con los principios y metodologías de las PN. Esto ocurre en un sentido posicional y en otro práctico, ambos íntimamente conectados. Respecto del primero, cuando hablan de su labor en las entrevistas, los/las profesionales dan cuenta de una posición alterna. Según Burr (2015), una posición implica construcciones tanto de sí mismos como de los demás, en este caso usuarios, familias u otros profesionales implicados en sus intervenciones. Las características presentadas de estas construcciones nos permiten indicar que, en un nivel discursivo, las PN contrastan con la racionalidad de la política en infancia, e imprimen a los/las profesionales una ética del cuidado (Abels y Abels, 2001; Gilligan, 2013) que se despliega en cuestiones de carácter técnico o metodológico.

En un sentido práctico, el contraste se hace evidente cuando hablamos de una praxis disidente. Como ha indicado Lipsky (2010), en tanto profesionales de primera línea de cara a la ciudadanía, los/las practicantes narrativos/as disponen de espacios de discrecionalidad y autonomía respecto de los lineamientos de la política. Las características que asumen sus prácticas conducen a la construcción de un vínculo cercano, de confianza y colaborativo con los/las usuarios/as de sus programas. Esto es coherente con la necesidad que tienen niños y jóvenes, atendidos en sistemas proteccionales de distintos países, de no ser vistos como personas vulnerables o estigmatizadas, sino que como resistentes, fuertes y dignas de respeto (Wilson et al., 2020). Esto también es coherente con la importancia del vínculo para la efectividad de prácticas terapéuticas (Baier, Kline y Feeny, 2020; Horvath y Luborsky, 1993).

En conjunto, esta posición alterna y praxis disidente parecen ser elementos críticos para contrarrestar las prácticas y los efectos dañinos de la política de infancia en Chile que ya hemos descrito (Pavez, 2021; Ortega-Senet et al., 2020). También pueden ser relevantes para evitar la ocurrencia de las evidenciadas vulneraciones sistemáticas de los derechos de niños y jóvenes tutelados por el Estado (Sepúlveda y Guzmán, 2019). En ese sentido, si consideramos que el término resistencia implica siempre un sentido de oposición a algo y un curso de acción en concordancia (Strier y Breshtling, 2016), esta manera de insertar las PN constituye prácticas de resistencia, que pueden ser comprendidas desde la expresión 'hacer sentido'. Para los/as usuarios/as, esta intervención hace sentido y la convierte en un espacio significativo que pueden habitar desde sensaciones positivas, a diferencia de lo que usualmente experimentan en el sistema proteccional. Para los/las interventores/as, cuando la intervención hace sentido son capaces de lidiar mejor con los conflictos o dilemas que la institucionalidad les impone, con los obstáculos técnicos que enfrentan, con la disparidad de criterios profesionales con los que tratan y con la complejidad de las problemáticas de los sujetos de intervención. Esto es coherente con una ontología de las posibilidades que facilita la acción y la apreciación de sus límites, cuestión propia de las PN (Lawrence y Maitlis, 2012).

Sin embargo, el mismo Strier y Breshtling (2016) sugiere que el concepto de resistencia es situado, y nos insta a no pensar en términos absolutos, lo que es atingente si consideramos tres elementos de los resultados. En primer lugar, lo ya señalado respecto de la posibilidad de que las subjetividades profesionales de los/las practicantes narrativos/as se alineen con la racionalidad hegemónica e individualicen los problemas de usuarios o familias. En segundo lugar, el carácter prioritariamente micropolítico (Guattari y Rolnik, 2006) que atribuyen a las transformaciones que describen, pero que corren el riesgo de quedar reducidas al vínculo entre usuarios e interventores, o a cambios a nivel individual o relacional. Por último, el rechazo o desestimación de las PN por parte de duplas, equipos o redes interprofesionales, y la consecuente circunstancialidad en el establecimiento de criterios comunes entre distintos profesionales. En suma, la posibilidad de contradicción teórica o ética, junto con un alcance acotado o circunstancial de las PN las convierten en unas prácticas de resistencia que configuran, en términos de Reynolds y polanco (2012), un proyecto posible pero imperfecto. Resulta necesario entonces una revisión crítica, atenta a estas u otras limitaciones de la integración de las PN a la intervención psicosocial, así como a las posibilidades que surgen de su integración con otras prácticas (McLeod, 2014). Del mismo modo, es necesario pensar en mecanismos que permitan estructurar la inserción de las PN no como un esfuerzo individualizado en profesionales específicos, sino como parte de dinámicas de trabajo más amplias que convoquen a equipos o al diálogo interagencias poniendo como elemento central a la ética (Reynolds, 2013).

Por último, esta investigación tiene algunas limitaciones. Nuestro diseño no es sensible a diferencias relacionadas con el tipo de programa psicosocial o elementos territoriales que pudiesen ser significativos para la introducción de las PN en la intervención, que aparecieron tangencialmente en las entrevistas. Además, el análisis no contempla el nivel discursivo ni su relación con las identidades profesionales y la praxis interventiva. Esto es relevante si consideramos que algunos pasajes de las entrevistas podrían dar cuenta de dilemas ideológicos (Billig et al., 1998) cuando, por ejemplo, se individualizan condicionantes negativas en los/las usuarios/as mientras se orientan a sus recursos y agencia personal; o cuando detectamos que coexiste una orientación hacia efectos terapéuticos individuales con la pretensión de desindividualizar problemas o colectivizar la intervención. Estos elementos podrían dar cuenta del operar de un conjunto amplio y diverso de discursos, nivel analítico que puede ser objeto de futuras investigaciones. Por último, el diseño de este estudio no permite analizar la eficacia de las intervenciones de los/las practicantes narrativos/as, ni considerar sus resultados respecto de la intervención psicosocial con infancia en otros países.

Bibliografía

- Abels, P. y Abels, S. (2001). *Understanding Narrative Therapy: A Guidebook for the Social Worker*. Nueva York: Springer.
- Baier, A., Kline, A. y Feeny, N. (2020). Therapeutic alliance as a mediator of change: A systematic review and evaluation of research. *Clinical Psychology Review*, 82. <https://doi.org/10.1016/j.cpr.2020.101921>

- Beddows, E. (2008). The methodological issues associated with internet-based research. *International Journal of Emerging Technologies & Society*, 6(2), 124-139.
- Billig, M., Condor, S., Edwards, D., Gane, M., Middleton, D., y Radley, A. (1988). *Ideological dilemmas. A social psychology of everyday thinking*. Londres: SAGE
- Braun, V., y Clarke, V. (2013). *Successful qualitative research. A practical guide for beginners*. Londres: SAGE.
- Buchanan, E., y Zimmer, M. (2018). Internet research ethics. En *Stanford Encyclopedia of Philosophy*. California: Stanford University. Recuperado de <https://plato.stanford.edu/entries/ethics-internet-research/>
- Burr, V. (2015). *Social constructionism*. Nueva York: Routledge.
- Bustos, A. (2020). La intervención social como forma de investigación social: Abuso sexual infantil y terapia narrativa. *Revista Trabajo Social*, 93, 33-45. Recuperado de <http://revistatrabajosocial.uc.cl/index.php/RTS/article/view/22595/18237>
- Cornejo, I., y Rufer, M. (2020). Horizontalidad en perspectiva. Entrevista a Olaf Kaltmeier y Sarah Corona Berkin. En *Horizontalidad: Hacia una crítica de la metodología*. Buenos Aires: CLACSO. Recuperado de <https://www.clacso.org/wp-content/uploads/2020/11/Horizontalidad.pdf>
- Davies, B., y Harré, R. (2007). Posicionamiento: La producción discursiva de la identidad. *Athenea Digital*, 12, 242-259. <https://doi.org/10.5565/rev/athenead/v0n12.445>
- Denborough, D. (2008). *Collective Narrative Practice: Responding to individuals, groups, and communities who have experienced trauma*. Adelaida: Dulwich Centre Publications.
- De Souza, C. y Silva, D. (2017). El sistema de atención socio-educativa en Brasil: contribuciones para un análisis crítico de la política. *Revista sobre la infancia y la adolescencia*, 12, 64-77. <https://doi.org/10.4995/reinad.2017.6499>
- Dumaresque, R., Thornton, T., Glaser, D. y Lawrence, A. (2018). Politicized Narrative Therapy: A reckoning and a call to action. *Canadian Social Work Review*, 35(1), 109–129. <https://doi.org/10.7202/1051105ar>
- Dunleavy, P. y Hood, C. (1994). From old public administration to new public management. *Public Money & Management*, 14(3), 9-16. <https://doi.org/10.1080/09540969409387823>
- Fernández, K. (2016). El enfoque narrativo como nuevo paradigma en el trabajo social. Una propuesta para superar la indefensión aprendida en los sectores excluidos. En D. Carbonero, E. Raya, N. Caparrós, y C. Gimeno (Eds.), *Respuestas transdisciplinarias en una sociedad global. Aportaciones desde el Trabajo Social*.

Logroño: Universidad de La Rioja. Recuperado de https://publicaciones.unirioja.es/catalogo/online/CIFETS_2016/Monografia/pdf/TC276.pdf

- Flick, U. (2007). *El diseño de investigación cualitativa*. Madrid: Morata.
- Fundación Infancia. (2017). *Diagnóstico al sistema de protección chileno y propuesta. Una mirada de la sociedad civil*. <http://fundacioninfancia.cl/wp/wp-content/uploads/2017/11/PROPUESTA-MEJORA-AL-SISTEMA-DE-PROTECCION-2017-V-2020.pdf>
- García, M. (2010). Conversaciones liberadoras en la intervención psicosocial: Resiliencia y terapia narrativa en acción. *Servicios sociales y política social*, 91, 67-78. https://www.cgtrabajosocial.es/app/webroot/revista_digital/publicas/no_91_trabajo_social_comunitario/
- Guattari, F. y Rolnik, S. (2006). *Micropolítica. Cartografías del deseo*. Madrid: Traficantes de sueños.
- Guglielmetti, F., y Schöngut, N. (2019). "Hay que encontrarle la maña". Gubernamentalidad, poder y resistencia en el Servicio Nacional de Menores. *Persona y Sociedad*, 33(1), 63-88. <https://personaysociedad.uahurtado.cl/index.php/ps/article/view/255/233>
- Guilfoyle, M. (2005). From Therapeutic Power to Resistance?: Therapy and Cultural Hegemony. *Theory & Psychology*, 15(1), 101-124. <https://doi.org/10.1177/0959354305049748>
- Gilligan, C. (2013). *La ética del cuidado*. Barcelona: Fundació Víctor Grífols i Lucas.
- Harvey, D. (2005). *Breve historia del neoliberalismo*. Madrid: Akal.
- Henriques, J., Hollway, W., Urwin, C., Venn, C., y Walkerdine, V. (1984). *Changing the subject. Psychology, social regulation and subjectivity*. Londres: Routledge.
- Hope, J. (2016). Mixing modes to widen research participation. En H. Snee, C. Hine, Y. Morey, S. Roberts, y H. Watson (Eds.), *Digital Methods for Social Science. An Interdisciplinary Guide to Research Innovation* (pp. 71-86). Hampshire: Palgrave Macmillan.
- Horvath, A. y Luborsky, L. (1993). The role of the therapeutic alliance in psychotherapy. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 61(4), 561-573. <https://doi.org/10.1037/0022-006X.61.4.561>
- Jensen, I., Ellingsen, I., Studsrød, I., y García, M. (2019). Children and childhood in Chile: Social worker perspectives. *Journal of Comparative Social Work*, 14(1), 1-24. <https://doi.org/10.31265/jcsw.v14.i1.236>

- Kirkpatrick, I., Ackroyd, S., y Walker, R. (2005). The personal social services. En *The New Managerialism and Public Service Professions* (pp. 103-126). Hampshire: Palgrave Macmillan.
- Laval, C., y Dardot, P. (2009). *La nueva razón del mundo. Ensayo sobre la sociedad neoliberal*. Barcelona: Gedisa.
- Lawrence, T. y Maitlis, S. (2012). Care and possibility: Enacting an ethic of care through narrative practice. *Academy of Management Review*, 37(4), 641-663. <https://doi.org/10.5465/amr.2010.0466>
- Levitt, H. M. (2020). *Reporting qualitative research in psychology. How to meet APA style journal article reporting standards*. Revised edition. Washington: American Psychological Association.
- Lipsky, M. (2010). *Street-level bureaucracy: Dilemmas of the individual in public services*. Nueva York: Russell Sage Foundation.
- Martí, A., y Pérez, J. (2020). *Trabajo social para tiempos convulsos. El camino hacia la ruptura epistemológica*. Valencia: Publicacions de la Universitat de València.
- Martínez, L. y Azcona, A. (2020). Trabajo en red como metodología de intervención con la infancia y adolescencia: claves para su consolidación. *Revista sobre la infancia y la adolescencia*, 18, 37-59. <https://doi.org/10.4995/reinad.2020.12936>
- McLeod, J. (2014). So many possibilities: Psychotherapy research and narrative therapy. *International Journal of Narrative Therapy and Community Work*, 2, 31-35.
- Muñoz, G., y Pantazis, C. (2019). Social exclusion, neoliberalism and resistance: The role of social workers in implementing social policies in Chile. *Critical Social Policy*, 39(1), 127-146. <https://doi.org/10.1177/0261018318766509>
- Ortega-Senet, M., Gómez, V., y Tierney, E. (2020). Critical knots, tensions, and daily resistances in the work against commercial sexual exploitation of children: A reflection from Chilean practitioners. *International Social Work*. <https://doi.org/10.1177/0020872819899434>
- Pastor, E., Prado, S., y Moraña, A. (2018). Impacto de la Convención sobre los Derechos del Niño en los estados de Argentina, Brasil, Chile, España y Uruguay. *Revista Prisma Social*, 23, 66-100. <https://revistaprismasocial.es/article/view/2755>
- Pavez, J. (2021). Tensiones y adecuaciones de los trabajadores en el marco de la ejecución de la política social chilena. *Quaderns de Psicologia*, 23(2), 1-21. <https://doi.org/10.5565/rev/psicologia.1610>
- Ramos, R. (2018). Abordaje narrativo de las familias multiproblemáticas: El modelo narrativo-temático. En T. Zohn, E. Gómez, y R. Enríquez (Eds.), *Investigación en psicoterapia. Acercamientos y líneas de reflexión* (pp. 13-51). Guadalajara: ITESO.

- Ravetllat, I., Lobos, P., Maldonado, P., y Jeldres, M. (2 de junio de 2020). Hoy termina el Sename ¿O solo cambia el nombre? *CIPER*. Recuperado de <https://www.ciperchile.cl/2020/06/02/hoy-termina-el-sename-o-solo-cambia-el-nombre/>
- Reynolds, V., y polanco, m. (2012). Un posicionamiento ético para el hacer justicia en el trabajo y la terapia comunitarios. Recuperado de <https://vikkireynoldsdotca.files.wordpress.com/2020/07/reynolds-2012-posicionamiento-etico-para-tbjo-comunitario-y-terapia-traducido.pdf>
- Reynolds, V. (2013). Centering ethics in group supervision: Fostering cultures of critique and structuring safety. *International Journal of Narrative Therapy & Community Work*, 4, 1-13. Recuperado de <https://vikkireynoldsdotca.files.wordpress.com/2017/12/2014reynoldscentering-ethics-in-group-supervision.pdf>
- Sánchez, M., y Villarroel, R. (2017). Tensiones en la intervención social: (Des)encuentros en la relación Estado-ONG. Estudio de caso sobre ONG que opera la política social de infancia. *Revista de trabajo social*, 91, 3-16. <https://doi.org/10.7764/rts.91.1-16>
- Sanfuentes, M., Espinoza, T., y Navarro, B. (2018). Dilemmas and conflicts of various professional roles within a human service agency. *International Journal of Applied Psychoanalytic Studies*, 15(4), 264-278. <https://doi.org/10.1002/aps.1577>
- Schöngut, N. (2017). Ensamblajes socio-técnicos para la producción de intervenciones psicosociales en un programa de Servicio Nacional de Menores de Chile. *Psicoperspectivas*, 16(3), 40-51. <https://doi.org/10.5027/psicoperspectivas-Vol16-Issue3-fulltext-1049>
- SENAME. (23 de diciembre de 2020). *Presidente Sebastián Piñera promulgó la ley que crea el nuevo Servicio de Protección Especializada de la Niñez y Adolescencia*. Recuperado de <https://www.sename.cl/web/index.php/2020/12/23/presidente-sebastian-pinera-promulgo-la-ley-que-crea-el-nuevo-servicio-de-proteccion-especializada-de-la-ninez-y-adolescencia/>
- SENAME. (2021). *Catastro de la Oferta Programática de la red SENAME*. Recuperado de <https://www.sename.cl/web/wp-content/uploads/2021/05/202104-CATASTRO.pdf>
- Sepúlveda, N., y Guzmán, J. (2 de julio de 2019). El brutal informe de la PDI sobre abusos en el Sename que permaneció oculto desde diciembre. *CIPER*. <https://www.ciperchile.cl/2019/07/02/el-brutal-informe-de-la-pdi-sobre-abusos-en-el-sename-que-permanecio-oculto-desde-diciembre/>
- Strier, R. y Bershtling, O. (2016). Professional Resistance in Social Work: Counterpractice Assemblages. *Social Work*, 61(2), 111-118. <https://doi.org/10.1093/sw/sww010>

- Vasilachis de Gialdino, I. (2006). La investigación cualitativa. En I. Vasilachis de Gialdino (Ed.), *Estrategias de investigación cualitativa* (pp. 23-64). Barcelona: Gedisa.
- White, M. (1995). *Reescribir la vida*. Barcelona: Gedisa.
- White, M. (1997). *El enfoque narrativo en la experiencia de los terapeutas*. Barcelona: Gedisa.
- White, M., y Epston, D. (1980). *Medios narrativos para fines terapéuticos*. Barcelona: Paidós.
- Wilson, S., Hean, S., Abebe, T. y Heaslip, V. (2020). Children's experiences with Child Protection Services: A synthesis of qualitative evidence. *Children and Youth Services Review*, 113, 1-14. <https://doi.org/10.1016/j.childyouth.2020.104974>
- Willig, C. (2013). *Introducing qualitative research in psychology*. Nueva York: Open University Press.
- Yáñez, M. (2020). Niñez y migración: comentarios a la propuesta de reforma legal en Chile. *Revista sobre la infancia y la adolescencia*, 19, 32-46. <https://doi.org/10.4995/reinad.2020.13824>