

## TRANSCRIPCIÓN PODCAST VIOLENCIA PRÁXICA

### **00:00:03 Marianne Daher**

¡Hola! Bienvenidos y bienvenidas a este capítulo sobre violencia práxica en las políticas públicas de intervención en pobreza. Mucho se ha escrito y comentado sobre la violencia institucional, violencia de género, violencia psiquiátrica, violencia escolar, violencia obstétrica, entre muchas otras. En este capítulo conversaremos sobre una forma particular de violencia que se da en los programas sociales, y que tiene como protagonista a los y las participantes, a los y las profesionales, y a las instituciones. Esto, a partir de un proyecto de investigación financiado por el Ministerio de la Ciencia de Chile, donde hicimos cuarenta entrevistas a profesionales y participantes del principal programa social de nuestro país, tanto en zonas urbanas como rurales. Este trabajo lo hemos realizado junto a un gran equipo de investigación, dirigido por mí, Marianne Daher, que soy psicóloga, magíster y doctora en psicología social comunitaria de la Pontificia Universidad Católica de Chile. Actualmente, coordino la salida profesional en psicología social comunitaria en la Escuela de Psicología de esta universidad.

### **00:01:10 Antonia Rosati**

Hola, yo soy Antonia Rosati, psicóloga comunitaria también de la Pontificia Universidad Católica de Chile, y Magíster de Ciencias Sociales con mención en sociología de la modernización de la Universidad de Chile.

### **00:01:22 María José Campero**

Hola, yo soy María José Campero, psicóloga comunitaria también de la Pontificia Universidad Católica de Chile, y con Magíster en Salud y Desarrollo Internacional del London School of Economics.

### **00:01:31 Marianne Daher**

Las tres somos académicas e investigadoras de Chile, un país del Sur Global, y nos hemos desempeñado hace varios años en el ámbito de los programas sociales. Además, somos impulsoras del sitio web [www.praxiscomunitaria.com](http://www.praxiscomunitaria.com), mediante el cual buscamos contribuir a la socialización y democratización del conocimiento.

**00:01:52 María José Campero**

Que emoción poder compartir esta investigación. Para comenzar, Marianne, ¿por qué no nos cuentas desde dónde hemos desarrollado este trabajo que vamos a conversar hoy?

**00:02:02 Marianne Daher**

Sí, efectivamente es una gran emoción. Y bueno, creo que nos represento al decir que estamos aquí por pura vocación, y que nuestra labor como psicólogas comunitarias que trabajamos en pobreza la hacemos desde lo más profundo de nuestro corazón. Y también creo que represento a muchas que vemos este mundo cada vez más quebrantado, y que volcamos todo nuestro ser para intentar que sea un poco mejor. Pero también creo que no siempre nos detenemos a pensar cuánto nos hemos equivocado, cuántas veces sin querer hemos fallado. Y bueno, este estudio, sobre la violencia praxica, sobre estos pequeños gestos de violencia en la intervención social, por lo menos para nosotras, no tratan solo sobre las instituciones, o sobre otras personas que trabajan en pobreza, o sobre las personas con las que trabajamos, que es lo que les contaremos en este podcast... Si no que también, y desde un principio, ha tratado sobre nuestra propia labor y sobre cada una de las veces que hemos sido opresoras, que hemos dominado, que hemos fracasado en ofrecer dignidad.

**00:03:14 María José Campero**

Sí, ha sido un balde de humildad, sobre todo desde nuestra posición como académicas, que muchas veces puede llevarnos a un lugar muy arrogante. Y darnos cuenta que en cada práctica, en cada discurso que íbamos descubriendo en este estudio reflejábamos también algo de nosotras. Y ha sido una invitación a ser mejores viendo cómo hemos sido peores, y descubriéndonos cómo nos damos cuenta de estas cosas, concientizándonos e intentando superarlas también.

**00:03:44 Antonia Rosati**

Totalmente, ha sido un camino en verdad muy muy personal y vulnerable también, que nos ha interpelado directamente, y del cual hemos aprendido en realidad que todas podemos ser opresoras, incluso siendo mujeres, latinas, hispanohablantes, subestimadas y muchas veces discriminadas. Todas podemos oprimir y todas lo hemos

hecho en algún momento, ¿no? y de seguro lo volveremos a hacer. Por eso en verdad nunca tenemos que bajar la guardia y siempre tenemos que estar bien atentas. Así que bueno, en este contexto agradecemos mucho a nuestro equipo y al espacio que nos ha ofrecido este proyecto para poder reflexionar sobre este tema, con la esperanza de que nuestro propio cambio vaya lentamente generando una cadena de transformación.

**00:04:21 Marianne Daher**

Así es, y en este sentido, creemos que es necesario mantener una mirada crítica a las políticas públicas de intervención en pobreza, no sólo considerando sus aspectos positivos, que son muchos, pero también mirando sus aspectos negativos, como por ejemplo es la tendencia al asistencialismo y el consecuente daño a la autonomía y la dignidad que esto provoca en los participantes de los programas sociales.

**00:04:47 María José Campero**

Bueno, sí, de hecho en Chile la psicología comunitaria nos ha permitido avanzar en esa dirección, ¿no? Hay varias personas investigando las políticas públicas desde una perspectiva crítica. Pero todavía las malas prácticas no han sido tan analizadas en profundidad. Y a pesar de eso, cada vez que hablamos sobre violencia praxica las personas nos dicen que les hace mucho sentido, que lo ven en sus espacios de trabajo, y que además es una realidad importante de visibilizar. Entonces, bueno, tal vez partamos Marianne, ¿por qué no nos cuentas cómo es que nosotras entendimos la violencia praxica?

**00:05:18 Marianne Daher**

Sí, claro. La violencia praxica la definimos como el ejercicio de poder asimétrico en dimensiones simbólicas y prácticas, por parte de un sujeto que la ejerce y de un objeto hacia el cual va dirigida la violencia, estableciéndose una relación que es perjudicial para los actores involucrados y los fines de la política pública.

**00:05:37 María José Campero**

Y aterrizándolo un poco, ¿nos podrías contar cómo a qué nos referimos con las dimensiones simbólicas y las dimensiones prácticas?

**00:05:45 Marianne Daher**

Sí, efectivamente puede ser un poco críptico, jaja, así que gracias por la pregunta, y además, bueno, porque esto es esencial para entender el fenómeno de la violencia práxica. Acá nos inspiramos en el concepto de praxis de Maritza Montero, que es la madre de la psicología comunitaria en Latinoamérica, y entendemos violencia práxica considerando, por un lado, estos elementos simbólicos que remiten a aspectos discursivos o teóricos, por ejemplo, cómo se nombran o piensan las personas, los roles, los programas y, por otro lado, elementos prácticos, asociados a acciones, pero también a inacciones, por ejemplo, cómo se tratan o se relacionan los distintos actores entre sí.

**00:06:29 María José Campero**

Claro. ¿Ahí uno podría pensar como que son dimensiones íntimamente vinculadas, no?

**00:06:35 Marianne Daher**

Así es. La praxis es recursiva, pues las posiciones simbólicas generan, refuerzan o debilitan prácticas que son consecuentes con ellas y, a su vez, las prácticas generan, refuerzan o debilitan posiciones simbólicas. Por ejemplo, pongamos el caso del asistencialismo, ¿ya? entendido como un posicionamiento simbólico. Este se puede ver reflejado en acciones que los profesionales hacen, como por ejemplo, hacer cosas por los participantes, y no dejar que los participantes las hagan autónomamente.

**00:07:08 Antonia Rosati**

Perfecto, ya, claro. Van muy conectadas ambas cosas. Oye y me quedo pensando, ¿a qué te refieres con sujetos de la violencia?, ¿quiénes son estos sujetos?

**00:07:16 Marianne Daher**

Bueno, los sujetos de la violencia, que ejercen la violencia práxica, en este caso son tres: el marco institucional, entendido como las instituciones que gestionan e implementan los programas sociales; los profesionales, que

también nosotras llamamos agentes de intervención; y los participantes de dichos programas, que en el caso de Chile suelen ser mujeres en situación de pobreza.

**00:07:39 Antonia Rosati**

Ya, perfecto... ¿quiénes son objeto de esta violencia?

**00:07:45 Marianne Daher**

Nuevamente, en este caso, los objetos de la violencia serían dos, que son los actores hacia los cuales está dirigida la violencia, entendidos como víctimas, y que serían los agentes y los participantes. Entonces, bueno, para llevar esto a la vida cotidiana, que es la intención de este podcast, tomando en cuenta el sujeto que ejerce la violencia, Anto y Coté, ¿nos pueden contar cómo el marco institucional la ejerce?

**00:08:13 Antonia Rosati**

Sí, por supuesto. Bueno, partimos, por un lado, con la violencia desde el marco institucional, que se dirige tanto a los agentes de intervención como a los participantes, ¿no? Hacia los agentes, vemos en primer lugar que en términos simbólicos se ejerce una violencia hacia ellos desde una lógica top-down, centralizada y que llamamos estandarizante de la política pública, donde se dan lógicas muy verticales e impositivas con respecto al diseño e implementación de los programas, sin considerar ni incorporar tampoco el conocimiento local de los agentes de intervención. También vemos, por ejemplo, otra forma de violencia se da en una constante fiscalización hacia la labor de los agentes, lo cual estos lo experimentan desde una sensación de persecución, de hiperexigencia, al ser en el fondo evaluado su trabajo según la cobertura, la cantidad de sesiones que realizan, los registros o cumplimiento de metas.

**00:09:02 Marianne Daher**

Sí, y acerca de esto una agente de intervención nos comentó, y voy a citarla textualmente: “es el hecho de que sea obligación, así como: ‘oh, tengo que llamar a esta persona, porque si no me van a evaluar mal’. Y tratar de ser cordial, mientras por detrás tú tienes un látigo que tú no sabes si quiere calidad, cantidad o qué cosa”.

**00:09:23 María José Campero**

Mmm... la metáfora esa del látigo es bien fuerte. Y también identificamos una contradicción complicada entre discurso y práctica, además, sumándose a este problema de la fiscalización, una contradicción entre el discurso y la práctica en lo que refiere al vínculo que se establece entre agente de intervención y participante. Entonces, vemos cómo por un lado, el programa promueve el desarrollo de un vínculo, pero no existen instancias de formación, de capacitación, de supervisión ni materiales que ayuden a construir dicho vínculo. Y finalmente, pese incluso a la importancia de la calidad que tenga este vínculo, se evalúa a el o la agente en el cumplimiento de sesiones, y cuestiones de ese orden, ¿no?.

**00:10:08 Marianne Daher**

Claro, gracias Coté. Y respecto a la violencia en términos prácticos, ¿cómo ocurre cuando está dirigida a los agentes?

**00:10:15 Antonia Rosati**

Bueno, en cuanto a esa dimensión más práctica, por un lado, vemos la existencia de condiciones laborales muy precarias para los agentes de intervención, asociadas, por ejemplo, a tener contrato a plazo fijo, al no pago de las imposiciones, bajas remuneraciones también. También vemos este problema en la falta de protocolos para abordar casos complejos y riesgosos que los agentes deben enfrentar, como por ejemplo, no sé, situaciones de acoso o abuso sexual. Y finalmente esto les deja en una situación de gran desprotección y mucho riesgo, sumándose además en algunos casos la rigidez institucional de exigir que igualmente realicen las acciones contempladas incluso cuando existen este tipo de situaciones.

**00:10:51 Marianne Daher**

Sí, terrible. De hecho, esto fue relatado por una agente de intervención, quien nos compartió en un momento de confianza y de mucho cuidado hacia ella, digamos, frente a, debido a esta situación abusiva y la voy a citar textualmente, nos dijo: “Como justo tocaban sesiones laborales, me decían mis compañeros de trabajo ‘trata de que las sesiones sean en la biblioteca’, pero la institución decía ‘las sesiones son en el domicilio, no en la

biblioteca’, y tú así como ‘este viejo, yo llego, me agarra, me besuquea aquí, me besuquea acá’, llego a su casa, pone llave, o sea ¿cómo quieren que me sienta?”

**00:11:29 María José Campero**

Pucha sí, ese fue un caso bien claro de abuso. Bueno, por otro lado, igual vimos una estructuración sobredemandante del trabajo, ¿no? sumándose a esto, asociada por supuesto a la gran cantidad de familias asignadas y al excesivo trabajo administrativo que conlleva ello, lo que generaba sobrecarga laboral en los agentes, y quedaban, nos hablaban de una sensación de estar “*sobre colapsados*”, lo que les producía mucho desgaste y burnout, finalmente. Y fue bastante problemático, además, identificar la ausencia de cuidado hacia los agentes, porque el convenio del programa no considera esto, entonces queda a criterio y a la voluntad de cada equipo, y en el fondo no está asegurado por el marco institucional.

**00:12:13 Marianne Daher**

Sí. Contarles a quienes nos escuchan que, de hecho, nosotras llevamos muchos años trabajando en el tema de desgaste, y lo consideramos una consecuencia de este fenómeno de la violencia práctica. Eh... y bueno, si quieren saber más, nuevamente les invitamos a que vean nuestro sitio web.. Así que sí, son bastantes los elementos de violencia hacia los agentes de intervención. Me pregunto qué pasa con la violencia ejercida hacia los participantes desde el marco institucional. Anto, ¿nos puedes contar un poco más al respecto?

**00:12:48 Antonia Rosati**

Sí, bueno, em... desde el marco institucional hacia los participantes vemos una violencia en que suele primar una lógica macro-numérica y cosificante de la política pública, donde se dice que se entiende a las familias como “*números*” que deben ser atendidos, más que como personas que en realidad es importante vincularse con ellas. A esto se suma, en el fondo, la sensación de algunos participantes de que están siendo usados por el programa, por sentir, por ejemplo, que se les invita a incorporarse solamente para constatar números en campañas políticas o en cuentas públicas, sin importar realmente cuál es la intervención que se les va a ofrecer.

**00:13:22 Marianne Daher**

Sí, de hecho, una agente de intervención nos contó, hablándonos de su participante: “Ella sentía que después se publicaba en los medios: “tuvieron tantas familias que egresaron”. Pero... ‘¿qué hicieron conmigo?’, no han hecho nada, no me entregaron nada, ni siquiera me escucharon, nada”

**00:13:40 María José Campero**

Mmm... sí. Bueno, también sumado a eso identificamos una lógica normalizante, que estaba asociada a que en el programa existe una noción normativa sobre lo que es deseable para superar la pobreza: trabajar, educarse, generar ingresos. Esto, incluso cuando para algunos y algunas participantes estos elementos podían no ser tan importantes, valiosos o prioritarios.

**00:14:02 Antonia Rosati**

Sin duda, eso se comentó mucho, ¿no? Y también, bueno, a eso sumamos una fiscalización que reconocimos que se da hacia los participantes desde el marco institucional, a quienes se les acusa de mentir y alterar información, por ejemplo, del instrumento de focalización, para ser parte del programa. Em... también vemos esta lógica como fiscalizadora por parte del Estado cuando vemos que hay quienes conciben que el programa busca controlar las dinámicas familiares, por ejemplo, condicionando las transferencias monetarias al cuidado de la salud o a la educación de los hijos. Bueno, además de eso, algo que nos encontramos bien presente es que en el programa se daría lógica asistencialista, asociado esto a darles muchos beneficios o ayudas materiales, y poniendo el énfasis en eso de “*darles*”, y en hacer también, desde una lógica paternalista, hacer las cosas o las acciones por los participantes, más que permitir que ellos mismos sean quienes realicen dichas acciones, y esto finalmente no facilita la autonomía tampoco de las personas.

**00:15:00 Marianne Daher**

Exacto. ¿Y en términos prácticos cómo se da la violencia hacia los participantes?

**00:15:07 María José Campero**



Bueno, en lo práctico, lo que identificamos fue una rigidez metodológica del programa, que muchas veces estaba desajustada de la realidad de todas las familias y los participantes, y esto también derivó muchas veces en la exclusión de algunas personas, por ejemplo, por su nivel educativo o por el analfabetismo, ¿no? al no poder leer ciertos documentos o realizar ciertas actividades. Y estas prácticas, además, desgraciadamente propiciaban la reproducción de patrones de inferiorización de las personas.

**00:15:35 Antonia Rosati**

Sí, bueno, además a sumar, también reconocimos ciertas inconsistencias en el marco institucional, por ejemplo, se impulsa en las personas su inserción laboral, que tengan algún trabajo remunerado, pero cuando las personas finalmente tienen ingresos, aunque sea un sueldo mínimo, ya no califican para muchos beneficios, entonces se da una contradicción también ahí.

**00:15:55 Marianne Daher**

Mmm sí. Bueno, muchas gracias a las dos. Por lo menos a mí me queda claro el panorama, aunque es sombrío, respecto a la violencia ejercida desde el marco institucional. Eh... ahora podríamos conversar sobre la violencia que ejercen los agentes de intervención, ¿les parece?

**00:16:09 Antonia Rosati**

Por supuesto. Bueno, los agentes pueden ejercer violencia práctica fundamentalmente hacia los participantes del programa, eso es lo que encontramos nosotras.

**00:16:17 Marianne Daher**

¿Y esto es simbólico y práctico también?

**00:16:20 Antonia Rosati**

Exacto, de ambas maneras justamente. Primero, a nivel simbólico, encontramos que se ejerce violencia a través de una aproximación que llamamos no garante de derechos, pues hay muchos agentes que no conciben al Estado como una entidad que debiera velar por los derechos de las personas, y en ese sentido se muestran muy críticos frente a los requerimientos, o hablan de “*exigencias*” que hacen los participantes respecto a cosas tan básicas, como la satisfacción de necesidades de alimentación, por ejemplo, o de vivienda. Además, se comenta que muchas veces se les “*da*” más de lo que a las personas se les debería dar, o que algunos participantes son “*malagradecidos*”, nuevamente como si lo que se ofrece en el programa fuera un favor, ¿no?. Em... otra forma también que encontramos de aproximarse de forma violenta fue la asistencialista, donde se dice que los participantes son “*favorecidos*”, “*ayudados*”, “*apoyados*”, y que en algunos casos incluso son “*aprovechadores*”, “*exigentes*”, “*reclamones*”. Y de esta forma, se señala, por ejemplo, que algunas personas simplemente “*quieren que les den todo*”, aludiendo, por ejemplo, a que hacen un uso exclusivo, excesivo, perdón, de los beneficios y que se posicionan como “*víctimas*” del sistema incluso.

**00:17:31 Marianne Daher**

Mmm, sí... Algo que me gustaría compartir con quienes nos están escuchando, es que durante todo el análisis tuvimos mucho cuidado de no sobreinterpretar los datos, y todo esto que nos cuentan Anto y Coté proviene de dichos textuales de los participantes del estudio, lo que obviamente lo hace más impresionante... De hecho, una agente de intervención nos dijo textualmente respecto a su participante: “Todo era reclamo, todo era queja, todo, el Estado y todos, no hacíamos nada bien, nunca ella recibía nada, y siempre había sido una víctima de todo”.

**00:18:04 María José Campero**

Sí, ahí hay una descalificación clara ahí, ¿no? En cambio, también vimos otras aproximaciones que eran más sutiles, por ejemplo, la aproximación que llamamos de la dependencia, que la vimos en dos sentidos. Por un lado, cuando vimos que los participantes dependían de las ayudas o beneficios que ofrece el programa y otras instituciones públicas, a tal punto que perdían el interés por trabajar y esforzarse, entonces, en esta aproximación los agentes aludían a cierta comodidad o pasividad, ¿no? nuevamente en un tono descalificador. Y por otro lado, vimos cómo esto también se vinculaba a una noción de las participantes como “*dependientes*”, “*demandantes*”, “*insistentes*”, “*incisivas*” por requerir excesivamente a su ayuda, ¿no? Em... y por su parte, los agentes de intervención en esta aproximación también realizan acciones desde un lugar paternalista, utilizando nociones

como “*las llevamos*” a cierto lugar, “*las postulamos*” a cierto beneficio, definiendo de manera... unilateralmente las metas de intervención o asignando “*tareas*” para ir alcanzándolas, ¿no?, pero de nuevo en este lugar más sutil, pero descalificador igualmente.

#### **00:19:14 Antonia Rosati**

Claro, bueno, eso también va de la mano con una aproximación de inferiorización hacia los participantes, que se expresa sobre todo en una falta de confianza en su capacidad de agencia y en sus capacidades, finalmente. Por un lado, vemos que se considera, por ejemplo, que algunos participantes, por tener un nivel educativo “*menor*” o “*inferior*”, como que no “*entendieran*” el proceso de acompañamiento o la conexión con la red de oportunidades, y ante esto muchos agentes dicen, y optan por “*no perder el tiempo*” explicándole de qué se trata. Em... también hay otros agentes que nos comentaron, por ejemplo, que las participantes, por ser vulnerables, “*no tendrían otras posibilidades*”, minimizando así sus capacidades y refiriendo que “*tampoco se les puede pedir mucho más*” en la intervención. De hecho, bueno, una versión extrema de esta inferiorización lleva incluso a una descalificación explícita, por ejemplo, al trivializar aspectos de la vida de los participantes que para ellos sí son importantes, o incluso en algunos casos denigrando sus condiciones de vida, por ejemplo, el lugar donde viven.

#### **00:20:11 Marianne Daher**

Así fue, de hecho, respecto a trivializar aspectos importantes de la vida de las personas, una agente nos compartió: “qué me importa a mí que el perro se le arranque si yo lo que quiero es hacerle la sesión”. Cuando obviamente para esta participante su mascota era una compañía fundamental. Y otra participante nos dijo que su agente le comentó respecto a su casa, y cito textualmente: “ella vino a ver mi casa y dijo ‘no está muy buena esta casa, esta casa está para destruirla’”. O sea, un comentario muy fuerte cuando una persona externa está hablando así de tu propio hogar.

#### **00:20:47 María José Campero**

Sí, no, muy fuertes ambas citas.... Y también vemos una cierta contradicción, y esto era interesante, porque así como se inferioriza o descalifica a las participantes, también vimos que había esta siguiente aproximación que nombramos la de sobre-agenciamiento, en que los agentes consideraban que el cumplimiento de metas dependía

mayormente de la voluntad de las personas, y desestimaban o desatendían las condiciones contextuales o estructurales que influían justamente en el logro y en los avances de las participantes, em... desestimando cosas como la pobreza misma, los problemas familiares, las labores de crianza, la falta de tiempo, dificultades laborales, entre miles de otras, ¿no?, cosas que por supuesto impactan las posibilidades que tienen las participantes. Y como resultado entonces, se sobre-responsabilizaba a las participantes en su capacidad de acción, aludiendo a que los casos de intervención no exitosos tenían que ver con características personales, como una actitud negativa o el pesimismo, ¿no? em...

**00:21:46 Marianne Daher**

Claro, así es. Bueno, hay muchas aproximaciones violentas simbólicamente desde los agentes hacia sus participantes... Anto, ¿nos puedes contar ahora cómo se da la violencia en términos prácticos?

**00:21:58 Antonia Rosati**

Sí, por supuesto. Lo que vemos aquí, nos encontramos con varias malas prácticas. En términos interaccionales, vemos que en algunos casos existe un trato muy distante, frío, poco amable, muy formal y serio, e incluso en algunos casos una forma de relacionarse del agente que es abiertamente antipática. Em... también vimos algunas referencias despectivas, peyorativas o incluso denigrantes hacia algunos participantes, por ejemplo, señalando que son “*complejos*” de personalidad, que son desagradables, molestos, o incluso refiriéndose a algunas participantes con palabras muy denigrantes, como “*viejas de mierda*”.

**00:22:32 María José Campero**

Sí, y a esto además se le suma lo propiamente técnico de la intervención, ¿no? que tiene que ver con hacer una implementación deficiente, un acompañamiento superficial, estandarizado, sin cumplir aspectos mínimos, como cuando los agentes nos contaban que eran impuntuales o nos comentaron de casos en que no llegaban a las sesiones, incluso, ¿no? Hay agentes que cortaron con el contacto con las participantes, bloquearon sus llamadas, no entregaron información y no dieron apoyo incluso que ya habían comprometido anteriormente.

**00:23:03 Antonia Rosati**

Sí, es que exacto, son finalmente promesas sin cumplir. Pero bueno, además de eso, reconocimos un cierto cuestionamiento y control hacia algunas participantes, expresado, por ejemplo, en que algunos agentes ponían en duda lo que decían estas participantes sobre el cumplimiento de metas, y frente a eso se propone que las visitas domiciliarias finalmente son una estrategia para evitar que las personas puedan ocultar información o mentir respecto a su situación. O sea, hay una desconfianza de base.

**00:23:29 Marianne Daher**

Sí, qué fuerte todo lo que comentan, pero principalmente esta desconfianza que bueno, finalmente permea toda la intervención, parece.

**00:23:37 Antonia Rosati**

Sí, totalmente. Bueno, y también además de eso, encontramos varias prácticas de imposición. Algunos agentes señalan que intentan “convencer” a sus participantes de establecer determinadas metas, aunque la persona tenga un interés contrario a eso, o se intenta que tenga la misma opinión que el agente, por ejemplo, sobre problemas familiares o personales. Sumado a esto, también hay agentes que “exigen” o insisten a las personas para que cumplan sus metas en ciertos plazos, y en sus palabras, lo hacen incluso aunque sea “sutil” o “diplomáticamente”.

**00:24:07 Marianne Daher**

Sí, de hecho, esto último a veces se traduce, como decimos acá en Chile, en un “mandoneo”, es decir, en dar órdenes, tal como nos contó una participante al preguntarle sobre los roles en el programa, a quien bueno, cito textualmente: “No sé, yo creo que eran las pautas, las tareas que llevaba mi agente de intervención, y el seguirlas, cumplirlas. Yo creo que mi rol era cumplir lo que ella traía, y el rol de ella era decir ‘tienes que hacer esto, esto y esto’”.

**00:24:38 Antonia Rosati**

Sí, es notoria la lógica impositiva...

**00:24:42 Marianne Daher**

Sí, totalmente. Bueno, ahora que ya vimos el marco institucional y también la violencia desde los agentes de intervención, podríamos conversar sobre cómo ejercen la violencia los participantes, que además es un tema más sensible.

**00:24:57 María José Campero**

Sí, es un tema bien delicado. Porque efectivamente identificamos que las participantes también... las y los participantes también ejercían violencia práctica hacia los agentes de intervención, pero también hacia sí mismas y hacia otras participantes, ¿no? en estas tres direcciones.

**00:25:13 Antonia Rosati**

Claro, bueno. Ahora bien, la violencia hacia los agentes fue sobre todo a través de malas prácticas, vinculadas tanto a cómo se participa en el programa y cómo se interactúa entre estos actores. Igual en este caso, es interesante e importante señalar que no corresponden a aspectos que sean violentos en sí mismos, pero que sí vemos que son aspectos prácticos que pueden precipitar la violencia práctica.

**00:25:34 María José Campero**

Claro. Claro, y estas malas prácticas, en términos técnicos, tenían que ver con cosas que hemos ido conversando, como la falta de compromiso, una baja disposición y escasa proactividad para participar en la intervención, o tener expectativas excesivas respecto al programa, ¿no? Em... la falta de compromiso, por ejemplo, la vimos en... cuando nos describían acompañamientos donde habían resistencias, indecisión, desinterés o incluso un escaso reconocimiento de la importancia del programa en general. Por ejemplo, habría... habían participantes que no estaban en la casa, incluso cuando tenían agendadas sesiones, que no contestaban el teléfono a sus agentes, que le bloqueaban el número o que cambiaban de teléfono o de dirección y no les avisaban. Y por lo general, estas cuestiones las asociaban a estar en el programa, nos comentaban así, ¿no? las

asociaban a estar en el programa exclusivamente por las transferencias monetarias y no realmente por el acompañamiento psicosocial que también incluye. Y bueno, y también, aprovecho por otro lado, también esta baja disposición la vimos en una continua resistencia de las participantes a desarrollar habilidades, según nos contaban, ¿no?, rechazando las oportunidades que se le ofrecían en el programa, y era algo que expresaban con esta metáfora del “*ponerse una muralla*”.

**00:26:44 Marianne Daher**

Sí. Bueno, y por otro lado, la escasa proactividad refería al “*no movilizarse*” por lo que querían lograr, y que tiene que ver con no salir de sus casas para hacer gestiones o trámites básicos, como por ejemplo, ir al control médico. Eh... una agente de intervención nos dijo: “nos cuesta mucho, mucho que salgan de su casa. De verdad, mucho. Yo creo que eso es lo que más cuesta, que se movilicen”.

**00:27:07 María José Campero**

Claro, sí, eso era central. Y también respecto a las expectativas excesivas del programa, pero sobre todo en la capacidad de los agentes de intervención, vimos que las participantes llamaban a sus agentes como “*ángel*”, “*angelito*”, “*sacerdote*”, o también por otro lado, se expresaban de manera crítica, como haciendo juicios negativos o culpabilizando a sus agentes cuando no se adjudicaban beneficios, o no accedían a algún servicio o programa. En el fondo, o los idealizaban o los culpabilizaban por los resultados de la intervención.

**00:27:38 Marianne Daher**

Claro, gracias Coté. Anto, ahora sería bueno si nos puedes contar acerca de malas prácticas en términos interaccionales.

**00:27:46 Antonia Rosati**

Por supuesto. Bueno, la... lo que vimos en malas prácticas interaccionales desde los participantes hacia los agentes, identificamos, por un lado, una invasión personal de la vida de los agentes, por ejemplo, en llamarlos o mandarles mensajes fuera de la jornada laboral, incluso cuando ya se había acordado que esto no estaba dentro de las labores. Em... también vimos algunos malos tratos, por ejemplo, participantes que contestan de muy mala

manera a sus agentes, expresando mucha molestia, desagrado, o en otros casos no mostrando ningún interés en las sesiones e incluso ignorando a sus agentes, ahí, frente a ellos.

**00:28:19 Marianne Daher**

Sí, eso era muy desagradable de hecho, y un agente nos comentó: “tú vas y le estás hablando y la señora está viendo tele, mascando chicle, como diciéndote ‘¿se va a demorar mucho?’”.

**00:28:33 María José Campero**

Sí. Bueno, pero también nos contaron casos más graves, donde relataron daño a la integridad, situaciones de acoso sexual, amenazas hacia los agentes, a las familias del agente, agresiones verbales, físicas. Y bueno, muchas veces también nos comentaban que esto parecía estar vinculado a casos de consumo de sustancias, por lo general, provenientes de participantes hombres hacia agentes de intervención mujeres, que también es un dato interesante a pensar.

**00:28:59 Marianne Daher**

Sí, bueno, a mi parecer esto es claramente violento de parte de los participantes hacia sus agentes de intervención, pero... bueno, también sabemos que las participantes ejercían violencia hacia sí mismas y hacia otras personas. Eh... Anto ¿nos puedes contar un poco más acerca de eso?

**00:29:17 Antonia Rosati**

Sí, bueno. Este tipo de violencia se pudo observar sobre todo en un nivel simbólico. Eh... constatamos, por un lado, una naturalización de la pobreza, donde algunos participantes refieren a vivir en cierto “*acostumbramiento*” con la situación que viven, e incluso hablan de una sensación de desesperanza, “*desesperanza aprendida*”.

**00:29:36 Marianne Daher**



Así es. De hecho una agente comentó respecto a cómo influye el lugar donde vive su participante, y la cito textualmente: “Una vez una usuaria me dijo ‘lo que pasa es que la población te atrapa, la pobla te agarra, te agarra de una manera tal que te acostumbras a vivir de esa manera, te acostumbras”.

#### **00:29:53 María José Campero**

Claro. También vimos discursos de inferioridad con un escaso reconocimiento de la propia agencia y de la capacidad para cambiar esta situación, esta idea de acostumbrarse, estar atrapado, y en ese ejercicio es que también se le daba mucha importancia a que una persona externa, como los agentes, reflejaran a las participantes sus capacidades. Entonces ahí de nuevo vemos que nos hablaban como “*mamá*”, “*hermana mayor*”, “*superhéroe*”. Y vimos específicamente cierta particularidad en el tema de los analfabetismos, en que algunas personas se sentían avergonzadas por ser analfabetas o “*menos educadas*”, y preferían “*no intentar*” hacer ciertas cosas, no revisar incluso documentos que tenían que firmar, o solicitar permiso para cuestiones que son de su absoluta autonomía, como realizar transferencias bancarias.

#### **00:30:41 Antonia Rosati**

Sí, bueno, en esa línea también vimos, por ejemplo, participantes que se posicionaban muy desde la “*obediencia*”, en sus palabras, valorando en ese sentido, el ser “*disciplinadas*”, complacientes. Por ejemplo, algunas participantes decían “*hacerle caso en todo al agente*”, y veían el “*cumplir*” como una forma de retribuir el esfuerzo y dedicación de su agente, y en ese sentido, hablaban de “*no fallarle*” al agente, de no “*dejarlo mal*”, más que hacerlo por su propio bienestar. Em... esto al final llevaba también la forma de no “*llevarle la contra*” al agente, o no contradecirlo para mantener una buena relación, y en ese sentido no se le comunicaba, por ejemplo, sus necesidades para no “*molestarlo*” o evitar “*hacerlo enojar*”, es decir, siempre desde una lógica de inferioridad.

#### **00:31:21 Marianne Daher**

Sí, bueno, y de hecho fue interesante notar que este “*enojo*” no siempre era percibido por los agentes. Eh... de hecho una agente de intervención nos comentó que su participante le había dicho: “señora, es que yo la conozco

a usted, usted está enojada”. Y ella nos decía, “Si yo no me enojo, yo jamás me enojo”. O sea, cero como... visibilización o autocrítica respecto a sus propios sentimientos.

**00:31:50 María José Campero**

Sí, muy poca conciencia o como percepción de los agentes de ese enojo que percibían los participantes, y eso fue bien interesante. Ahora, otra forma que vimos de violencia de las participantes hacia sí mismas eran estas insistentes expresiones de “*agradecimiento*” hacia sus agentes por la “*ayuda*” que les otorgaban, sin situar dicha “*ayuda*” como una responsabilidad del Estado en la garantía de sus derechos, ¿no? donde su agente tiene una responsabilidad que es laboral y no le está haciendo un favor personal. Entonces también se generaba cierta sensación de deuda hacia su agente.

**00:32:25 Marianne Daher**

Exacto, sí, de hecho esta sensación de deuda una agente de intervención lo comentó textualmente, dijo: “uno hace su trabajo y lo hace con cariño, entonces, ellas, las participantes como que a veces quieren agradecer lo que uno hace y a uno siempre le tienen como un engaño, un regalito, cualquier cosita”. Como si tuvieran que darle algo a cambio para agradecer el trabajo que están haciendo.

**00:32:47 Antonia Rosati**

Sí, no, bueno, totalmente. Bueno, eso sería la violencia de las personas participantes hacia sí mismas, ¿cierto? ¿Pero cómo se manifiesta esta violencia hacia otros participantes del programa? Cote, si nos puedes contar sobre eso.

**00:33:01 María José Campero**

Sí, en cuanto a lo que tiene que ver con la violencia hacia otros participantes, vimos dos discursos, uno de sobreexigencia a las otras participantes y otro descalificador. El primero tenía que ver directamente con criticar a las participantes creyendo que son muy “*dependientes de las ayudas estatales*”, en sus palabras, y que utilizan mal los beneficios y las oportunidades del programa. Y por supuesto que estas críticas estaban vinculadas a concebir el programa como una “*oportunidad*”, un “*milagro*”, una oportunidad “*caído del cielo*”, tomando las palabras

de las participantes, y cuestionando a quienes entonces *“no lo aprovechan”*, y tratándoles nuevamente de *“mal agradecidas”* justamente de lo que este *“milagro”* ofrecía, ¿no?. Súper lejos de esta garantía de derechos, de esta noción de garantía de derechos.

**00:33:50 Marianne Daher**

Exacto, y bueno, una participante nos dijo literalmente, criticando a otras personas que no aprovechaban este milagro: “La persona que no aproveche estas oportunidades, disculpándome, con tu permiso, es un ‘weón’ o un estúpido. Se pierde la tremenda oportunidad. Yo he tratado de dar todo de mi parte para aprovechar lo máximo que he podido los beneficios que he recibido en estos dos o tres años. Entonces, el que no lo aprovecha es porque no quiere y no tiene ganas”.

**00:34:16 Antonia Rosati**

Sí, bien fuerte esa cita. Bueno, también vemos que hay participantes que además refieren a otras personas de forma abiertamente descalificadora, por ejemplo, respecto a su situación socioeconómica o educativa, diciendo expresiones peyorativas, como por ejemplo, que son *“rotas”* o *“ignorantes”* las otras participantes.

**00:34:34 Marianne Daher**

Sí, así nos comentó un agente respecto a su participante, y nos dijo: “Cada vez que ella tenía que estar con otras personas, por ejemplo, a los demás usuarios los trataba de rotos. Ella decía que sus compañeras eran unas rotas, unas maleducadas, menoscabando a la señora que no sabe leer ni escribir”. O sea, muy triste.

**00:34:52 María José Campero**

Sí. Sí, también en esa línea una participante refería a las otras como *“manipuladoras”*, como... nos decía, “Algunas piensan, y esto textual, ‘ah ya, le voy a llorar un poquitito a mí agente a ver si me da esa ayuda”.

**00:35:06 Marianne Daher**

Claro, así es, jaja. Por lo tanto, la violencia, bueno, no solo atañe al marco institucional y a los agentes de intervención como... digamos sujetos que ejercen violencia praxica, sino también, como hemos visto los participantes pueden ser eh... sujetos que también ejercen esta violencia. Entonces bueno, frente a este complejo fenómeno, me pregunto, a veces me pregunto, ¿qué podemos hacer?, ¿hay formas para superar la violencia praxica?, ¿o está todo perdido?

**00:35:38 Antonia Rosati**

Jaja, sí, no, sin duda que sí. Hay formas de superar la violencia praxica. Nosotras pudimos reconocer varias aproximaciones que permiten superarla o al menos disminuirla y avanzar de esa forma hacia una intervención más humanizada. Y esto igual es clave, porque no solo se trata de visibilizar este problema de la violencia praxica, sino que también nos interesa avanzar en su abordaje y superación.

**00:35:58 Marianne Daher**

Super, gracias. Qué interesante y esperanzador, así que bueno, gracias Anto por el análisis que hiciste sobre estas aproximaciones, y... ¿nos puedes contar un poco más?

**00:36:07 Antonia Rosati**

Claro. Bueno, por una parte, encontramos aproximaciones para superar la violencia praxica, que favorecen en el fondo su superación, algunas desde el marco institucional y, otras que tienen que ver con aproximaciones propias del vínculo entre agente de intervención y participante. Voy a partir con las primeras, las del marco institucional, contándoles un poco, que identificamos cinco aproximaciones orientadas a la superación de la violencia praxica: una garante de derechos, otra participativa, una situada, crítica y de cuidado. Esas son las cinco. Para partir por ejemplo, la aproximación garante de derechos implica comprender que las personas tienen el derecho a ser parte del programa y que, por lo tanto, esto no se trata de un “favor”. Esto a nivel institucional, que exista claridad sobre eso. Con ello, es clave transmitir que la política pública a la base del programa está garantizada por ley, y que también es importante que existan recursos para el efectivo cumplimiento de los derechos de las personas, sobre todo quienes viven en situaciones de vulnerabilidad extrema, y que requieren de apoyo inmediato para satisfacer, por ejemplo, necesidades básicas. También, es importante que se dé mayor prioridad a las familias del

programa para acceder a diversos servicios, beneficios o programas, y que se esté ampliando constantemente la oferta disponible, formalizando, por ejemplo, alianzas institucionales para efectivamente garantizar que se cumplan estos derechos.

**00:37:24 María José Campero**

Claro. Yo me voy a sumar ahí, a apoyar a la Anto y contarte, conversar de la segunda ¿no?, que es la aproximación participativa, que implicaba justamente poner, al contrario de los que hemos relatado, poner en el centro la autonomía y libertad de las personas participantes en el proceso de intervención. Por ejemplo, para decidir participar o para poder retirarse del programa en cualquier momento. Donde también era importante que a nivel institucional se propicie que tanto las metas como las acciones de intervención se establezcan en conjunto entre agente de intervención y participante, de manera coordinada, horizontal, ¿no?, que se favorezca una intervención que tenga mayor sentido para la persona y no tanto por un cumplimiento estandarizado, que ha sido tan criticado.

**00:38:04 Marianne Daher**

Exacto, es fundamental ese trabajo conjunto. Y bueno, un agente de intervención nos dijo textualmente: “La intervención debe ir de acuerdo a las necesidades de la familia, de lo que te va manifestando la gente, es flexible al permitir hacerla de acuerdo a lo que uno crea pertinente, pero también a lo que te va solicitando la familia”

**00:38:23 María José Campero**

Justamente, esa es la idea... flexibilidad y pertinencia ¿no? para que la intervención sea participativa. Lo que nos lleva a la tercera aproximación, que es la aproximación situada, que implica considerar justamente las particularidades de las participantes, sus familias y sus contextos. Es decir, favorecer que la intervención sea personalizada, ofreciendo condiciones para que los agentes puedan conocer la realidad de las familias en profundidad, donde es clave contar con alternativas para que las personas puedan cumplir sus metas de intervención, considerando condiciones de vida y posibilidades diferentes. Y en ese sentido, es importante la flexibilidad institucional, y la comprensión a las dificultades que puedan tener las personas, por ejemplo, para asistir a sesiones de acompañamiento, para cumplir ciertas metas de intervención, ya sea por contingencias o crisis que tenemos ya hace un tiempo, o situaciones familiares y personales, ¿no?. Y una intervención situada en

ese sentido considera las diferencias, por ejemplo, entre contextos urbanos y rurales para la implementación de los programas, que es algo que también estamos viendo en esta investigación.

**00:39:22 Marianne Daher**

Así es. ¿Y la aproximación crítica de qué se trata, Anto?

**00:39:26 Antonia Rosati**

Bueno, la aproximación crítica implica tener una postura problematizadora sobre los alcances y limitaciones de la política pública. Eh... esto considera que exista conciencia a nivel institucional una conciencia de que, por ejemplo, este programa es un programa que está, que da cuenta de cierta sobre-focalización de la política en personas en situación de extrema pobreza, excluyendo por lo mismo a otros grupos en situación de vulnerabilidad. Por ejemplo, este es el caso en Chile de la “*clase media*”, donde se sitúan muchas familias que igualmente enfrentan múltiples riesgos y que quedan fuera de las políticas públicas. Eso por un lado. Por otro lado, también vemos que esta aproximación implica reconocer aspectos institucionales que generan malestar en las personas y que propician violencia práxica como, por ejemplo, entender que las personas, que muchas veces nos contaron que existe una baja destinación de recursos a servicios públicos, una escasa y lenta ayuda que reciben de los servicios, y cómo esto va generando un cierto malestar que es importante que a nivel institucional se entienda y se reconozca también esa experiencia.

**00:40:26 María José Campero**

Claro. Bueno, y la última, la aproximación de cuidado, que identificamos para la superación de la violencia, tiene que ver con una manera de hacer, en donde se reconoce la importancia del bienestar de los agentes y de los equipos. Entonces aquí se visibiliza el estrés laboral y el desgaste que vimos en los equipos, y se valora su cuidado, tanto por el bienestar de los agentes, pero también entendiendo que esto es algo que favorece la vinculación que ellos pueden construir con las participantes. Y por lo tanto, vimos que es clave contar con instancias de cuidado que sean formales y sistemáticas para prevenir este desgaste, que como mencionaba Marianne también fue algo que pesquisamos de manera emergente en la investigación.

### **00:41:06 Marianne Daher**

Sí, así es, cien por ciento de acuerdo, además, con lo que señalas, o sea estas instancias tienen que ser formales y sistemáticas. Y bueno, siendo el cuidado otros de nuestros temas de investigación, les invitamos a que visiten nuestro sitio web, en caso de que quieran profundizar en este fenómeno. Pero bueno, conectándolo con lo que nos comentó una jefa de un equipo de intervención, que nos dijo: “Cuando tú trabajas en ambientes armónicos y en ambientes donde te das cuenta que el otro se preocupa de ti como persona y como profesional, esto también influye en tener mayor compromiso y vinculación con el otro, en este caso con los participantes, y sabemos que a través de esa vinculación podemos lograr todos los objetivos. Entonces, efectivamente el cuidado influye positivamente en el profesional”. Entonces bueno, tomando la... este último elemento de la viñeta que refiere al vínculo entre agente de intervención y participantes, que sabemos que es muy importante, y que es además uno de los principales resultados de nuestra investigación, eh... Coté, ¿nos podrías contar cuáles serían las aproximaciones para superar la violencia práctica tomando en cuenta este aspecto tan importante?

### **00:42:15 María José Campero**

Claro, respecto al vínculo, eh... identificamos cuatro aproximaciones relacionadas con el vínculo: una de ellas centrada en la conformación de un vínculo fortalecido, otra centrada en la autonomía y la agencia, otra en la concientización y la reflexividad, y por último una aproximación dignificación y humanización. Por supuesto que todas están conectadas unas con otras, pero partiendo con esta aproximación centrada en la formación de un vínculo fortalecido, esta aproximación tiene que ver con algo que bueno, ya presentamos en un artículo que publicamos este año 2022, donde proponemos que existen tres dimensiones del vínculo: la interaccional, la técnica y la afectiva. Y en el caso del vínculo fortalecido, estas tres dimensiones están fortalecidas. Los invitamos a leer el artículo, pero brevemente: la dimensión interaccional, cuando está fortalecida, se caracteriza por la generación de espacios que son cómodos, cálidos, experiencias de agrado interpersonal, buen trato, respeto, autenticidad, horizontalidad, reciprocidad, ¿no?, corresponsabilidad, valoración mutua. Y cuando la dimensión técnica está fortalecida, vemos que hay un adecuado ejercicio del rol profesional por parte del agente, y una alta implicación por parte de las participantes, que se ve en su compromiso y su motivación, donde muestran un rol activo, proactivo y responsable. Y por último, cuando la dimensión afectiva está fortalecida vemos que hay sensaciones de cercanía, de cariño, hay apoyo emocional; y hay expresiones de “*interés genuino*” y de escucha empática entre esta dupla, ¿no?. Y es en este tipo de vínculos, en que las tres dimensiones están fortalecidas, donde vimos que se podía contribuir a la superación de la violencia práctica en mayor medida que otros donde estas dimensiones

están debilitadas.

**00:44:01 Marianne Daher**

Perfecto, gracias Coté, sí. De hecho ese resultado quedó bien redondito y se los presentamos a los agentes de intervención del programa y les hizo mucho sentido, así que una súper aproximación para pensar en la superación de la violencia práxica. Ahora, Anto ¿nos puedes contar acerca de la aproximación basada en la autonomía y la agencia?

**00:44:20 Antonia Rosati**

Claro, bueno, en esta aproximación lo que vemos es que por parte del agente de intervención es fundamental fomentar la autonomía de las participantes, incentivando su agencia y confiando en que pueden realmente lograr cambios en su vida y además transmitiendo esto de forma explícita a las personas.

**00:44:34 Marianne Daher**

Sí, de hecho un agente de intervención nos dijo textualmente: “Sienten que nosotros creemos en ellos, lo cual es verdad, entonces, uno les dice ‘yo creo en ti, yo sé que tú vas a poder, tú lo vas a lograr’, y estás todo el tiempo reforzando eso”.

**00:44:48 María José Campero**

Claro. Claro, los agentes también sí ofrecen orientaciones pero como “asesorías”, “sugerencias”, “guías” o “explicaciones” para que la propia persona explore ámbitos de su bienestar, pueda evaluar alternativas y realizar autónomamente las acciones necesarias para mejorar su vida, donde siempre tienen presente que, y esto es lo central, que la decisión final es del participante.

**00:45:11 Antonia Rosati**



Claro, en esa línea, lo que vimos es que los agentes buscan promover la autonomía de forma progresiva, iniciando, al inicio, por ejemplo, haciendo las gestiones para facilitar el vínculo ellos mismos, pero transitando luego hacia una gestión que sea conjunta o finalmente, en el mejor de los casos, que esto sea finalmente protagonizada por el participante, y de esa forma se evita el paternalismo.

**00:45:32 María José Campero**

Es interesante que en esta aproximación también se considera que los agentes y las agentes incentivan la autonomía de cada integrante de la familia y no solamente de la participante, incluso cuando esto entra en tensión.

**00:45:46 Marianne Daher**

Si, súper. Bueno, todo esto tiene que ver, como hemos visto, con el agente de intervención, pero ¿qué pasa entonces con los participantes?

**00:45:55 Antonia Rosati**

Sí, bueno, en esta aproximación los participantes actúan autónomamente durante todo el proceso, transmitiendo disponibilidad para hacer la intervención, explorando su interés de forma independiente y solicitando información de forma activa en caso de ser necesario.

**00:46:09 Marianne Daher**

Claro, bueno así lo comentó una participante: “Mi agente me estaba diciendo que tenía que buscar más información sobre los procesos de emprender, y lo empecé a hacer. Busqué recetas, el cómo prepararlas, me metí a Internet y empecé a ver si yo quería trabajar en esto, cómo tenía que certificarme, todo eso, y todo esto por mi cuenta”.

**00:46:31 María José Campero**

Claro, esa cita ilustra muy bien cómo las personas se hacen responsables, cómo cumplen con lo comprometido, cómo realizan todos los trámites necesarios para el avance en sus metas y en la intervención en general. Y además, las personas confían en sus capacidades para alcanzar logros en su vida, y se apropian de dichos logros y de cada uno de los avances hacia ellos.

**00:46:49 Marianne Daher**

Sí, bueno, súper, ¿hablemos ahora de la aproximación basada en la concientización y la reflexividad?

**00:46:56 Antonia Rosati**

Bueno, en esta aproximación, por parte del agente de intervención em... es clave la sensibilización progresiva de su participante, para que en el fondo sus metas le hagan sentido y para trabajar también problemas personales o familiares que al inicio quizás no necesariamente las personas reconocen como tales. Para eso, es súper importante visibilizar ciertos temas de forma reiterada, sobre todo asuntos que son más complejos, como por ejemplo, la salud de los integrantes de la familia o la vulneración de los derechos, por ejemplo, de los niños. Pero todo esto tiene que ser realizado desde siempre el respeto, la paciencia, mucha empatía y cuidado, sobre todo.

**00:47:33 María José Campero**

Sí. Bueno y en esa línea también, los agentes se preocupan de socio educar desde el respeto y desde el diálogo, ¿no?, como decía Antonia. Y esto implica no juzgar a las personas por tener ideas, vivencias o dinámicas que tal vez no se comparten, o creencias o prácticas culturales que están muy arraigadas y que pueden ser difíciles de cambiar, como pueden ser algunas dinámicas familiares o cuestiones asociadas, por ejemplo a las relaciones de género, que nos comentaron también.

**00:47:56 Marianne Daher**

Así, bueno, así lo expresó textualmente una agente de intervención, que nos dijo: “Nosotros entendemos que vamos a visibilizar ciertas problemáticas que ellos tienen, vamos a apoyarlos para que entiendan cosas que deben ser modificadas, pero también entendemos que, por ejemplo, con el machismo, hay cosas que no las cambian y

lamentablemente nosotros estamos trabajando con ellos dos años y a veces en dos años no logramos que la mujeres, por ejemplo, se empoderen y salgan de ese círculo de la violencia, a veces no se puede. Entonces, yo creo que es el respeto también. De repente te hablan de religión y a veces uno no comparte eso, o te hablan de política y uno tiene que estar calladita porque tampoco corresponde que uno vaya a insertar o imponer sus propios ideales”.

**00:48:38 Antonia Rosati**

Claro, justamente, es respetar también esa diferencia, ¿no?. Em... también de hecho vemos muchas veces que los agentes comentaron que era importante intentar comprender el origen de las diferencias con sus participantes, justamente desde la empatía. Por ejemplo, comprender que las conductas y decisiones de su participante pueden explicarse, no sé, en que tuvo una infancia compleja u otro tipo de dificultades.

**00:48:56 María José Campero**

Sí, o respetar que también las personas no quieran avanzar en ciertos ámbitos, como, por ejemplo, la nivelación educacional, que nos apareció más de una vez. Pueden ofrecer motivación y orientación, pero no presionar ni obligar a establecer ciertas metas.

**00:49:13 Marianne Daher**

Sí, bueno, súper con todo lo que hace el agente de intervención en esta aproximación pero ¿qué pasa con los participantes?

**00:49:20 Antonia Rosati**

Bueno, las personas participantes en esta aproximación actúan desde la reflexividad. Esto incluye mostrar apertura a las orientaciones del agente, acogiendo sus ideas, sus reflexiones, su opinión, con las que quizás al inicio no se estaba de acuerdo, pero a medida en que se fue avanzando en el camino de la intervención quizás sí se empiezan a compartir y valorar. También tiene que ver con expresar el propio punto de vista al agente de intervención, a pesar de que no se esté de acuerdo o hayan diferencias de perspectiva, y también implica transmitir claramente al

agente de intervención cómo se siente las personas con el acompañamiento y comunicar de forma asertiva sentimientos difíciles, por ejemplo, de incomodidad, de molestia, de vergüenza. Todo esto desde la reflexividad.

**00:50:04 Marianne Daher**

Súper, gracias Anto. Bueno, y ahora sí, vamos por la última aproximación que es la de dignificación y humanización para superar la violencia praxica, ¿nos cuentas un poco, Coté?

**00:50:14 María José Campero**

Sí bueno, a los que siguen por aquí, gracias por su atención, jaja, con esta aproximación les contamos la última, ¿no?. Em... en esta aproximación, los agentes de intervención, justamente promueven la dignificación de las participantes, fomentando la simetría, la humildad, la acogida, la empatía, el reconocimiento del otro, la dignificación social y el empoderamiento de los participantes. Por ejemplo, la simetría se trabaja fortaleciendo un posicionamiento horizontal, evitando un lugar de superioridad, como conversábamos anteriormente. Y esto implica conocer a las participantes, pero también darse a conocer, por ejemplo, compartir experiencias personales, claro, sin cargar a la participante con problemas personales o laborales, pero que se construya un espacio vincular desde un lugar más horizontal.

**00:50:58 Antonia Rosati**

Bueno, así también es necesario, de parte del agente de intervención, el ser humilde, en el sentido de “*no mirar en menos*” a la persona participante, teniendo siempre una actitud respetuosa y evitando enjuiciarla por sus condiciones de vida, como por ejemplo, no sé, si tiene un menor nivel educativo.

**00:51:13 Marianne Daher**

Sí, y una participante nos dijo textualmente eso, dijo: “Mi agente es súper humanitaria, no es que por pertenecer a la municipalidad, no sé, puede ser de otro nivel social. No, ella es como cualquier persona, una persona común y corriente, muy sencilla”.

**00:51:30 María José Campero**

Claro. Y en lo que refiere a la acogida y a la empatía, también vimos una disposición para acoger a la persona cuando esta necesita apoyo, cuando está afligida, o en alguna situación de necesidad, ¿no?. Pero ahí también fue super clave reconocer y validar el sufrimiento, incluso cuando los agentes no hayan, no hayan experimentado situaciones similares. Y es interesante lo que nos comentaba una agente, que para esto es muy importante cuidar la capacidad de asombro, sin dejar de empatizar con los problemas de las personas, a pesar de que se repitieran en diferentes participantes, pues cada experiencia está hablando de un sufrimiento que es particular y que es válido.

**00:52:05 Marianne Daher**

Sí, así es. De hecho esa agente de intervención nos dijo: “Yo creo que nunca debemos perder la capacidad de asombro ante la más mínima problemática, ya sea de menor, mediana o mayor complejidad, porque a todos nos puede afectar de distintas formas. Y eso es clave, si pierdes eso, la capacidad de asombro, yo creo que ahí me jubilo”, jajaja.

**00:52:25 Antonia Rosati**

Jajaja. Bueno, sumado a esto, nos encontramos con el reconocimiento, que considera aspectos bien concretos como, por ejemplo, tratar a los participantes por su nombre, recordarles información sobre su familia, o sea, tener claro por ejemplo los nombres de los integrantes de su familia, a qué se dedican, manifestar preocupación también por lo que va sucediendo si se está postulando algún beneficio. Y para esto es clave tener una mirada que no sea homogeneizante ni estandarizada, sino que reconozca la particularidad de cada familia.

**00:52:52 María José Campero**

Sí, bueno, así también como... se ve en el interés por facilitar la continuidad de la participación en el programa, apoyando para que esto suceda en lo que se requiera, y esto en contraste con considerar a la persona como un número nada más y ya se acabó la intervención, y se le “borra” del programa si no cumple con los compromisos.

**00:53:10 Antonia Rosati**

Exacto, bueno, por su parte también en esta aproximación es importante la dignificación social, que tiene que ver con hacer el trabajo, como agente, de la mejor manera posible, evitando prejuicios, promoviendo el respeto, siendo humilde y sencillo, más allá de que existan diferencias socioeconómicas entre ambos actores, es decir, entre agente y participante. Entonces, esto se traduce finalmente en ofrecer un trato cercano, amable, evitando que la persona se sienta incómoda por encontrarse en situación de vulnerabilidad o por necesitar algún apoyo, e ir reforzando constantemente que no por eso pierde dignidad. Por eso justamente el nombre es de dignificación social.

**00:53:47 María José Campero**

Sí, por eso también se enfatiza que la persona merece recibir respuesta y apoyo ante sus consultas o inquietudes, aún más considerando que vive en situación de gran vulnerabilidad, como son las participantes de esta investigación, ¿no?

**00:54:01 Marianne Daher**

Sí. Bueno, y hablamos ahora del empoderamiento, ¿les tinca?

**00:54:06 Antonia Rosati**

Sí, bueno, el empoderamiento considera que el agente reconozca las capacidades instaladas que están en la persona, entendiendo que puede requerir apoyo para canalizarlas hacia sus metas, pero que no es que el agente las “*introduzca*” o las instale, sino que estas ya existen previamente. Es por esto que se plantea que en realidad el agente cumple un rol de facilitador o de “*puente*”, reconociendo que los cambios en la vida de la persona son fruto de su propio esfuerzo y decisión. Y para esto, es súper importante que se visibilicen sus logros, ya sean grandes, ya sean pequeños, ya sean de resultado o de proceso, transmitiéndoles que son capaces de transformar sus vidas.

**00:54:41 Marianne Daher**

Sí, y eso lo expresó claramente un agente de intervención, que nos dijo: “Nosotros solamente estamos aquí para orientarlos, para que ellos se movilicen y para que ellas descubran sus habilidades que ya tienen instaladas. Tampoco es que nosotros descubramos la pólvora, jaja. En muchas familias esa iniciativa de generar estrategias la tienen, el tema es que no saben cómo hacerlo. Entonces, nosotros les mostramos, les guiamos en cómo lo tienen que hacer, el cómo se generan las acciones, cómo se generan las metas. Entonces, finalmente la familia empieza a sacar los recursos y las capacidades que ya tienen instaladas”. Así que bueno, ha sido muy agradable, jaja, leer estas viñetas más positivas para finalizar el podcast. Y... bueno en estas viñetas se está hablando de las familias y los participantes, entonces me pregunto cuál es el rol juegan estas personas en esta aproximación.

**00:55:31 María José Campero**

Sí, un rol muy importante. Por ejemplo, la participante lo que hace en esta aproximación es humanizar a su agente, para esto de nuevo es clave la empatía, el cuidado, la confianza y la valoración del trabajo humanizado que hace el agente por su parte, ¿no?. Por ejemplo, específicamente la empatía y el cuidado, considera cosas como ser amable, respetar, comprender las limitaciones, no exigir cosas que están fuera del alcance del agente, ¿no?, que se les “*escapan de las manos*”. Y esto es especialmente importante cuando había participantes que habían tenido experiencias negativas previas, y que podían entender que el agente que está trabajando con ellas hoy no tiene la responsabilidad por sobre lo que hizo otro agente en otro momento.

**00:56:10 Marianne Daher**

Sí, eso lo expresó literalmente una participante, a quien voy a volver a citar textualmente, dijo: “yo siempre fui muy amable con mi agente, muy respetuosa, siempre la traté con mucho respeto. De hecho, cuando ella llegó a mi casa a explicarme el programa, yo le comenté lo que me había pasado la vez anterior en otro programa similar a este, donde yo había perdido mi tiempo, y le hice saber esto pero con mucho respeto, porque no era su culpa”.

**00:56:36 Antonia Rosati**

Exacto bueno, además de ese respeto, vemos que es clave, la confianza y credibilidad de la persona participante en la capacidad de su agente para realizar un trabajo que efectivamente promueva oportunidades y que la ayude a alcanzar metas de vida. Así también, es importante que confíe en que es posible establecer un vínculo positivo con su agente.

**00:56:55 María José Campero**

Sí, y bueno ya por último, la valoración del trabajo humanizado tiene que ver con apreciar justamente la implicación personal y emocional que los agentes muchas veces tienen, que va más allá de eso que es estrictamente técnico. Y esto incluye reflejar y transmitir características personales y humanizadoras al agente como, por ejemplo, su cercanía, calidez, empatía, que es algo fundamental que vemos que aparece como algo central para superar la violencia práxica.

**00:57:23 Marianne Daher**

Súper. Bueno, gracias Coté y Anto. Muy interesante todo lo que hemos conversado. Eso sí, me quedé pensando respecto a la violencia que es ejercida por los participantes hacia sus agentes de intervención. Tal vez otras personas podrían comprender esta violencia como una especie de resistencia a aspectos negativos de los programas, por ejemplo una resistencia hacia el asistencialismo o el paternalismo, ¿qué opinan?

**00:57:51 Antonia Rosati**

Sí, sin duda que esto es una posibilidad que cabría considerar. Sin embargo, creemos que es importante no justificar la violencia hacia ninguna dirección. Y en ese sentido, em... creemos que no, en nuestra investigación de hecho conversamos sobre casos graves de acoso sexual e incluso amenazas físicas a la integridad física desde participantes hacia agentes, siendo importante para nosotros que estas situaciones no se naturalicen ni justifiquen.

**00:58:24 Marianne Daher**

Sí, bueno estoy completamente de acuerdo. Y bueno, pensando en la superación de la violencia práxica, además de estas aproximaciones que vimos, que están asociadas algunas al marco institucional, otras al vínculo entre



agente de intervención y participante, ¿creen ustedes que tal vez se podría pensar en otras formas de seguir avanzando? Eh... Tal vez como psicólogas comunitarias podríamos considerar el rol de la comunidad ¿verdad? y conversar un poco acerca de eso.

**00:58:55 Antonia Rosati**

Sí, bueno, las aproximaciones que hemos planteado son luces para ir avanzando, sin duda, pero igual respecto a tu consulta sobre la comunidad, bueno, uno podría pensar que una forma de superar la violencia práctica es el fortalecimiento comunitario. Porque podría ocurrir en una comunidad, que cuando está empoderada, sus integrantes estén en una mejor posición para reconocer, primero, que son víctimas de la violencia práctica y para exigir por lo tanto un trato más digno y avanzar en la transformación de relaciones de poder hacia unas más simétricas, ¿cierto?. Sin embargo, creemos que esto es complicado cuando trabajamos con personas en situación de pobreza, que no, donde no se consideran una comunidad en sí ni tampoco quieren serlo, sino que más bien buscan superar esta situación.

**00:59:35 María José Campero**

Sí, o sea ese es realmente un nudo crítico, que hemos conversado ya, sobre cómo se entiende el trabajo para la superación de la opresión desde el enfoque decolonial en el marco de este gran podcast, porque nos hemos dado cuenta y hemos conversado, que en este enfoque, muchas veces el ejercicio central, decolonial, gira en torno a la recuperación de la palabra y las narrativas desde las mismas comunidades sobre sí mismas, para poder fortalecerse. Y esto se basa entonces en la reivindicación y la re-valorización de aquel eje de identidad por el cual estas comunidades fueron excluidas u oprimidas en primer lugar. Cómo ser mujer, ser indígena, LGBTQI+, ser del Sur Global, y bueno tantos más, ¿no?. Y que han tomado estos ejes y a partir de ellos se ha re-articulado dicha comunidad para una narración nueva reivindicadora, ¿no?. Por ejemplo, esto lo vimos en la comunidad LGBTQI+ y cómo se re-apropió el término queer, ¿no? que tenía un uso peyorativo en el siglo XIX y ahora es uno de orgullo reivindicado, ¿no?. O en el caso chileno, el caso de los diagnósticos... de las personas con diagnósticos de salud mental, cómo re-significaron la locura, el lugar de la locura, y como esto permeó como se les trata a nivel social, pero también el quehacer de las instituciones de salud.

**01:00:57 Antonia Rosati**

Sí, bueno de hecho, todo este desarrollo de las narrativas y, que es súper importante, ha ido acompañado de nuevas teorías contemporáneas, como el enfoque decolonial, que comentabas, ¿cierto?, o las políticas de reconocimiento, que han venido a complejizar también las teorías de opresión más clásicas, por ejemplo, como la marxista. Sin embargo, es importante igual reconocer que aún la clase social es un eje fundamental de opresión en muchas sociedades, como es el caso chileno, y que por lo tanto también debe considerarse como fuente de violencia. Y no olvidarnos de eso también.

**01:01:26 Marianne Daher**

Sí, estoy de acuerdo, aunque bueno, es difícil pensar el ejercicio de apropiación, valorización y re-narración que ustedes comentaban, cuando el eje identitario, ósea en términos de exclusión es el ser pobre, digamos, como es el caso de los y las participantes de... de este programa social que analizamos. Entonces, parece importante preguntarse ¿cómo trabajar esto y cómo potenciar el fortalecimiento comunitario cuando el eje identitario no implica orgullo ni es una identidad que se desea tener, sino que por el contrario, lo que se quiere es, o existe un deseo como de salir de este eje, ¿verdad? y no articularse como una comunidad en base a este eje.

**01:02:13 María José Campero**

Sí, y de hecho también sería importante considerar esta dimensión de la clase social para comprender las relaciones que se dan entre agente de intervención y participante. Porque al menos en nuestro caso de estudio, si bien las personas participantes son de clase baja, y los agentes en general son de clase media, en estas clasificaciones, no hay tanta distancia socioeconómica entre ambos porque comparten el mismo territorio, por lo tanto comparten situaciones de vulnerabilidad similares y incluso cuando nos comentaban que también requerían beneficios estatales los agentes, acotando esta distancia, ¿no?

**01:02:49 Marianne Daher**

Claro, sí. Y bueno, cambiando de tema, creo que también sería importante pensar cómo abordar la violencia práxica no solo como observadoras externas, que fue el ejercicio que hicimos en este estudio, sino que desde las propias personas que la ejercen, motivando a que... motivando en estas una mirada reflexiva, autocrítica y participativa. Sin embargo, tomando en cuenta la rigidez de las instituciones y las resistencias de las personas, hacer esto implicaría claramente un gran desafío. Por ello, creemos que es importante que existan espacios

seguros, de confianza, que no impliquen riesgos para quienes intentan mirarse y abordar esta violencia, ¿verdad?. Ahora bien, de momento estos espacios no siempre están disponibles. Sabemos que lo que prima en la política social es la fiscalización, la exigencia, el desgaste y en este sentido, esto requeriría un cambio cultural o incluso paradigmático, respecto a los procesos de transformación, aprendizaje y autocrítica. Entonces bueno, creo que todos estos son asuntos que tenemos que seguir pensando y trabajando, y promoviendo para superar la violencia práctica, sin obviamente desatender las aproximaciones que ya les compartimos, y bueno, manteniendo este ejercicio crítico en nuestra praxis cotidiana, que es lo invita este maravilloso podcast. Así que con esto finalizamos, muchas gracias por la invitación, por escucharnos y bueno, a su vez a nosotras nos gustaría invitarles a ustedes a que nos escriban en caso de querer reflexionar junto con nosotras respecto a este fenómeno, o compartirnos sus experiencias. Recuerden que pueden visitar nuestro sitio web que es [www.praxiscomunitaria.com](http://www.praxiscomunitaria.com) y seguirnos nuestro en Instagram, que se llama Praxis Comunitaria, jajaja. Así que muchas gracias!

Muchas gracias.

Adiós!

Chao, muchas gracias.

Chao