



***REPRESENTACIONES SOCIALES QUE CONFIGURAN LOS Y LAS
REPRESENTANTES DE LOS LUGARES DE SERVICIO EN TORNO A LOS Y
LAS JÓVENES DEL PROGRAMA SERVICIO EN BENEFICIO DE LA
COMUNIDAD EN LA COMUNA DE VALPARAÍSO.***

AUTORAS

SOFÍA ANGELINA PARRA REPETTO

CATALINA MARÍA SERRANO LE ROY

PROFESORA GUÍA

RODRIGO MARCELO CORTÉS MANCILLA

ÍNDICE

RESUMEN.....	4
PRESENTACIÓN.....	5
CAPITULO I.....	7
I. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	7
1.1 Antecedentes	7
1.2 Revisión histórica sobre las juventudes y la infracción de ley juvenil.....	10
1.3 Contexto socio-político	15
1.3.1 Relación del Estado y juventudes	15
1.3.2 Convención sobre los Derechos del Niño (1990)	18
1.3.4 Fundamento epistemológico del programa: Justicia restaurativa	21
1.4. Contexto cultural de las juventudes.....	25
2. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO.....	33
CAPÍTULO III.....	36
3. MARCO TEÓRICO	36
3.1 Un abordaje histórico – teórico sobre el campo de las representaciones sociales	36
3.1.1Hacia las Representaciones Sociales (RS).....	39
3.1.2 Dimensiones de las Representaciones Sociales.....	49
3.1.3 Enfoques de las Representaciones Sociales	51
3.2 Juventudes desde una perspectiva adultocéntrica.....	53
CAPÍTULO IV	60
4. PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN	60

4.1 Supuesto de investigación	60
CAPÍTULO V.....	61
5. OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN	61
5.1 Objetivo general.....	61
5.2 Objetivos específicos	61
CAPÍTULO VI.....	62
6. MARCO METODOLÓGICO	62
6.1 Enfoque de investigación	62
6.2 Diseño de investigación: Cualitativo	63
6.3 Tipo de estudio: Comprensivo – interpretativo.....	64
6.4 Técnicas de producción de información	65
6.5 Unidad de análisis: Relatos de los y las representantes de los lugares de servicio	65
6.6 Caracterización de la muestra	66
6.7 Criterios de rigor:	67
6.8 Técnicas de análisis.	68
CAPITULO VII.....	71
7. ANÁLISIS DE CONTENIDO	71
7.1 Análisis de categorías	71
7.1.1 Flujos de información	71
7.1.2 Responsabilización de los adultos.....	80
7.1.3 Figura de los y las jóvenes infractores de ley	88
7.1.4 Distinciones de género	93
7.2Triangulación de los contenidos.....	96

7.2.1 Red síntesis triangulación	101
CAPÍTULO VIII.....	102
8. CONCLUSIÓN.....	102
ANEXOS	113
Consentimiento informado	113
Pauta entrevista semiestructurada.	114
Transcripción de Entrevistas.....	116

RESUMEN

Durante el siglo XX la infracción de ley juvenil se ha configurado como una problemática social a intervenir desde las políticas de Estado. Es a partir del año 2007 con la implementación de la Ley de Responsabilidad Penal Adolescente (LRPA) que los y las jóvenes infractores de ley están respaldados por un marco legal orientado a la protección y promoción de los derechos del niño..

El programa Servicio en Beneficio de la Comunidad se implementa con la entrada en vigencia de la LRPA, el cual tiene por finalidad garantizar que el proceso de sanción de los y las jóvenes infractores de ley transcurra en un espacio de intervención del medio libre, en coherencia con la promoción de los derechos de los niños, niñas y adolescentes.

Este programa pretende reparar el daño causado tras la infracción, situando a los y las jóvenes infractores de ley en contextos comunitarios, quienes realizan trabajos para dichas comunidades. Es en este espacio que los y las jóvenes se integran a la comunidad, estableciendo una relación directa con un adulto encargado de apoyar y controlar el proceso de sanción, denominados representantes de los lugares de servicios.

Precisamente el objeto de interés para esta investigación es conocer cómo los y las representantes “ven” e “interpretan” a los y las jóvenes infractores de ley, es decir, indagar en las representaciones sociales configuradas por estos sujetos en torno a los y las jóvenes infractores de ley en el programa SBC de la Comuna de Valparaíso.

Cabe destacar que este estudio en términos epistemológicos y metodológicos se fundamenta en una línea hermenéutica, que permite la interpretación de los discursos recogidos.

PALABRAS CLAVES

Convención de los Derechos del niño - Ley de Responsabilidad Penal Adolescente - Representaciones Sociales – Hermenéutica

PRESENTACIÓN

En el año 1990 la Convención de los derechos del Niño obliga a todos los Estados partes a adoptar medidas para la promoción y protección de los derechos del niño, niña y adolescente en todos los ámbitos de su desarrollo. Así, en el contexto judicial el artículo 37 de la Convención establece que las medidas privativas de libertad, sea legal o arbitrariamente (detención, encarcelamiento y/o prisión) serán utilizadas en conformidad con la ley tan sólo como últimos recursos y durante el periodo más breve que proceda.

En Chile, los fundamentos de la Convención contribuyen en el año 2007 a la reforma del sistema judicial penal juvenil. Entra en vigencia la Ley de Responsabilidad Penal Adolescente que demanda la necesidad para el Servicio Nacional de Menores (SENAME) de reformular su oferta programática.

Desde ese entonces los programas del SENAME en cuanto al ámbito de infracción de ley juvenil se dividen por un lado en sanciones privativas de libertad, tales como los centros semi-cerrados y cerrados de intervención, y por el otro lado, sanciones en el medio libre como los programas de libertad asistida especial, libertad asistida y Servicios en beneficios de la comunidad (nombrados en orden de una escala de sanciones más gravosas a menos gravosas).

El programa Servicio en Beneficio de la Comunidad (en adelante SBC) precisamente se define como una sanción ejecutada en el medio libre, el cual consiste en la realización de actividades no remuneradas por jóvenes en conflicto con la ley penal, a favor de una colectividad o en beneficio de personas que viven en situación de precariedad. Por lo tanto, en el proceso mismo de sanción los y las jóvenes infractores de ley se integran a las comunidades, estableciendo una relación directa con adultos participantes de las instituciones colaboradoras al programa: Los y las representantes de los lugares de servicios.

De allí surge el interés de las investigadoras por conocer la manera de cómo estos adultos responsables de los y las jóvenes en el proceso de sanción comprenden, visualizan y significan a los y las jóvenes infractores de ley, como también la relación y vínculo a partir de la experiencia del servicio comunitario. Es decir, la forma en que representan a estos sujetos.

De esta manera, la presente investigación pretende indagar en las representaciones sociales configuradas por los y las representantes de los lugares de servicios en torno a los y las jóvenes infractores de ley del programa SBC de la Comuna de Valparaíso.

Se parte del supuesto de que los y las representantes poseen en su representación social estigmas sociales en torno a las figuras de los y las jóvenes infractores de ley, influenciados principalmente por los medios de comunicación y que tras la experiencia con los y las jóvenes dichos estigmas son derribados.

En términos metodológicos es importante mencionar que la muestra seleccionada corresponden a cuatro lugares de servicios: Club deportivo Juventus, Auditorio Manuel Guerrero, Fundación Cristiana para niños y ancianos y el comedor fraterno del Hogar de Cristo. Por otro lado, la hermenéutica se constituye como fundamento epistemológico y metodológico que orientan el análisis.

De acuerdo a las partes del documento, en el capítulo primero se realiza una contextualización histórica, sociopolítica y cultural del problema de investigación. El capítulo segundo corresponde a la justificación, identificando el ‘para qué’ de esta investigación, dando a conocer sus relevancias teóricas, metodológicas y prácticas, como también para el trabajo social. En el capítulo tercero se exponen los referentes teóricos que guían este estudio. En el cuarto, la pregunta y supuestos de investigación. Posteriormente, en el capítulo quinto se da a conocer los objetivos de investigación y luego en el capítulo sexto el marco metodológico. En séptimo lugar se presentan los hallazgos del análisis realizado (categorías – sub categorías y respectiva triangulación). Finalmente, conclusiones y reflexiones desde el Trabajo Social.

CAPITULO I

I. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.1 Antecedentes

En el año 2007 tras la implementación de la Ley de Responsabilidad Penal Adolescente (en adelante LRPA) se establece un sistema penal juvenil enmarcado en la Convención sobre los Derechos del Niño (CDN) y otros tratados internacionales en pro a la protección de la infancia, constituyéndose un sistema judicial especial para conocer, juzgar y sancionar a los y las jóvenes infractores de ley.

El artículo 42 de la LRPA establece que el Servicio Nacional de Menores (SENAME) debe asegurar una oferta programática necesaria y coherente con los fundamentos de esta ley. Define asimismo que, todos los centros de privación de libertad deben ser administrados de forma directa por esta institución, a excepción de los programas de sanciones en el medio libre que son administrados por instituciones colaboradoras. Sin embargo, es el SENAME quien debe establecer las directrices y orientaciones técnicas de atención e intervención, controlando y supervisando dicha administración de las instituciones colaboradoras. (Material institucional SBC - Valparaíso, documento “categoría SBC resolución colaborativa”).

El programa SBC, definido por la LRPA es una forma alternativa para resolver el conflicto penal juvenil (sanción en el medio libre). Según el artículo 11 de la Ley corresponde a “*la realización de actividades no remuneradas a favor de la colectividad en beneficios de personas en situación de precariedad, con una extensión mínima de 30 horas y una máxima de 120 horas*”. (Ley 20.084). Esta sanción debe ser compatible con actividades educacionales y laborales de los y las jóvenes.

Según un estudio de la UNICEF (1998), resulta imposible establecer cifras comparativas y significativas que reflejen el incremento de infracciones juveniles a nivel mundial. Sin embargo,

es posible identificar una tendencia en los países de Europa Central, Oriental, África, Asia y Latinoamérica. Así por ejemplo, en Polonia, el número de infractores juveniles se triplicó entre los años 1984 y 1995, ocurriendo una situación similar en Rumania y Rusia. Este aumento es transversal en la mayoría de los países industrializados, donde la tasa de infracción juvenil ha crecido constantemente durante las últimas dos o tres décadas. En los casos de África, Asia y Latinoamérica, la urbanización ha provocado situaciones de precariedad y marginalización que posibilitan la existencia de “*infracciones no violentas con motivación económica (invariablemente la gran mayoría)*” (UNICEF, 1998:6).

A nivel nacional, en el año 1995 uno de cada tres “ladrones”¹ y uno de cada cuatro “asesinos” o “traficantes de drogas” correspondían a jóvenes entre 15 y 19 años de edad. En relación al tipo de delito durante el mismo año es posible afirmar que un 57% de jóvenes (entre 15 y 24 años) fueron condenados por robo, un 42% por hurtos, un 29% por drogas, un 39% por homicidio y un 34% por violación (Fundación Paz Ciudadana, 1997). Otro estudio, del año 2010 de la misma fundación, establece que los delitos de mayor incidencia entre los jóvenes infractores corresponden a los categorizados genéricamente como “contra la propiedad” entre los cuales un 50% del total son representados por hurtos.

Según Berrios (2011) entre los años 2008-2010 ingresaron al Ministerio Público un total de 70.761 jóvenes por infringir la ley penal. En cuanto a los delitos por los cuales ingresaron estos jóvenes, se puede establecer que, mayoritariamente corresponden a faltas, lesiones y hurtos con un total porcentual de 43,1 - 35,83 y 41,77 % respectivamente. En lo que respecta a la categoría de delitos contra la propiedad es posible obtener una mirada desagregada. El tipo de delito hurto, el más frecuente (durante los mismos años) correspondiendo a un total de 18.288, luego robos por intimidación y posteriormente robos por sorpresa (cifras de 7.566 y 6.018 respectivamente).

En materia de género, durante el mismo período, las jóvenes mujeres aumentan su participación en la justicia juvenil desde un 12,9% a un 14,4% del total de jóvenes imputados y de acuerdo al tipo de delitos que se les imputan, presentan rasgos distintivos: un 47,2% son hurtos, un 12,5% lesiones y un 7,1% faltas (Berrios, 2011).

¹Este término es utilizado por la Fundación Paz Ciudadana (1997), pero no representa la visión de las autoras en cuanto a la problemática de infracción de ley juvenil, ya que el término “ladrón” tiene impactos en los sujetos, configurando imágenes etiquetadas y estigmatizadas. Del mismo modo para expresión “asesinos” y “traficantes de drogas”

El programa SBC de la Comuna de Valparaíso indica que cifras de la Defensoría Penal Pública durante el período 2010-2011 registra un total de 2.231 casos, correspondiendo estos a 294 mujeres, 13% y 1937 varones, 87%. Por otra parte, en los Tribunales de Garantía de Valparaíso, en el mismo período, las cifras corresponden a 183 mujeres y 1.245 varones. El programa SBC de la provincia de Valparaíso durante el periodo del 8 de Junio del 2010 al 1 de junio del 2012 registra 338 ingresos, de los cuales 306 son varones (90%) y 32 mujeres (10%).

SENAME (2012) realiza una evaluación a cinco años de la implementación de la Ley de Responsabilidad Penal Adolescente (2007-2011). Dentro de su análisis destaca el aumento de adolescentes y jóvenes que ingresan a medidas, sanciones y programas de salidas alternativas, hasta el año 2010 el total era de 15.521 jóvenes. Esto tiene directa relación con los fundamentos de la ley, ya que como veremos más adelante las medidas privativas de libertad se utilizan como último recurso en coherencia con la Convención de los Derechos de los Niño (CDN).

Específicamente en la región de Valparaíso los jóvenes ingresados al Ministerio público durante los años 2008, 2009 y 2010 han ido disminuyendo. En el año 2008 ingresaron un total de 6.988 jóvenes, en el año 2009 descendieron a 6.383 y en el año 2010 la cifra alcanzada fue de 6.104 jóvenes infractores (Berrios, 2011). Según el autor, Valparaíso concentra los mayores índices de adolescentes que han infringido la ley penal, junto con la región de BíoBío y Metropolitana.

A nivel regional la Defensoría Penal Pública en los años 2010-2011 registra un total de 6.916 ingresos (1.014 mujeres, 15% y 5.902, 85%). Por otra parte, la Fiscalía durante los años 2010-2011 reporta en la región, 3.531 jóvenes sancionados; con sanción SBC un 40,9%, seguida por Libertad Asistida Especial con un 23,9 %, Libertad Asistida con un 10,2%, amonestación con un 11,7% y Reparación del Daño con un 0,2%.²

Como se puede apreciar en las estadísticas del SENAME (2012) y del Ministerio Público (2008-2010), a nivel nacional las cifras de infracción de ley juvenil han disminuido paulatinamente tras la implementación de la Ley de Responsabilidad Penal Adolescente en el año 2007. Sin embargo, esta problemática sigue siendo una prioridad y situación a intervenir

² Material institucional programa SBC Valparaíso, 2013.

desde las políticas de Estado. Según una encuesta de opinión pública realizada por el Centro de Estudios Públicos CEP, el tema de seguridad ciudadana se instala como una de las mayores preocupaciones para los chilenos, con la urgencia de convertirse en una prioridad para intervenir desde las políticas de Estado.

1.2 Revisión histórica sobre las juventudes y la infracción de ley juvenil

Según Salazar (2002) en nuestro país la historia ha sido comprendida desde una visión adultocéntrica que ha invisibilizado a los niños y jóvenes, como sujetos protagonistas. No obstante, la juventud chilena ha irrumpido en la historia por sí misma, y sus apariciones son producto de crisis endémicas de la sociedad que han afectado la sensibilidad de los niños y jóvenes, llenándolos, entre otros aspectos, de frustraciones y rebeldía.

Para el autor históricamente niños y jóvenes han sido recordados de forma positiva o negativa producto de crisis institucionales, políticas, culturales, etcétera. Consecuentemente, el autor menciona generaciones de juventudes rebeldes, comprometidas con la lucha social para alcanzar cambios en la sociedad, Estado y/o Mercado. Así como a generaciones de juventudes marginales, quienes finalmente son excluidas del proyecto societal.

Desde la misma lógica, Salazar (2002) menciona la necesidad de visualizar a las juventudes como heterogéneas y diversas. Es decir, no existe un tipo de juventud, sino varios, que se definen por realidades específicas socioeconómicas y culturales. Es así, como durante el siglo XIX se distingue y caracteriza dos identidades juveniles; *jeunesse dorée* (“caballeritos”) y *jeunesse de la galère* (“Huachos”, “cabros de la calle”, “pelusas”, etc.).

Los “caballeritos” simbolizaban la cultura criolla de dominación instalada en Chile a principios del siglo XIX producto del colonialismo. Es decir, eran los “hijos” de un grupo oligarca, el cual se validaba para asumir los poderes políticos, económicos, de la vida social y para gobernar toda institucionalidad. Los jóvenes oligarcas eran los únicos que gozaban del derecho a ser protegidos socialmente por la familia y la institucionalidad. Sus reuniones familiares consistían en debatir y dialogar sobre política, por lo que desde su infancia ya

acumulaban conocimientos que les serían útiles posteriormente para cuando se insertaran en el grupo de elite al que pertenecían sus padres. Asimismo, eran los únicos quienes tenían el derecho de acceder a una educación de calidad (nacional y extranjera) con el fin de posicionarse, al igual que sus tradiciones oligarcas, en una labor política, en un “eslabón superior” al de los “huachos” cuando ya fuesen adultos: *“Los niños de la oligarquía tuvieron sobre ellos, durante el siglo XIX, un enorme aparato familiar e institucional de protección. Eso los hundía en una profunda marginalidad histórica...estaban familiarizados no solo con la riqueza, sino también con el poder. Estadistas, millonarios, condes y marqueses, generales, ministros y presidentes, empresarios extranjeros, frailes y arzobispos visitaban sus casas en los días de ‘tertulia’, de reunión familiar, de fiesta o conspiración política. Por eso... los niños de la oligarquía sabían que, algún día, en el futuro, serían como algunos de esos personajes. Que todo era, después de todo, cuestión de tiempo. Que solo necesitaban esperar”* (Salazar. 2002:21).

En cambio, los jóvenes plebeyos pertenecían a familias campesinas, mineras no consolidadas o artesanas que trabajaban bajo una presión policial constante. Para el siglo XIX, un 80% de los jóvenes del bajo pueblo eran “huachos”, es decir, crecían con la ausencia de un padre y/o madre. Estos jóvenes, a diferencia del grupo anterior, carecían de redes familiares y un aparato institucional protector, por ende sus vidas se vieron fuertemente marcadas por limitaciones sociales y económicas, no tenían libertad para imaginar perspectivas y aspiraciones de “carreras ocupacionales”.

Durante el siglo XIX, un 60% de la fuerza de trabajo estaba compuesta por jóvenes plebeyos, huachos, que trabajaban por un salario miserable equivalente a una comida; *“Para los jóvenes oligarcas...la historia estuvo siempre en el salón de su casa, entre sus padres y sus tíos. O bien, en el gran sistema protector que los veía crecer y madurar...Para los niños y jóvenes plebeyos, en cambio; el protagonismo histórico comenzaba poco después del nacimiento. En parte, porque carecían del sistema protector y en parte, porque tenían que aprender a escapar o resistir desde niños la amenaza permanente de la historia oligarca, que penetraba avasalladoramente hasta el interior de su hogar (cuando había hogar)”* (Salazar. 2002:48).

Los “niños huachos”, también denominados “peones gañanes”, no podían ser tratados con las mismas reglas ciudadanas definidas por la propia oligarquía. Según Salazar (2002), eran convivientes de un mismo territorio, pero asumidos como enemigos internos, cuyos derechos

humanos y sociales se vulneraban repetidamente: “...*Sus relaciones constituyeron ese crónico intercambio de amenazas y transgresiones de dos pueblos que viven entremezclados pero sin integrar ni sus vidas, ni sus normas, ni sus sueños*” (Salazar, 2002 :49) “*La juventud peonal del siglo XIX heredó el “anti-derecho” que se promulgó contra huachos y mestizos en el periodo colonial*” (Salazar. 2002 :98). En otras palabras, la sociedad actual de esa época estaba dividida por dos pueblos, estaba marcada por una lucha de clases.

Ante esta situación de desprotección absoluta, pobreza y vulneraciones de derechos, los “peones gañanes” sintieron la necesidad de solucionar el problema por sus propios medios. Según los grupos oligarcas de ese entonces “los rotos no tenían Dios ni Ley”. Producto de aquello las relaciones de los jóvenes plebeyos con el sistema dominante podían ser de sometimiento, o bien, de transgresión: “*Los ‘niños huachos’ y los ‘peones gañanes’ sintieron, por eso, que el problema de lo divino y lo humano, o lo resolvían ellos mismos, o no tenía solución, pues cualquiera otra alternativa gatillaba la negación de su calidad de seres humanos. Por eso, estaban forzados a recorrer toda la historia de la humanidad: debían construir afecto y sociedad donde no había sino desintegración y soledad; economía de subsistencia donde solo había expoliación y pobreza... Debían recolonizar cada valle perdido o desierto reseco*” (Salazar. 2002:50).

A través de la reconstrucción histórica realizada por Salazar (2002) en torno a las juventudes durante el siglo XIX, es posible evidenciar y recoger las primeras configuraciones y expresiones de las juventudes chilenas, específicamente la diferenciación entre los “caballeritos” y los “niños huachos”. Estos últimos constituían la pobreza, la transgresión y la rebeldía, lo que actualmente podría asociarse a la infracción de ley juvenil. Es decir, en la época actual se reproduce y perdura la división de clases existente durante el siglo XIX y que mencionara Salazar.

Es posible hacer una analogía con nuestra realidad actual, preguntándonos; ¿Quiénes son los “niños huachos” de nuestra época? ¿Quiénes son los niños “pobres” desprotegidos de las familias y de la institucionalidad efectiva del Estado? Por medio de una perspectiva histórica, se puede comprender y atribuir la problemática de “infracción de ley juvenil” a una desintegración histórica y perpetua de la sociedad chilena, dividida por poderes económicos, políticos y sociales que originan las luchas de clases y la pobreza.

No se pretende en estas líneas definir la “infracción de ley juvenil” únicamente como producto de una relación de causalidad por los factores expresados anteriormente (pobreza, desprotección, etc.). Es decir, no promovemos la idea de que todos los niños “pobres”, “huachos”, necesariamente son jóvenes infractores de ley en la actualidad, sino que se pretende comprender esta problemática desde una mirada histórica, que se remonta a la época del colonialismo y desde la cultura oligarca dominante. Y concluir entonces, que aún existen en la actualidad “niños huachos”, con otras expresiones de pobreza y una forma distinta de protegerlos. Citando a Salazar es posible afirmar que aún existen tipos de juventudes definidas por realidades heterogéneas tanto en el ámbito socioeconómico como en el ámbito cultural, aún existen “caballeritos” y “huachos”.

Otra aproximación teórica en torno a las juventudes, es realizada por el sociólogo Touraine (1990) quien plantea dos representaciones o imágenes sobre la juventud. En primer lugar, visualiza a las “juventudes rosadas” como un instrumento de la modernización y, en segundo lugar, a la “juventud negra”, que se percibe como un elemento marginal y peligroso. Esta última corresponde a jóvenes sin empleo o que logran sobrevivir por medio de trabajos precarios, que conviven con familias “rotas” y que son propensos a tener comportamientos delictivos (Donovan, Oñate, Bravo, Rivera.2008). Es decir, plantea la existencia de dos juventudes completamente distintas, por una parte quienes se han incluido en el proyecto de modernidad, y por otra, los que han sido excluidos.

Se puede identificar que tanto Salazar (2002) como Touraine (1990) configuran a las juventudes desde lógicas similares, estableciendo dos escenarios posibles; el grupo de jóvenes con comportamientos “aceptados” por la sociedad y que reproducen el orden establecido y, otro grupo de jóvenes propensos a la delincuencia, marginados y excluidos del sistema. Ambos autores se enfocan entonces a este colectivo social como sujetos sociales y culturales heterogéneos, que viven situaciones sociales diversas e identidades múltiples y que van construyendo su vida según cuotas distintas de riesgo social. (Donovan, Oñate, Bravo, Rivera. 2008); *“Hemos pasado de la juventud como porvenir del mundo a la juventud como amenaza y como categoría al margen de la sociedad”* (Touraine. 1990).

A pesar de la similitud entre ambos autores, esta investigación utiliza el concepto propuesto por Salazar debido a la profundidad del análisis histórico que realiza en torno a las juventudes en

el contexto nacional. A diferencia de este autor, Touraine realiza un análisis ajeno a la realidad de nuestro país y restrictivo en torno a las juventudes que no permite comprender la complejidad de la infracción de ley juvenil. Salazar (2002), atribuye la existencia de los jóvenes “huachos”, entre otros aspectos, a la ausencia de intervenciones estatales en pro de la protección de sus Derechos Humanos y sociales. Como hemos señalado anteriormente, esto permitiría comprender la infracción de ley juvenil, como una problemática social contemporánea, la cual se origina a partir de una deuda histórica del Estado.

Por último, es importante señalar que las políticas públicas juveniles en Chile, desde la década de los 90 hacia adelante, pretendieron situar a los jóvenes como sujetos participativos y significativos, que aportan en la construcción de dichas políticas. Es decir, que se reconociera su condición de “joven” recogiendo sus discursos y percepciones “desde abajo”, ya que el periodo de dictadura militar constituyó un proceso de inflexión en el desarrollo sociopolítico de la juventud de la época. En general, en esas décadas se vivió un periodo de oscurantismo participativo, donde fueron permanentemente postergados e incluso muchos de ellos perseguidos.

En consecuencia, no se visualizó un modelo que comprendiera la realidad juvenil y se posicionó a los jóvenes como sujetos “dañadores” y no “dañados”, esto es, como sujetos disruptores y peligrosos para la seguridad social. Se puede evidenciar otra configuración de jóvenes “peligrosos” específicamente en un contexto ciudadano y político (Iglesias, Andrea. 2003).

Al respecto, Touraine (1990) abre una reflexión preguntándose ¿en función de que representaciones de la juventud y la sociedad puede construirse una nueva política de la juventud, teniendo en consideración la dualidad existente sobre las juventudes?

1.3 Contexto socio-político

1.3.1 Relación del Estado y juventudes

Ahora bien, cabe preguntarse ¿desde cuándo el Estado reconoce y visualiza la infracción de ley juvenil como una problemática a intervenir?, ¿qué concepciones han existido en torno a los jóvenes infractores de ley a través de la historia? y, ¿cuáles han sido los enfoques que finalmente definen y orientan las estrategias de intervención, hacia dónde se ha transitado y se transita?

Las primeras intervenciones y acciones de atención a la infancia se relacionaban principalmente con instituciones privadas y benéficas. El Estado se desvinculaba de toda responsabilidad de protección, no reconociendo la existencia de los niños/as y adolescentes. No existía un marco legal regulador para los adolescentes que cometiesen un delito, ni tampoco políticas de protección que los reconocieran como sujetos de derechos.³ *“Las cárceles eran el lugar donde se mantenían la gran mayoría de los niños sentenciados por los juzgados civiles y del crimen. Estos recintos contaban con una precaria infraestructura que no permitía la separación de los menores de edad de la población penal adulta y se caracterizaban por sus malas condiciones higiénicas, de seguridad y de aislamiento”* (Mettifogo y Sepúlveda. 2004:17). Es decir, existía una suspensión total de los derechos de la infancia.

Paralelamente a las cárceles se crearon “escuelas correccionales”, característica estructural del sistema penal juvenil chileno difícil de erradicar. Estos centros de internación se basaban en un enfoque de intervención de disciplinamiento y control social⁴.

Es a partir de 1928 que se establece una legislación especial para “menores” que supervisara la justicia penal juvenil, y con ello se crea un sistema separado por dos enfoques: proteccional y conductual. Así, los asilos se hacían cargo del tema proteccional y los reformatorios de los problemas de conducta. Sin embargo, estos últimos, se limitaron únicamente a la aplicación de sanciones con el objetivo de asegurar el orden social. Esta reforma no se fundamentó en la

³Los niños/as y adolescentes mayores de 10 años que cometían un delito o falta eran juzgados y sancionados de acuerdo a las normas del código penal común (Mettifogo y Sepúlveda. 2004)

⁴ El control social hace referencia a todas aquellas formas de imponer limitaciones y/o que ejercen influencia sobre otros. Un control social alto impondrá limitaciones conductuales bien definidos y delimitados, mientras que un control social bajo establece normas de conductas imprecisas y débiles (McCold, Paul. 2003).

importancia de velar por la protección de la infancia y su implementación se basaba en lógicas de castigo y control social. Según estos autores *“la terminología es confusa y vaga, por lo que los sujetos transitan entre un tipo de instituciones y otras mezclándose entre sí, cuestión que se mantiene hasta nuestros días”* (Mettifogo y Sepúlveda.2004:19).

El argumento central de la Ley de menores consistía en posicionar a los jóvenes infractores de ley desde un *ethos* de peligrosidad, cuyo perfil se configuraba a partir de causas sociales; socialización en familias de padres “inmorales o irresponsables”, es decir, todos aquellos niños provenientes de “familias rotas”. A raíz de esta configuración del “menor en situación irregular” es que se define a un sujeto específico dentro de la infancia, con connotación peyorativa y *“objeto de intervención de órganos específicos del Estado en una lógica de control”* (Mettifogo y Sepúlveda. 2004:17).⁵

El enfoque correccional implicaba desarrollar tratamientos individuales y normativos para corregir la conducta desviada de la infancia. A modo de ejemplo, en el IV Congreso Panamericano del niño, por el Ministerio de Justicia se proponía implementar; *“clases especiales en las escuelas para anormales o delincuentes, sin establecer diferencias entre ambos grupos y asilos – colonias para niños ineducables (...) Pues los débiles mentales serán considerados una amenaza para el bienestar social y el futuro de la raza”* (Mettifogo y Sepúlveda. 2004:18). Desde este enfoque se configura una infancia desviada y peligrosa para el orden cívico, donde el Estado debe más que asistir sus necesidades, sancionar y controlar sus conductas.

En el año 1979 se crea el Servicio Nacional de Menores (SENAME) como un servicio sujeto al Ministerio de Justicia y en base a políticas de Estado focalizadas en menores de edad con problemas de tuición, de conducta y de conflicto con la ley. La sujeción del SENAME al Ministerio de Justicia direcciona posibilidades de que los “menores” entren en contacto con la justicia. Ante esta situación para el paradigma de la CDN y de la LRPA, existirían alternativas de vulneración de derechos, puesto que, justamente, lo que priorizan, tanto la Convención como la ley de responsabilidad penal adolescente, es la desjudicialización en el tratamiento de niños y adolescentes.

⁵ En relación a la edad de responsabilidad penal se estableció como inimputables a los menores de 16 y como imputables a los jóvenes de 16 a 20 años, que hayan actuado con discernimiento.

La estructura del SENAME se estableció en base a tres sistemas: De *prevención*, referido a la atención diurna de niños y niñas para prevenir situaciones de vulneración de derechos; De *protección* con el objetivo de atender a niños que ya han sido víctima de vulneraciones de derechos en centros residenciales y de *rehabilitación*, basado en la lógica conductual de niños que entran en conflicto con la justicia penal.

Se establecen dos enfoques de intervención, por una parte, el sistema de protección de derechos y un sistema de atención para adolescentes infractores de ley penal, este último se caracterizaba por implementar programas como el centro de observación y diagnóstico, de rehabilitación conductual, secciones de menores (administrado por Gendarmería), centros de rehabilitación conductual diurna, libertad vigilada y de rehabilitación conductual residencial (administrado por instituciones colaboradoras de SENAME).

Estos enfoques de intervención de SENAME se diferencian de la Ley de menores a la que aludimos anteriormente, por cuanto pretenden situar y concebir a los niños/as y jóvenes desde un enfoque de derechos, teniendo como principio orientador velar por el interés superior del niño. Sin embargo, es posible identificar que la promoción de derechos en los niños y niñas se incorpora solamente en la teoría puesto que, en la práctica, aún existe un enfoque de necesidades, legado propio del paradigma del menor en situación irregular. Así, al definir a los sujetos de atención como *menores* en situación de vulnerabilidad, diseña sus programas cubriendo necesidades en el ámbito familiar, educacional y salud, “*concebir a los niños y adolescentes como menores genera un tipo de política pública de carácter asistencial*” (Mettifogo y Sepúlveda. 2004:20). Por otra parte, el funcionamiento de la institucionalidad del Estado no contribuyó a garantizar los derechos del niño. En cuanto a la privatización de los sistemas de atención (tanto en protección como rehabilitación) impactaron en los jueces de menores quienes no confiaban ni apoyaban este cambio, ya que las características de estos nuevos centros privatizados posibilitaron y mostraron fugas, motines, agresiones a niños, entre otros conflictos. Es decir, configuraron la existencia de una infancia vulnerada en sus Derechos Humanos.

Por último, Vergara del Solar (2007) menciona que la institucionalización de los “menores en situación irregular” adquiere un sentido rehabilitador y a la vez crea un extenso sistema sociojurídico de protección y control, orientado a los dos polos de la dupla *menor-abandonado* y

menor-delincuente desde una visión salvacionista, es decir, el Estado frente a la familia y a la infancia se posiciona como un aparato omnipotente, facultándose para restituir la “normalidad” y por tanto re encuadrar a quienes se “desvían” o están propensos a ello. En las últimas décadas este sistema ha sido fuertemente criticado por el énfasis en la judicialización sobre los sujetos atendidos y por ende en contradicción y vulneración de los Derechos Humanos de la infancia y juventud.

Es a partir del año 2007, con la implementación de la LRPA, que se profundiza el enfoque promocional de derechos de la infancia, puesto que, el SENAME en coherencia con la convención se vio en la obligación de reformular su oferta programática. Sin embargo, incorporar efectivamente los derechos de la infancia en la práctica es un ejercicio complejo, que aún permanece como un desafío para las políticas del SENAME.

Precisamente el programa SBC, como se señaló anteriormente, surge a partir de la entrada en vigencia de la LRPA fundamentada en la CDN. A continuación se presenta la estrecha relación del programa con la Convención y la Ley.

1.3.2 Convención sobre los Derechos del Niño (1990)

Desde la década del 50 en adelante es posible identificar normas internacionales para regular la justicia juvenil. Las “Reglas Mínimas para el Tratamiento de Reclusos” en el año 1955, establecieron como principio separar a los adultos de los jóvenes que cometiesen un delito. El “Pacto Internacional de Derechos Civiles Políticos” (PDCP) de 1966 reitera este principio y además prohíbe la pena de muerte a todos los adolescentes menores de 18 años que hayan sido declarados culpables de un delito. El PDCP pone énfasis también en la importancia de tener en cuenta la edad de los jóvenes imputados para efectos penales y en estimular su readaptación social. En términos actuales, se puede relacionar tales premisas con el derecho especial penal juvenil instalado tras la LRPA y el programa SBC, los cuales persiguen como objetivo último la reinserción social (UNICEF, 1998).

Otras normas internacionales previas a la CDN relacionadas con la protección de la infancia son: “Las Reglas Mínimas de las Naciones Unidas para la Administración de Justicia de

Menores” de 1985 (Reglas de Beijing), “Las Reglas de las Naciones Unidas para la Protección de Menores Privados de Libertad” de 1990, “Las Directrices de las Naciones Unidas para la Prevención de la Delincuencia Juvenil” de 1990 (Directrices de Riad). Los postulados de la CDN, posteriormente, vienen a reflejar y profundizar los principios ya contenidos en las normas y directrices mencionadas.

La CDN establece que los Estados partes adherentes a esta norma deberán incorporar en sus políticas públicas los principios promovidos por ésta. Berrios (2011), menciona que la oferta programática del sistema de justicia penal juvenil deberá ser coherente con los derechos de los niños/as y jóvenes, es decir, el Estado deberá sufrir un proceso de “acomodación” e interpretación conforme a la Convención: *“una completa reformulación de las leyes y políticas relativas a la infancia y adolescencia, de modo de adecuarlas (...) a los principios y directrices contenidos en la Constitución Política de la República, la Convención Internacional sobre los Derechos del Niño y demás instrumentos internacionales vigentes en Chile”*(Berrios, 2011:165).

1.3.3 Ley de Responsabilidad penal adolescente (LRPA)

En Chile, anterior a la LRPA, los jóvenes que se encontraban en conflicto con la ley penal se les realizaba una prueba que determinaba si habían actuado con capacidad de “discernimiento”, de distinguir entre el bien y el mal. En caso afirmativo, su responsabilidad era juzgada en relación al sistema penal de adultos, por el contrario, si eran declarados sin discernimiento, quedaban libres de responsabilidad, pero con medidas de control emanadas de los juzgados de menores o de familia, quienes las adoptaban en base a criterios subjetivos los cuales no respetaban el debido proceso de la institucionalidad legal (SENAME, 2012). Es decir, no existía un sistema de justicia penal especial para conocer, juzgar y sancionar a jóvenes en conflicto con la ley penal, sino que era en base al sistema penal judicial adulto.

Es a partir del 8 de junio del año 2007, con la entrada en vigencia de la LRPA, que se establece un sistema judicial especial para conocer, juzgar y sancionar a los adolescentes de 14 a 17 años con 11 meses y 29 días que hayan cometido algún delito establecido por la ley penal

general (Berrios, Gonzalo 2011). La LRPA se caracteriza por incorporar y reconocer la perspectiva de derechos de los niños/as y adolescentes, ya que su etapa de desarrollo “hacia el mundo adulto” los hace merecedores de una mayor protección jurídica en sus derechos. En los casos resueltos judicialmente en materia de responsabilidad penal juvenil, se aplican sanciones no privativas o privativas de libertad, estas últimas aplicables como último recurso, ya que el horizonte de la sanción es la reinserción social. Por esta razón, según un estudio del SENAME (2012) la participación de jóvenes en programas de salidas alternativas al juicio, entre los cuales se encuentra el programa SBC, aumenta para el año 2010, alcanzando un total de 15.521 jóvenes.

Según Berrios (2011) los objetivos del sistema penal juvenil establecidos conforme a la convención y a la LRPA son, en primer lugar el privilegio de la desjudicialización y las alternativas de la sanción penal, es decir, la justicia penal juvenil debe operar privilegiando el rápido término al proceso penal con alguna salida alternativa al juicio, entre las cuales destacan el principio de oportunidad, con el objetivo de evitar efectos desocializadores en los jóvenes. Según el autor, al relacionar a los jóvenes con el sistema penal se pueden producir efectos negativos ya que aumenta la probabilidad de nuevas actividades delictivas de los sujetos estigmatizados. De allí que, surge uno de los principales argumentos del programa; privilegiar la sanción en el medio libre y el “no contacto” de los jóvenes con la justicia penal.

En segundo lugar, en el caso de una sanción privativa de libertad, el artículo 37 de la CDN establece que ésta debe cumplirse con ciertas condiciones especiales: jóvenes desvinculados de los adultos, consideración de sus necesidades particulares y garantías de sus derechos sociales fundamentales, como la educación y la salud, con el objetivo de que dicha detención no contribuya a la destrucción de sus proyectos de vida.

En tercer lugar, se debe privilegiar la aplicación de sanciones no privativas de libertad (sanciones de medio libre). El artículo 37 de la CDN establece que *“ningún niño sea privado de su libertad ilegal o arbitrariamente. La detención, el encarcelamiento o la privación de un niño se llevará a cabo de conformidad con la ley y se utilizará tan solo como medida de último recurso y durante el periodo más breve que preceda”* (UNICEF y Corporación Opción, 2009 :58). Por esta razón el art. 40.4 de la CDN establece diversas medidas alternativas para la solución del conflicto penal que evitan la privación de libertad, entre las cuales se encuentran los

programas de libertad asistida especial, libertad asistida, prestación de servicios en beneficio de la comunidad, reparación del daño causado, multa y amonestación. Y respecto a sanciones privativas de libertad: centros cerrados y semi-cerrados.

1.3.4 Fundamento epistemológico del programa: Justicia restaurativa

El programa SBC se fundamenta epistemológicamente en el paradigma de justicia restaurativa. Este paradigma se define como una manera emergente de solucionar el conflicto con la ley penal, debido a que propone restaurar el daño causado tras la infracción de forma participativa, más que castigar en base a lógicas punitivas al infractor. Opera en dirección contraria al sistema histórico y convencional penal juvenil.⁶

Para Kemelmajer (2004) la justicia restaurativa se puede definir como una forma evolucionada de solucionar el delito, la cual promueve los Derechos Humanos tanto del agresor, víctima y/o comunidades (respeto, reconocimiento y dignidad hacia el otro) y que consiste en restaurar el daño causado por medio de un proceso de manera colectiva y consensuada en términos de manejo del crimen.

De esta forma pretende construir un espacio de comprensión entre las partes afectadas, promoviendo la armonía social y alcanzando una “cultura de paz” en la sociedad. Dentro de la oferta programática del SENAME el programa SBC es el único que cumple con los fundamentos de este paradigma ya que, como se mencionó, por medio de un proceso socioeducativo en la interacción con las comunidades y acompañamiento con profesionales, busca responsabilizar al joven en torno al delito cometido y restaurar el daño causado por medio de un servicio comunitario.

⁶Si bien ambas formas de pensar el sistema judicial penal persiguen la reinserción social, estudios científicos han demostrado que el sistema judicial penal tradicional (basado en la lógica del castigo) no es mayormente efectivo para cumplir con la reinserción social. En otras palabras, “la violencia genera más violencia”. Estudios al respecto son: Calderón Concha, Percy. Teoría de conflictos de Johan Galtung y McCold. Paul. Paradigma justicia restaurativa (2003).

La justicia restaurativa se caracteriza por tener enfoques de control alto y apoyo alto operando simultáneamente. Esto quiere decir, “*confronta y desaprueba los delitos al tiempo que ratifica el valor intrínseco de los delincuentes...*” (McCold. Paul. 2000:2). Es totalmente contrario con el enfoque punitivo, el cual debido a prácticas de control alto y apoyo bajo, tiende a estigmatizar a personas en conflicto con la ley penal. Esto se ve reflejado en el vínculo particular que tenga cada delegado del programa con el joven infractor, ya que según sea el perfil de cada joven es como se condicionarán las normas establecidas por ambos para la prestación del servicio. De esta forma, si un joven infractor tuviere más de una causa judicial en su historial, el delegado operará en mayor medida desde lógicas controladoras, pero sin excluir prácticas de apoyo social. En cambio, si un joven ha ingresado únicamente por una causa judicial, el delegado operará mayoritariamente, desde lógicas de apoyo, sin perder el horizonte de control social necesario en un contexto judicial. En síntesis, el vínculo delegado-joven establecido es un escenario complejo, donde se transita desde un enfoque controlador a uno apoyador, viceversa y/o simultáneamente.

La justicia restaurativa, se diferencia del sistema de justicia tradicional. El sistema tradicional tiene como fundamento básico posicionar al delito como un hecho que interrumpe con el orden público establecido, en perjuicio del bienestar común, por lo cual el infractor, necesariamente, debe ser castigado por la autoridad estatal, es decir, opera desde lógicas punitivas y retributivas que, por lo demás, según McCold (2003) tienden a estigmatizar a las personas⁷. En cambio, un sistema restaurativo, se basa en la premisa de que el daño causado por el delito afecta directamente a la víctima extendiéndose también hacia las comunidades y que la forma de solucionar dicho daño es por medio de la participación y colaboración: “*La Justicia Restaurativa funciona como un modo de resolución de cuestiones de naturaleza penal, de carácter no punitivo, reparativo y deliberativo a través de un proceso que comprende a la víctima, el ofensor y representantes de la comunidad*”(Bruce Archibald citado en Mayorga, 2009:2). De esta manera los lazos sociales “rotos” o “quebrantados” con las comunidades pueden ser restablecidos y así contribuir a la reinserción social del infractor; “*Es un tipo de justicia centrada en la dimensión social del delito. Busca restaurar el lazo social dañado por la acción criminal*

⁷ Se hace referencia a la *teoría ventana de la disciplina social* (Wachtel 1997, 2000; Wachtel&McCold, 2000) que establece que el enfoque punitivo con su caracterización de control alto y apoyo bajo genera estigmas sociales a quienes infrinjan la ley. Por el contrario, un enfoque restaurativo implica realizar un control y apoyo alto simultáneamente. “*el enfoque restaurativo es reintegrativo y permite que el delincuente se rectifique y se quite la etiqueta de delincuente*” (McCold, 2000).

en un proceso de reparación y reconciliación entre la víctima y el infractor, con la mediación de la comunidad” (Britto, Diana. 2010:14).

Cuando se ejecutan prácticas de justicia restaurativa, se pueden identificar fuertes componentes de colaboración y participación de los sujetos involucrados en el proceso de intervención: *“La esencia de la justicia restaurativa es la resolución de problemas de manera colaboradora...”* (McCold. Paul. 2003:2). Al respecto se señala que, necesariamente para contribuir a procesos o prácticas restaurativas deben participar activamente las partes afectadas e involucradas en el delito, vale decir, el joven infractor de ley y su entorno cercano (ej. familia), la víctima y las comunidades deben participar en la decisión sobre la manera de reparar el daño. *“Si es restaurativo, se comprometerá CON el delincuente y otras personas, fomentando una participación activa y reflexiva por parte del delincuente e invitando a todas aquellas personas afectadas por el delito a participar directamente en el proceso de subsanación y de aceptación de responsabilidad”* (McCold. Paul. 2003:2). Es por esta razón, que el programa SBC vincula a los jóvenes que han cometido delitos con organizaciones sociales sin fines de lucro para que, como sinónimo de sanción, cumplan con un servicio necesario para la comunidad. La identificación de estos servicios debe ser en base a una metodología participativa y acuerdos mutuos.

La justicia restaurativa establece que la sociedad en su conjunto es responsable del delito cometido en mayores y menores grados. Y por lo tanto, desde esta misma perspectiva la etiqueta de víctima y agresor es transversal a todos los sujetos involucrados. Así, el joven infractor de ley debe reflexionar y hacerse responsable del delito cometido, porque finalmente es un hecho tangible. Sin embargo, según este paradigma también es responsabilidad del Estado y sus políticas sociales, las comunidades y los ciudadanos. De allí el argumento y significado del programa SBC que se asumen como necesarios para la intervención y reinserción social de estos jóvenes. *“El eje es considerar cómo las personas: víctima, adolescente, comunidad, son afectadas por el delito y posibilitar que puedan decidir cómo se repara el daño, incorporando sus perspectivas y necesidades. En este proceso son importantes tanto el producto final: la reparación que lleva a cabo el infractor ya sea a la víctima o a la comunidad; como el proceso de aprendizaje y toma de decisiones participativas y cooperativas”* (SENAME. 2012).

Por otra parte, desde la criminología, es posible relacionar e identificar influencias de la política criminológica crítica sobre el paradigma de justicia restaurativa.

La política criminológica de carácter crítico, como su nombre lo indica, critica el sistema penal convencional en su conjunto, especialmente la pena privativa de libertad, por tres razones fundamentales: 1. Interrumpe la lógica de Derechos Humanos 2. Cuestiona la efectividad del encarcelamiento y las lógicas de control para solucionar el conflicto penal, es decir, actúa desde la premisa de que *“la violencia genera más violencia”*. 3. El encarcelamiento produce afectos desocializadores y estigmatizadores en quienes cometan un delito, por lo tanto no se apunta a la reinserción social, por lo que promueve salidas alternativas para soluciones de conflictos penales.

De acuerdo a lo anterior, las investigadoras interpretan ciertas influencias de políticas criminológicas enmarcadas en el paradigma crítico sobre la justicia restaurativa, por las siguientes razones: 1. Al igual que el paradigma crítico, no promueve el encarcelamiento y lógicas de castigo, sino más bien entiende la sanción como un proceso socioeducativo donde deben participar las partes afectadas por el delito en torno a la restauración del daño. Por esta razón el artículo 37 de la CDN indica que las sanciones privativas de libertad deben ser utilizadas como último recurso en coherencia con los derechos del niño. 2. Por consiguiente, la forma efectiva de solucionar el conflicto debe realizarse en el medio libre, como una forma alternativa para la solución del conflicto penal. 3. Tiene como objetivo la rehabilitación y reinserción social de quienes hayan cometido delitos.

En síntesis, puede identificarse que el programa SBC, además de propiciar un espacio judicial que garantice la restauración del daño de forma participativa como los derechos del niño en conflicto con la ley penal, permite asimismo, que los jóvenes se desvinculen de imágenes estereotipadas y etiquetamientos de “delincuentes juveniles” al poner en contacto a los jóvenes con la víctima y/o comunidad. Desde esta lógica, es relevante preguntar si los representantes de los lugares de servicios, tras la interacción y experiencias directas con jóvenes infractores de ley en el programa SBC ¿modificaron las representaciones y estigmas sociales que tenían sobre ellos?, ¿lograron derribar prejuicios?

1.4. Contexto cultural de las juventudes

Existen dos criterios para definir el fenómeno “juventud”. El primero es aproximarnos a ello como categorías de construcciones y significaciones sociales en contextos históricos, culturales y sociales, en procesos de permanente cambio y por ende de re significaciones (Cárdenas. 2011). Dada esta condición de la juventud, como construcción, se hace necesario extenderla hacia un lenguaje pluralista y heterogéneo, es decir, hablar de diferentes “adolescencias” y “juventudes”. (Dávila, Ghiardo y Medrano. 2008). El segundo criterio es definir las a partir de la edad, esto es, desde una perspectiva biológica y demográfica, estableciéndolo como un proceso de transición problemático y disfuncional durante un momento determinado del ciclo vital (desde la niñez-adolescencia hacia la adultez). *“En Chile, según el Instituto Nacional de la Juventud, son considerados jóvenes las personas que tienen entre 15 y 29 años de edad, caracterización que se mantiene relativamente estable en otros países de Latinoamérica”* (Cárdenas. 2011:4).

Dávila (citado en Cárdenas 2011) afirma que no se puede establecer un criterio de edad universal para definir a las juventudes que sea válido para todos los sectores y todas las épocas, por ser una categoría de construcción, donde influyen cualidades específicas dependiendo de características históricas, sociales y culturales de cada sujeto. Así la edad se transforma solo en un referente demográfico; *“Un joven de una zona rural no tiene la misma significación etaria que un joven de la ciudad, como tampoco los de sectores marginados y las clases de altos ingresos económico”* (Dávila, Oscar. 2004:92 citado en Cárdenas 2011:15). Diremos entonces que los jóvenes que se encuentren en conflicto con la ley penal, son una categoría heterogénea dentro de la categoría genérica “juventudes”, que circulan por realidades específicas y distintas al común de las representaciones juveniles, vale decir, jóvenes como sinónimos de cambio social, participación ciudadana, comportamientos irresponsables, entre otros.

De acuerdo a cómo se construye lo juvenil, es posible evidenciar que se instala dentro de una cultura adultocéntrica. Duarte (2012) realiza un análisis para comprender “lo juvenil” como una producción y reproducción conceptual que es dividida del mundo adulto, por la diferenciación o la noción conceptual de *clases de edad*. Término que sitúa a lo juvenil y al mundo adulto en relaciones de dominación, por tanto, en una serie de derechos, deberes, privilegios y formas de actuar diferentes. Los adultos son quienes disciplinan y los jóvenes quienes obedecen *“...De esta*

manera, una característica de estas relaciones sociales primitivas es que se legitimaba la jerarquización entre edades, y con ello se aseguraba la subordinación de los sujetos y sujetas construidos como menores” (Duarte, Claudio. 2012:6). Dichas relaciones de dominación y subordinación son construcciones que se han venido gestando a través de la historia, tomando formas de expresión distinta, dependiente de los cambios contextuales, económicos, políticos, sociales y culturales, y que se han instalado en los imaginarios sociales, incidiendo en su reproducción material y simbólica.

Esta variable cultural de conflictividad social, también incide en el ámbito institucional y político. El Estado aparece como un instrumento que ha reducido sus tareas de búsqueda hacia el bienestar social, potenciándose como inhibidor de protestas sociales, es decir, como un aparato productor de violencias estructurales; *“De esta manera, hemos de indagar en las diversas manifestaciones de violencias sociales contra jóvenes, que amparadas en el discurso de la legalidad y el Estado de derecho se ejercen con la complacencia de la población, que en vez de cuestionar su uso más bien refuerzan el castigo hacia las poblaciones jóvenes empobrecidas y de capas medias, en tanto se han puesto al margen o han provocado a la norma social, es decir, «eso les pasa por desobedientes»”* (Duarte, 1996:12).

Mecanismos de control como las leyes, políticas públicas y normas sociales que operan bajo la lógica de castigo y opresión, finalmente contribuyen a la invisibilización de los sujetos jóvenes, quienes se manifiestan con rechazos, cuestionamientos y alternativas a estas imposiciones. Desde la construcción de políticas públicas que les competen se les posiciona como *“...beneficiarios pasivos y no les consideran como actores protagónicos...hasta legislaciones en que no se les valida su palabra ni sus experiencias y se les cosifica en tanto la edad que tienen...”* (Hinkelammert, 2005 citado en Duarte 2012).

Respecto a la información difundida y a las miradas de los medios de comunicación sobre la “infracción de ley juvenil”, es posible mencionar que el “joven infractor”, únicamente aparece de forma temporal como sujeto de derecho cuando es víctima de prácticas políticas-institucionales. UNICEF en el año 2008, encargó un estudio sobre la cobertura que los medios de comunicación, más relevantes del país, a nivel nacional (El Mercurio, La Nación, La Tercera y La Segunda) realizaron durante 6 meses en relación a la entrada en vigencia de la Ley de responsabilidad penal adolescente. Los temas más destacados y difundidos en ese periodo

fueron: derechos de los niños/as y adolescentes, justicia, pobreza, exclusión y violencia. Con ocasión de un incendio ocurrido en un centro del SENAME en Puerto Montt (donde murieron 10 jóvenes) el tema y discusión de los derechos de niños/as y adolescentes aumenta de forma significativa entre los medios de comunicación, denunciando prácticas precarias e inefectivas desde la institucionalidad pública; *“Menores instalados la mayor parte del tiempo frente a un televisor, niñas en la sección de varones, malas instalaciones sanitarias, mínimas condiciones de aseo y talleres sin implementos adecuados”* (Publicación Diario La Tercera 2007). A raíz de esta tragedia, los medios de comunicación y en consecuencia a quienes éstos influyen, comienzan a percibir a los jóvenes infractores de ley como víctimas del sistema y no como delincuentes juveniles, se transita de una mirada punitiva a una de mayor comprensión. No obstante, esta mirada adquiere un carácter temporal, persistiendo en la información entregada por los medios la lógica de los jóvenes infractores de ley como delincuentes juveniles. En otras palabras, los jóvenes son fuente de información periodística y protegidos en sus Derechos Humanos cuando son protagonistas de un hecho que causa conmoción.

Por otra parte, es posible identificar construcciones sociales y culturales estereotipadas en relación a la figura jóvenes infractores de ley, esto es, estigmas que conviven con el imaginario colectivo de las personas y que orientan prácticas discriminadoras. Entenderemos por estigma la definición propuesta por Goffman (2008) quien se refiere *“a un atributo profundamente desacreditador”*. Sin embargo, lo que este autor promueve es la idea de que, en la realidad, se necesita una interacción y un lenguaje basado en las relaciones, mas no en los atributos, ya que *“un atributo que estigmatiza a un tipo de poseedor puede confirmar la normalidad de otro y, por consiguiente, no es honroso ni ignominioso en sí mismo”* (Goffman, 2008:15).

Dos ejemplos que dan cuenta de aquello es la figura de los jóvenes infractores de ley, propuesta por Touraine (1990) y señalada anteriormente, de *“juventud negra”* o *“jóvenes marginales”*. Según el autor, esta categoría adquiere un significado y cobertura universal, afirmando que *“es una representación muy americana que vamos a encontrar del Norte al Sur del continente, de Toronto o Nueva York a Río o Santiago”* (Touraine, 1990:3). Y en segundo lugar, la afirmación enraizada en la vida cotidiana de que *“todos los pobres son delincuentes”*, constituyen discursos estigmatizadores.

Si bien la pobreza actúa como un factor de riesgo para el aumento de la delincuencia, no es posible posicionarla como un factor único y determinante, en base a una relación de causalidad. Así lo demuestran resultados arrojados por una encuesta realizada el año 2004 por Hein (Canales citado en Hein, 2005) estableciendo que el maltrato infantil, la pobreza o las “familias disfuncionales” no figuran entre los factores más directamente asociados y contribuyentes a prácticas delictivas.

De acuerdo a los significados socioculturales instalados en torno a los jóvenes infractores de ley, podemos mencionar un estudio realizado por Palacio (2011) quien pretende vincular el “mundo” objetivo, es decir, legal/institucional con el mundo simbólico de los jóvenes (subjetivo). Al respecto, plantea la idea de que el Sistema de Responsabilidad Penal Adolescente en Colombia no debiera basarse exclusivamente en la tipificación del delito y el cumplimiento de la norma legal, sino que también debería incorporar el aspecto cultural asociado a esta problemática, es decir, quiénes son esos y esas adolescentes, y cómo han llegado a ser lo que son. Dicha vinculación se ha denominado *metáfora relacional*.

Por esta razón, no centra su análisis en el funcionamiento de la institucionalidad, sino que en *el entorno cultural*, recogiendo los discursos de quienes conviven más directamente con estos jóvenes, vale decir, las familias, sus pares y ellos mismos, para identificar cual es la identidad social establecida en torno a la delincuencia juvenil.

Según los resultados arrojados en el estudio, para los jóvenes infractores de ley el delito no recae en una lógica transgresora a la norma, sino que su actuar está en concordancia con la sobrevivencia de su vida cotidiana, es decir, no existe una responsabilización del delito cometido: “...En la lógica del saber de los(as) adolescentes, no nombran su curso de acción como delincuentes, no cometen delitos” (Palacio, 2010:25). Justamente corresponde a un escenario contrario de lo que pretenden alcanzar prácticas restaurativas, ya que no existe un proceso de reflexión orientado a la re - educación de estos niños/as y jóvenes.

Esto también se relaciona con el concepto propuesto por Cooper (2005) “Hampa” definido como una contracultura constituida por ladrones y ladronas, que hacen del robo una profesión y que consideran que robar es un trabajo. Se denomina contracultura dado que es opuesto a la escala principal valórica de la sociedad. Esta contracultura posee características propias

específicas, como el lenguaje, la música, estereotipos reconocibles entre ellos y por la policía, afectos y emociones e importantes grados de solidaridad e identidad social.

Para las familias, el significado asociado no se escapa totalmente de esa lógica, ya que sus padres y/o madres poseen un discurso justificador respecto al delito cometido, lo minimizan y naturalizan considerándolo como un acto propio del desarrollo de los jóvenes; *“Es que Ud. sabe cómo son los adolescentes... ellos están por pasar bueno y no hay quien los controle... pero eso se les pasa... yo confío en que es por un rato nada más... después seajuician”* (Palacio, 2010:25).

Por último, los jóvenes infractores de ley visualizan a sus pares como un soporte emocional y círculo de protección. En esta interacción existe un ambiente de complicidad, donde los jóvenes encuentran su identidad social, sin haber prácticas que los sancionen moralmente. Palacio (2011), afirma que los jóvenes experimentan diferentes tensiones en las formas de relacionarse, ya sea con el mundo adulto o con sus pares. En la interacción con los adultos los jóvenes se tensionan en cuanto poder ser, querer ser, tener que ser y desear ser: *“La dinámica relacional y vinculante que se presenta en el mundo adolescente, para su grupo de pares y los alter-generacionales, produce una ambivalencia entre el querer ser, el poder ser, tener que ser y el desear ser; “Una dinámica que pone en tensión, la construcción y definición de la identidad del yo; pasa por un juego de presiones entre la apuesta social identitaria de un “yo esperado” en el ordenamiento hegemónico y una identidad movible del “yo experimentador”.* (Palacio, 2010:30).

Otro estudio al respecto, es el de Cooper (2005), quien pone énfasis en los valores interiorizados por los jóvenes infractores de ley a partir de sus trayectorias y experiencias delictuales. En este contexto, los valores son definidos como *“formas de conductas mentales y físico-sociales que son consideradas como ideales o deseables, en una cultura, subcultura, contracultura e ideología, en una sociedad y en un periodo histórico determinado”* (Cooper, Doris. 2005:215). La autora considera como valor occidental el respeto hacia la propiedad privada, por esta razón, “los pandilleros menores” (como los ha denominado) o los ladrones del mundo adulto poseen valores propios.

En primer lugar, el valor de ser ladrón consiste en haber internalizado una escala de valores propios al acto de robar. Implica situar el robar como una profesión, es decir, vivir del robo y no trabajar formalmente, no cumplir horarios, entre otros. Así como los trabajadores sociales deben cumplir con el código de ética personal – profesional, los jóvenes infractores de ley, dentro de su mundo moral, también consideran importante regirse rigurosamente por esta escala de valores contraculturales.

En segundo lugar, se puede identificar el valor de ser fuerte de mente, que consiste en legitimar el ejercicio de la dominación en la lógica Weberiana, o sea no obedecer. El anti valor “débil de mente” aparece cuando se dejan dominar, se es miedoso, “agilado” (Cooper, 2005).

En tercer lugar, el valor de no “sapear” significa respetar un valor de lealtad entre los propios jóvenes, no delatar a otro compañero o así mismo, *“de Arica a Punta Arenas, e incluyendo cualquier otro continente donde se encuentra algún ladrón”* (Cooper, 2005:263). De lo contrario, este tipo de acto es gravemente sancionado, no sólo por el joven afectado directamente, sino por cualquier joven, adulto de sexo femenino o masculino que comprenda y practique este código de ética.

Otros valores destacados son “el valor de robarles sólo a ricos”, el de tener “sentimientos”, de tener “corazón”, de ser “rápido de mente”, de no hacer “daño innecesario”, de hacerse “respetar”, entre otros.

Para fines de este proyecto de investigación es pertinente utilizar los conceptos de “infracción de ley juvenil” y “jóvenes infractores de ley”. Ambos términos son propios del programa Servicio en Beneficio de la Comunidad. Respecto al segundo, a pesar que el Servicio Nacional de Menores (SENAME) y la LRPA utilizan el término “adolescente infractor de ley” refiriéndose a todas aquellas personas mayores de 14 y menores de 18 años, este estudio privilegia el concepto joven infractor de ley, posicionándose entonces desde el lenguaje del programa SBC. (SENAME, 2012).

1.5 Problema de investigación

Es posible identificar la existencia de una visión pluralista en torno a la figura de jóvenes infractores de ley constituida por procesos históricos y variables culturales. En el contexto histórico podemos mencionar a Salazar (2002) con la distinción de “caballeritos - huachos” y a Touraine en la década del 90’ con la juventud “negra- rosada”, mientras que en lo cultural se ha ampliado la delimitación de lo juvenil más allá de un criterio cuantitativo (edad) y se ha optado por referirse a ellos desde una producción heterogénea dependiendo de realidades sociales, culturales y económicas particulares. De esta forma, se habla de juventudes y no de juventud. Al respecto surge la pregunta ¿en función de qué representaciones de la juventud y la sociedad puede construirse una nueva política de la juventud, teniendo en consideración la heterogeneidad existente entre las juventudes? Dicho de otra forma ¿en base a qué producción simbólica sobre las juventudes el Estado construye políticas públicas? A lo largo de la historia se puede observar que el Estado ha focalizado sus intervenciones en una infancia vulnerada e “infractora”. O si se quiere, en niños “huachos”, “dañadores”, “menor en situación irregular”, entre otros.

Según Duarte (2012) en nuestra cultura subyacen miradas adultocéntricas, es decir, relaciones de dominación por el mundo adulto hacia el juvenil gestadas a través de la historia (cambios económicos, políticos, sociales) que condicionan derechos, deberes, privilegios y formas de actuar diferentes. La incidencia en el ámbito político-institucional la señala el autor afirmando que, la construcción de políticas públicas juveniles no ha incorporado de forma participativa a los sujetos involucrados directamente. A los jóvenes se les ha posicionado como beneficiarios pasivos y no como actores protagónicos. Es más, el aparato estatal tradicional, sus políticas públicas y normas sociales han operado bajo lógicas de castigo, opresión y productor de violencias estructurales, potenciándose como inhibidor ante protestas sociales juveniles.

La Ley de Responsabilidad Penal Adolescentes y específicamente el programa Servicio en Beneficio a la Comunidad, incorpora innovadoras y distintas formas de intervenir en la infracción penal juvenil, ya no basándose únicamente en sancionar, sino en la responsabilización del delito de manera socio educativa, poniendo énfasis en la visibilización y participación de los jóvenes como eje orientador de intervención y en la reinserción social como objetivo último del proyecto societal.

La invisibilización de estos sujetos, como actores protagónicos, ha cerrado espacios de participación y diálogo para la construcción de políticas públicas juveniles “desde abajo”. Si bien existen estudios desde una perspectiva cultural sobre la infracción de ley juvenil, existe también un vacío bibliográfico en cuanto a recoger las subjetividades y significados de los principales actores involucrados en relación a prácticas de justicia restaurativa, tanto de los propios jóvenes beneficiarios de dichos programas como de profesionales intervinientes en lo social.

A propósito de las construcciones sociales y culturales en torno a la infracción de ley juvenil es que se evidencian imágenes estereotipadas hacia los jóvenes en conflicto con la ley penal, es decir, estigmas que conviven con el imaginario colectivo de las personas y que orientan prácticas discriminadoras, por lo que surge otra pregunta de reflexión ¿tienen los propios profesionales operadores de programas sociales, quienes se relacionan directamente con estos adolescentes imaginarios estigmatizadores?, ¿pueden escaparse de estas concepciones culturales?.

El problema de investigación se relaciona con las representaciones sociales configuradas por los y las adultos, específicamente los y las representantes de los lugares de servicios, quienes en el contenido de su representación social (información, imagen y actitud), conforman estigmas sociales en torno a los jóvenes infractores de ley del programa Servicio en Beneficio de la Comunidad de la Comuna de Valparaíso perteneciente a la Asociación Cristiana de Jóvenes.

CAPÍTULO II

2. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO

Antes de dar paso a la fundamentación del estudio, es importante mencionar porqué el interés de desarrollar la investigación. El motivo de indagar en las representaciones sociales configuradas por los y las representantes en torno a los y las jóvenes infractores de ley surge a partir de una observación in situ durante el proceso de práctica profesional en el programa SBC, donde se identificó que los lugares de servicio por parte de los trabajadores se encuentran desvalorizados, a pesar de ser estos la base comunitaria de intervención que le otorga sustentabilidad al programa, puesto que, sin la colaboración de estas organizaciones el proceso de sanción no se podría llevar a cabo.

De acuerdo a la justificación propiamente tal, existen cuatro razones importantes que argumentaron la realización de este estudio:

La primera es que al considerar la dualidad y heterogeneidad de los imaginarios sociales y culturales asociados a la figura joven infractor de ley, se hizo necesario identificar cuáles son las representaciones sociales (significados, imágenes, etc.) de los y las representantes de los lugares de servicios acerca de los y las jóvenes, ya que son los sujetos con quienes mayormente se relacionan en el proceso de sanción.

En segundo lugar, la implementación de la ley de responsabilidad penal adolescente en el año 2007 constituye un hito relativamente reciente para las políticas de infancia, y por ende para los programas sociales que se fundamentan en prácticas restaurativas posicionadas desde un paradigma emergente. De esta manera, este estudio también se justificó en la medida que sus conocimientos contribuyen a engrandecer los estudios existentes relacionados con la justicia restaurativa, hasta ahora escasos.

En tercer lugar, este estudio surge a propósito de una necesidad práctica institucional. Si bien existen ciertos indicios y conocimientos en relación a cuáles son las representaciones sociales de

los y las representantes de los lugares de servicios, no existen documentos con información sistematizada que pueda respaldar dichas opiniones, percepción y futuras intervenciones.

En cuarto lugar, según la revisión bibliográfica realizada, es posible identificar mayores estudios con enfoques cuantitativos que cualitativos. Desde la mirada del Estado se pueden evidenciar interpretaciones a través de cifras, justificables para comprender la magnitud de esta problemática. Sin embargo, basarse únicamente en lo cuantificable otorga una mirada segmentada y parcial de la realidad. Por ende, este estudio complementa vacíos bibliográficos desde un enfoque distinto, como mencionamos anteriormente, desde las percepciones de sujetos diferentes quienes hacen lectura de la infracción de ley juvenil desde “abajo”. Como diría Zarembeg (2004) para una mayor aproximación certera de la realidad se hace necesario construir conocimientos “más desde las alpargatas y menos desde los libros”.

De acuerdo a su relevancia teórica este estudio contribuyó a la producción de conocimientos científicos útiles para las disciplinas de las ciencias sociales en torno a la infracción de ley juvenil, situado desde el discurso de los y las representantes de los lugares de servicios colaboradores del programa. Es decir, se abren espacios de participación históricamente vetados por las políticas públicas juveniles y congruentes con los fundamentos epistemológicos de la justicia restaurativa, y se accede a generar conocimientos no desde la forma tradicional y el mundo académico, sino desde los propios espacios de intervención. A raíz de esto, justamente se hizo necesario conocer las representaciones sociales en torno a los y las jóvenes infractores de ley desde la mirada de los y las representantes de los lugares de servicios.

Por lo tanto, su relevancia metodológica también está en la aproximación al problema de estudio desde en un enfoque cualitativo, cuya información recogida será desde la subjetividad de los sujetos.

Respecto a su relevancia práctica, el estudio propone la apertura de nuevas posibilidades de intervención útiles para el programa y respaldadas teóricamente por conocimientos científicos aquí generados. Desde una situación hipotética, los resultados analizados pueden evidenciar imágenes y prácticas estigmatizadoras por parte de los representantes de los lugares de servicios y definir entonces estrategias de intervención que concienticen y sensibilicen a los sujetos que participan en las comunidades, respecto a la justicia restaurativa, el significado del programa, entre otros.

La obtención de información también será relevante en términos prácticos en la medida que su ejercicio de análisis implica una reflexión en donde surjan preguntas en torno a la efectividad del programa, ¿es correcta la metodología de trabajo ocupada con los lugares de servicios?, ¿qué perfil tienen los representantes de los lugares de servicios, y éste es coherente con lo que, por programa, comprendemos y esperamos?

Por último, se puede identificar una relación entre las relevancias de esta investigación y valores promovidos por el proyecto ético – político del trabajo social. En este sentido, como relevancia teórica y práctica, la producción de conocimiento por medio de los discursos de los y las representantes permite pensar y diseñar nuevas estrategias de intervención, que se orienten a garantizar valores como la justicia social y derechos del niño en el espacio de sanción.

Respecto a la relevancia metodológica utilizada en esta investigación, también se traduce en un hecho ético-político coherente con los principios y valores de la profesión, específicamente con la participación. Es decir, se optó por situar a los y las representantes de los lugares de servicios como sujetos que construyen la intervención y no como receptores de éstas. El estudio adquiere relevancia en la medida que la metodología ocupada contribuye a fortalecer esta perspectiva ética más crítica del trabajo social; construir intervenciones en conjunto (de forma participativa) con los sujetos que históricamente los hemos posicionados como meros receptores de intervenciones.

Es importante mencionar que si bien la investigación se sitúa en el programa SBC que abarca, tanto en la Provincia de San Antonio como las Comunas Casablanca y Valparaíso, el estudio se realizará únicamente en esta última, ya que según el catastro institucional del año 2014 respecto a la oferta total de los lugares de servicios, arrojó (entre los años 2007-2014) que la mayoría de los lugares de servicios se concentra en la comuna Valparaíso con un total de 96, seguido de San Antonio con 28 y Casablanca con 1. Además, según el diagnóstico del proyecto del programa del año 2013, el Tribunal de Garantía Valparaíso representa el mayor número de sanciones SBC con un 25,6%, mientras que el Tribunal de Garantía San Antonio y Casablanca representan un 5,4% y 0,2% respectivamente.

CAPÍTULO III

3. MARCO TEÓRICO

Dado que el objetivo de investigación pretende indagar en las representaciones sociales configuradas por los y las representantes de los lugares de servicio en torno a los y las jóvenes infractores de ley, a continuación se presentan los referentes teóricos. Por una parte, la Teoría de Representaciones Sociales abordada por diferentes autores, enfatizando sus dimensiones y escuelas, las cuales definen el abordaje metodológico de la presente investigación. En segundo lugar, se describe cómo se ha configurado la juventud histórica y teórica desde una mirada adultocéntrica, evidenciando la conformación de estigmas sociales en torno al “ser joven”.

3.1 Un abordaje histórico – teórico sobre el campo de las representaciones sociales

La teoría emerge con la tesis doctoral de Serge Moscovici (1961) desde la psicología social. Su obra *“El psicoanálisis, su imagen y su público”* explica cómo el conocimiento científico, específicamente, la teoría del psicoanálisis, al ser socializada, penetra en el conocimiento del sentido común, impugnándose en los pensamientos, conductas, costumbres, círculos de conversación y visiones de mundos de los sujetos. El psicoanálisis, por medio de procesos de difusión y comunicación, se instala en la vida cotidiana, en la conciencia colectiva y se hace parte de la opinión pública: *“En este terreno se recorta un modelo que, asimilado, enseñado, comunicado, compartido, le da forma a una realidad...el modelo vuelve con regularidad a la superficie y se apodera de la conciencia colectiva. Su influencia confiere a la ciencia de la que proviene las dimensiones de un hecho social mayor y la arraiga en la vida cotidiana de la sociedad”*. (Moscovici, 1961: 13). Para el autor, en la medida que los principios terapéuticos del psicoanálisis son difundidos hacia el conocimiento del sentido común, son también asimilados, discutidos y practicados; *“...Muchos individuos han comenzado a practicar un psicoanálisis*

salvaje sobre sí mismos y sobre los demás. Hablar de la sexualidad, de los conflictos con los padres, de tal o cual neurosis, se ha vuelto licito y hasta recomendable” (Moscovici, 1961:15).

Para Moscovici (1979), son tres las influencias teóricas principales que han estructurado el modelo de las representaciones sociales (en adelante RS): la *Etnopsicología* de Wilhelm Wundt, el *Interaccionismo Simbólico* de George Mead y el concepto de *Representaciones Colectivas* de Emile Durkheim (Mora, Martín. 2002).

La primera teoría, inicia la historia de la psicología como ciencia experimental de laboratorio, formándola como método científico. Paralelamente Wundt, realiza investigaciones sobre la psicología social, distinguiendo entre ciencias naturales y sociales. El autor, influenciado por las nociones de pueblo, cultura y por la idea del inconsciente en la colectividad, buscó trazar la evolución de la mente en el ser humano, consciente de la importancia del lenguaje.

Por otro parte, establece que subyacente a la acción humana, existe un impulso mimético innato en respuesta a las expresiones de otros sujetos, donde se hace posible la trasmisión de los estados mentales, en donde el lenguaje proporciona el medio para la operación cognitiva superior y para la imaginación, a modo de ejemplo menciona a los mitos y costumbres como productos culturales, propios de la capacidad cognitiva humana (Mora, 2002).

Como se puede evidenciar, los postulados de Wundt influenciaron por un lado en el Interaccionismo Simbólico de Mead (1937) por medio del lenguaje y la cognición. Por otro lado, en el concepto de representaciones colectivas de Durkheim, a través de productos culturales como los mitos, creencias y costumbres, que, posteriormente son recogidos y estudiados por Serge Moscovici (1961) en su teoría de representaciones sociales.

La segunda teoría, incorpora un concepto objeto de debate y análisis para la psicología social; *la intersubjetividad*, que cuestiona las vertientes psicológicas simplistas en los primeros decenios del siglo XX centradas únicamente en la dualidad estímulo-respuesta para comprender la cognición y la acción humana. El autor plantea la existencia de un espacio interior de los individuos, no biológico, sino social e interactivo que es percibido en términos de significaciones y símbolos, *“Si Wundt realza el papel del lenguaje como catalizador de la relación del hombre con su colectividad y con la cultura como su producto, Mead aborda a la comunicación en esta forma de interacción”* (Mora, Martín 2002:4). Mead enfatiza dos

características de esta interacción: quien se comunica puede comunicarse consigo mismo y dicha comunicación crea la realidad.

En consecuencia, el aporte de Mead a las ciencias sociales y específicamente a la psicología social, introduce la noción de una realidad simbólica distinta de una realidad natural, susceptible de creación, transformación y destrucción (Mora, Martín. 2002). Como se plantea más adelante, Moscovici (1961) recoge elementos del Interaccionismo simbólico, enfatizando la comunicación, las relaciones e interacciones entre sujetos como funciones que hacen posibles las RS.

Por último, Durkheim a fines del siglo XIX en su obra *“Las formas elementales de la vida religiosa (1898)”* incorpora el concepto de representaciones colectivas realizando un análisis de las religiones primitivas y modernas que han dominado históricamente a los seres humanos. El autor señala la existencia de una conciencia colectiva que trasciende a los individuos a través de una fuerza coactiva, dando origen a las creencias, los mitos, la religión y demás productos culturales, que se instalan en el colectivo social con una fuerza inminente; *“Las representaciones colectivas...se imponen a las personas con una fuerza constrictiva, ya que parecen poseer ante sus ojos, la misma objetividad que las cosas naturales. Por lo tanto, los hechos sociales —por ejemplo, la religión— se consideran independientes y externos a las personas, quienes, en esta concepción, son un reflejo pasivo de la sociedad”* (Araya, Sandra 2002:21).

El autor enfatiza la diferenciación entre representaciones individuales y colectivas. Debido a que las representaciones colectivas se instalan con una fuerza inminente, ajena a la “voluntad” de los sujetos, posee un carácter objetivo y de fijación, difícil de destruir en la conciencia colectiva. Es una producción mental de pensamiento compartido por grupos y colectivos sociales. En cambio, las representaciones individuales son variables e inestables (Araya, Sandra 2002). Es decir, son la versión personal y subjetiva de las representaciones colectivas como realidad objetiva y externa a los sujetos; *“...En la base de todos los sistemas de creencias y de todos los cultos, debe haber necesariamente un cierto número de representaciones fundamentales y de actitudes rituales que, a pesar de la diversidad de las formas que unas y otras han podido revestir, tienen en todas partes la misma significación objetiva y cumplen en todas partes las mismas funciones”* (Durkheim. 1898:7).

El criterio de objetividad propuesto por Durkheim y, por tanto, los rasgos del positivismo que fundamentaron su teoría, constituyen para Araya (2002) precisamente la principal diferencia con el concepto de representaciones sociales formulado décadas después por Moscovici desde la psicología social. Para este autor, las representaciones como fuerza externa a lo social no se imponen a los individuos, sino que a la sociedad, los individuos y las representaciones son *construcciones sociales*, es decir, reconoce la dimensión subjetiva de los sujetos.

3.1.1Hacia las Representaciones Sociales (RS)

Según Moscovici (1961), las RS se definen como *“Una modalidad particular del conocimiento, cuya función es la elaboración de los comportamientos y la comunicación entre los individuos...La representación social es un Corpus organizado de conocimientos y una de las actividades Psíquicas gracias a las cuales los hombres hacen inteligible la realidad física y social, se integran en un grupo o en una relación cotidiana de intercambios, liberan los poderes de su imaginación”* (Moscovici :17 -18). De esta forma permiten organizar imágenes y simbolizar objetos, los cuales adquieren un significado en la conciencia individual o colectiva (conocimiento del sentido común) por medio de las relaciones e interacciones entre sujetos.

Por otro lado, en la definición anterior, es posible identificar elementos emanados de la Psicología Experimental de Wundt y del Interaccionismo Simbólico de Mead los cuales influyen en el concepto de RS. En primer lugar, se pone énfasis en la cognición para comprender la acción del ser humano, estableciendo que las RS corresponden a un ejercicio psíquico y mental, propio de la capacidad natural humana. En segundo lugar, el interaccionismo simbólico aparece por medio de la comunicación e interacción, cuya existencia de las RS es posible a partir de dichos conceptos; *“La comunicación nunca se reduce a transmitir los mensajes originales o a transportar informaciones inmutables sino que diferencia, traduce, interpreta, combina, así como los grupos inventan, diferencian o interpretan los objetos sociales, o las representaciones de los otros grupos...Estas modificaciones la determinan tanto los medios, radios, conversación, etc.”*(Moscovici, 1961:19). Desde este postulado, los y las representantes de los lugares de servicios posiblemente compartan saberes y visiones en torno a los y las jóvenes infractores de ley, debido a la existencia de una realidad homogénea propia del conocimiento del sentido

común. No obstante, existe de forma simultánea una heterogeneidad, diferenciada y dada, dependiendo de las relaciones e interacciones de los y las representantes de los lugares de servicios, por ejemplo, con los medios de comunicación.

Por lo tanto, si bien Moscovici incorpora como fundamento constituyente de una RS la cognición y la capacidad psíquica (al recoger elementos de la psicología experimental), da cuenta a su vez del carácter constructivo que posee su teoría, que como se menciona anteriormente, es la principal diferencia con el concepto de representaciones colectivas de Durkheim: las representaciones son *construcciones sociales* (Araya, Sandra 2002).

Moscovici plantea la idea de que toda representación es una representación de alguien, donde el que conoce se coloca dentro de lo que conoce. De allí surge el corazón de cada representación: la figura y el significado de lo representado. Esta composición tiene dos caras “*tan poco disociables como lo son el anverso y el reverso de una hoja de papel: la faz figurativa y la faz simbólica*” (Moscovici, 1961:43). Citando a Mora (2002) una representación social, en términos llanos, “*...Es una forma de conocimiento a través de la cual quien conoce se coloca dentro de lo que conoce. Al tener la representación social dos caras – la figurativa y la simbólica- es posible atribuir a toda figura un sentido y a todo sentido una figura*” (Mora, Martín 2002:7).

Por otra parte, Moscovici distinguió dos procesos que explican cómo lo social transforma un conocimiento en representación y cómo ésta representación transforma lo social: **objetivación y anclaje**; “*Estos dos procesos, se refieren a la elaboración y al funcionamiento de una representación social, pues muestran la interdependencia entre la actividad psicológica y sus condiciones sociales de ejercicio*” (Jodelet. 1986:480).

➤ **Objetivación, lo social en la representación:** El concepto “justicia” no tiene una realidad concreta y tangible, sin embargo, es posible concretizar su abstracción hacia una realidad materializada y difundir su imagen de manera compartida en el pensamiento del sentido común. De esta manera, aparecen en la conciencia individual y colectiva diversas imágenes como la balanza de la justicia, figuras de hombres y/o mujeres privadas de libertad, figura de un joven cumpliendo servicios comunitarios tras un delito cometido, etcétera. A dicho proceso de transición se le ha denominado *objetivación*, entendido como la transformación de conceptos

abstractos y extraños en experiencias concretas: “...Al poner en imágenes las nociones abstractas, da una textura material a las ideas, hace corresponder cosas con palabras, da cuerpo a esquemas conceptuales. Procedimiento tanto más necesario en cuanto que, en el flujo de comunicaciones en que nos hallamos sumergidos, el conjunto demasiado abundante de nociones e ideas de polariza en estructuras materiales” (Jodelet. 1986:481). En síntesis, las RS posibilitan hacer legible y comprensible palabras, imágenes, conceptos, comportamientos e informaciones: “Es profunda la propensión a tratar de hacer existir con nosotros a lo que existía sin nosotros, a hacernos presentes donde estamos ausentes, familiares frente a lo que nos resulta extraño” (Moscovici, 1961:43).

En la objetivación coexisten tres fases:

- *La construcción selectiva:* Dirá Jodelet (1986) que, las informaciones que circulan de la teoría del psicoanálisis hacia y por el conocimiento del sentido común serán objetos de una selección en función de criterios culturales y normativos. En el primero, los sujetos retienen y se apropian de información de forma desigual según sean sus posiciones en contextos sociales y culturales, por ejemplo, acceso a la información disponible. El segundo criterio, se relaciona con el sistema de valores de cada sujeto, así los individuos retendrán y seleccionarán información congruente con sus propios códigos éticos. De allí que, las informaciones que circulan en el conocimiento del sentido común o “ingenuo” sean procesadas diferencialmente por los sujetos (Araya, Sandra 2002). Al respecto, surgen las preguntas ¿en base a qué flujos de información los y las representantes de los lugares de servicios han representado a los y las jóvenes infractores de ley?, ¿La información difundida por los medios de comunicación – por ejemplo- la forma en que se posiciona a los y las jóvenes infractores de ley (“menores”, “delincuentes juveniles”, etc.) concuerdan con sus sistemas de valores?

- *El esquema figurativo:* Corresponde a la estructuración y objetivación del discurso a través de pensamientos e imágenes. Es el hecho concreto de convertir ideas abstractas a formas icónicas; “Estas imágenes estructuradas es lo que Moscovici ha denominado núcleo figurativo, o sea, una imagen nuclear concentrada, con forma gráfica y coherente que captura la esencia del concepto, teoría o idea que se trate de objetivar” (Araya, Sandra.2002:35). Esta autora

ejemplifica con la expresión bíblica "...Y Dios creó al hombre a su imagen y semejanza", cuya representación se asocia con un rostro masculino, mas no femenino. De forma análoga, ¿la representación de los y las representantes de los lugares de servicios en torno a la infracción de ley juvenil, en su mayoría, encarnan en ella el rostro de lo masculino o femenino?, ¿existen diferencias de género en sus RS?

Por último, Perera (1998) afirma que el núcleo figurativo permite la estructuración y visualización de los símbolos e imágenes, dotando a los sujetos de "su visión de esa realidad".

- *Naturalización:* La transformación de un concepto a su objetivación (concretización por medio de imágenes) permite destruir el carácter simbólico arbitrario de dicha imagen para convertirla en una realidad con existencia autónoma; "*La distancia que separa lo representado del objeto desaparece de modo que las imágenes sustituyen la realidad. Lo que se percibe no son ya las informaciones sobre los objetos, sino la imagen que reemplaza y extiende de forma natural lo percibido*" (Araya. 2002:36). De esta forma, los sujetos se apropian de la realidad, naturalizándola, entendiéndola y explicándola tal cual está dada y construyendo entonces sus vidas cotidianas. Por lo tanto, cabe preguntar, ¿Desde una perspectiva macro social, la representación de la infracción de ley juvenil constituye para el Estado una realidad dada con carácter permanente, o si se quiere perpetuo, que afecta a la ciudadanía?, Los Representantes de los lugares de servicios posicionan e integran a sus vidas cotidianas a los y las jóvenes infractores de ley como una situación que existe por sí misma o ¿de qué otra forma los representan?

- **Anclaje, la representación en lo social:** Es el proceso donde las imágenes y símbolos estructurados en la fase de objetivación son atribuidas de significados y utilidades; "*Se refiere al enraizamiento social de la representación y de su objeto. En este caso, la intervención de lo social se traduce en el significado y la utilidad que le son conferidos*" (Jodetet. 1986:486).

El anclaje, al igual que el proceso de objetivación, posibilita hacer familiar y acercar lo que resulta extraño. Sin embargo, opera en distinta dirección, la objetivación reduce la incertidumbre de conceptos, por medio de la materialización de ideas abstractas a imágenes concretas, mientras que el anclaje reduce dicha incertidumbre a través de la asignación de significados a

determinados conceptos, ideas, imágenes, etc. Es decir, el anclaje es el ejercicio de otorgar significados a objetos o situaciones de la vida cotidiana. ...*Si lo propio de la objetivación es reducir la incertidumbre ante los objetos operando una transformación simbólica e imaginaria sobre ellos, el proceso de anclaje permite incorporar lo extraño en lo que crea problemas, en una red de categorías y significaciones...*” (Araya, Sandra 2002:36).

Moscovici (1961) identifica cuatro modalidades principales subyacentes a todo proceso de anclaje. A saber, el anclaje como asignación de sentido, como instrumentalización del saber, como objetivización y enraizamiento en el sistema de pensamiento.

- *El anclaje como asignación de sentido:* Como se dijo anteriormente, Moscovici (1961) en su obra *“El psicoanálisis, su imagen y su público”* (1961) analiza cómo esta teoría se impugna en el conocimiento del sentido común y en la vida cotidiana de los sujetos. Para el autor, la red de significados que circulan alrededor del psicoanálisis tienen una estrecha relación con las diferentes perspectivas en que se aborde; política, filosófica o religiosa, así como también con el sistema de valores de cada colectivo social. Por ende, los significados en torno a la infracción de ley juvenil serán diversos en la medida que existen diferentes formas de abordarlos, por ejemplo, desde la psicología o el trabajo social, al poner el centro de análisis en lo individual y social respectivamente. Por otro lado, el significado atribuido al “delito” por un grupo social con poder socioeconómico no será similar al significado de los propios jóvenes infractores de ley. Allí influyen el sistema de valores como variables culturales; *“La jerarquía de valores que se impone en la sociedad y sus diferentes grupos contribuye a crear, alrededor del psicoanálisis y su representación, una ‘red de significados’ a través de la cual son situados socialmente y evaluados como hecho social”* (Jodelet. 1986:486).

En consecuencia, surgen las preguntas, ¿Cómo es interpretado y significado el problema de infracción de ley juvenil y la figura joven infractor según la visión de los y las representantes de los lugares de servicios?, y bajo la premisa que dichos significados orientan las prácticas sociales, ¿qué actitudes promueven y realizan los y las representantes de los lugares de servicios?

- *El anclaje como instrumentalización del saber:* Esta fase ocurre inmediatamente después del proceso de objetivación. Consiste en darle un valor y utilización al conocimiento científico, como fue el impacto del psicoanálisis entre los sujetos y grupos sociales. Las imágenes estructuradas se convierten en sistemas de interpretación y referencia para comprender la realidad, y por consiguiente, comunicar por medio de un lenguaje común (Jodelet, 1986).

- *Anclaje y objetivación:* En esta modalidad se conjugan las estructuras significantes y gráficas de la representación que orientan las actitudes, definen las relaciones y que hacen tangible un pensamiento social. Jodelet (1986) ejemplifica con las representaciones que tienen los vecinos de una comunidad respecto a pacientes con trastornos psiquiátricos, cuya organización de comportamientos, estará definida por diferentes interpretaciones. Es decir, según sea la representación del paciente con trastornos psiquiátricos como animal, niño o adulto se definirán las relaciones entre estos dos sujetos. Por lo tanto, se hace necesario incorporar como categoría de análisis la relación entre los representantes lugares de servicios y los jóvenes infractores de ley, así como también el perfil de los primeros, ya que orientan la forma de relacionarse con los jóvenes, ya sea desde lógicas punitivas y castigadoras, o bien, desde prácticas restaurativas.

- *El anclaje como enraizamiento en el sistema de pensamiento:* Jodelet (1986) parte de la premisa de que ninguna representación social es construida desde la nada, desde una ‘tabla rasa’. Sino más bien existe un conocimiento sobre ideas preexistentes, que al interiorizar nuevos significados o imágenes son modificadas, dando lugar a ‘nuevas’ representaciones. Los sistemas de representación de los sujetos transcurren por dos situaciones posibles; quienes desde la inercia poseen una actitud pasiva y receptiva a la incorporación de nuevas interpretaciones, por un lado, y por otro, quienes operan con mayores resistencias. “*Moscovici habla de ‘conversiones’ de experiencias, de percepciones que conducirán a una nueva visión. Los conceptos analíticos operaran en tanto que categorías de lenguaje, introduciendo a otro orden en el entorno y transformándose en instrumentos naturales de comprensión que hacen caducos a los otros*” (Denise, Jodelet1986:491). La apropiación de nuevos conocimientos también supone la capacidad para agruparlos y clasificarlos. A modo de ejemplo, Jodelet en su estudio respecto a las RS que tienen los vecinos de una comunidad en torno a los pacientes con trastornos psiquiátricos, distingue cinco ‘tipos’ de sujetos: el inocente, el chiflado, el loco mental y el

chaval de loquera, los cuales a su vez se engloban en una representación más amplia de locura, dando origen a imágenes estereotipadas y significados compartidos socialmente. Se dirá entonces que sobre la base de una problemática social, en este caso, la infracción de ley juvenil, se han construido ‘tipos’ de jóvenes infractores de ley en las representaciones de los y las representantes de los lugares de servicios, a menudo, imágenes estereotipadas o prejuiciadas.

En resumen, la objetivación y anclaje corresponden a la estructura y “corazón” de una RS en su proceso de elaboración, es decir, a la dualidad imagen y significado; “...*Es decir, las representaciones son, a la vez, figura y significado, procesos y estructuras. Son simultáneamente icónicas y simbólicas*” (Banchs, 2011::27).

Otra autora, interesada por el campo de las RS, es Jodelet (1984), quien las describe como la manera en que *sujetos sociales* aprehenden los acontecimientos de la vida cotidiana y las informaciones que en ella circulan. Es decir, similar a Moscovici las define como un tipo de conocimiento distinto al saber científico; una forma de pensamiento social que constituye el conocimiento del *sentido común*, socialmente elaborado y compartido por los individuos. El sentido común se construye por experiencias, informaciones recibidas y transmitidas a través de la tradición, educación y comunicación social; “*Bajo sus múltiples aspectos intenta dominar esencialmente nuestro entorno, comprender y explicar los hechos e ideas que pueblan nuestro universo de vida o que surgen en él, actuar sobre y con otras personas, situarnos respecto a ellas, responder a las preguntas que nos plantea el mundo, saber lo que significan los descubrimientos de la ciencia y el devenir histórico para la conducta de nuestra vida, etc*”. (Jodelet, 1986:473).

Como se mencionó anteriormente, Durkheim toma una posición excluyente entre representaciones individuales y colectivas, principal diferencia para Moscovici quien las sitúa simultáneamente desde ambas perspectivas. Al respecto, Jodelet se ha caracterizado por introducir y enfatizar en el campo de las RS el lugar reservado al *sujeto* (lo subjetivo, intersubjetivo y trans-subjetivo) como respuesta fundamental para definir la estructura del concepto, como lugar de expresión de una posición social, o como portador de imágenes y

significados construidos en la interacción. Para la autora, la cuestión y posición del sujeto no ha sido tradicionalmente objeto de análisis y reflexión sistemática en el enfoque teórico de las RS.⁸

Otra autora que pone énfasis a la interdependencia entre el carácter individual y social de una representación es Ivana Marková, quien ha estudiado cómo a partir de los sujetos (énfasis en el carácter construido y social de una representación) la teoría ‘va más allá’ de la información dada. Las RS “...son parte de un entorno social simbólico en el que viven las personas. Al mismo tiempo ese entorno se re – construye a través de las actividades de los individuos, sobre todo por medio del lenguaje...Estos dos componentes de las representaciones sociales, lo social y lo individual, son mutuamente interdependientes. Además estos dos elementos son rasgos fundamentales de todos los fenómenos socioculturales institucionalizados, como por ejemplo los idiomas, los paradigmas científicos o las tradiciones. Si no fuese por las actividades llevadas a cabo por los individuos, el entorno social simbólico no pertenecería a nadie y por consiguiente no existiría como tal” (Marková, 1996:163 citado en Araya 2002). En definitiva, admite que no existe separación entre el carácter individual (cognitivo) y social (construcción) en una RS, este último lo establece como una capacidad del sujeto para apropiarse de la realidad difícilmente cuestionada por los mismos (la realidad está dada: idiomas, tradiciones, etcétera).

Según Araya (2002) las RS en una primera instancia son referidas a sistemas cognitivos, es decir, a diferencia de Marková, opera para su explicación mayoritariamente desde la perspectiva individual/psicológica. Sin embargo, de igual forma incorpora lo social afirmando que es posible reconocer en su contenido la presencia de estereotipos, opiniones, creencias, valores, actitudes, lógicas clasificatorias, principios interpretativos y orientadores de las prácticas; “...definen la llamada conciencia colectiva, la cual se rige con fuerza normativa en tanto instituye los límites y posibilidades de la forma en que las mujeres y los hombres actúan en el mundo” (Araya, Sandra 2002:11).

En un sentido contrario, Farr (1983) a pesar de definir las RS como sistemas cognitivos con una lógica y lenguaje propio, establece que no representan simplemente “opiniones de”, “imágenes

⁸Se hace referencia a las escuelas desde donde se ha abordado la teoría de representaciones sociales, las cuales serán descritas en el último apartado. Allí se expondrá principalmente los enfoques y abordajes metodológicos propuestos por Denise Jodelet, considerados coherentes con el problema de investigación presentado.

de”, o “actitudes hacia”, sino “teorías o ramas del conocimiento” con derechos propios para el descubrimiento y la organización de la realidad. No obstante, similar a Araya (2002) las RS incorporan sistemas de valores, ideas y prácticas con una doble función; “...*primero, establecer un orden que permita a los individuos orientarse en su mundo material y social y dominarlo; segundo, posibilitar la comunicación entre los miembros de una comunidad proporcionándoles un código para el intercambio social y un código para nombrar y clasificar sin ambigüedades los diversos aspectos de su mundo y de su historia individual y grupal*”(Farr, citado en Mora:655).Se puede identificar, en primer lugar, que el autor posiciona a las RS como una función que permite la comprensión y apropiación del sujeto respecto a su realidad. En segundo lugar, las RS construyen un lenguaje común, reduciendo la incertidumbre de imágenes y conceptos para los sujetos, es decir, permite el entendimiento y el intercambio simbólico entre los individuos.

Por otra parte, Banchs (2000) enfatiza en las RS tanto en su estructura como en el proceso. La interpretación sobre la idea de RS realizada por la autora, pone de manifiesto, al igual que el general de los autores interesados, el conocimiento del sentido común, como ajeno al conocimiento científico y como una característica propia de las sociedades modernas “bombardeadas” por los flujos de información; “*La forma de conocimiento del sentido común propio a las sociedades modernas bombardeadas constantemente de información a través de los medios de comunicación de masas (...) en sus contenidos encontramos sin dificultad la expresión de valores, actitudes, creencias y opiniones, cuya sustancia es regulada por las normas sociales de cada colectividad. Al abordarlas tal cual ellas se manifiestan en el discurso espontáneo, nos resultan de gran utilidad para comprender los significados, los símbolos y formas de interpretación que los seres humanos utilizan en el manejo de los objetos que pueblan su realidad inmediata*” (Banchs 1986:39 citado en Araya 2002:28). En este sentido, la autora pone de manifiesto una variable principal que conforman las RS y que son de interés para los objetivos de esta investigación; las influencias de los medios de comunicación en la información, imagen y actitud de los representantes lugares de servicio en torno a los jóvenes infractores de ley.

Por último, Ibáñez (1988) da cuenta del carácter construido de una representación social, establece una doble lectura en torno al concepto; por un lado puede ser entendida como un

pensamiento constituido, donde el objeto de estudio e interés para el investigador recae en el producto y estructura de una representación y de forma no excluyente, cuando lo que interesa al investigador es conocer el proceso que dio lugar a una representación *sui generis*, entonces se les situará como un pensamiento constituyente, vale decir, imágenes, actitudes, significados, valores, opiniones de un sujeto sobre un hecho social concreto (algo – alguien), entre otros aspectos, como también todos aquellos aspectos coyunturales que posibilitan ‘nuevas representaciones’, por ejemplo, los flujos de información. Según el autor:

“La representación social es, a la vez, pensamiento constituido y pensamiento constituyente. En tanto pensamiento constituido, las representaciones sociales se transforman efectivamente en productos que intervienen en la vida social como estructuras preformadas a partir de las cuales se interpreta, por ejemplo, la realidad. Estos productos reflejan en su contenido sus propias condiciones de producción, y es así como nos informan sobre los rasgos de la sociedad en las que se han formado. En tanto que pensamiento constituyente, las representaciones no solo reflejan la realidad sino que intervienen en su elaboración...La representación social constituye en parte el objeto que representa. No es el reflejo interior, es decir, situado en la cabeza de los sujetos, de una realidad exterior, sino que es un factor constitutivo de la propia realidad...La representación social es un proceso de construcción de la realidad...” (Ibáñez 1988 citado en Araya, 2002).

En síntesis, la influencia de Moscovici sobre los estudiosos interesados en la teoría, y que conforman el ‘común denominador’ de las RS, está en reconocerlas como un pensamiento del sentido común socialmente elaborado y compartido, (el carácter construido de una representación) y en sus implicancias individual - social. Sin embargo, algunos autores analizan en mayor medida el aspecto individual más que el social o viceversa. En efecto, autores como Araya (2002) y Farr (1983) ponen el acento en el aspecto cognitivo y en el pensamiento constituido de una representación, es decir, en su estructura y producto. En cambio, otros como Jodelet (1984), Banchs (2000) e Ibáñez (1988) enfatizan en su aspecto constituyente, es decir, en el proceso y contenido que les da lugar.

De acuerdo a los objetivos de investigación, se considera pertinente utilizar los conceptos propuestos por Jodelet y Banchs, debido al énfasis puesto en el contenido de una representación.

Ambas autoras se centran en el análisis del pensamiento constituyente y posicionan al sujeto como portador de imágenes, significados, símbolos, actitudes, valores, etc. Por otro lado, el concepto de Ibáñez también será de gran relevancia para el análisis, ya que además de centrarse en el carácter construido de una representación, es explícito en definirla desde una doble mirada: como pensamiento constituido y pensamiento constituyente, este último, como se mencionó, es lo que se pretende indagar en las representaciones sociales de los y las representantes de los lugares de servicio respecto a los y las jóvenes infractores de ley.

3.1.2 Dimensiones de las Representaciones Sociales

Trascendiendo la noción de la representación únicamente como sistemas referenciales cognoscitivos hacia la amplitud del concepto que implique su carácter social, Moscovici (1961) abre un espacio de reflexión preguntándose ¿dónde se expresa y visualiza una representación, de manera tal que sea tangible para fines didácticos y empíricos?, dicho de otra forma, ¿en qué espacios las RS hacen visibles ‘sus caras’? Al respecto, el autor afirma que las representaciones sociales están presentes en la opinión pública de una conciencia colectiva donde todos, querámoslo o no, somos partes. A su vez dicha opinión pública es segregada según sean las clases sociales, culturas y grupos, dando origen a *universos de opinión*, o si se quiere, opiniones públicas “más pequeñas”. De esta forma, entendiendo a las RS como “universos de opinión”, el autor distingue tres dimensiones: *información, el campo de representación o imagen y actitud*.

“Según usted, ¿cuál es la duración de un tratamiento psicoanalítico? (...) ¿Podría situar en el tiempo la aparición del psicoanálisis?” (Moscovici, 1961:46). A través de estas preguntas, Moscovici pretendió identificar la *información* sabida y compartida por individuos acerca del psicoanálisis tras su impugnación en el conocimiento del sentido común. La información se define entonces como la organización de los conocimientos que posee un grupo respecto a un objeto social, en su caso de investigación, un saber científico.

Para Mora (2002) esta dimensión se define como una organización o suma de conocimientos de un grupo respecto a un acontecimiento, hecho o fenómeno, diferenciados por criterios de

cantidad o calidad en la información, y que implican un carácter estereotipado o prejuiciado, difundido sin soporte explícito, trivialidad u originalidad según sea el caso, es decir, los estigmas sociales como se señaló anteriormente provienen del conocimiento del sentido común y están enraizados en las RS.

Asimismo, cómo se origine la información, ya sea a través de un contacto directo con el “objeto” o indirecto por medio de la comunicación social, se definirán las prácticas desarrolladas de los sujetos en dicha relación. De acuerdo a esto, ¿El universo de opinión que tienen los representantes de los lugares de servicios en torno a los jóvenes infractores de ley, se forjó mediante una experiencia directa o indirecta, por ejemplo, a través de información difundida por otros grupos sociales, medios de comunicación, entre otros?

La segunda dimensión, *el campo de representación*; “...Nos remite a la idea de imagen, de modelo social, al contenido concreto y limitado de las proposiciones que se refieren a un aspecto preciso del objeto de la representación” (Moscovici, 1961:46). Es decir, es la organización y estructuración de un pensamiento que configura el contenido de una representación (Araya, 2002); imágenes, opiniones, creencias, vivencias y valores presentes en una RS y conformados en el proceso de objetivación mencionado anteriormente. En definitiva, para fines de esta investigación, recoger los elementos que constituyen el campo de representación implica indagar en el contenido de una representación, identificando básicamente “que es lo que se cree e interpreta” respecto a la figura de los y las jóvenes infractores de ley.

Por otro lado, Araya (2002) indica la importancia de posicionar el análisis de las RS desde una perspectiva global, ya que es posible que los sujetos carezcan de un campo de representación, donde el pensamiento aún no ha sido organizado y estructurado, lo que no implica la inexistencia de una representación, sino que solo se la ha recogido desde un discurso fragmentado; “Es importante, por lo tanto, tener claridad – dado que las tres dimensiones refieren al análisis del contenido de los discursos- que el campo de una representación es una dimensión que debe analizarse en función de la totalidad del discurso y no sólo en un párrafo o en una frase...”(Araya, Sandra 2002:41). Por ejemplo, puede ser que la RS de un objeto carezca de campo, debido a que el discurso de la persona se expresa a través de elementos dispersos que

carecen de organización y de los cuáles se observa que la representación no está aún estructurada (Banchs, 2000).

La tercera dimensión *actitudes* la orientación global, positiva o negativa, en relación con un determinado objeto, lo cual conlleva a tomar una posición directa con el objeto de la RS; “*Consiste en una estructura particular de la orientación en la conducta de las personas, cuya función es dinamizar y regular su acción. Es la orientación global positiva o negativa, favorable o desfavorable de una representación...*” (Araya. 2000:39). Por lo tanto, es la dimensión más fácil de captar en una representación, ya que constituye una conducta, un hecho concreto; “*...Su identificación en el discurso no ofrece dificultades ya que las características lingüísticas contienen un valor, un significado que por consenso social se reconoce como positivo o negativo, por tanto, es la más evidente de las tres dimensiones*” (Araya. 2002:39).

3.1.3 Enfoques de las Representaciones Sociales

En tanto como enfoques las RS pueden dividirse principalmente en dos; *enfoque procesual*, propuesto por Moscovici y profundizado por Jodelet y *enfoque estructural* desarrollado por Abric (1976) con la teoría del núcleo central.

Siguiendo los postulados de Moscovici, Jodelet aborda la formación de las RS a partir de una perspectiva psicológica y social, es decir, como pensamiento constituido y pensamiento constituyente respectivamente. Sin embargo, la autora por medio de aproximaciones antropológicas y culturales, pone énfasis y analiza el carácter social de una representación y al lugar reservado del sujeto previamente “olvidado” por teorías de lógicas más positivistas.

- *Enfoque procesual:*

Según Banchs centrar el análisis en el aspecto constituyente de una representación significa apropiarse de la teoría de forma dinámica, es decir, en los elementos del contenido de una representación en su proceso de conformación. Por lo tanto, se hace referencia a sus dimensiones información, campo de representación (imagen) y actitud.

Spink, (1994) propone una definición del pensamiento constituyente de una representación, por tanto evidenciando el carácter procesual del enfoque; *“Es la actividad de reinterpretación continua que emerge del proceso de elaboración de las representaciones en el espacio de interacción lo que constituye, en nuestro modo de ver, el real objeto de estudio de las representaciones sociales en la perspectiva psicosocial”* (Spink. 1994:35). Por lo tanto, centrar el análisis desde un enfoque procesual demanda la necesidad de posicionarse desde una línea hermenéutica.

De acuerdo a sus fundamentos epistemológico y ontológicos⁹ el enfoque procesual plantea acceder al conocimiento de las representaciones sociales por medio de un lenguaje hermenéutico para recoger producciones simbólicas, significados y lenguajes. Es decir, se visualiza al ser humano como un constructor de sentido y de su entorno (Banchs. 1994).

- *Enfoque estructural:*

La teoría del núcleo central ideada por Abric (1976) explora la organización interna de las RS. Según esta teoría la estructura de una representación es reconocer su núcleo central, lo que significa considerarlas como sistemas cognitivos jerárquicos basándose en dos dimensiones: una central y otra periférica; *“...Delimitar lo que constituye el ‘corazón’ de la representación es esencial para identificar a describir o comprender su dinámica”* (Roussiau y Bonardi, 2001:119

⁹Los fundamentos epistemológicos se entienden como los modelos de conocimiento de la realidad o vías de acceso al conocimiento y los ontológicos como la naturaleza de la realidad social o como la naturaleza del objeto de estudio (Banchs :37)

citados en Salamaca, Vander, Frenay).

En consecuencia, este enfoque hace alusión al pensamiento constituido de una representación social, es decir, el producto y estructura anclado en el sistema cognoscitivo, haciendo uso del método experimental; *“como su nombre lo indica, el enfoque estructural se caracteriza por buscar en el estudio de las representaciones sociales metodologías para identificar su estructura o su núcleo y por desarrollar explicaciones acerca de las funciones de esa estructura”* (Banchs, 1994:37). Al respecto Flament (1994) define las representaciones sociales como un conjunto organizado de cogniciones relativas a un objeto, compartidas por los miembros de una población homogénea respecto a ese objeto.

Por lo tanto, dado que los objetivos de investigación pretenden indagar en el proceso de conformación de una representación, es decir, en su aspecto constituyente o contenido, el estudio se abordará desde el enfoque procesual propuesto por Denise Jodelet y desde un diseño de investigación hermenéutico entendido como el arte de la interpretación (Dilthey citado en Echeverría, 2004). El objeto de interés no es conocer los aspectos cognitivos que dan lugar a una representación sino el carácter social propiamente tal que conforman los significados, imágenes, actitudes, entre otros aspectos que tienen los representantes de los lugares de servicios en torno a los jóvenes infractores de ley en el programa Servicio en Beneficio de la Comunidad en la Comuna de Valparaíso.

3.2 Juventudes desde una perspectiva adultocéntrica

Ahora bien, cabe preguntarse, en base a qué representación social se ha construido históricamente, social y culturalmente la categoría de construcción social “juventudes”. Es decir, cómo se ha instalado este colectivo social en el pensamiento del sentido común. Así, a lo largo de la historia y culturalmente, es posible identificar imágenes de jóvenes como inferiores a la figura del adulto por criterios biológicos y demográficos (edad) promovidos por teorías sociológicas que impactan en el saber compartido del sentido común, argumento que por lo demás (como se verá a continuación) evidencia la existencia de una cultura adultocéntrica. En este sentido, esta

investigación sostiene la idea que las representaciones sociales en torno a las juventudes, se han nutrido de imágenes y significados con connotaciones negativas en el pensamiento del sentido común, y más concretamente en el mundo adulto, debido a la influencia de teorías sociológicas.

Históricamente la construcción social de grupos determinados por clases de edad, se han hecho en base a una cultura adultocéntrica. Tanto la niñez, la juventud, la adultez, como la adultez mayor se constituyen en diferentes posiciones dentro de la estructura social, es decir, a cada uno de estos le pertenecen un lugar específico dentro de la sociedad, que por lo demás definen privilegios, derechos y deberes distintos, así como también el poder y control que le son “inherentes”; “... *los sistemas de edades sirven a menudo para legitimar un desigual acceso a los recursos, a las tareas productivas, al mercado matrimonial, a los cargos políticos*” (Feixa,1998:25 citado en Duarte 2012:104)

Para Duarte las sociedades adultocéntricas han sido históricamente producidas las cuales tuvieron su origen sobre las ya existentes sociedades de orden patriarcal, donde las mujeres eran reducidas a sus posibilidades de ser y hacer otorgándoles únicamente roles reproductivos y productivos domésticos.

De esta forma diversos autores sostienen que el adultocentrismo es un sistema de dominación, contenido en el patriarcado, ya que en este último la figura del adulto hombre se antepone a la mujer en una relación de poder y jerarquía, mientras que desde prácticas adultocéntricas los niños y niñas también son dominados por esta misma lógica patriarcal; los adultos “*en términos estrictos, el monopolio patriarcal es ejercido por los varones designados socialmente como adultos... contiene el patriarcado la práctica de un adultocentrismo, por el cual la autoridad legítima y unilateral reposa naturalmente en los adultos y también en las prácticas de discriminación de género condominio patriarcal*” (Gallardo, 2006: 230 citado en Duarte, 2012: 105). Dichos sistemas de dominación configuran a la juventud entonces como una etapa en el ciclo vital de subordinación, de marginación, delimitación de derechos, de recursos y como una fase de semi dependencia entre la infancia y la edad adulta. Es así como se sitúa a los jóvenes como sujetos incompletos, abriendo espacios para que se conformen discursos e imágenes estigmatizadas en torno a ellos, más concretamente desde el mundo adulto.

Desde una perspectiva sociológica, es posible identificar diferentes conceptualizaciones para comprender y delimitar el término juventud, perspectivas que tienen una estrecha relación con

una cultura adultocéntrica (Brunet y Pizzi, 2013). El enfoque *funcionalista*, el cual plantea que la juventud se constituye como una etapa plena de la vida. El enfoque *biográfico*, que afirma que la juventud es una trayectoria finita durante la vida de las personas. Y el enfoque nominalista que surge como crítica al enfoque funcionalista. La descripción de estos enfoques radica en que son útiles en la medida que permitirán reconocer cuál es la postura sociológica existente al interior de la representación social de los/as representantes de los lugares de servicio en torno a los/as jóvenes infractores de ley. Dicho de otra manera, permitirán visualizar la forma en que estos sujetos significan a estos jóvenes desde una concepción más amplia.

Aproximarse a una definición del fenómeno “juventud”, podría reducir su complejidad a criterios cuantitativos y demográficos. La edad es una única variable que ayuda a comprender el contenido y la forma en que esta se expresa, sin embargo, la juventud puede ser entendida como una categoría de construcción social, ampliándose entonces los marcos de comprensión y complejidad e incorporando características históricas, sociales y culturales para su análisis. Es esta última conceptualización, la juventud es una categoría heterogénea definida por contextos específicos y por lo cual es más pertinente referirse a ella desde un lenguaje plural: las *juventudes*.

Precisamente el enfoque *funcionalista o estructural* configura a la juventud como un grupo de edad (Brunet y Pizzi, 2013, criterio que lo caracteriza como una conceptualización de fondo determinista y homogéneo. La visión funcionalista conceptualiza a la juventud en forma negativa, estableciendo que los jóvenes son todas aquellas personas que no viven en una condición plena y que dicha plenitud solamente se alcanza en la vida adulta. Es decir, se asocia con un paradigma adultocrático, donde los jóvenes son sinónimos de inferioridad, fragilidad, carencias de lo completo, etcétera. Esta cultura adultocéntrica posee tal impacto, que es posible evidenciarla desde el diseño de políticas sociales, estableciendo, por ejemplo, beneficios estatales propios para este colectivo social, hasta la justificación de la CDN y la LRPA. Al respecto, esta investigación plantea que el programa SBC se configuran como una proyección y espacio de una cultura adultocéntrica, ya que posiciona a los jóvenes infractores de ley como sujetos que necesitan, por un lado, la promoción y protección de sus derechos, y por otro, dado su perfil infractor, desacreditado por la sociedad (específicamente mundo adulto), necesita ser intervenido y modificado, el (la) joven necesita ser reinsertado socialmente.

Este posicionamiento sobre la juventud, ha provocado el surgimiento de diferentes críticas. La crítica nominalista desvalida al enfoque funcionalista, planteando que es un error concebir a la juventud como un grupo social homogéneo, principalmente por las siguientes razones; en el criterio de edad se invisibiliza y desplaza para la comprensión de la juventud todos aquellos fundamentos sociológicos; la edad supone que todos los sujetos jóvenes comparten una noción específica de tiempo y espacio, propia de una etapa de la vida, sin embargo, no refleja el carácter subjetivo que implica ser joven. Por último, la edad como criterio único, abusaría de su condición, por ejemplo, tratándose de investigaciones sociales, cuyos hallazgos tendrían impactos estandarizadores.

El enfoque biográfico o también denominado sociología de la transición, surge como un cuerpo de conocimiento alternativo al enfoque anterior, cuestionando los discursos homogeneizadores sobre la juventud y resaltando su carácter diverso. El enfoque biográfico establece que las trayectorias biográficas de los jóvenes poseen un carácter heterogéneo que, a pesar de dichas diferencias, se inician desde un punto común (14 años), pero con la incertidumbre de un término impredecible (emancipación); “... *el otro gran tema de debate que se ha generado desde el enfoque biográfico es la definición de las <<fronteras>> que marcan el proceso de transición y, más concretamente, la cuestión de la prolongación de la juventud*” (Brunet y Pizzi, 2013:19).

De esta forma, la transición de los jóvenes hacia la vida adulta, no tiene una visión determinista, puesto que puede ocurrir, por dimensiones psicológicas y culturales, que un joven se emancipe del hogar de origen a los 24 años y por esto ¿dejará de ser joven?, o bien, en la transición hacia la adultez puede ocurrir que un joven no tenga una trayectoria que le permita insertarse educacional y laboralmente ¿y por esto, no es un adulto?

En resumen, este enfoque mantiene la postura de que existen criterios sociales universales en torno a las juventudes al igual que el enfoque funcionalista, definiéndola como una etapa que va desde el surgimiento de la adolescencia hasta la consecución de la emancipación respecto al hogar de origen (Brunet y Pizzi, 2013). Sin embargo, amplía los criterios de definición de las juventudes hacia una visión más subjetiva:

“Bajo la idea de transición, la juventud se concibe como un proceso de tránsito a la vida adulta configurado por elecciones individuales y por determinaciones estructurales (familiares,

relacionales, contextuales, simbólicas y culturales) y que tienen como punto final la indoctrinación de clase social del individuo que, si bien no resulta definitiva, sí que encarilla notablemente la movilidad social futura” (Brunet y Pizzi, 2013:15).

Lo que hemos mencionado anteriormente, evidencia que este enfoque biográfico, también se fundamenta en la existencia de una cultura adultocéntrica, ya que la idea de transición hacia la adultez como definición de juventud, no reconoce el estar siendo joven en plenitud y en su etapa de vida actual. En este sentido, nos preguntamos ¿el significado de ser joven se encuentra en una dirección contraria al de ser adulto? O ¿se es joven cuando no se es adulto? ¿Qué significa e implica ser joven?; El enfoque biográfico “... *Construye la juventud bajo un concepto excesivamente adultocrático. Definirla como un status incompleto y provisional en la trayectoria vital de la persona implica positivar el mundo de los adultos. Esta construcción negativa – el joven definido como el no niño y no adulto- también se ha extrapolado a factores más identitarios... el enfoque biográfico se le puede reprochar ser un enfoque hecho por adultos...*” (Brunet y Pizzi, 2013:22).

Es decir, su comprensión no parte desde la concepción de joven como sujeto completo, sino como sujeto fragmentado y reconocido únicamente completo cuando entra a la adultez. Por lo que en este enfoque subyace una mirada negativa de la juventud, ya que el ser humano acreditado e insertado por la sociedad debe cumplir con una identidad que esta misma exija, identidades que el sujeto solamente tiene en la vida adulta cuando logra emanciparse en un sentido amplio; educacional, familiar, laboral y económicamente. Citando a Goffman (1993) se dirá entonces que, bajo esta concepción de juventud, todas aquellas imágenes y atributos asociados a los y las jóvenes, poseen en la representación de la sociedad, de forma genérica, una identidad social desacreditada y que cuya identidad solamente se acredita en la transición hacia el mundo adulto. De acuerdo a esto y desde la premisa que se acaba de exponer, cabe preguntarse si la representación social de los y las representantes de los lugares de servicio en torno a los y las jóvenes comprenden en su dimensión una doble estigmatización, por un lado, el estigma propio de la condición de ser joven y por otro, la identidad desacreditada de ser un joven infractor ante la sociedad? y si ¿los y las representantes de los lugares de servicios en su representación futura de los y las jóvenes, los posicionan como sujetos que explorarán trayectorias biográficas aceptables por patrones sociales establecidos, o , el estigma,

posiblemente identificado en su representación, limita la concepción de estos jóvenes como adultos reinsertados en la sociedad?

La pluralidad en las trayectorias de vida de los jóvenes, dirá el enfoque biográfico, está fuertemente marcada por las vinculaciones de origen respecto a los lazos sociales, las relaciones familiares principalmente y la posición en la estructura social. Ambos actúan como recursos determinantes para definir las trayectorias juveniles futuras y, por lo tanto, como recursos necesarios para alcanzar la inclusión social de los jóvenes. Al relacionarlo con la existencia de estigmas sociales, puede decirse que, tanto la posición social como las familias de los jóvenes infractores de ley, se constituyen como un factor e institución, respectivamente, para que las trayectorias de vida de estos sujetos sean como la sociedad pretende que sean y no jóvenes sinónimo de “peligrosidad”, es decir, no con la carga de una imagen estereotipada y etiquetada.

En definitiva, en el enfoque biográfico subyace la idea de que, la infracción de ley juvenil se genera a partir de factores que el medio social posibilita, constituyéndose como un tipo de violencia ejercida por los jóvenes. Para Duarte, la violencia juvenil es una práctica aprehendida en base a los modelos societales y que son transmitidos históricamente por diferentes mecanismos de socialización, es decir, para el autor “no se nace violento” sino que la violencia se construye. No obstante, se considera que esta explicación posee un carácter restrictivo para comprender en su complejidad el fenómeno de infracción de la ley juvenil y más concretamente, las violencias juveniles, y por ende se establece, como modelo teórico y postura valórica, que un joven infringe la ley por la existencia de violencias sociales históricamente producidas, entendidas como la *“expresión de la exclusión de grandes sectores de la población empobrecida de los servicios básicos para vivir y de educación, salud, vivienda y trabajo dignos”* (Duarte, 2000:1).

Por otra parte, el enfoque nominalista, influenciado por las conceptualizaciones de Mannheim (1993), quien plantea que la edad biológica no fundamenta ni logra comprender la categoría juventud en su totalidad, surge como crítica a los enfoques sociológicos que han promovido dicha idea. Su perspectiva supone que los estudios tradicionales en torno a las juventudes, han realizado caracterizaciones erróneas, al definir que, esta categoría, posee un carácter homogéneo por el simple hecho de constituirse como una generación o grupo social que comparten una

misma edad. Es decir, su significado no se reduce a una variable cuantitativa, por el contrario, la edad es lo único común dentro de los jóvenes; “... *la articulación de la posición generacional (determinada a partir de los ciclos vitales) y la posición de clase (determinada a partir de las condiciones económico- sociales) del individuo posibilita la producción de << una modalidad específica de vivencia y de pensamiento, una modalidad específica de encajamiento en el proceso histórico>>*” (Mannheim, 1993 citado en Brunet y Pizzi, 2013:25).

Desde esta lógica, el enfoque nominalista incorpora a su objeto de análisis categorías que se aproximan en mayor medida a condiciones sociales. Por ende, detrás de este enfoque, se sitúa a la juventud como un fenómeno socialmente construido y cuya heterogeneidad dependerá, entre otras cosas, del origen social del que procedan los jóvenes en la estructura de la sociedad. Será la trayectoria biográfica de los jóvenes, según se plantea, la que estará determinada por la posición en la estructura social. En este sentido, los y las jóvenes infractores de ley inician una trayectoria biográfica diferente al concepto genérico “juventud”, ya que las realidades contextuales son específicas. Según la perspectiva nominalista los enfoques tradicionales parten del:

“...*error basado en la pretensión de que un colectivo que comparte identidades cronológicas comunes corresponde a un colectivo que comparte identidades sociales comunes y diferenciadas de otras clases de edad*” (Brunet y Pizzi, 2013:26).

Otro autor que ha influenciado la teorización de este enfoque es Bourdieu (2008), quien al igual que Mannheim parte del supuesto que comprender las juventudes como un colectivo social que comparten identidades cronológicas comunes, es una pretensión errónea puesto que no se puede categorizar la juventud de forma objetiva. Por el contrario, Bourdieu plantea que las juventudes son posiciones sociales “... *que se producen y reproducen constantemente a partir de una lucha por la distribución de poderes entre los sujetos que las ocupan. Por tanto, sociológicamente hace falta enmarcar a la juventud en un sistema de relaciones sociales que define, en cada espacio social, las propias fronteras entre clases de edad*” (Brunet y Pizzi, 2012:54).

CAPÍTULO IV

4. PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN

¿Cuáles son las representaciones sociales que configuran los y las representantes de los lugares de servicios en torno a los y las jóvenes infractores de ley del programa Servicio en Beneficio de la Comunidad de la Comuna de Valparaíso?

4.1 Supuesto de investigación

- Los medios de comunicación influyen negativamente en la información que poseen los y las representantes en torno a los y las jóvenes infractores de ley del programa Servicio en Beneficio de la Comunidad de la Comuna de Valparaíso.

- Los y las representantes de los lugares de servicio configuran imágenes y significados estigmatizados en torno a los y las jóvenes infractores de ley del programa Servicio en Beneficio de la Comunidad de la Comuna de Valparaíso.

- Las actitudes de los y las representantes evidencian prácticas de discriminación hacia los y las jóvenes infractores de ley del programa Servicio en Beneficio de la Comunidad de la Comuna de Valparaíso.

CAPÍTULO V

5. OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN

5.1 Objetivo general

Indagar en las representaciones sociales que configuran los y las representantes de los lugares de servicio en torno a los y las jóvenes infractores de ley del programa Servicio en Beneficio de la Comunidad de la Comuna de Valparaíso.

5.2 Objetivos específicos

1) Identificar los flujos de información con lo que los y las representantes han configurado las representaciones sociales en torno a los y las jóvenes infractores de ley del programa Servicio en Beneficio de la Comunidad.

2) Conocer el campo de representación de los y las representantes de los lugares de servicios en torno a los y las jóvenes infractores de ley del programa Servicio en Beneficio de la Comunidad.

3) Identificar las actitudes de los y las representantes de los lugares de servicios hacia los y las jóvenes infractores de ley del programa Servicio en Beneficio de la Comunidad.

CAPÍTULO VI

6. MARCO METODOLÓGICO

6.1 Enfoque de investigación

Se planteó en el marco teórico que estudiar las RS desde un enfoque procesual supone centrar el análisis en el pensamiento constituyente o contenido de la misma. Desde este enfoque el sujeto actúa como constructor de sentidos y portador de significados, los cuales pueden ser comprendidos por medio de la interpretación. Es decir, el énfasis está puesto en el aspecto subjetivo de las RS. De esta manera, el abordaje metodológico de esta investigación, privilegiará el uso de diseños cualitativos, posicionándose desde un paradigma hermenéutico que permita interpretar y comprender el objeto de estudio a través del discurso de los representantes de los lugares de servicios.

De acuerdo al enfoque procesual, (Banchs citado en Vidal, 2005), este se distingue del estructural, por ser una aproximación cualitativa y hermenéutica, centrada en los aspectos constituyentes de la actividad representativa. Por lo tanto, similar a fundamentos hermenéuticos pone el acento en analizar el objeto de estudio desde una perspectiva socio histórico y cultural específica.

Cabe destacar que para Schleiermacher la hermenéutica se funda en el acto del entendimiento por medio de una relación dialéctica. En este sentido son los representantes de los lugares de servicios quienes expresan sentidos y las investigadoras quienes escuchan, comprenden, traducen y reinterpretan sus discursos.

6.2 Diseño de investigación: Cualitativo

Según Vasilachis (2006) tener respuestas absolutas y totalizantes ante la pregunta ¿qué es la investigación cualitativa? inmediatamente nos remite a un ejercicio complejo, con múltiples definiciones, tradiciones, tendencias, escuelas y perspectivas, como también diferentes estrategias, métodos, técnicas de recolección, interpretación y de análisis.

Para Denzing y Lincoln (1994) la investigación cualitativa tiene la particularidad de indagar en situaciones naturales con el objetivo de nutrirlas de sentidos e interpretaciones en base a los significados que las personas les otorgan.

Mason (1996) indica que la investigación cualitativa no puede ser reducida de forma simple a la utilización de estrategias y técnicas sino que está fundada en una posición filosófica de carácter ampliamente interpretativa y comprensiva ante la complejidad del objeto de investigación. Además agrega que la principal potencialidad de un diseño con lógicas cualitativas recae en su habilidad para contestar las preguntas ¿cómo? y ¿por qué? se generan determinados conocimientos, significados y sentidos.

Por otra parte, para Marshall y Rossman (1999), la investigación cualitativa, al igual como señalan los autores anteriores, también posee características naturalistas e interpretativas. Señalan que, todo proceso de investigación cualitativa demanda, en primer lugar, a quien investiga, sumergirse en la vida cotidiana de la situación u objeto de estudio y en segundo lugar, el investigador debe pretender valorar y descubrir la perspectiva de los participantes sobre sus propias concepciones y visiones de mundo, es decir, poner el acento en la subjetividad (como único acceso) lo que permitirá conocer las percepciones de los representantes de los lugares de servicio sobre los jóvenes infractores de ley. Y por último, la investigación cualitativa supone un proceso de interacción y comunicación entre ambas partes, recogiendo el discurso del sujeto participante.¹⁰ Estas características establecen la particularidad y utilidad de una investigación cualitativa que permite una comprensión más profunda y subjetiva del objeto de investigación estudiado, (experiencia interna, lenguaje, significados o las formas de interacción social). Desde

¹⁰Es posible identificar una estrecha relación con la teoría de RS, ya que ambos enfatizan en la importancia de la interacción y comunicación; por un lado en la conformación de imágenes, significados y actitudes respecto a un objeto determinado. Y por otra lado, la comunicación aparece como una función que posibilita el diálogo y la comprensión en la relación investigador – representante lugar de servicio.

una perspectiva similar, Maxwell (2004) plantea que, los rasgos más característicos son, el acento en el significado y en la interpretación, así como también las estrategias inductivas y hermenéuticas utilizadas.

En resumen, un diseño de investigación cualitativo permite, al igual que el paradigma hermenéutico y la escuela procesual de las RS traducir porqué un sujeto interioriza imágenes estereotipadas sobre jóvenes infractores de ley. Y como, a partir de la experiencia en la vida cotidiana los y las representantes de los lugares de servicio logran de-construir dichas imágenes.

6.3 Tipo de estudio: Comprensivo – interpretativo

En esta investigación se utiliza como tipo de estudio el comprensivo – interpretativo por los siguientes argumentos:

Por cuanto como se señaló anteriormente, tanto la hermenéutica como los diseños de investigación cualitativos, se fundan en un mismo principio epistemológico (en relación a la concepción de la realidad) y metodológico.

Porque conciben la realidad, sosteniendo que, para comprender - interpretar los significados que los sujetos tienen sobre sus propios mundos de vida (experiencias, relaciones, hechos concretos, significados, etcétera) es necesario partir desde la propia e inherente subjetividad del sujeto. Es decir, implícitamente plantean que toda realidad es subjetiva.

Por lo tanto, coherentemente, sus abordajes metodológicos para la comprensión-interpretación de dichos significados, deben situarse desde los discursos y experiencias particulares de cada sujeto. En palabras de Briones (1996) la vida debe ser entendida a partir de la propia experiencia de la vida.

En definitiva, la hermenéutica y diseños cualitativos sostienen que el único acceso para comprender los conocimientos subjetivos y particularidades del sujeto es explorando y adentrando en las profundidades del discurso, donde el investigador debe “hacer aparecer” los significados y sentidos ocultos. Se dirá entonces que metodológicamente *“...La hermenéutica es el sistema del intérprete para encontrar el significado “escondido” del texto... es el proceso de*

desciframiento que va desde el contenido y significado manifiesto al significado latente o escondido” (Mella, 1998:65).

6.4 Técnicas de producción de información

En esta investigación se utilizó como técnica de producción de información las entrevistas individuales semiestructuradas. Corbetta (2003) sostiene que en la entrevista semiestructurada los investigadores disponen de un guion flexible que orienta temas y ámbitos a indagar, donde existen espacios de libertad tanto para los investigadores como para que los sujetos entrevistados se expresen. Los investigadores, en el transcurso de la entrevista, podrán así abordar temas que se consideren importantes y que no hayan estado preestablecidos en el guion.

Esta investigación privilegió dicha técnica de investigación cualitativa puesto que, principalmente, permite recoger el discurso en su totalidad, es decir, el discurso no aparece como un texto fragmentado. En palabras de Briones (1996), para poder visualizar categorías intrínsecas surge la necesidad de utilizar técnicas cualitativas que las intencionen. Y dado que el objetivo de investigación es indagar en las representaciones sociales de los representantes de los lugares de servicios acerca de los jóvenes infractores de ley, las entrevistas abiertas posibilitan situar al investigador y al participante en una relación dialógica, donde el entendimiento del discurso únicamente es posible por la función comunicativa del lenguaje.

6.5 Unidad de análisis: Relatos de los y las representantes de los lugares de servicio

Martínez (2006) define a las unidades de análisis como un objeto específico de estudio de una investigación cualitativa, constituyendo la procedencia de los datos significativos para el posterior análisis. En esta investigación la unidad de análisis corresponde a los relatos de los y las representantes de los lugares de servicio de la comuna de Valparaíso.

6.6 Caracterización de la muestra

Se han seleccionado como muestra cuatro lugares de servicio: “*Club deportivo Juventus, Comedor fraterno Hogar de Cristo, Auditorio Manuel Guerrero y Fundación Cristiana para niños y ancianos*”

Los criterios que se utilizaron para seleccionar la muestra fueron los siguientes:

- Antigüedad: Los lugares de servicio seleccionados deben tener como mínimo tres años de experiencia con el programa SBC.
- Vigencia: Los lugares de servicio seleccionados han recibido como mínimo un joven en el transcurso de los años 2013-2014.
- Género: El perfil de los representantes de los lugares de servicio corresponde tanto a mujeres como varones.

Lugares de servicio	Antigüedad	Vigencia	Género
Club deportivo Juventus	2011	Cumple con la participación mínima indicada	Masculino
Comedor Fraterno Hogar de Cristo	2010	Ídem	Femenino
Auditorio Manuel Guerrero	2008	Ídem	Masculino
Fundación Cristiana para niños y ancianos	2011	Ídem	Femenino

6.7 Criterios de rigor:

Los criterios de rigor para Noreña, Alcaraz, Rojas y Rebolledo (2012) en una investigación cualitativa responden a la pregunta ¿cómo se dará credibilidad al estudio? A continuación se exponen los criterios de rigor pertinentes con esta investigación, de conformidad a lo señalado por dichos autores.

El ejercicio de interpretar (propio de una investigación cualitativa) debe desarrollarse bajo un proceso teórico, metódico y experiencial, con el objetivo de dar mayor seguridad y credibilidad en los hallazgos de la investigación. Se hace referencia a la *validez* como criterio de rigor que corresponde a la fidelidad con que se interpretó el discurso de los representantes de los lugares de servicio. Por lo tanto, para dar cuenta de dicho criterio de rigor es necesario recurrir al análisis de contenido y categorial que evidencia un proceso metodológico exhaustivo y válido.

De acuerdo a la *Transferibilidad o aplicabilidad* de los hallazgos de esta investigación en otros contextos de estudio, por ejemplo, al programa SBC Provincia San Antonio y Comuna de Casablanca, se niega su posibilidad, principalmente por dos motivos: un primer motivo, el déficit en la descripción de los lugares de servicio y sus respectivos representantes (no hay mayor información que permita realizar comparaciones y describir lo común entre ambos contextos), un segundo motivo, por criterios de autor, congruentemente por los fundamentos epistemológicos y metodológicos de una investigación cualitativa no se pretenden generalizar y transferir los resultados del estudio a otros escenarios, es decir, no se parte del supuesto que los representantes de los lugares de servicio Provincia de San Antonio y Comuna Casablanca son portadores de estigmas sociales en torno a los jóvenes infractores de ley como en este estudio se menciona. En definitiva, el alcance de los resultados de esta investigación se sitúa única y exclusivamente en el contexto particular del programa SBC Comuna de Valparaíso.

Por otra parte, señalemos que esta investigación responde a la *confirmabilidad o reflexividad*, entendida como una aproximación ética del investigador para garantizar la veracidad de los datos recogidos en el discurso de los representantes lugares de servicio, es decir, se exige al investigador en un marco de interpretación constante, mantener cierta neutralidad y objetividad. Para alcanzar este criterio de rigor, es necesario que el investigador suspenda posibles juicios o críticas que no aparecen en el discurso, realice transcripciones textuales de la entrevista, así

como también, el posterior análisis, debe ser interpretado desde el marco teórico, “respetar” el conocimiento científico.

Por último, otro criterio de rigor que da cuenta de la credibilidad de este estudio es la *concordancia epistemológica – teórica y metodológica* como hilo conductor del proceso investigativo. El problema de investigación no puede ser investigado desde una postura epistemológica positivista sino hermenéutica, de lo contrario, se contradice con la escuela procesual de la teoría de RS aquí escogida. Por lo tanto, coherentemente y metodológicamente demanda el estudio, la utilización de un diseño y técnicas cualitativas de investigación, que permitan la comprensión e interpretación del objeto de estudio. Parte de la credibilidad de esta investigación se fundamenta en su congruencia epistemológica, teórica y metodológica.

6.8 Técnicas de análisis.

Si bien el análisis de contenido tiene su origen en lógicas positivistas y de investigación cuantitativa, (Cáceres, 2003), en el desarrollo hacia nuevos métodos de investigación social, amplía su uso para metodologías de carácter cualitativas.

Para Mayring (2000) citado en Cáceres (2003), el análisis de contenido se define como “*una aproximación empírica, de análisis metodológicamente controlado de textos al interior de sus contextos de comunicación, siguiendo reglas analíticas de contenidos y modelos paso a paso, sin cuantificación de por medio*” (Cáceres 2003:57). En esta definición se identifican rasgos del positivismo mencionado anteriormente en la medida que se establece cierto criterio de objetividad (“controlar”). Por otra parte, se hace referencia a esta técnica como un procedimiento sistemático (“paso a paso”) que además, contribuye a la credibilidad de la investigación (criterios de rigor), ya que pretende interpretar los datos metódicamente o si se quiere de forma minuciosa.

González y Cano (2010), desde una perspectiva similar y enfatizando aún más el análisis de contenido como una técnica sistemática, la describen como un “*proceso de identificación, codificación y categorización de los principales ejes de significado subyacente en los datos. Va más allá de la descripción de los componentes obvios y visibles de los datos (contenido*

manifiesto) para interpretar, realizar una abstracción de los datos accediendo así al significado oculto de los mismos (contenido latente)” (González y Cano, 2010:3).

Para fines de esta investigación se recoge la definición propuesta por estos últimos autores, principalmente porque reconocen la existencia de significados explícitos y “ocultos” en el contenido de un discurso susceptible de interpretarse por el investigador, idea que se ha desarrollado a lo largo de esta investigación.

6.9 Plan de análisis

Dado que esta investigación se enmarcó desde la hermenéutica y desde un diseño cualitativo, el plan de análisis se realizó en base a un método inductivo. Tras la realización de entrevistas semiestructuradas, el análisis del contenido siguió los siguientes pasos metodológicos: a partir de los discursos se asignaron códigos, los cuales fueron transformados a subcategorías y posteriormente a categorías de análisis, todo esto realizado desde una revisión constante en torno al marco teórico y por último, se hizo un ejercicio de triangulación, entendido como el proceso de interpretación que conjuga tanto los discursos de los y las representantes de los lugares de servicios, los referentes teóricos y las significaciones e implicancias de las investigadoras.

6.10 Aspectos éticos

La producción de información por medio de las entrevistas individuales semiestructuradas se guiará por los siguientes criterios éticos propuestos por los autores (Noreña et al. 2012).

El investigador, previo a la aplicación de recogida de información, debe propiciar una instancia donde dé a conocer el objetivo de la entrevista. En este sentido, los y las representantes de los lugares de servicios son reconocidos como sujetos y como tal deben estar informados respecto a lo que se pretende indagar.

En consecuencia la finalidad del *consentimiento informado* es otorgarles a los representantes lugares de servicio plena libertad, para que voluntariamente decidan participar y colaborar en el proceso de recogida de información.

En cuanto a la *confidencialidad* de los datos, el sujeto es quien decide el anonimato en la identidad, revelar explícitamente u omitir su nombre. Por otro lado la *confidencialidad* también se refiere a resguardar la privacidad de la información que es otorgada por los mismos.

En relación a los criterios éticos que guían el desarrollo de la entrevista propiamente tal, el investigador deberá entre otras aspectos, permitir que el sujeto se exprese libremente sin interrumpir sus opiniones o ideas, no formular ningún tipo de juicio de valor sobre dichas ideas y respetar los silencios del participante con el objetivo de no segregar el discurso.

CAPITULO VII

7. ANÁLISIS DE CONTENIDO

7.1 Análisis de categorías

7.1.1 Flujos de información

Para Moscovici (1961) las configuraciones de RS solo son posibles por medio de la función comunicativa del lenguaje en un intercambio directo de relaciones, es decir, en el espacio de la vida cotidiana. Desde este postulado, la siguiente categoría se define como la información que circula en la vida cotidiana sobre los y las jóvenes infractores de ley, las cuales son asimiladas por los y las representantes de los lugares de servicios, dando lugar a la manera en que ellos y ellas construyen y significan tanto a estos sujetos, como a la problemática de la infracción de ley juvenil desde márgenes más amplios de comprensión. En definitiva, esta categoría expresa y contiene la información que configura la representación social de los y las entrevistados, información que permite posicionarlos como “sujetos cargados de universos de opiniones” respecto a los y las jóvenes infractores de ley.

- **Tensión en el conocimiento de la infracción**

En el discurso de los y las representantes se pudo identificar un carácter compartido en cuanto al saber que los y las jóvenes han “infringido la ley” y que por tanto están sujetos a un contexto judicial. No obstante, existen diferentes posturas en saber la especificidad de la infracción, ya sea por valores y/o perfiles distintos de los y las representantes. Esta sub categoría dice relación con la dualidad de escenarios sobre el saber que tienen estos sujetos en la causa judicial de los jóvenes; el conocimiento o desconocimiento total de la infracción.

“No, no nono... (se exalta) no me meto en este tema porque no me compete a mí como dirigente, a mí me compete que el muchacho necesite un espacio donde él pueda cumplir con las horas que le piden y nosotros vemos a través del directorio, vemos la posibilidad que existe po”; pero no le pedimos más información de lo que él cometió” (Entrevistado N°1).

En este fragmento se evidencia que el entrevistado N°1 no posee conocimiento sobre el motivo de la sanción del joven. El sujeto prioriza el rol de trabajador de la institución como un valor, entendiendo a su vez que esta priorización contribuye a proteger el valor del “respeto a la intimidad” de un otro. Esto se puede relacionar con la fase de construcción selectiva del proceso de objetivación de la teoría RS (Jodelet. 1986), la cual plantea que los sujetos seleccionan y se apropian de información cuando existe una concordancia con su sistema de valores. De allí, que las informaciones que configuran las RS de los y las representantes son diferencialmente procesadas debido a la subjetividad de cada sujeto.

“...Vienen a hacer un trabajo de tantas horas semanales o mensuales, pero de lo que les pasa a ellos o que les pasó no tengo idea... no me ha informado la dama Gina, no me informó nunca... Me encantaría, para saber con qué clase de gente estoy tratando o ayudando” (Entrevistado N°2).

A propósito de lo anterior, en este caso, la actitud evidencia cierto interés por conocer el motivo de la infracción para reconocer al otro en su totalidad y complejidad. Es decir, el motivo por conocer la infracción se determina por valores distintos.

En un escenario contrario, se puede observar que las entrevistadas N°3 y N°4 se posicionan desde una actitud diferente frente a la infracción. Así, el interés de la entrevistada N°3 por conocer la infracción no es un “conocer por conocer”, sino porque desde su rol de adulto siente la responsabilidad y facultad de disciplinar al “otro joven”. Es decir, en la relación representante-joven infractor también se evidencian relaciones de dominación, propias de una cultura adultocéntrica. Por otro lado, la entrevistada N°4 más allá del interés por conocer la infracción, indaga sobre la procedencia social del joven.

“... Y yo empiezo a preguntar... qué hicieron, qué hicieron objetivamente, los reto, todo eso hago, pero ahí ellos me informan de lo que han hecho” (Entrevistada N°3)

“...Uno llega preguntando, oye y tú de dónde vienes y por qué caíste, de forma más persuasiva ¿por qué estás acá y cuántas horas te dieron? Y ahí uno como que va indagando un poco más...” (Entrevistada N°4)

- **Tensión entre la omisión y transparencia de la infracción**

Se hace referencia a la decisión de los y las representantes de comunicar a la comunidad de la institución sobre el programa Servicio en beneficio de la Comunidad en donde estos jóvenes cumplen la sanción. Es decir, a la transparencia de la información.

“...Si los vecinos saben que están cumpliendo algo, claro que te van a estigmatizar, pero si no saben... nosotros como institución tampoco vamos a andar diciendo aquí está Juanito Pérez haciendo trabajos comunitarios por... ese delito” (entrevistado N°1)

“...Hay prejuicios por parte de la gente, es decir, las carteras iban a empezar a guardarse con llave y cosas así, igual yo les decía a ellos, nadie va a saber, aparte de la persona de que está a cargo, que ustedes vienen por otra razón, yo le informaba solo a la persona que estaba a cargo de ellos” (entrevistada N°3)

Los entrevistados N°1 y N°3 optan por ocultar información a sus comunidades con la finalidad de evitar la conformación de prejuicios en torno a los y las jóvenes, y por ende ausentar prácticas de discriminación. Citando a Goffman (1993) los entrevistados parten del supuesto de que en torno a los y las jóvenes existen estigmas sociales en las comunidades, entendidas como todas aquellas imágenes y atributos desacreditados por la sociedad. Al respecto, se interpreta que dicha omisión de información se debe a una proyección prejuiciosa y personal de los entrevistados hacia las comunidades, es decir, asumen que la propia “visión negativa” también es asumida y compartida por el saber de las comunidades.

En cambio, no sucede de forma similar en la Fundación Hogar de Cristo, ya que todos los trabajadores son informados en cuanto al por qué de la participación de los jóvenes en trabajos voluntarios.

“Acá todos sabemos a lo que vienen los chiquillos” (Entrevistada N°4)

Se interpretó según el discurso de la entrevistada N°4 que el motivo principal por el cual se informa el por qué de la participación de los jóvenes es para evitar que se “confundan” con los

usuarios (personas en situación de calle). Por lo tanto, se infiere que la entrevistada N°4 clasifica y agrupa a los jóvenes en otro tipo de sujeto, con características similares a personas que se encuentran en situación de calle. Por ende, emana también una segregación por estereotipos interior y prácticas de discriminación al interior de la fundación.

“Entonces a veces nos preguntamos ¿es usuario? No, no es usuario y no falta el que ya sabía de antes, no si viene a cumplir horas ah... y ahí como que ya quedamos nosotros y ahí bajamos las revoluciones” (Entrevistada N°4)

En definitiva, la tensión entre omitir y transparentar información de los y las jóvenes infractores de ley hacia las comunidades da cuenta que existen conformación de prejuicios y estigmas asociados a estos sujetos, pero que se expresan de diferente manera. También se interpreta que en los discursos de los y las entrevistados debido al etiquetaje de joven como “infractor de ley” implica previamente otra configuración y tipo de ser joven, en otras palabras “no es un joven más”.

- **“Donde las papas queman”:**

Esta sub categoría se relaciona con la suma de conocimientos generados por medio de la experiencia que tienen los y las representantes sobre el contexto social, escolar, dinámicas familiares, las cuales, de alguna manera, contribuyen a la comprensión y significación que le otorgan estos representantes a la problemática “infracción de ley juvenil”.

“Lo que pasa es que yo, prácticamente me crie ahí, o sea yo nací en el cerro, entonces vengo de ver cosas que ustedes no han visto jamás...Eso es lo que te puedo decir porque no te puedo desglosar lo que uno siente y lo que uno ve. Para eso uno tiene que estar viviendo ahí donde las papas queman” (Entrevistado N°1)

A través de este fragmento fue posible identificar que el mayor conocimiento en cuanto a la temática infracción de ley juvenil para el entrevistado N°1 ha sido configurado por medio de la experiencia y más concretamente por su historia de vida, ya que su vida ha transcurrido en el

territorio y comunidad Montedónico Valparaíso, espacio físico del lugar de servicio y la comunidad donde los y las jóvenes pertenecen.

“...por algo están robando... arriba se usa mucho que en las familias de escasos recursos, los papás están metidos en la droga, entonces conlleva eso a que el muchacho empiece a delinquir para obtener no sé po, por ejemplo, dinero para comprar el pan para la casa, para los hermanos chicos, siempre pasa eso, no le veo otra forma y vez que me llega un niño de ese tipo es porque tiene esos problemas” (Entrevistado N°1)

Dicha historia de vida permite que el representante tenga mayor familiarización y sensibilización con la temática, comprendiéndola como una consecuencia de problemáticas sociales (pobreza y uso problemático de drogas) que han afectado a las familias. Sin embargo, establecer una relación causal, encasilla en un futuro negativamente la trayectoria de jóvenes que infrinjan la ley, conformándose prejuicios. Es decir, teóricamente realizando una crítica hacia el enfoque de riesgo, el entrevistado al posicionar la pobreza y consumo problemático de drogas como factores determinantes que originan la infracción de ley juvenil, también posiciona a todos aquellos jóvenes procedentes de familias vulnerables y en situación de pobreza como futuros infractores.¹¹

Por lo tanto, se postula que la experiencia y el conocimiento que se obtenga desde un contacto directo con un determinado hecho, no garantizan la inexistencia de un pensamiento errado, no asegura que el entrevistado se libere totalmente de estigmas sociales históricos y culturalmente producidos.

Por otro lado, esta relación causal también evidencia que el entrevistado configura el problema infracción de ley juvenil responsabilizando principalmente a una figura adulta “familia” y no únicamente a los y las jóvenes.

La entrevistada N°3 también se ha informado sobre los jóvenes por medio de una relación directa. El interés por indagar en el entorno de los jóvenes lo atribuye como un ámbito y valor propio de la formación profesional del Trabajo Social.

¹¹No obstante, según un estudio realizado por Hein (2004) la pobreza y las “familias disfuncionales” no figuran entre los factores más directamente asociados y contribuyentes a la infracción de ley juvenil, es decir, se refuta la afirmación enraizada en la vida cotidiana de que “todos los pobres son delincuentes”.

“...Y yo empiezo a preguntar, porque yo soy asistente social, de su familia, si viven acá, si estudian o no estudian...” (Entrevistada N°3)

Por otro lado, para la entrevistada N°3 la manera de comprender el por qué un joven infringe la ley, también recae, principalmente, en el rol de las instituciones, de las familias y las escuelas.

“El primer niño que llegó acá un siete, pero tenía alguna eh... ¿pero por qué tenía un siete? Tenía una familia detrás de él, no tenía antecedentes, fue una tontera, un joven que estudiaba en un colegio, entonces su trabajo fue completo, lo hizo bien y todo”. (Entrevistada N°3).

- **Existen tipos de jóvenes**

Se hace referencia al concepto juventud como una categoría de construcción social heterogénea y diversa, estableciendo que para las entrevistadas en la realidad conviven diferentes formas de juventudes. Se interpretó, por tanto, que los y las representantes difieren y cuestionan la credibilidad de la información difundida por los medios de comunicación, precisamente por esta configuración de “juventudes”.

“... Los medios de comunicación siempre exageran cosas... las noticias de las marchas de los jóvenes solo muestran cuando los jóvenes pelean, golpean con palos; no aparece lo otro bueno, porque las cosas buenas no venden, nunca han vendido, es decir, mostrar jóvenes responsables, no venden, entonces no los muestran, muestran esa otra parte, es más fácil venderla y es más fácil que la gente tenga una mala opinión en general de los jóvenes” (Entrevistada N°3).

La entrevistada N°3 manifiesta que los medios de comunicación solamente difunden las imágenes negativas de los jóvenes como colectivo social, en situaciones de lucha y protestas sociales, difiriendo entonces de su configuración de juventudes heterogéneas, ya que no muestran otras realidades de juventudes que se aproximen a su noción de “ser joven bueno”.

“...Uno no puede confiar cien por ciento en los medios de comunicación, porque ellos manejan demasiado la información a raíz de cómo ellos mismos la quieren manejar. Porque si

bien te pueden decir, que tal joven hizo tal y tal cosa nunca vas a saber si cien por ciento si fue así o que hubo detrás de eso. Tal vez fue algo negativo, pero nunca vas a saber qué hubo detrás de eso para llegar a esa acción... entonces de mi parte existe desconfianza de los medios”. (Entrevistada N°4).

En la cita anterior, se identifica que la entrevistada cuestiona la credibilidad de los medios de comunicación, puesto que reflejan un carácter determinista para explicar por qué un joven infringe la ley, y no difunden la especificidad del contexto del joven que propicia la aparición de la infracción. Es decir, muestran la realidad parcial de los jóvenes infractores de ley y no los motivos o causas que dieron origen a la infracción. Esto a su vez, se puede relacionar con la aproximación de juventud como categoría de construcción en contextos históricos, culturales y sociales específicos (Cárdenas. 2011), es decir, el posicionamiento de que habrán diferentes formas de ser joven en la medida de cuantos jóvenes existan.

Se interpreta al igual que en la sub categoría anterior, que el carácter compartido de la información es representada y validada a través de la experiencia directa con los y las jóvenes. Las entrevistadas N°3 y N°4 validan como fuente de información veraz la que circula por medio de una experiencia directa, desconfiando de los medios de comunicación.

Por lo tanto, tomando el concepto de RS propuesto por Banchs (2000), quien plantea la influencia de los medios de comunicación en el pensamiento del sentido común, la configuración heterogénea de juventudes por las entrevistadas, también contribuye a una selección de información que represente sus significaciones, ya que como se mencionó anteriormente la información que difunden estos medios no concuerdan con lo experimentado en la práctica.

- **Veracidad en los medios de comunicación:**

Por veracidad se entendió, la información que se difunde por los medios de comunicación en torno a los y las jóvenes infractores de ley que tienen un soporte explícito, es decir, cierto

carácter de “validez” y “certeza”, es decir, la representatividad y asertividad de la información difundida con el conocimiento de los entrevistados.

“...Lo que más dicen de los niños es que... no hay nada que hacer, no hay nada que hacer sino que es lo mismo de siempre, hacen, cometen alguna infracción y al rato andan libres. Lo que más se ve de ellos, pero no hay alguien que diga vamos a hacer esto por los chicos, vamos a llevarlo para allá... en los medios de comunicación solamente dicen que a la hora después están libres” (Entrevistado N°2)

“Lo típico que se ve de los jóvenes en las protestas, los que se ven rompiendo cosas, los que se ven detenidos, riéndose cuando los detienen... saliendo libres, eso se ve de esos jóvenes” (Entrevistada N°3)

Según se observa en estas citas, él y la representante sostienen que la información difundida por los medios de comunicación no se aleja de la realidad que ellos conocen, es decir, no caracterizan la información como falsa según su configuración de “joven infractor”. Por el contrario, la idea manifiesta es la ausencia de una estrategia efectiva que se oriente a solucionar la problemática infracción de ley juvenil, pero no “desmienten” lo que por allí se informa.

“Pero estos chiquillos específicamente que han cometido delito eh... ahí uno dice, es verdad lo que dice la gente respecto a ellos, sí porque uno nota que no tienen conciencia de que es un delito lo que hicieron, que no tienen conciencia que se les da una oportunidad y tienen que aprovecharla (Entrevistada N°3)

Esta cita reafirma lo anteriormente expuesto, ya que se identificó que la representante N°3 a partir de su experiencia con los y las jóvenes infractores de ley, valida la información difundida por los medios de comunicación. Es decir, las imágenes que se promueven son similares a la que ha configurado a partir de una relación directa respecto a una visualización de juventud “negativa”. En efecto, la experiencia directa reaparece y se reitera como un flujo de información seleccionado por los entrevistados como válido.

- **Medios de comunicación estigmatizadores:**

Esta sub categoría a diferencia de la anterior, hace alusión a que los medios de comunicación, específicamente las noticias televisivas, difunden información falsa y generan estigmas sociales no solo en torno a los y las jóvenes infractores de ley sino que también sobre poblaciones en contextos de vulnerabilidad.

“Estigmatizan mucho a nuestras poblaciones po, eso está demás decirlo que... todo lo que es la parte noticias... estigmatizan a todas las poblaciones, periféricas más que nada po, que son ladrones, que son aquí que son allá, pero no hay ningún programa que realmente esté inserto ahí en las poblaciones po, porque siempre dicen que el muchacho aquí, que el muchacho robó acá, pero hay algún programa con respecto a eso (silencio) esa es mi gran pregunta” (Entrevistado N°1).

Se interpretó que el entrevistado valida como única fuente de información, que tenga soporte explícito, la experiencia y la relación directa. En otras palabras, para él lo que difunden los medios de comunicación se contradice con lo que conoce a partir de su propia experiencia e historia de vida, planteando entonces que para tener un real conocimiento es necesario convivir de forma cercana con dichas realidades.

En síntesis, en la categoría **flujos de información**, a partir del discurso de los y las entrevistados/as, se pudieron identificar dos grandes escenarios que se tensionan y por los cuales los entrevistados se informan y obtienen conocimiento respecto a los y las jóvenes. A saber, *flujos de información por medio de una relación directa* y los *flujos de información por medios de comunicación*.

En relación al primer escenario, la experiencia con los y las jóvenes en el espacio mismo de sanción, se constituye para las y los entrevistados como un flujo de información concordante con lo conocido y familiarizado a partir de una relación directa, es decir, desde lo que ellos ven, observan e interpretan. La experiencia es el argumento de la vida cotidiana que configura sus representaciones sociales. Así la historia de vida para el entrevistado N°1 le permite comprender y argumentar el por qué se origina la infracción de ley juvenil, sin embargo, como se mencionó anteriormente, no logra escaparse de la configuración de estigmas sociales. Por otro lado, existe

desconfianza hacia los medios de comunicación ya que los y las entrevistadas cuestionan la credibilidad y asertividad de la información difundida, así como también existe veracidad, todo ello a propósito de la experiencia directa. Por ejemplo, para la entrevistada N°4 la configuración de juventudes heterogéneas que caracterizan su representación social no es difundida ni reconocida por los medios de comunicación, pero para la entrevistada N°3 los medios de comunicación sí difunden una imagen de los jóvenes infractores de ley que ella ha verificado en la práctica. Por último, el saber de la experiencia también contribuye a posicionar a los medios de comunicación como estigmatizadores.

En definitiva, se identificó que la información recogida desde la experiencia, es el conocimiento que los y las representantes seleccionan como válido e incorporan a la configuración de representaciones sociales en torno a los y las jóvenes infractores de ley.

7.1.2 Responsabilización de los adultos

En esta categoría se hace referencia a la existencia de una matriz adultocéntrica contenida en las representaciones sociales de los y las entrevistados/as, ya que sitúan a los adultos, específicamente a las familias, como responsables de la infracción de ley cometida por los y las jóvenes.

Es importante señalar que para Duarte (2012), el adultocentrismo históricamente ha promovido una definición de juventud como una producción y reproducción conceptual que es dividida del mundo adulto, por la diferenciación de clases de edad, posicionando a los y las jóvenes en una relación de subordinación y dominación. Es a partir de esta concepción de juventud que los adultos son quienes disciplinan y los jóvenes quienes obedecen, estableciéndose entonces una relación de dependencia.

- **Las familias**

En el marco de una cultura adultocéntrica que impacta en los discursos de los y las entrevistados/as, esta sub categoría se refiere a la importancia y participación de las familias, ya sea como actor responsable que origina la infracción de ley juvenil, como también el rol de apoyador y controlador que debiesen tener según los entrevistados/as durante el proceso de sanción.

“ ... Qué opinión puedo tener, o sea tratan de surgir pero vuelven a lo mismo porque es la familia, el entorno de ellos hace que vuelvan a delinquir no es una cosa que ellos por sí solos van a surgir, no jamás, jamás...” (Entrevistado N°1).

“Más que los chiquillos las familias yo creo que ahí está el quid del asunto, es decir, si un joven no tiene el apoyo de su familia, si un joven no es apoyado por un adulto responsable ni siquiera la familia, ni siquiera la familia, un adulto responsable, difícilmente él se va a rehabilitar, difícilmente” (Entrevistada N°3).

“Yo creo que es la parte más familiar, eh... de donde vienen a lo mejor, eh... tienen poco estudio yo creo” (Entrevistado N°2).

En estos extractos, desde una posición adultocéntrica, las familias se configuran como los actores responsables de controlar y apoyar a los y las jóvenes infractores de ley. De acuerdo a esto, los y las jóvenes infractores de ley no son comprendidos como sujetos completos y autosuficientes, sino que la noción de juventud es entendida como una etapa que depende de las relaciones adultas, donde lo que se busca es la protección de una infancia infractora-vulnerada.

Incluso, interpretándose desde una visión adultocéntrica, los adultos son responsables plenamente de la infracción de ley que cometan los y las jóvenes, a tal extremo que debieran ser sancionados.

“Lo ideal sería que si no se pudiera así, que castigaran a los padres, que les pusieran una multa y para que los padres tuvieran un poco más de cuidado con los chicocos” (Entrevistado N°2).

“...yo creo que somos los adultos los que somos responsables de lo que pasa con estos jóvenes, porque no estuvimos, porque lo hicimos mal, porque los abandonamos, porque no fuimos exigentes, somos responsables nosotros los adultos de estos jóvenes” (Entrevistada N°3).

- **Trayectorias de vida:**

El concepto de trayectorias de vida se entenderá como la transición biográfica desde el ser joven hacia el ser adulto. En esta sub categoría y desde el paradigma adultocrático señalado anteriormente, se interpretó entonces que los y las entrevistados/as afirman que la visualización y la imagen futura de los y las jóvenes infractores de ley están definidas por factores estructurales y familiares. Es decir, dependen completamente del rol de los adultos.

“... Porque si son fumones, porque estamos hablando que la mayoría de las poblaciones arriba son matrimonio entre 40-45 años y ellos ya tienen unos lolos de 16-17 años, y si ellos ya están metidos en la droga que se espera para el chico” (Entrevistado N°1).

En esta cita se puede observar que la problemática social que afecta a los adultos, es el uso problemático de drogas, lo que define, en este caso, la trayectoria de vida futuras de los y las jóvenes.

“Necesitamos que los papás estén o que el adulto esté ahí con ellos y no se da, no se da siempre y entonces ahí uno ve y dice uy este niño va a terminar ahí” (Entrevistada N°3).

De forma similar, para la entrevistada N°3 cuando la figura del adulto está ausente en el proceso de desarrollo de los y las jóvenes, existe una proyección futura de que sus trayectorias de vida no se aproximarán al ideal que establece la sociedad, aumentando los escenarios complejos y de exclusión social.

“Nosotros tenemos muchos jóvenes... en la fundación y nos gustaría que si les pasara algo a ellos o a los nuestros, a nuestros hijos porque nadie está libre pue’, ninguno de nosotros está libre, nos gustaría que alguien les diera una oportunidad, por eso, por nuestros jóvenes y por nuestros jóvenes, hijos de nosotros de cualquier ciudadano, eh...nos gustaría que les dieran una oportunidad” (Entrevistada N°3)

Por último, se pudo identificar que la trayectoria de vida futura de los/as jóvenes está definida por la responsabilidad y rol de los adultos en el proceso de transición de los mismos. Incluso, los jóvenes para la entrevistada N°3 pertenecen o son propiedad del mundo adulto.

- **Expectativas de los y las representantes**

En esta sub categoría también se evidencian rasgos de una cultura adultocéntrica por parte de los y las representantes. Se interpretan las expectativas que tienen sobre los y las jóvenes infractores de ley. Por expectativa se entendió todas aquellas imágenes futuras deseables sobre los jóvenes infractores de ley según los y las representantes, es decir, las juventudes deseables según las percepciones del mundo adulto.

“Trabajando, eso me imagino, trabajando o terminando sus estudios... no lo veo en otra cosa sino que me gustaría verlo trabajar y que no cometieran más errores, esa es mi idea” (Entrevistado N°1).

“... de todos los que he visto, a dos o tres yo creo que van derecho a cambiar, pero el resto yo creo que va a seguir en las mismas, aparte que los he visto ya, los he topado en la calle y los he visto a uno que anda en malos pasos ya” (Entrevistado N°2).

Si bien ambos entrevistados creen que los jóvenes en un futuro no volverán a reincidir, el primero se expresa mayoritariamente desde un ideal, es decir, desde el mejor escenario posible que representa sus valores, como el estudio o el trabajo. En cambio, el segundo da cuenta de una realidad dual, es decir, a partir de su experiencia pueden existir jóvenes que no reincidan en la infracción de ley, como también seguirán los desplazados o excluidos ante la visión de la sociedad.

“Es que eso depende mucho de ellos po... qué impacto les haya causado este lugar... porque hay algunos que dicen no, yo no quiero estar como él... no sé. Por ejemplo, en la hospedería se ven muchos casos deterioro o ellos también van recabando información, experiencia de algún usuario, si bien pueden terminar igual que ellos o pueden tomar conciencia y decir yo no quiero ir más allá” (Entrevistado N°4).

En este caso, la entrevistada también configura como posible dos escenarios. Sin embargo, enfatiza en la temática y el impacto que tiene el Hogar de Cristo para concientizar a los y las jóvenes, estableciendo entonces una imagen futura re pensada de los jóvenes, teniendo una estrecha relación con la responsabilidad individual de estos sujetos.

“...es que haber, reinsertarse en la sociedad, depende de la sociedad que ellos quieran, porque siguen, pueden... me acuerdo de una joven que vino para acá, ella trabaja en el mercado, ella feliz de la vida, ella prefería estar en el mercado a cumplir su sanción, ella ya está inserta en la sociedad, ella está en el mercado, trabaja, gana plata, lo pasa bien, ella si siente que está inserta en la sociedad” (Entrevistada N°3).

En este extracto se interpretó que la entrevistada se posiciona desde la visión del ser joven para expresar la idea de imágenes futuras. Es decir, si bien ella reconoce la infracción de ley juvenil como un hecho desacreditado, no lo condiciona a hacer un juicio de valor que determine si un joven está inserto en la sociedad o no. En este sentido, para ella, al posicionarse empáticamente desde la visión de la juventud, la joven infractora, a la cual hace referencia está inserta laboralmente en el presente.

Por último, nos detenemos a hacer una reflexión del concepto re inserción social utilizado por el SENAME específicamente en el programa SBC. Desde la visión del derecho penal (Cervelló, 2005) los sujetos sólo están excluidos de la sociedad cuando son afectados por el impacto de la desocialización, es decir, cuando son privados de libertad. De esta manera, ya desde esta perspectiva, los y las jóvenes, al transcurrir la sanción en el medio libre, están insertados socialmente, lo que se argumenta por medio del fragmento anterior, donde queda evidenciado que no existe una relación causal entre infringir la ley y el desplazamiento de la joven en el mercado laboral.

Por otro lado, si se contrasta el concepto re inserción social entendido como el no acceso al mundo cultural – educacional, al mercado laboral, marginalidad y drogodependencia (Cervelló, 2005) con las realidades de los y las jóvenes que se relacionaron con los y las representantes (según estos sujetos), se infiere que ningún joven se encontraba fuera del sistema educacional. Incluso por los fundamentos del programa, las actividades de servicio comunitario deben ser compatibles con las actividades educacionales. Por otro lado, el consumo problemático de

drogas se visualiza como un escenario futuro, cuando las familias están ausentes, y no como una problemática actual de los y las jóvenes.

De acuerdo a lo anterior, se considera que los y las jóvenes del programa SBC no están excluidos de la sociedad, por lo tanto el concepto reinserción social empleado por el SENAME debe ser remplazado por otro más pertinente con las realidades de estos jóvenes – por ejemplo jóvenes en situación de vulnerabilidad social. En definitiva, el foco de comprensión y concepción del sujeto de intervención no debe realizarse desde “quien está aislado o desplazado”, sino desde “quienes demandan y exigen” redes de apoyo por las situaciones de vulnerabilidad que experimentan (rol ausente de familias, pobreza, etcétera). Por lo tanto, la reinserción social solo se configura como un escenario futuro posible y no como un escenario presente. Es prevenir la exclusión social.

- **Necesidad de controlar a los y las jóvenes infractores de ley**

Esta sub categoría se refiere a la relación formada de los y las representantes con los y las jóvenes, caracterizadas por lógicas de control. Se interpreta que los y las representantes comprenden y se sitúan desde el contexto judicial en el cual está sujeto el programa y que detrás de esta mirada de control y disciplinamiento social existen posturas adultocéntricas.

Por un lado, las lógicas de control se expresan para el entrevistado N°1 en el acompañamiento que debiese tener el programa SBC durante todo el proceso que él o la joven de cumplimiento a su sanción. En este sentido, la significación oculta del o la joven en estas lógicas de control, es propio de una mirada adultocéntrica, ya que la mirada segmentada sobre jóvenes, los sitúa como sujetos en una etapa del ciclo vital no plena, no completa y en una relación de dependencia con los adultos.

“El problema es que también este programa deja de lado a los chicos, o sea los entrega a una institución y después como que se olvida y eso no puede ser, ustedes tienen que tener un mejor control de ese aspecto, ir a visitarlos a la casa y también ir a visitarlos a la institución, o sea si está cumpliendo realmente con el trabajo que le corresponde po...eso” (Entrevistado N°1).

Por otra parte, en el discurso de la entrevistada N°3 también es posible identificar posturas adultocéntricas, ya que el control se constituye como una estrategia que permite responsabilizar y fiscalizar a los y las jóvenes respecto a la infracción.

Por lo tanto, el significado oculto también da cuenta de una imagen de los jóvenes, la cual, por sí solos o en sí mismos dificultan la efectividad del proceso de sanción.

“Acá se les explicaba el trabajo, una persona que estaba a cargo de ellos, ellos me saludaban en la mañana y yo les decía cuando llegan tienen que saludar y venir acá para saber que estaban, porque ellos tenían que firmar además” (Entrevistada N°3).

Se interpreta que la entrevistada N°3 al posicionarse desde la visión de los y las jóvenes infractores, considera que estos no validan y aceptan las prácticas de control y disciplinamiento, por el contrario, dichas prácticas son razones por las cuales los y las jóvenes han desertado en el proceso de sanción.

“Pero tenemos exigencias si esas personas tenían que estar a la hora, tenían que cumplir dentro de lo que ellos podían hacer eh... y mucho de los jóvenes no les motivó mucho” (Entrevistada N°3).

Es decir, la significación oculta también los sitúa como quienes piensan y sienten en dirección contraria al sentido de las cosas validadas por el mundo adulto.

“...Es difícil que ellos entiendan, porque para ellos la sociedad son todos malos, son los adultos los que están detrás, para ellos eso es la sociedad”. (Entrevistada N°3).

Por último, se evidencia que la entrevistada N°4 a lo largo de su discurso no promueve prácticas de control con los y las jóvenes, sino que el rol es más bien de apoyo y de motivación. Cabe destacar que la entrevistada tiene 25 años, por lo que también pertenece sociológicamente al colectivo social juventudes, situación que pudiera argumentar la ausencia de posturas adultocéntricas.

“Es que cuando uno los ve así por lo general les dices te invito a ayudar o pasa a hablar con los chiquillos o sabes necesitamos ayuda ¿nos ayudas? O te invito a hacer tal cosa ¿vamos?” (Entrevistada N°4)

En resumen, en esta categoría se identificó que las posturas de los y las entrevistados/as están condicionadas transversalmente por posiciones de dominación respecto a los y las jóvenes, expresándose principalmente en importancia de las familias, trayectorias de vida, expectativas de los y las representantes y la necesidad del control.

En cuanto al rol de las familias, los y las representantes comparten en su representación social la importancia de esta figura adulta, en relación a la protección que implica una infancia vulnerada-infractora. Y el acompañamiento de las familias en el proceso mismo de la sanción hacia los y las jóvenes. La ausencia de esta figura, la cual representa al mundo adulto, aparece en el discurso de los representantes como una causa que hace emerger la infracción de ley juvenil. No se responsabiliza a los y las jóvenes por la infracción, sino al adulto que no se responsabilizó previamente de él y la joven.

Detrás de esta responsabilización total de las familias en torno a los/as jóvenes, está latente la noción de jóvenes como sujetos no completos en sí mismos, sino que requieren y dependen del apoyo de quienes sí son autosuficientes, responsables, capaces, culpables. Del mismo modo, quienes definen y marcan la biografía de estos jóvenes, entendido como la trayectoria de vida futura, son las familias.

Por lo tanto, las expectativas de los y las representantes sobre los y las jóvenes infractores de ley existen en la medida que son validados por el mundo adulto o por lo que la sociedad exige que sea en base a normas establecidas. Dicho de otra forma, las trayectorias de vida que deben perseguir los jóvenes infractores de ley son los ideales del mundo adulto.

Por último, como se señaló anteriormente, la figura adulta y las familias deben responsabilizarse también como actores que promueven y practican lógicas de control en torno a los y las jóvenes infractores. Según los y las representantes los jóvenes se configuran como sujetos que necesitan estar en una relación de dependencia con el mundo adulto, por lo tanto, nuevamente los piensan como su responsabilidad.

7.1.3 Figura de los y las jóvenes infractores de ley

Esta categoría incorpora las formas en que los y las representantes significan a los y las jóvenes infractores de ley. En primer lugar, cómo les otorgan una identidad social a los y las jóvenes infractores. En segundo lugar, la comprensión de que existen diversas juventudes y juventudes infractoras y no un solo tipo. En tercer lugar, de acuerdo de la significación de los y las jóvenes infractores de ley es que se define su integración a las comunidades de los lugares de servicio. Se interpreta que en los significados contenidos en las RS configuradas por los y las representantes, existen estigmas sociales en torno a los y las jóvenes infractores de ley.

- **“Todos andan con ropa de marca”**

Esta sub categoría hace referencia a los atributos o identidades sociales desacreditadas que no tienen soportes explícitos en torno a los y las jóvenes infractores, y que por lo tanto, se conforman como informaciones falsas, prejuiciadas, o bien, estereotipadas respecto a la realidad.

“...está bueno que paguen unas dos, tres horas diarias. Se les quita el horario de... aparte que se les quita el horario de que ellos tienen libre, cuando salen del colegio para que en vez de que vayan para otro lado a hacer alguna maldad estén aquí y estén cooperando...”
(Entrevistado N°2)

Se pudo identificar que el entrevistado establece una imagen a priori respecto de los jóvenes, sin tener mayores conocimientos sobre los mismos. En su representación se configura una imagen estigmatizada, estableciendo a los jóvenes infractores como sinónimo de que existe una continuidad de la infracción cometida.

“Entonces tú ves los niños que vienen (...) todos andan con ropa de marca, todos andan con ropa de marca, eh...han ganado dinero fácil o por drogas o por robos (...) entonces es fome ir a una institución, pa qué po si total... yo puedo conseguir plata fácil” (Entrevistada N°3).

“...es que a veces por el aspecto físico que tienen los chiquillos, no sé, el modo de vestir o algo los confundimos con usuarios...entonces a veces nos preguntamos ¿es usuario?...”
(Entrevistada N°4).

En estas citas se evidenció que las entrevistadas poseen una imagen estereotipada de los y las jóvenes, principalmente en la apariencia física y en la forma de vestirse, como también existe un prejuicio en cuanto al motivo que dio lugar a la infracción: consumo problemático de drogas o hurtos.

“...a uno cuando le dicen infractor de ley, uno lo primero que dice, ah son ladrones o son drogadictos. Que si bien muchos pueden ser, pero algunos al conocerlo comprende que tal vez fue un error y nada más que eso y que pucha están pagando las consecuencias no se tiene porque estigmatizarlos” (Entrevistada N°4).

En este fragmento al igual que el anterior, se puede identificar una imagen prejuiciada en torno a los jóvenes. Sin embargo, a raíz de la experiencia y al mayor contacto de la entrevistada con los jóvenes, los estigmas y prejuicios discursivamente se deconstruyen. No obstante, como se mencionó anteriormente, se interpreta que las imágenes prejuiciadas en torno a los jóvenes, desaparecen parcialmente o perdura una imagen basada en estereotipos (estética).

- **Juventud y juventudes infractores de ley**

Esta sub categoría hace referencia a la forma en que la figura adulta (los y las representantes) significa al colectivo social juventudes, como también a los y las jóvenes que han infringido la ley. La idea compartida es que existen diferentes tipologías de ser joven en el saber adulto y, por otro lado, se identifican las existencias tanto de una noción negativa como positiva en torno a las juventudes infractoras a partir de una relación directa con los y las jóvenes.

“...nosotros en general pensamos mal de los jóvenes, como adulto, solo nos impresionamos cuando los jóvenes son capaces de subir al incendio, de ayudar o cuando salieron en las marchas los estudiantes, ahí dijimos, oh los jóvenes piensan, oh los jóvenes hacen cosas buenas,

pero en general la opinión de los adultos es que los jóvenes no son como los de antes, son más agresivos, son más contestatarios, se visten mal” (Entrevistada N°3).

En el discurso de la entrevistada N°3 se puede evidenciar que se admite una proyección e imagen negativa desde el mundo adulto hacia los jóvenes. La entrevistada N°3 da cuenta de una identidad juvenil con características peyorativas, que son desplazadas cuando los jóvenes realizan actos con sentido de responsabilidad social. De esta manera, se generan en torno a los y las jóvenes identidades sociales desacreditadas y/o acreditadas por los adultos. Sin embargo, desde sus valores personales y profesionales, como también a partir de la experiencia, se configuran nuevas significaciones que emanan desde una concepción de juventud dual y diversa, es decir, se visualizan dos tipologías de jóvenes esencialmente distintos: los jóvenes que se incluyen en lo socialmente establecido y esperado, y los jóvenes marginados.

“Yo como trabajadora social veo de los dos, veo jóvenes como eso, pero también conozco miles de jóvenes estudiosos, trabajadores, responsables eh... buenos, es decir me toca ver las dos cosas, me toca ver chiquillos que se pierden y andan por ahí dando la hora y otros chiquillos en las mismas condiciones sociales pero que luchan, trabajan, estudian, se esfuerzan, etcétera” (Entrevistado N°3).

Del mismo modo, la noción de juventud infractora inmediatamente remite a la idea de una juventud estigmatizada, ya que antes de conocer a los y las jóvenes la entrevistada N°3 los posiciona como sinónimos de peligrosidad y amenazas que podrían atentar contra la protección de jóvenes pertenecientes a la fundación y que corresponderían a su vez a otro tipo de infancia. Por un lado, los condicionan a accionar de alguna manera, y por otra parte, admite que dentro de su configuración de juventud infractora existen diferentes perfiles de complejidad. En tercer lugar, la expresión del lenguaje contribuye a una doble estigmatización, ya que se refiere a ellos como jóvenes etiquetados.

“...nosotros no aceptamos niños con problemas de drogas, no aceptamos a abusadores, porque esto es un programa de niños, entonces no podemos exponer a nuestros niños a que alguien esté haciendo la práctica....nosotros ahí tenemos esa delimitación de decir pueden traer niños ladrones, pero no que sean abusadores porque tenemos que proteger a los chiquillos” (Entrevistada N°3).

En cuanto a la experiencia misma del servicio comunitario, la opinión que puedan tener los y las entrevistados/as en cuanto a las características de los y las jóvenes implica diferentes escenarios, debido a la lógica existente detrás de la noción heterogénea de juventudes ya expuesta anteriormente. Así, para algunos los jóvenes son pensados desde la carencia o bien para otros, desde sus virtudes y potencialidades.

“Muchos de ellos no tienen conciencia de que eh... uno afecta a otras personas, es decir, si ellos le roban a alguien ese alguien le costó ganarse la plata, no es una cosa simple, hay un daño a terceros... entonces uno dice, hay de esos jóvenes también” (Entrevistada N°3).

“...así como hay algunos que no les importa dónde están y son como súper flojos, hay algunos que quedan, que realmente han sorprendido...es como de todo un poco, es bien diverso (...)...es que como te digo, es según el tipo de chiquillo que venga acá y la motivación que él tenga tanto al venir hacia acá”. (Entrevistada N°4).

“...ningún problema con ellos, han sido respetuosos, han acatado las cosas que uno les dice” (Entrevistado N°2).

- **Tensión entre segregación e integración**

Por medio de los discursos de los y las entrevistados/as se observó que, los y las jóvenes dependiendo del servicio comunitario que realicen, se integran en mayor o menor medida a las comunidades de los lugares de servicios. Se interpretó también, que existe una estrecha relación entre la integración de los y las jóvenes a la comunidad con la conformación de estigmas sociales en torno a los mismos.

Como se expuso anteriormente, el entrevistado N°1, al describir su historia de vida en constante interacción con escenarios de infracción de ley juvenil y contextos de vulnerabilidad, posee, mayores grados de familiarización y sensibilización respecto a la problemática que han configurado en su perfil, es decir, imágenes prejuiciadas inexistentes en torno a los y las jóvenes. En consecuencia, los y las jóvenes son visualizados como un alumno más dentro de la institución, no existiendo segregación ni discriminación.

“...hacen ejercicios junto a los alumnos, como todos, no los segregamos”
(Entrevistado N°1).

En cambio, las entrevistadas N°3 y N°4 no integran a los y las jóvenes a la comunidad de sus instituciones de forma igualitaria con los otros usuarios. Por ejemplo, en el caso de la entrevistada N°3 la integración de él y la joven a la comunidad no se fundamenta en una relación directa, sino que debido a la concepción de juventud infractora señalada anteriormente como amenaza y peligrosidad optan, preferentemente, por recibir el servicio comunitario de manera indirecta, es decir, él y la joven elaboran un producto en otro espacio físico que luego es otorgado a la institución (no existe interacción).

“Por lo general labores administrativas (...) hacer listados, eh... ayudar a sumar, poner etiquetas en cartas, cosas simples. No eran cosas muy complicadas... lo que sí hemos recibido, regalos de los jóvenes que hacen trabajos allá, tenemos espejos, tenemos maceteros, la escuela ha recibido libros y cositas así, de ellos” (Entrevistada N°3).

De forma similar ocurre en el discurso de la entrevistada N°4, quien visualiza a los y las jóvenes en base a un tipo distinto de ciudadano, que se escapa del común, existiendo al interior de esta institución segregación entre los y las jóvenes y el grupo de voluntarios. Sitúa en una escala diferente tipologías de ciudadanos a los y las jóvenes infractores de ley, cuyo perfil poseen características y capacidades diferentes al grupo de los voluntarios.

“Los voluntarios tienen bien definido, lo que ellos hacen y no se mezclan... entonces los infractores no se meten ahí, a lo más eh... hacer los panes ponte tú, ayudan en ese tipo de cosas, pero ya salir a rutas con ellos, no. Porque ruta también tiene... sus formas po, saben cuántos van, cuántos tienen que ir, tiene todo una línea de qué tipo de persona pueden ir a ruta y hay que informarles con anterioridad también. (Entrevistada N°4).

En síntesis, la presencia de estigmas sociales en las representaciones sociales configuradas por los y las representantes, condiciona la integración de los y las jóvenes infractores de ley a las comunidades de los lugares de servicio. Las entrevistadas que evidencian la conformación de prejuicios restringen la participación e interacción de los y las jóvenes, ya sea con trabajadores voluntarios y usuarios. En cambio, el entrevistado que a partir de una mayor familiarización y

conocimiento con la problemática logra escaparse parcialmente de los prejuicios, integra a los y las jóvenes como un sujeto más de la comunidad del lugar de servicio.

A modo de conclusión, en esta categoría se interpretó que en la manera de significar los y las entrevistados/as a los y las jóvenes infractores de ley, la conformación de estigmas sociales, sean estos validados o desacreditados, están presentes.

Según los y las entrevistados se identificó que en la identidad social de ser un “joven infractor” existen imágenes prejuiciadas y estereotipadas. También se pudo visualizar que los y las entrevistadas significan a las juventudes y juventudes infractoras desde una perspectiva pluralista y heterogénea, es decir, a partir de la experiencia no existe un solo tipo de ser joven. Es la propia experiencia la cual puede contribuir a la deconstrucción de estigmas sociales como también a su reproducción. Por otra parte los significados en torno a los y las jóvenes definirán en base a un carácter determinista la integración de estos a los lugares de servicio, ya que es la configuración de estigmas sociales que impiden y dificultan la participación de los y las jóvenes en estos espacios.

En consecuencia esta categoría postula que en el pensamiento del sentido común de los y las representantes circulan estigmas sociales en la manera de significar a los y las jóvenes infractores de ley.

7.1.4 Distinciones de género

Esta categoría dice relación con la concepción de sujeto “joven infractor” diferenciada por enfoque de género.

Se entenderá por género la construcción social y cultural de la identidad definida por la sexualidad, emanada de un paradigma patriarcal, la cual establece roles y funciones específica, tanto para hombres como mujeres. Por ejemplo, la asignación de roles reproductivos, domésticos y del auto cuidado de los hijos/as exclusivamente para las mujeres.

- **Diferencias en el servicio comunitario**

Esta sub categoría se refiere a las distinciones de género que realizan los y las representantes de los lugares de servicio sobre la figura de él y la joven infractor. Se interpretó que existe una concepción de ser mujer sujeta a una cultura patriarcal que define servicios comunitarios diferentes entre hombre y mujeres. También se visualizó un escenario contrario donde no existiría discriminación por género.

“...nunca ha llegado una chica de arriba del sector playa ancha alto que diga ¡oh no! yo quiero hacer trabajo comunitario en el club deportivo Juventus (...) sería ideal, sería ideal, porque ahí ya se integran con más gente de la población, ahí no hay discriminación, no existe discriminación, ahí entran todos y todos cooperan, todos cuidan” (Entrevistado N°1).

Se identificó que para el entrevistado N°1 no existen diferencias entre los y las jóvenes infractores/as de ley, en cuanto a la forma de visualizarlos y en las tareas a realizar en el proceso de sanción. Por el contrario, en sus declaraciones expresa emoción al poder contar en un futuro con la participación de mujeres en el servicio comunitario. Al respecto, se levanta el supuesto de que dicha igualdad de género existe porque previamente al interior de club deportivo se han configurado prácticas de integración a la comunidad y no discriminación hacia los jóvenes infractores de ley. Por ejemplo, los jóvenes son integrados a la comunidad como parte del voluntariado, sin hacer distinción en la práctica de “jóvenes infractores de ley”. Es decir, el valor de igualdad promovido por esta institución también se extiende e influye en las concepciones de género.

“...yo creo que no habría ningún problema, se las pasaríamos a cargo a las damas que trabajan acá y ellas trabajarían con ellas po... tenemos camarines, tenemos... la dama también puede hacer trabajos de secretariado, se le puede enseñar, tenemos que limpiar camarines, tenemos que limpiar baños, si son para el aseo. Hay hartas cosas que hacer así, para una mujer”. (Entrevistado N°2)

En cuanto a la representación social diferenciada por género para el entrevistado N°2, se interpreta que la configuración de las jóvenes está asociada principalmente a roles

históricamente producidos por una cultura patriarcal, relacionado especialmente a labores y tareas domésticas.

Es importante señalar que en esta concepción de cultura patriarcal en el discurso del entrevistado N°2, también subyacen idearios de una cultura adultocéntrica, ya que las jóvenes serían responsabilidad directa de adultas y no de adultos.

- **Diferencias en la actitud**

Esta sub categoría al igual que la anterior también se relacionó con el enfoque de género que diferencia a los y las jóvenes infractores en cuanto a sus maneras de ser y en las actitudes.

“(…) los varones siento que son mucho más respetuosos...las mujeres...su actitud era otra, su actitud era como chora, así como displicente, así ¡ay ha sido mapuche esta señora! por último, a lo mejor los jóvenes pensaban lo mismo que uno, pero era la actitud ¿me entiendes tú? Entonces yo les decía ojalá que me envíen jóvenes y no niñas, por la actitud, una actitud de... y son distintos, son absolutamente distintos...aquí en la fundación las jóvenes que vinieron eran displicentes, despreocupadas, choras, uno miraba y decía esta niña no va a venir, no va a venir, no, no va a venir y no venían po...” (Entrevistada N°3).

“... los hombres son como más...proactivos los chiquillos, como que les importa más. Porque las mujeres de por sí que han venido son como, les da lo mismo, exactamente del lugar donde vienen, el cumplir o no la condena o la experiencia en el mismo lugar donde están. No les importa mucho (Entrevistada N°4).

Las entrevistadas N°3 y N°4 caracterizan de forma distinta a los y las jóvenes en cuanto a género. Ambas visualizan a las mujeres desde una perspectiva negativa, afirmando que sus actitudes reflejan desinterés en el proceso de realizar el servicio comunitario. De esta manera, los

jóvenes infractores de ley se constituyen para estas representantes como perfiles deseables en el contexto de sanción para ambas instituciones.

Al respecto, resulta paradójico que frente a las desigualdades de género históricamente producidas por las sociedades, donde las mujeres como colectivo social han sido las activistas de movimientos feministas, con el objetivo de lucha social e igualdad de derechos entre hombres y mujeres, las dos representantes sean quienes promueven e instalan diferencias entre los y las jóvenes infractores, específicamente en el ser y en la actitud.

A modo de reflexión para esta categoría, se pudo identificar una discriminación hacia el “ser mujer joven infractora” en contrastación con los jóvenes infractores de ley. En el caso del entrevistado N°2, la joven no es visualizada con las mismas competencias y capacidades que el joven, por lo tanto, se le atribuyen tareas distintas. El fútbol es entendido como un espacio que le pertenece a los hombres. Por otro lado, las entrevistadas N°3 y N°4 establecen diferencias en cuanto a actitud y forma de ser entre las y los jóvenes infractores, configurando un patrón cultural de género que es estandarizado a todo este colectivo social, lo que se refleja con las expresiones “(...) *los varones siento que son mucho más...*” y “*los hombres son como más...*” respectivamente. Esta concepción de sujeto “joven infractor” diferenciada por género, evidencia lentitud en los procesos de cambios sociales y culturales, es decir, la difícil erradicación del paradigma patriarcal dominante históricamente reproducido, sigue impactando en las representaciones sociales configuradas por los y las entrevistados/as.

7.2 Triangulación de los contenidos

Luego de haber analizado las categorías se presenta la triangulación de los contenidos. Se contrasta la teoría de representaciones sociales y los enfoques sociológicos de las juventudes con el posicionamiento de las investigadoras (marcadas por valores personales y profesionales propios de la formación del trabajo social) y los relatos de los y las representantes de los lugares de servicio, previamente analizados.

Antes de comenzar con la triangulación propiamente tal, es importante señalar el concepto orientador del análisis de representación social propuesto por Jodelet (1984). La autora lo define como la manera en que los sujetos sociales aprehenden los acontecimientos de la vida cotidiana y las informaciones que en ella circulan, es decir, un tipo de pensamiento social que constituye el conocimiento del sentido común, socialmente elaborado y compartido por los sujetos. También enfatiza en el carácter social y contenido de las RS, es decir, la información, el campo de representación y actitud.

La primera dimensión de RS, **la información**, se define como la organización o suma de conocimientos de un grupo respecto a un acontecimiento, hecho o fenómeno. Relacionando este concepto con la categoría de análisis **flujos de información**, se interpreta que los y las representantes han configurado las RS en torno a los y las jóvenes infractores de ley principalmente por medio de la experiencia que se constituye como fundamento.

“lo que pasa es que yo, prácticamente me crié ahí, o sea yo nací en el cerro, entonces vengo de ver cosas que ustedes no han visto jamás... Eso es lo que te puedo decir, porque no te puedo desglosar lo que uno siente y lo que uno ve. Para eso uno tiene que estar viviendo ahí donde las papas quemán” (Entrevistado N°1)

En lo anterior, se expresa la influencia teórica del interaccionismo simbólico de Mead (1973) sobre la teoría de representaciones sociales, ya que está implícita la comunicación como una forma de interacción entre los y las representantes con los y las jóvenes infractores de ley.

Según el concepto de RS propuesto por Banchs (2000) a pesar de la información difundida por los medio de comunicación sobre los y las jóvenes, característica de las sociedades modernas, los y las representantes realizan una construcción selectiva (Jodelet. 1986) del conocimiento que incorporan en las RS y que son coherente con sus sistemas de valores.

El desconfiar de los medios de comunicación y validar la experiencia como flujo de información, también se relaciona con el carácter certero de una representación social. Los y las representantes desconfían precisamente de los medios de comunicación porque no pueden validar la información que no es recogida a partir de la práctica, por tratarse de una información alterada o incluso manipulada; *“La comunicación nunca se reduce a transmitir los mensajes originales o a transportar informaciones inmutables sino que diferencia, traduce, interpreta,*

combina, así como los grupos inventan, diferencian o interpretan los objetos sociales (...) Estas modificaciones la determinan tanto los medios, radios, conversación, etc.” (Moscovici, 1971:19).

“Pero estos chiquillos específicamente que han cometido delito eh... ahí uno dice, es verdad lo que dice la gente respecto a ellos, si porque uno nota que no tienen conciencia de que es un delito lo que hicieron...” (Entrevistada N°3)

Por otra parte, las entrevistadas coinciden con las posiciones de los y las representantes, cuando éstos expresan que los medios de comunicación transmiten solamente información negativa sobre los y las jóvenes infractores de ley por intereses económicos, es decir, manipular información para conseguir negocios más sustentables, “vender más”.

Otro aspecto importante a mencionar, es en relación a la protección de los derechos del niño. Se interpretó que en el discurso de los y las representantes esta temática no se refleja ni se expresa en temas asociados a los medios de comunicación, no fue objeto de interés y no se identificó, ni siquiera en lo relacionado a la sobreexposición de estos jóvenes en los medios de comunicación. Sin embargo, se constituye como un ámbito de interés ético y de intervención para el Trabajo Social.

Cabe recalcar, que esta ausencia de mensajes relacionados con los derechos del niño, se identifica, principalmente, en la crítica social a los medios de comunicación, ya que en la categoría **responsabilización de los adultos** la posición de los y las representantes es que las familias o adultos responsables deben proteger a los y las jóvenes infractores de ley e incluso son los responsables que originan esta problemática.

La segunda dimensión, **campo de representación**, se expresa en la categoría **responsabilización de los adultos**. Esta dimensión se define según Araya (2002) como la organización y estructuración de un pensamiento que configura el contenido de una representación, siendo todas aquellas imágenes, significados, opiniones, creencias y valores. En esta dimensión se expresa explícitamente el ejercicio denominado **anclaje** (Jodelet. 1986), donde la figura de los y las jóvenes infractores son asignadas de significados, es decir, a través de la experiencia se redujo la incertidumbre de un sujeto previamente desconocido y ahora familiarizado.

De acuerdo a esta definición, la imagen que han configurado los y las representantes en torno a los y las jóvenes, presenta la figura de los adultos y las familias como actores responsables originadores de la infracción, por ejemplo, a través de situaciones de consumo de drogas, convirtiéndose también en los encargados del proceso de “rehabilitación” y subsanación de los y las jóvenes.

“Que opinión puedo tener, o sea tratan de surgir, pero vuelven a lo mismo porque es la familia, el entorno de ellos hacen que vuelvan a delinquir...” (Entrevistado N°1).

“Yo creo que somos los adultos los que somos responsables de lo que pasa con estos jóvenes, porque no estuvimos, porque lo hicimos mal...” (Entrevistado N°3).

En este sentido, detrás de la representación social de los y las representantes no existe una división significativa entre el joven y la familia, sino que el joven es entendido y comprendido como responsabilidad y pertenencia de éstos. Por lo tanto, se evidencia que la configuración de las representaciones sociales es a partir de una matriz adultocéntrica.

Esto tiene una estrecha relación con el **enfoque sociológico biográfico de las juventudes**, propio del adultocentrismo, el cual plantea que los y las jóvenes no son comprendidos como sujetos completos debido a una clasificación y subestimación por grupos de edad. Es decir, el carácter de inferioridad de los y las jóvenes debe ser una responsabilidad y suplido por el mundo adulto.

A partir de la formación propia del Trabajo Social, se cuestiona y critica por un lado los fundamentos de la Ley de Responsabilidad Penal Adolescente, específicamente, el programa SBC en cuanto a diseño y ejecución de la intervención, ya que no se incorpora a las familias como actores activos y participativos del proceso, sino solo al inicio del programa en una evaluación inicial y al término de la sanción. De esta manera, la lectura de la problemática infracción de ley juvenil no es un ejercicio analítico desde márgenes más amplios de comprensión, sino que se mira la problemática desde un espacio reducido que es el contexto judicial, invisibilizando el contexto social de los y las jóvenes infractores de ley. Desde esta idea, surge para el trabajo social en este ámbito de intervención un desafío, el poder retomar y “volver” a estrategias de intervención históricas y presentes en los orígenes de la profesión; la intervención familiar.

Por otro lado, surge como reflexión, la plena responsabilización de los adultos y familias frente a la infracción cometida por los y las jóvenes infractores de ley, cuestionando el carácter finito que plantean por medio de esta posición. No se promueve la idea de que los jóvenes infractores de ley no deben ser protegidos por el mundo adulto y sus familias, sino una reflexión en torno a la delimitación de este fundamento. Es decir, ¿en qué situaciones es más pertinente hablar de responsabilización de los adultos como se señaló anteriormente en la categorías?, o por el contrario, ¿en qué situaciones es más pertinente referirse a ello como infantilización de la infracción?

Cabe destacar que en relación a la representación de la imagen en cuanto a género, en la categoría **distinciones de género**, para los y las representantes se detectó que algunos no hacen diferencias, mientras que otros sí las realizan.

“Yo creo que no habría ningún problema si las pasaríamos a cargo de las damas que trabajan acá y ellas trabajarían con ellas po (...)” (Entrevistado N°2)

Se identificó que en la postura adultocéntrica está contenida una representación de la imagen con características propias de una cultura patriarcal. Esto se relaciona con lo señalado en el marco teórico, afirmando que para Duarte (2012) las sociedades adultocéntricas han sido históricamente producidas, las cuales tuvieron su origen sobre las ya existentes sociedades de orden patriarcal, donde las mujeres eran reducidas a sus posibilidades de ser y hacer otorgándoles únicamente roles reproductivos y productivos domésticos.

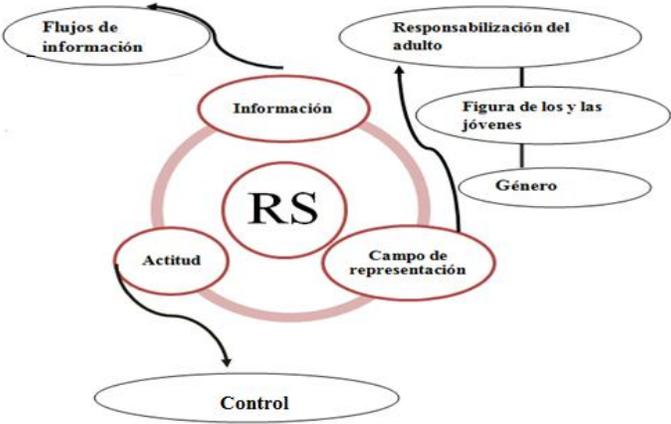
Respecto al **campo de representación** de las RS y la categoría **figura de los y las jóvenes infractores de ley**, se interpretó que los significados de los y las representantes están permeados por una figura del joven infractor estigmatizada. Así, en el caso de la entrevistada N°4 es posible identificar un prejuicio en cuanto al motivo que dio lugar a la infracción: consumo problemático de drogas o hurtos.

“Entonces tú ves a los niños que vienen (...) todos andan con ropa de marca, todos andan con ropa de marca, eh ... han ganado dinero fácil por drogas o por robos (...) entonces es fome ir a una institución, pa que po si total ... yo puedo conseguir plata fácil” (Entrevistada N°3)

Por último se infiere en relación a la tercera dimensión de RS, **la actitud**, entendida como la orientación de la conducta, que la información y los significados definen la relación establecida

entre los y las representantes con los y las jóvenes. Es decir, la matriz adultocéntrica, más específicamente la importancia de disciplinar a estos sujetos, construye una interacción caracterizada por lógicas de control. En otras palabras, las actitudes de los y las representantes es el hecho concreto y tangible que permite reflejar las ideas que estos y estas sujetos expresan.

7.2.1 Red síntesis triangulación



CAPÍTULO VIII

8. CONCLUSIÓN

La pregunta de investigación que orientó este estudio *¿Cuáles son las representaciones sociales que configuran los y las representantes de los lugares de servicios en torno a los y las jóvenes infractores de ley del programa Servicio en Beneficio de la Comunidad de la Comuna Valparaíso?*, surge a partir de la problematización donde se identificó la existencia de una cultura adultocéntrica en la relación mundo adulto-juvenil, es decir, relaciones de dominación y control. Por lo tanto, se hizo necesario indagar en las RS configuradas por los y las representantes, en esta interacción de adultos con jóvenes.

En consecuencia, surgió la pregunta *¿qué impactos puede generar esta investigación?*

Conocer los relatos de los y las representantes, desde una línea hermenéutica, contribuyó a la producción de conocimientos científicos útiles para que el programa SBC en un futuro diseñe estrategias de intervención, es decir, la información producida se transforma en un insumo que abre posibilidades de nuevas intervenciones, como podría ser la incorporación de las familias como eje fundamental y transversal del programa.

Este posicionamiento epistemológico y metodológico desde la hermenéutica, permitió acceder a la dimensión subjetiva de los y las representantes, o si se quiere ver de otra forma, se accedió a la información no desde la forma tradicional y mundo académico, sino desde los propios sujetos que hacen posible los espacios de intervención. Por lo tanto, existe una mayor aproximación y rigurosidad a la realidad, situación que se argumenta por los propios discursos de los y las entrevistados/as.

De acuerdo al supuesto de investigación, *las representaciones sociales que configuran los y las representantes de los lugares de servicio en torno a los y las jóvenes infractores de ley del*

programa SBC Comuna de Valparaíso están estigmatizadas, principalmente por la influencia de los medios de comunicación, según los hallazgos se interpretó que el principal flujo de información, por medio de una construcción selectiva realizada por los y las representantes, lo constituye la experiencia y no los medios de comunicación. Es más, cuando estos sujetos validan información que difunden los medios de comunicación sobre los y las jóvenes es porque lo han evidenciado previamente en el proceso de sanción.

Si bien los medios de comunicación, no influyen en la configuración de las representaciones sociales de estos sujetos desacreditamente, de igual manera se identificó la presencia de estigmas sociales contenidos en las imágenes y significados en torno a los y las jóvenes. Estos estigmas se evidenciaron en la manera en que por medio de un lenguaje peyorativo y etiquetado se referían a los y las jóvenes, en la integración a las comunidades donde los prejuicios restringían la participación de los mismos, e incluso en la proyección propia de un estigma hacia las comunidades construido a partir de la experiencia.

Al contrastar el supuesto de investigación con los hallazgos, se interpretó que este decae parcialmente puesto que, los medios de comunicación no influyen con la presencia de estigmas sociales en las RS de los y las representantes, no obstante sí existen imágenes y significados prejuiciados en torno a los y las jóvenes.

Otro hallazgo de investigación, que da cuenta de cuáles son las RS configuradas por los y las representantes, es la visualización de las familias como parte fundamental de este proceso, señalándolas como responsables de originar la infracción, y desde un rol pasivo, al situarlas como una figura que no está presente en los procesos de acompañamiento.

De acuerdo a ello, es que se evidenció una matriz adultocéntrica relacionada con enfoques sociológicos sobre las juventudes. Los relatos orientan las actitudes de los y las representantes, los cuales se caracterizan por lógicas de control y establecimiento de normas. En este sentido, no visualizan a los y las jóvenes como sujetos autónomos, sino que las familias finalmente son una extensión de los mismos. Son jóvenes infractores de ley y familias a la vez. Por lo tanto, se puede decir que el conocimiento científico de las teorías sociológicas de las juventudes si han penetrado en el conocimiento del sentido común y configurado las RS de los y las representantes.

Para las teorías sociológicas el adultocentrismo es un término cargado de conceptualizaciones negativas, ya que es una producción cultural diseñada por el mundo adulto tradicional, el cual ha invisibilizado el significado del ser joven en su etapa de vida actual. Es decir, ser joven se define como una etapa de transición entre la infancia y el mundo adulto, reduciéndolo entonces a un sujeto incompleto.

No obstante, a raíz de esta investigación y a diferencia de lo promovido por los enfoques sociológicos de la juventud de carácter fatalista, se considera que prácticas del mundo adulto tradicional sí pueden perseguir fines positivos para los y las jóvenes que se encuentran en contextos judiciales y de vulnerabilidad, siendo el programa prueba para ello, ya que los y las representantes contribuyen en el proceso de restauración del daño, apoyando a los y las jóvenes infractores de ley.

Al respecto, surgen las siguientes preguntas ¿es efectiva la Ley de Responsabilidad Penal Adolescente y el programa Servicio en Beneficio de la Comunidad al no incorporar a las familias de los y las jóvenes en los procesos de intervención social?

Si bien la LRPA tiene como objetivo promover y proteger los derechos de los y las jóvenes que se encuentren en conflicto con la ley penal, según datos empíricos de las investigadoras y los relatos de los y las representantes, el programa SBC invisibiliza en los procesos de intervención el trabajo con las familias. Surge entonces una tensión entre los fundamentos epistemológicos de la LRPA con la manera de ejecutar el programa.

Por lo tanto, a partir de la formación del Trabajo Social, se considera que un déficit del programa radica en que no se interviene la infracción de ley juvenil desde márgenes amplios de comprensión. La infracción de ley juvenil, para mayores soluciones necesita trascender el contexto judicial, situándose también en el contexto social y familiar de los y las jóvenes. Esto mirado desde las políticas sociales, opera desde una lógica similar, ya que el SENAME al estar sujeto a una política judicial define el problema a intervenir judicialmente, donde lo que se busca es sancionar. En cambio, si simultáneamente fuese posicionado desde una política de protección y bienestar social hacia la infancia, la intervención sería diseñada desde otros fundamentos epistemológicos, teóricos, metodológicos y éticos – por ejemplo- los valores de la educación y la familia como eje de intervención.

Por otro lado, al inicio de esta investigación, hubo un posicionamiento teórico y ético en cuanto al concepto de juventudes propuesto por Salazar (2002), quien realiza un análisis profundo e histórico en torno a este colectivo social, permitiendo interpretar para las investigadoras que la infracción de ley juvenil, como una problemática social contemporánea, surge a partir de una deuda histórica del Estado, es decir, por la ausencia de una institucionalidad orientada a la protección de niños y niñas en situación de vulnerabilidad. Dicho posicionamiento, fue reiterado por la representación social de los y las representantes que configuran a las familias como actores protagonistas del origen y proceso de sanción, realizando una crítica hacia el programa SBC que no lo ha visualizado como déficit de intervención. Es decir, desde otra lectura de análisis, las políticas de Estado (graficadas en el programa SBC), comprendidas desde una perspectiva histórica, son las responsables de generar la infracción de ley juvenil y por lo tanto las co-responsables actualmente de diseñar intervenciones integrales y efectivas, entre ellas, la incorporación de las familias.

Por último, se cierre esta investigación con las siguientes preguntas de reflexión, *¿de qué manera el Trabajo Social crítico puede estar presente en la teoría de representaciones sociales abordadas metodológicamente desde un enfoque procesual? o ¿cómo aporta el Trabajo Social a este campo de estudio?*

Se planteó en el marco teórico que el abordaje tradicional para estudiar las RS ha privilegiado la utilización de fundamentos epistemológicos positivistas y metodologías cuantitativas, donde se ha ignorado la subjetividad y el lugar reservado al sujeto como productor de significados. Por el contrario, se ha posicionado al dato como reflejo del hecho empírico (Ceirano, 2000) que describe la realidad tal cual es, pretensión inválida para estudios hermenéuticos. De allí, que se constituye como desafío para este campo de investigación retornar a la subjetividad.

De acuerdo a lo anterior, se puede establecer una trayectoria epistemológica y metodológica similar entre lo que ha sido y son los fundamentos del Trabajo Social con la teoría RS. Esta disciplina, ha tenido un giro histórico en el foco de intervención, desde una función ideológica “asistencial” hacia un horizonte transformador de las problemáticas sociales. Y por ende desde el hacer Trabajo Social como una simple suma de técnicas hacia un ejercicio profesional más reflexivo, crítico y analítico. Citando a Quesada (1991) tras el movimiento de re conceptualización la acción del trabajo social “...se inserta dentro del espacio social que el

aparato de dominación le concede, antes que en las demandas sociales de los sectores dominados” (Quesada, 1995:8).

Posteriormente ya en la década del 90 el Trabajo Social se ha ido repensando y reformulando en su quehacer profesional, teniendo como desafío, dirá Matus (1995), escaparse del planteamiento binario hacer y conocer para posicionarse desde un hacer reflexivo, donde el trabajo social no puede ser concebido como una intervención sin interpretación social. De allí que, entre otros aspectos, la sistematización de la experiencia, recogiendo la participación y subjetividad de los sujetos se constituye como el camino hacia un Trabajo Social más crítico.

Por lo tanto se concluye que las RS como teoría y el Trabajo Social como profesión han modificado sus fundamentos epistemológicos y metodológicos hacia un mismo punto de encuentro; el valor de la subjetividad como constructor de proyectos de investigación y estrategias de intervención.

En este sentido, retomando la pregunta anteriormente expuesta, un trabajo social crítico, por medio de experiencias de sistematización en sus ámbitos de intervención, puede contribuir a la producción de conocimientos, que tengan como interés de análisis, la dimensión subjetiva de la teoría de representaciones sociales tal cual se realizó en esta investigación, hasta ahora desplazados.

Esta investigación, recogió los relatos de los y las representantes, enmarcados en la teoría RS desde un enfoque procesual para que, dichos discursos sean efectivamente “escuchados” por quienes diseñan estrategias de intervención en el programa SBC, es decir, para que se promueva la participación y la construcción de intervención “desde abajo” en conjunto con los sujetos, perfeccionando entonces la acción. En definitiva, existe un cuestionamiento del “hacer”, postura que demanda el trabajo social crítico.

Desde esta lógica, considerando los hallazgos de investigación, se propone desde el Trabajo Social crítico y como mandato ético, irrumpir la reproducción de prácticas de intervención que invisibilizan a las familias puesto que son los y las representantes quienes lo visualizan como una necesidad. Se trata de institucionalizar espacios de expresión de los sujetos para que a partir de sus propios discursos se evalúen y rediseñen modelos de intervención.

BIBLIOGRAFÍA

ARAYA Umaña, Sandra (2002). Las representaciones sociales: Ejes teóricos para su discusión. Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales (FLACSO). Cuaderno de las Ciencias Sociales 127. Costa Rica.

ÁLVAREZ DÍAZ DE LEÓN, Germán; Montenegro Núñez, María del Carmen; Martínez, José Manuel. 2012. Apuntes acerca de dos escuelas criminológicas: Clásica y Positivista. Facultad de Psicología. Universidad Nacional Autónoma de México.

BANCHS, María A (2000). Aproximaciones Procesuales y Estructurales al estudio de las Representaciones Sociales”. Universidad Central de Venezuela. Volumen 9. Venezuela.

BANCHS, María A (2010). Jugando con las ideas en torno a las representaciones sociales desde Venezuela. Escuela de Psicología. Universidad Central de Venezuela, Venezuela.

BERRÍOS, Gonzalo (2011). La ley de responsabilidad penal del adolescente como sistema de justicia: análisis y propuestas”. Vol.6, N°11. Chile.

BRIONES, Guillermo (1996). Epistemología de las ciencias sociales. Programa de Especialización en Teoría, Métodos y Técnicas de Investigación Social. ISBN 958-9329-09-8. Bogotá, Colombia.

BRITTO RUIZ, Diana (2010). Justicia Restaurativa, reflexiones sobre la experiencia de Colombia. Colección Cultural de la Paz, Editorial de la Universidad técnica particular de Loja. Ecuador.

BRUNET, Ignasi; Pizzi, Alejandro. La delimitación sociológica de la juventud. Última Década N°38, CIDPA, Valparaíso, Julio 2013.

BRUNET, Ignasi; Pizzi, Alejandro (2013). El enfoque nominalista de la juventud. Una alternativa crítica a la perspectiva funcionalista. Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud.

CÁCERES, Pablo (2003). Análisis Cualitativo de Contenido: Una Alternativa Metodológica Alcanzable. Psicoperspectivas; Revista de la Escuela de Psicología. Facultad de Filosofía y educación. Pontificia Universidad Católica de Valparaíso. Chile.

CANALES, Manuel (2005). SENAME. Una aproximación a los factores que inciden en la comisión del delito adolescente. Chile.

CÁRDENAS, Camila (2011). (In) visibilización juvenil: Acerca de las posibilidades de las y los jóvenes en la historia reciente del país. CIDPA ediciones. Chile.

CEIRANO, Virginia (2000). Las Representaciones Sociales de la Pobreza. Una metodología para su estudio. Cinta moebio 9: 337-350. Universidad de Chile. Santiago de Chile.

CERVELLÓ, Vicenta (2005). El sentido actual del principio constitucional de reeducación y reinserción social. Universidad de Valencia, España. (www.cienciaspenales.net).

COOPER MAYR, Doris (2005). Delincuencia y desviación juvenil. LOM Ediciones. Primera edición. I.S.B.N: 956- 282- 700 – 3. Santiago de Chile.

COOPER MAYR, Doris (1994). Delincuencia común en Chile. LOM Ediciones Ltda. I.S.B.N 956-7369-07-0 .Santiago de Chile.

CORBETTA, Piergiorgio (2003). Ed.MCGRAW –Hill Companies, Madrid, España.

DÁVILA, Oscar (2004). Adolescencia y juventud: De las nociones a los abordajes. CIDPA ediciones. Chile.

DÁVILA, Oscar; Ghiardo, Felipe; Medrano, Carlos (2008). Los Desheredados. Trayectorias de vida y nuevas condiciones juveniles. CIDPA ediciones. Chile.

DÍAZ Bórquez, Daniela (2012). Servicio en beneficio de la comunidad: una aproximación cuantitativa a la justicia juvenil restaurativa en Chile. Revista de Psicología, Vol.21, N°2. Chile.

DIONNE, Jacques; Zambrano, Alba (2009). Intervención con adolescentes infractores de ley. El Observador N° 5.

DONOVAN, Patrick; Oñate, Ximena; Bravo, Gonzalo; Rivera. M. Teresa (2008). Niñez y juventud en situación de riesgo: la gestión social del riesgo. CIDPA ediciones. Chile.

DUARTE Quapper, Claudio (2012). Sociedades adultocéntricas: Sobre sus orígenes y reproducción. Última década N°36. CIDPA Valparaíso, Julio 2012, Chile.

DUARTE QUAPPER, Klaudio (2000). Violencias en jóvenes, como expresión de las violencias sociales.

DURKHEIM, Emile (1898). Las formas elementales de la vida religiosa. ISBN 968-867-017-0 México. D.F.

ECHEVERRÍA, Rafael (2004). El Búho de Minerva. Introducción a la filosofía moderna. LOM Ediciones S.A. Chile.

FUNDACIÓN PAZ CIUDADANA (1997). Conceptos para la prevención y contención del delito. N°5. Chile.

FUNDACIÓN PAZ CIUDADANA (2010). Construcción de indicadores de reinserción social de adolescentes infractores de ley penal. Santiago de Chile.

FRIEDMAN VOLOSKY, Loreley. Justicia restaurativa. Nuevas formas de tratamiento para delincuentes juveniles. Instituto de derecho penal Europeo e Internacional. Universidad de Castilla La Mancha. (www.cienciaspenales.net).

GOFFMAN, Erving (2010). Estigma. La identidad deteriorada. Segunda Edición. Buenos Aires, Argentina.

GONZÁLEZ ASCENCIO, Gerardo. Formación pericial con perspectiva de género. Módulo 6. Criminología crítica. Universidad Nacional Autónoma de México, México.

GONZÁLEZ GIL, Teresa; Cano Arana, Alejandra (2010). Introducción al análisis de datos en investigación cualitativa: Tipos de análisis y proceso de codificación (II). Nure investigación, n°45.

GUTIERREZALBERONI, J.D. La teoría de las representaciones sociales y sus implicaciones metodológicas en el ámbito psicosocial. Universidad Nacional del Altiplano Perú, Perú.

IGLESIS, Andrea (2003). Puntos ciegos de la política de juventud: ejes de referencia desde la práctica. CIDPA. Chile.

INFORME DE LA COMISIÓN DE CONSTITUCIÓN, LEGISLACIÓN, JUSTICIA Y REGLAMENTO. Boletín N° S 1.555-14. Senado. Chile, Julio 2012 – Enero 2013.

JIMÉNEZ, María Angélica (2014). Seminario Gendarmería de Chile “Incidencia de la criminología en el sistema penitenciario Chileno”. Exposición: Sistema penitenciario de ayer, de hoy y hacia el futuro cercano. Chile.

JODELET, Denise (1986). La representación social: Fenómenos, concepto y teoría.

LAGOS, Camila; Checa, Laureano; Cabalin, Cristián (2008). UNICEF. Adolescentes infractores: de delincuentes juveniles a víctimas del sistema. Chile.

MARCHIORI, Hilda (1999). Criminología, Introducción Ed, Marcos Lerner. Argentina, Córdoba.

MARTÍNEZ, Miguel (2006). La Investigación Cualitativa (síntesis conceptual). Revista IIPS Facultad de Psicología UNMSM. ISSN: 1560 – 909 X. Vol.9 – N° 1.

MATUS, Teresa. (1995). Perspectivas metodológicas en trabajo social. Desafíos de Trabajo Social en los 90. Escuela de Trabajo Social. Facultad de Ciencias Sociales. Universidad de Costa Rica. ALAETS – CELATS.

MAYORGA AGÜERO, Michelle (2009). Justicia Restaurativa ¿Una nueva opción dentro del sistema penal juvenil? Incorporación de los principios restaurativos dentro del proceso penal juvenil Costarricense. Facultad de Derecho. Universidad de Costa Rica. San José, Costa Rica.

MCCOLD, Paul (2003). En busca de un paradigma: Una teoría sobre justicia restaurativa. USA.

MELLA, Orlando (1998). Naturaleza y Orientaciones Teórico – Metodológicas de la Investigación Cualitativa. Madrid.

MELO, Zélia (1999). Los estigmas: El deterioro de la identidad social. Revista Symposium. Río de Janeiro.

METTIFOGO, Decio; Sepúlveda, Rodrigo (2004). La situación y el tratamiento de jóvenes infractores de ley en Chile. Centro de Estudios en Seguridad Ciudadana. Chile.

MOSCOVICI, Serge (1961). El psicoanálisis, su imagen y su público. Editorial Huemul S. A. Francia.

MOSCOVICI, Serge (2002). La Representación Social: Un concepto perdido. Lima, Perú.

MORA, Martin (2002). La teoría de las representaciones sociales de Serge Moscovici. Universidad de Guadalajara (México), Athenea Digital – num.2.

NOREÑA, Ana Lucía; Alcaraz,- Moreno, Noemí; Guillermo Rojas, Juan; Rebolledo-Malpica, Dinora (2012). Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación cualitativa. Vol. 12 N°3- Chía, Colombia – Diciembre.

ORDÓNEZ, Jorge; Brito, Diana (2004). Justicia restaurativa. Un modelo para construir comunidad. Criterio jurídico, V.4 ISSN 1657 – 3978. Santiago de Cali.

PALACIO, María Cristina (2010). La delincuencia juvenil: Un reto para descifrar una metáfora relacional”. Colombia.

PERERA Pérez, Maricela (1998). A propósito de las representaciones sociales. Apuntes teóricos, trayectoria y actualidad. CIPS.

PÉREZ SAUCEDA, José Benito; Zaragoza Huerta, José (2004). Justicia restaurativa: del castigo a la reparación.

QUESADA, Margarita (1995). Perspectivas metodológicas en trabajo social. El contexto de los 70. Escuela de Trabajo Social. Facultad de Ciencias Sociales. Universidad de Costa Rica. ALAETS – CELATS.

SALAZAR, Gabriel; Pinto Julio (2002). Histórica Contemporánea de Chile V “Niñez y juventud”. LOM Ediciones. Primera edición. Santiago de Chile.

SALAZAR, Gabriel (2006). Ser niño “huacho” en la historia de Chile (siglo XIX). LOM Ediciones. Santiago de Chile.

SALAMANCA- ÁVILA, María- Eugenia; Vander Borgth, Cécile; Frenay, Mariane (2012). Análisis del contenido y la estructura de las representaciones a partir de mapas conceptuales. Universidad Católica de Lovaina, Bélgica.

SENAME (2012). Departamento de justicia juvenil. Orientaciones técnicas para la intervención. Programa de servicios en beneficio de la comunidad y reparación del daño. Chile.

SENAME (2012). Informe 5 años. Ley de Responsabilidad Penal Adolescente. Chile.

TOURAINÉ, Alain(1990). Juventud y sociedad en Chile. UNESCO.

UNICEF y Corporación Opción (2009). Conoce tus derechos: Manual sobre la ley de Responsabilidad Penal Adolescente. Chile.

UNICEF(1998). Centro Internacional para el Desarrollo del Niño.

VALLES, Miguel S (1999). “Técnicas cualitativas de investigación social” Reflexión Metodológica y práctica profesional. Editorial Síntesis S.A, Madrid, España.

VASILACHIS DE GIALDINO, Irene (2006). Estrategias de investigación Cualitativa. Biblioteca de Educación. Editorial Gedisa. Barcelona, España.

VERGARA DEL SOLAR, Ana Cecilia (2007). La intervención social como conflicto. El caso de la infancia y juventud en Chile. Revista praxis N°11. Santiago de Chile.

VIDAL MOLINA, Paula (2005). Representación Social de la Pobreza desde el programa Puente. Facultad de Ciencias Sociales; Departamento de Antropología Universidad de Chile. Santiago de Chile.

ZAREMBERG, Gisela (2004).CEPAL. Alpargatas y libros: estilos de gestión, género y política social en Argentina y Chile.

ANEXOS

Consentimiento informado

Proyecto de investigación: *“Representaciones sociales de los y las representantes lugares de servicio en torno a los y las jóvenes infractores de ley del programa Servicio en Beneficio de la Comunidad de la Comuna de Valparaíso, perteneciente a la Asociación Cristiana de jóvenes, Región de Valparaíso”*

Con fecha _____ de Junio del año 2014, por medio de este documento, **Yo Representante del lugar de servicio** _____ colaborador al programa Servicio en Beneficio de la Comunidad, **declaro voluntariamente** que las alumnas tesistas para optar al título de trabajadoras sociales en la Universidad Andrés Bello, sede Viña del Mar, **Sofía Parra Repetto y Catalina Serrano Le Roy están facultadas para:**

- Grabar la información de la presente entrevista
- Utilizar la información proveniente de la presente entrevista (tal cual está dicha), sin omitir juicios de valor y respetando mis opiniones

- Indicar mi identidad: Si _____ No _____

Representante lugar de servicio
Firma

Alumna
Firma

Alumna

Firma

Pauta entrevista semiestructurada.

Objetivo: Indagar en las representaciones sociales que tienen los y las representantes de los lugares de servicio en torno a los y las jóvenes del programa Servicio en Beneficio de la Comunidad de la comuna de Valparaíso, pertenecientes a la Asociación Cristiana de Jóvenes, región de Valparaíso.

Fecha:

Hora inicio:

Hora de término:

Dirección:

Entrevistadoras:

Identificación entrevistado (a):

- **Nombre:**
 - **Edad:**
 - **Género:**
 - **Actividad**
-

➤ Ítems:

- Conocimiento en torno al joven infractor.
- Medios de comunicación (conocimiento, influencias, aprobación y estigmas).
- Opinión general respecto al joven infractor.
- Visualización presente y futura del joven infractor Imágenes prejuiciadas o desprejuiciadas a partir de la experiencia.
- Imágenes prejuiciadas o desprejuiciadas desde una perspectiva de género.

Preguntas orientadoras:

❖ *Opinión general respecto al joven infractor de ley:*

- ¿Podría comentarnos como llegan a vincularse con el programa?
- ¿Cómo ha sido la experiencia con los jóvenes que participan en el programa?

❖ ***Conocimiento en torno al joven:***

- ¿Cómo se ha informado de los jóvenes que vienen a cumplir el servicio? (Nombre, edad, contexto familiar, escolar, infracción, etc).

❖ ***Imágenes prejuiciadas o desprejuiciadas a partir de la experiencia***

- ¿Cómo ha sido la experiencia de tener a estos jóvenes aquí?
- ¿Considera que su opinión ha cambiado respecto a ellos?

• ***Visualización presente y futura del joven infractor***

- ¿Qué opinión tiene de los jóvenes ahora luego de conocerlos?
- ¿Qué cree usted que pasa con los jóvenes luego del trabajo comunitario?

❖ ***Medios de comunicación (conocimiento, influencias, aprobación, estigmas, etc):***

- ¿Bajo qué circunstancias ha visto a los jóvenes en los medios de comunicación?
- ¿Cuál es su opinión sobre la situación de los jóvenes en los medios de comunicación?

❖ ***Imágenes prejuiciadas o desprejuiciadas a partir de una perspectiva de género.***

- A partir de la experiencia ¿ve usted diferencia entre jóvenes hombres y mujeres infractores?

Transcripción de Entrevistas

Entrevista N°1

Objetivo: Indagar en las representaciones sociales que tienen los y las representantes de los lugares de servicio en torno a los y las jóvenes del programa Servicio en Beneficio de la Comunidad en la Comuna de Valparaíso, pertenecientes a la Asociación Cristiana de Jóvenes, región de Valparaíso.

Fecha: 23 de junio del 2014

Hora inicio: 16:57 **Hora de término:** 17:22

Dirección: Esmeralda #940, Valparaíso.

Entrevistadoras: Sofía Parra

Identificación entrevistado (a):

- **Nombre:** Sergio Barrientos

 - **Edad:**48 años

 - **Género:** Masculino

 - **Actividad:** Presidente Club Deportivo Juventud, Montedónico, Playa Ancha.
-

Entrevistadora: ¿Podría comentarnos cómo llega a vincularse con el programa SBC?

Entrevistado: Bueno este programa llega en vinculación con (...) que ahora se llama el SIG Montedónico, el PIB Montedónico, que es un centro de intervención breve, a través de ellos llega la coordinadora de ustedes y (...) llega a nuestra institución donde ella nos identifica a la persona que tiene problemas y nos dice si acaso nosotros tenemos disponibilidad para que puedan ellos participar con nosotros, porque nosotros tenemos taller de acondicionamiento físico, tenemos escuelas de fútbol, entonces se requiere un muchacho que haga mantención, en base a eso trabajamos más con el programa de ustedes.

Entrevistadora: ¿Cómo ha sido la experiencia con los jóvenes?

Entrevistado: Mmm (...) Más o menos no más, más o menos la experiencia, yo estoy acostumbrado a trabajar con chicos entonces hay muy poca asistencia, eh (...) cuando llega la coordinadora de repente me dice a mí, ¿ha venido el chico a participar? Bueno, ha venido una vez y después se fueron dos clases, después aparece (...) bueno, siempre hay intermitente, los dos chicos que he tenido uno cumplió y el otro no cumplió... **(Además de asistencia, ¿no han habido problemas, conflictos?)** ¿En qué aspecto? **(¿Conflictos con otros chicos por ejemplo?)** No no, nosotros como institución no permitimos eso, o sea hay un conflicto yo inmediatamente se lo informo, el chico se suspende y no va más.

Entrevistadora: ¿Cómo se ha informado de los jóvenes que vienen a cumplir el servicio?

Entrevistado: A través de la señora que coordina todo (...) **(Se complica)** ustedes pertenecen a la Asociación Cristiana de Jóvenes pero el juzgado los emprendían información a ustedes y ellos llegan a mí. **(¿Pero tiene mayor conocimiento sobre ellos (...) por ejemplo el nombre, el delito?)** nononono **(se exalta)**, no me meto en ese tema porque no me compete a mí como dirigente, a mí me compete que el muchacho necesite un espacio donde él pueda cumplir con las horas que le piden y nosotros vemos a través del directorio vemos la posibilidad que existe po', pero no le pedimos más información de lo que él cometió.

Entrevistadora: ¿Por qué a ustedes les interesa trabajar con estos jóvenes?

Entrevistado: ¿Por qué? Porque yo vivo y me he criado en la población, mi mamá es una de las colonas, entonces sabemos la temática que hay social dentro del tema, entonces así como yo pude salir del montón porque ellos no.

Entrevistadora: ¿Bajo qué circunstancias ha visto a los jóvenes en los medios de comunicación?

Entrevistado: Eh (...) ¿a cuáles jóvenes? **(a los jóvenes infractores de ley)** Eh (...) a los que me competen a mí no los he visto, no puedo darte... **(Ósea en forma genérica, cuando dan noticias por ejemplo de un joven que hurtó, no específicamente los jóvenes que usted conoce)** ¿Cómo lo veo yo? Eso está malo, son malos, o sea nosotros los vemos como personas (...) por algo están robando (pausa) arriba se usa mucho que las familias tienen de escasos recursos, los papas están metidos en la droga, entonces conlleva eso a que el muchacho empieza a delinquir para obtener no se po' (...) por ejemplo, dinero para comprar el pan, para la casa, para los hermanos chicos, siempre pasa eso, no le veo otra forma y vez que me llega un niño de este tipo es porque tiene esos problemas.

Entrevistadora: ¿Cuáles es su opinión sobre lo que dicen los medios de comunicación?

Entrevistado: Estigmatizan mucho a nuestras poblaciones po', eso está demás decir lo que (...) todo lo que es la parte noticias (...) eh (...) estigmatizan a todas las poblaciones, periféricas más que nada po', que son ladrones que son aquí que son allá, pero no hay ningún programa que realmente este inserto ahí en las poblaciones po', porque siempre dicen oh que el muchacho aquí, que el muchacho robó acá, pero ¿hay algún programa con respecto a eso? **(Silencio)** Esa es mi gran pregunta. **(Ósea ¿está en desacuerdo?)** Totalmente, totalmente, es que eso nos estigmatiza a todos po', si nosotros la población Montedónico o sea, a ustedes mismas de repente tiene que haberles pasado, oye vamos hacer la tesis en Montedónico ¿Montedónico, como es, que tal es? Siempre consultan como el entorno donde ustedes van a estar, entonces igual tienen que haber dicho tengan cuidado, no vayan a esta hora porque les puede pasar algo, no anden solas, cuidado con las carteras eso ya es una estigmatización pero rotundamente para la población, no solamente para Montedónico, la Copa, todos los que están en el entorno arriba de Playa ancha alto.

Entrevistadora: ¿Qué opinión tiene de los jóvenes luego de conocerlos, o siempre fue igual?

Entrevistado: Mm (...) Siempre ha sido igual, siempre ha sido igual, que opinión puedo tener, o sea tratan de surgir pero vuelven a lo mismo porque es la familia, el entorno de ellos hace que vuelvan a delinquir no es una cosa que ellos por si solos van a surgir, no jamás, jamás. Porque allí entra todo un problema social, pero dentro de la familia, de la casa, todo esto empieza por la casa po. Y arriba es muy difícil ósea el problema es que la familia los papas no tienen un buen criterio como para cuidarlos o decirles oye esto se hace esto no se hace, porque si son fumones, porque estamos hablando que la mayoría de las poblaciones arriba son matrimonios entre 40-45 años y ellos ya tienen unos lolos de 16 - 17 años, y si ellos ya están metidos en la droga, que se espera para el chico.

Entrevistadora: Por lo tanto, ¿cómo visualiza a los jóvenes después del programa o en un futuro?, ¿cómo se los imagina?

Entrevistado: Trabajando, eso me imagino, trabajando o terminando sus estudios (...) no lo veo en otra cosa sino que me gustaría verlo trabajar y que no cometiera más errores, esa es mi idea.

Entrevistadora: A partir de la experiencia, ¿ve usted diferencias entre jóvenes hombres y mujeres, o ustedes solamente han recibido hombres?

Entrevistado: Solamente hombres por esta vez, nunca ha llegado una chica de arriba del sector playa ancha alto que diga oh no yo quiero hacer trabajo comunitario en el club deportivo Juventus, no ha llegado. (**¿Y si eso pasara ustedes las aceptarían?**) Bienvenida igual po, para eso tenemos un cómo te digo un taller de acondicionamiento físico donde van mujeres y hombres (...) sería ideal, sería ideal, porque ahí ya se integran con más gente de la población, ahí no hay discriminación, no existe discriminación, ahí entran todos y todos cooperan, todos cuidan. (**¿Qué tareas hacen los jóvenes?**) Mantención po', llegar un poco más temprano dos veces a la semana, llegan un poco más temprano se les pasa todas las cosas, limpian el baño, las máquinas de ejercicios y también hacen ejercicios junto a los alumnos como todos, no los segregamos, no porque ellos estén haciendo unas horas con el juzgado digámoslo así, yo tampoco esa información no se la doy a nadie, es un alumno más dentro del grupo. (**¿No hay**

discriminación?) No para nada, en la escuela de futbol tampoco, son ellos los que tienen que ponerle power no mas po', son ellos los que tienen que estar dispuestos a cumplir el horario que ustedes, o sea que el juzgado los dispone.

Entrevistadora: ¿Por qué cree que los jóvenes tienen poca asistencia?

Entrevistado: Porque creo yo que tienen poca asistencia, porque nadie los vigila con respecto al tema ese po', si los papas no están ni ahí, oye tienes que ir a tal hora o yo te voy a dejar, ese es un compromiso de la familia, entonces si el niño esta solo prefiere ir a la esquina con los chicocos con los otros en vez de ir hacer las horas comunitarias. Pero ahí va la familia, ustedes tienen que trabajar con la familia directamente, el papa la mama o la abuela. De por sí están estos chicos con los abuelos.

Entrevistadora: ¿Cómo se ha informado que están con los abuelos?

Entrevistado: Se conoce po', es que se conoce allá, siempre uno pregunta, en la escuela de futbol nosotros preguntamos, uno trabaja de psicólogo, asistente social, haces todo (...) hay un momento de relax de colación y ahí tu conversar con ellos, cómo estas, estas bien, estas mal, porque llegaste así, porque tienes los ojos llorosos, porque llegaste todo cochino, empiezas a preguntar temas ya más profundos y ellos mismos con el tiempo, de años que uno trabaja con ellos entonces es más fácil, a mí me sale mucho más fácil llegar que los propios papás. A mí me vienen a buscar los papás y me dicen oye Sergio tu anda con él porque a mí no me hace caso (...) entonces cómo, viene hablarlo con el presidente de un club deportivo cuando eso deberían hablarlos los papás directamente el trabajo, uno hace lo que esté al alcance no más, pero también así cuando no cumplen, yo también los castigo, o sea cómo los castigo, que ellos no van a participar ya en ninguna actividad recreativa de nuestra institución como club como deporte. Y nosotros le damos toda la facilidad y ellos también tienen que aportar algo a nuestra institución que es el portarse bien, cumplir con lo que tienen que cumplir.

Entrevistadora: ¿Usted sabe si por lo general ellos pertenecen al sector, a Montedónico?

Entrevistado: O sea bueno los casos que han llegado ahí, ellos piden que sea en el club, porque piden, no sé (**se ríe**) pero ellos piden, la señora viene, conversa conmigo, me dice mira tengo este problema, que yo tengo un niño que quiere, necesita hacer horas. Ningún problema. El problema es que también este programa deja de lado a los chicos, o sea los entrega a una

institución y después como que se olvida y eso no puede ser, ustedes tienen que tener un mejor control de ese aspecto, ir a visitarlos a la casa y también ir a visitarlos a la institución, ósea si está cumpliendo realmente con el trabajo que le corresponde po' (...) eso.

Entrevistadora: ¿Su experiencia es que los delegados no van a controlar directamente al club?

Entrevistado: No, es un trabajo mero papel que yo tengo que firmar y después chao. Después una llamada telefónica oye Sergio ha ido la persona, no ese no es el trabajo que corresponde, para mí no. Y es el trabajo que yo le he dicho, bueno ahora me tocó una señora pero antes me tocó una señorita, entonces igual (...) tiene que ser esto más controlado.

Entrevistadora: Usted nos mencionaba recién que habían sanciones cuando ellos no cumplían, como no participar en actividades extra programáticas, ¿esas serían partidos de fútbol?

Entrevistado: Claro, paseos, yo he ido a campamentos a Picarquín, entonces todo eso ahí ya no tienen derecho a... ósea todo reglamento interno del club cada niño cada niña que se porte mal en el establecimiento no va a ningún lado. Entonces por eso te digo, no segrego. Al contrario, yo uno a los chicos. (**¿Y usted siente que esa unión que usted realiza ellos también la sienten, no hay división entre ellos?**) No porque se conocen, todos se conocen entre los chicos...

Entrevistadora: No me quedo claro que la sanción es llegar antes y realizar mantenimiento, pero ¿ellos también se unen a la jornada de fútbol?

Entrevistado: Claro, es uno más del grupo, uno más del grupo, si eso lo veo yo no más y los dirigentes, nosotros decimos ya mira sabes que vamos a tener este chico acá y todo y se acabó, esa es la conversación de nosotros, así como dirigentes aquí queda y aquí muere, solamente se le integra no más a la actividad física, deportiva la que tenemos ahí.

Entrevistadora: ¿Y esa integración también pasa porque como institución no visualizan a los jóvenes como peligrosos, como amenaza?

Entrevistado: No, no, ni peligrosos ni amenaza ni nada, al contrario lo recibimos como cualquier persona y así tiene que ser po'. Independientemente de que hayan cometido un error, o

sea no son los únicos ni van a ser los primeros pero hay que darles la oportunidad y la oportunidad nosotros como institución se las damos pero a donde fallamos (...) no nosotros sino que los papás, ahí falla, ahí falla mucho el tema este.

Entrevistadora: ¿Usted cree que a través del futbol o las actividades deportivas se permite la reinserción social o que ellos dejen de infringir la ley?

Entrevistado: Mira un poco más de la reinserción social, sí, pero obviamente nosotros no cumplimos el rol que nos compete a eso. Vuelvo a insistir eso les compete a las familias de los chicos, pero si nosotros estamos siempre apoyando, diciéndole que no, que esto acá que esto acá, que si tú te comportas para ese lado no vas a tener estos beneficios, hay becas hay esto. Bueno al menos de mi parte les llevo toda la información que se requiere a beneficio el CFT de la Católica todas las instituciones, cursos gratuitos o sea yo prácticamente nosotros nos convertimos en un apoyo institucional para todos, para todos, no solamente para los chicos, tanto para la mamá, para el papá. El que quiera surgir dentro de lo que estamos viviendo nosotros surge. Si se les da la herramienta hay que hacerlo. Sino ellos son los que pierden po' (...) entonces hay precedentes yo les digo a los chiquillos, bueno, yo tengo un chico ahí Daniel Silva segundo año y medio de educación física, y entro a los 9 años al club, entonces hay un precedente, le gusta todas estas cosas y él comparte con todos igual, como cualquier persona que llega al club.

Entrevistadora: ¿Ha ocurrido por ejemplo que jóvenes que ingresan al club para cumplir sanciones del programa continúan, vuelven al club como alumnos?

Entrevistado: Si continúan, pero ellos van cuando ellos quieren. Nosotros no po', nosotros tenemos un sistema de trabajo, tampoco les digo que no van cuando ellos quieren, ahora sobre todo que nosotros tenemos luminaria nocturna y podemos hacer partidos nocturnos, y ellos quieren puro jugar a la pelota. Entonces ahí hay una forma de decir no porque usted falto a esto, ah ya, primero participe en esto y ahí vas a tener todas las posibilidades de jugar en la noche... tienes que jugar así po', tu les das y ellos también te tienen que dar alguna cosa, la asistencia es lo mínimo que puedes pedir.

Entrevistadora: Usted al parecer no tiene prejuicios en torno a los jóvenes, pero la comunidad en general, los vecinos, ¿cree que los estigmatizan?

Entrevistado: Es que depende po', si los vecinos saben que están cumpliendo algo claro que te van a estigmatizar, pero si no saben... nosotros como institución tampoco vamos andar diciendo aquí está Juanito Pérez haciendo trabajos comunitarios por (...) este delito. No, no, no se puede. Imposible. Pero la comunidad en sí de Montedónico no es así. Nosotros somos más solidarios, en ese aspecto. Nosotros no segregamos, ósea y te hablo en general no te hablo solamente del club deportivo Juventus, yo trabajo muchos años, estoy hace 25 años trabajando con la YMCA, con el colegio, con las instituciones que están (...) no, no puedes, no se puede. No se puede segregar y apuntar con el dedo, quienes somos para hacer eso.

Entrevistadora: ¿Cuántos jóvenes participan en la Juventus?

Entrevistado: Uh (...) entre 40, 100 depende (...) (**¿Y jóvenes del programa, han pasado muchos?**) No, han llegado como 3 casos y son a lo lejos, no es que me lleguen tres altiro (...) había uno que tenía que ir, o sea que él me conocía a mí y me hablaba de un apellido, yo tengo que visualizar para saber quién es, pero él hablaba con la persona del grupo de ustedes y nunca pude saber quién era. Y ella quedo, o sea quedaron, que se iba a presentar en el club y bueno, nunca se presentó y yo tampoco iba andar buscando... pero no me lo llevaron al recinto, porque la idea es que su institución tiene que llevar al muchacho para allá po, o sea que el muchacho no llegue solo sino que llegue con una asistente social o un apoyo no sé cómo se llama pero oiga Don Sergio mire sabe qué, este es el muchacho de aquí blablabla. Ustedes lo presentan, a pesar que uno lo conoce po', pero tiene que ir mas formalizado el tema, esta como medio desordenado el tema en todo caso (**¿Esa es su percepción?**) Si, si si (...) Porque te llaman por teléfono no más po y eso no es llevar un control, un control es que tienes que ir a visitarlos, que tienes que preocuparte en la casa, eh (...) y también la institución donde está él po (...) eso.

Entrevistadora: Última pregunta, de los jóvenes que llegaron al programa, ¿terminaron de cumplir la sanción o desertaban?

Entrevistado: No no, terminaron, terminaron, tengo dos que terminaron y ahora se fue el chico a EEUU...

Entrevistadora: Ahora sí que la última pregunta, ¿por qué cree usted que no tiene prejuicios en torno a los jóvenes, ósea a partir de la experiencia, por su historia de vida, que le ha tocado ver, que experiencia ha tenido que no tiene prejuicios?

Entrevistado: Lo que pasa es que yo, prácticamente me críe ahí, o sea yo nací en el cerro, entonces vengo de ver cosas que ustedes no han visto jamás. Entonces para eso uno tiene que decir no, hay un espíritu de superación, hay que hacer esto y hay que hacer esto otro, hay que apoyar. Eso es lo que te puedo decir porque no te puedo desglosar lo que uno siente y lo que uno ve. Para eso uno tiene que estar viviendo ahí, donde las papas queman. (**¿Y usted sigue viviendo ahí?**) Sí, yo no me cambio ni de barrio ni nada por estar en una oficina así ¿para qué? Soy feliz allá arriba. Eso.

Entrevistadora: ¿Y el club tiene 25 años?

Entrevistado: Un poco más, y ahora estamos postulando a un proyecto, esperando documentación y todo eso.

Entrevistadora: ¿Y los jóvenes se integran, no tienen que pagar nada?

Entrevistado: Es todo gratuito, por eso te digo, ellos lo único que tienen que hacer es compartir, las ganas y todo eso. O sea ustedes conocen Montedónico ¿no cierto? (**Mm...Sí, yo he ido**) Ellos se encuentran con ellos (**Muestra fotos del club**) eso tienen que tener claro ellos, comparten con todos ellos (...) este es nuestro trabajo y yo hallo por ejemplo (...) ya necesitamos llevar los bolsos, los balones, los petos, sepáralos que aquí que allá, las lentejas, es como mi ayudante. En el fondo ellos vienen siendo mi ayudante. Pero se insertan en el club.

Entrevista N°2.

Objetivo: Indagar en las representaciones sociales que tienen los y las representantes de los lugares de servicio en torno a los y las jóvenes del programa Servicio en Beneficio de la Comunidad en la Comuna de Valparaíso, pertenecientes a la Asociación Cristiana de Jóvenes, región de Valparaíso.

Fecha: 25 de Junio del 2014.

Hora inicio: 10:00

Hora de término: 10:30

Dirección: Arratia #430, Cerro Barón, Valparaíso.

Entrevistadoras: Sofía Parra.

Identificación Entrevistado (a):

- **Nombre:** Enrique Craig.
 - **Edad:** 58 años.
 - **Género:** Masculino.
 - **Actividad:** Administrador del recinto Deportivo: Auditorio Manuel Guerrero.
-

Entrevistadora: ¿Podría comentarnos como llegan a vincularse con el programa?

Entrevistado: ¿Los niños como llegan acá? (**Sí, ustedes como auditorio cómo se vinculan con el programa SBC**) Bueno por intermedio de la señora (...) se me olvido, lo tengo anotado ahí, la señora (...) no sé cómo se llama, la señora que lo trae para acá (**Silencio, ¿Gina?**) ¡Gina! Gina Gina, ella me los trae para acá y (...) me dice (...) que tiene uno, dos, la otra vez me trajo dos niños para hacer la... los trabajos comunitarios que le llama, tipo cosas así y (...) lo que más me pide ella es que le acomode los horarios de estudio de los chicocos, para que el estudio (...) en este caso salen como a las 4, 5 de la tarde de los liceos. Y se le acomoda y trabajan acá con un monitor de futbol que tenemos aquí en las tardes de 5:30 a 7:30.

Entrevistadora: ¿Por qué les interesó trabajar con estos niños?

Entrevistado: ¿Por qué me intereso trabajar con niños? (**Reflexiona**), porque yo creo que merecen una oportunidad y (...) tratar de cooperarle a la labor que está haciendo esta señora Gina.

Entrevistadora: ¿Cómo ha sido la experiencia con los jóvenes que participan en el programa?

Entrevistado: Buena, ningún problema, se han adecuado al trabajo que le damos acá nosotros y tanto como al aseo del recinto, desmalezamiento del recinto, y ningún problema con los chicocos (**¿Ellos participan por ejemplo en estos clubs?**) No, ellos vienen a hacer un trabajo, eh (...) en las tardes vienen a hacer un trabajo de clases de futbol, que le ayudan a un monitor nuestro que es el profesor Juan Rivero y el (...) para indicarle por los petos, por las pelotas, por llamar la atención a un niño, eh (...) que está haciendo mal en el trabajo, cosas así, un ayudante como técnico del profesor Juan Rivero.

Entrevistadora: ¿Cómo se ha informado de los jóvenes que vienen a cumplir el servicio? ¿Tiene mayor conocimiento sobre ellos?

Entrevistado: Nada (...) yo solamente la dama que me los trae, me dice estos niños vienen hacer un trabajo de tantas horas semanales o mensuales pero de lo que les pasa a ellos o que les pasó no tengo idea (**silencio**) (...) no me ha informado la dama Gina, no me informó nunca (**¿Y**

a usted le interesaría saber eso?) Me encantaría, para saber con qué clase de gente estoy tratando o ayudando.

Entrevistadora: ¿Considera que su opinión ha cambiado respecto a ellos?

Entrevistado: “Eh (...) los niños infractores de ley (...) si me gustaría más que fuera un poco más dura las sanciones para estos niños, para los que infringen la ley en este caso no sé si son niños que, me gustaría que pagaran no sé una idea que pagaran los padres si no se les puede pagar ellos que pagaran los padres pero que fuera algo más duro para que tengan un más, tengan más (...) consciencia de lo que están haciendo, que sean más responsables (**¿Y usted cree que en este servicio comunitario el joven o el niño logra concientizarse, ayuda?**) Sí, ayuda, ayuda eh (...) aquí se les conversa un poco como uno ya está de edad ya, se les conversa un poco pero no sé más después como será, pero yo creo que es muy poco tiempo son dos o tres horas que están con nosotros no más nada más, no creo que que (...) pueda cambiar en tan poco tiempo en 8 horas aquí (**se ríe**), (**¿Considera útil el trabajo que hacen ellos acá?**) Sí, sí, me ayudan bastante (...)

Entrevistadora: ¿Qué opinión tiene de los jóvenes ahora luego de conocerlos?

Entrevistado: Que el poco tiempo que los tuve a ellos, a estas personas que fueron como 5 o 6 dentro de lo que estoy aquí, eh (...) buena, ningún problema con ellos, han sido respetuosos, han acatado las cosas que uno les dice, pero después más allá no tengo idea lo que ha pasado con ellos.

Entrevistadora: ¿Qué cree usted que pasa con los jóvenes luego del trabajo comunitario?

Entrevistado: Que creo yo que hacen los jóvenes (**Silencio**) no tengo idea pero me gustaría que cambiaran, me gustaría que cambiaran pero no sé qué (...) que lo que harían (**¿Cómo se los imagina en un futuro?**) A estos jóvenes... de todos los que he visto, a dos o tres yo creo que van derecho a cambiar pero el resto yo creo que va a seguir en las mismas, aparte que los he visto ya, los he topado en la calle y los he visto a uno que anda en pasos malos ya (**¿Y por qué**

cree que ellos van andar en esos pasos malos, qué cree que pasa?) Yo creo que es la parte más familiar, eh (...) de donde vienen a lo mejor, eh...tienen poco estudio yo creo.

Entrevistadora: ¿Ha visto noticias sobre los jóvenes infractores de ley en los medios de comunicación?

Entrevistado: Si por supuesto, **¿bajo qué circunstancias los ha visto?** Eh (...) por ejemplo, en la mayoría de que roban vehículos y chocan, eh (...) y no se po', hacen la pila de cosas y no les pasa nada, a la hora están libres, no se les puede hacer ninguna cosa. No hay ninguna ley que los pueda castigar por eso me gustaría, para mí lo ideal sería que si no se pudiera así que castigaran a los padres, que les pusieran una multa y para que los padres tuvieran un poco más de cuidado con los chicos.

Entrevistadora: ¿Cuál es su opinión sobre la situación de los jóvenes en los medios de comunicación?

Entrevistado: Bueno, lo que más dicen de los niños es que (...) no hay nada que hacer, no hay nada que hacer sino que es lo mismo de siempre, de que eh (...) hacen cometen alguna infracción y al rato andan libres. Lo que más se ve de ellos pero no hay alguien que diga vamos hacer esto por los chicocos, vamos a llevarlo para allá, vamos a llevarlos para acá, en los medios de comunicación solamente dicen que a la hora después están libres

Entrevistadora: A partir de la experiencia ¿ve usted diferencia entre jóvenes hombres y mujeres infractores?

Entrevistado: Bueno, nosotros tenemos mujeres trabajando acá, son gente de la municipalidad, yo creo que no habría ningún problema, se las pasaríamos a cargo a las damas que trabajan acá y ellas trabajarían con ellas po' (**¿Y en qué tareas por ejemplo?, ¿se diferenciarían las tareas?**) Sí, tenemos camarines, tenemos (...) la dama también puede hacer trabajos de secretariado, se le puede enseñar, tenemos que limpiar camarines, tenemos que limpiar baños si son para el aseo. Hay hartas cosas que hacer así para una mujer.

Entrevistadora: Usted decía que había que sancionar a los padres para que se pudiera generar una concientización en los niños, pero no me quedo claro si usted ¿considera justo o está de acuerdo con estos trabajos comunitarios como sanción?

Entrevistado: Por supuesto que estoy de acuerdo, si es bueno que se le castigue con algo, lo que pasa es que los niños vienen, cumplen pero al rato después pueden andar en lo mismo. No hay algo como más (...) más más duro, más firme. Que sea (...) como le digo yo, si no se les puede castigar a ellos porque son menores de edad, castigar a los papás con una multa, para que el papá los atrinque más y los tenga más cerca de ellos, pero es bueno que por lo menos vengan unas tres horas diarias a pagar con lo que hicieron, no tengo idea de lo que han hecho, pero esta bueno que paguen unas dos, tres horas diarias. Se les quita el horario de (...) aparte que se les quita el horario de que ellos tienen libre, cuando salen del colegio para que en vez de que vayan para otro lado a hacer alguna maldad estén aquí y estén cooperando en algo que nos sirva a nosotros y les va a servir a ellos, van a estar un poco más ocupados (**¿Y los jóvenes que han venido para acá terminan de cumplir el periodo de la sanción o desertaron?**) No, no ninguno ha desertado, ninguno ha desertado, lo que pasa que es más libre, como le digo, es más deportivo, entonces como son chicos entre 15-16 años están jugando a la pelota, están más cerca de algo que les gusta a ellos.

Entrevista N°3

Objetivo: Indagar en las representaciones sociales que tienen los y las representantes de los lugares de servicio en torno a los y las jóvenes del programa Servicio en Beneficio de la Comunidad en la Comuna de Valparaíso, pertenecientes a la Asociación Cristiana de Jóvenes, región de Valparaíso.

Fecha: 24 junio del 2014

Hora inicio: 9:20

Hora de término: 9:58

Dirección: Av. Francia #795, Valparaíso.

Entrevistadoras: Catalina Serrano.

Identificación entrevistado (a):

- **Nombre:** Sara Leiva

- **Edad:** 56 años

- **Género:** Femenino

- **Actividad:** Directora Fundación Cristiana de Niños y Ancianos.

Entrevistadora: ¿Podría comentarnos como llegan a vincularse con el programa?

Entrevistada: Las personas del programa vinieron para acá, porque bueno nosotros conocemos la YMCA, el trabajo y estamos físicamente cerca en realidad y vinieron a preguntar si nosotros como institución podíamos eh (...) ayudarles en este programa y yo dije que sí, con algunas limitaciones si (**¿Hace cuánto tiempo?**) Yo creo que hace más de un año, dos yo creo.

Entrevistadora: ¿Cómo ha sido la experiencia con los jóvenes que participan en el programa?

Entrevistada: Objetivamente hemos tenido pocos jóvenes, yo diría que más bien dos y medio eh (...) porque nosotros tenemos algunas eh (...) limitaciones en qué sentido, nosotros no aceptamos niños con problemas de drogas, no aceptamos abusadores porque esto es un programa de niños, entonces nosotros no podemos exponer a nuestros niños a que alguien esté haciendo la práctica y todo eso, en esa parte nosotros ahí tenemos esa delimitación de decir pueden traernos niños ladrones pero no que sean abusadores porque tenemos que proteger a los chiquillos y lo otro eh (...) el primer niño que llegó acá un siete, pero tenía algunas eh (...) pero ¿por qué tenía un siete? Tenía una familia detrás de él, no tenía antecedentes, fue una tontera, un joven que estudiaba en un colegio, entonces su trabajo fue completo, lo hizo bien y todo. El segundo fue, del total cumplió como la mitad y el otro vino, una joven vino y se fue, eso fue todo eh (...) porque nosotros somos una institución abierta, tenemos todo abierto como ustedes ven, eh (...) no hay cosas guardadas entonces no es tan (...) pero tenemos exigencias, si esas personas tenían que estar a la hora, tenían que cumplir dentro de lo que ellos podían hacer eh (...) y mucho a los jóvenes no les motivó mucho (**¿Qué tareas hacían acá?**) Por lo general labores administrativas, es decir eh (...) hacer listados, eh (...) ayudar a sumar, poner etiquetas en cartas, cosas simples, no eran cosas muy complicadas. Una niña que estuvo en el día iba a ayudar a los abuelos, en el programa de los abuelos, así como para ayudar a servir, algo así, pero no duro mucho. Lo que sí hemos recibido regalos de los jóvenes que hacen trabajos allá, tenemos espejos, tenemos maceteros, la escuela ha recibido libros y cositas así de ellos (suena el teléfono) (**¿Y esos han sido regalos?**) regalos, los jóvenes han dicho que no van a hacer su práctica acá pero que van a hacer algún trabajo allá en la sede y que cosas nos servirían y entonces uno le sugiere lo que podrían hacer y que nos serviría acá eso. Pero hemos tenido dos y medio niño

acá. **(¿Y si nos pudiera contar más sobre aquí, atienden público y además hay talleres?)** Aquí es una fundación para niños y ancianos de escasos recursos, este lugar es casa de día de los ancianos y además están las oficinas administrativas, hay mucho trabajo administrativo, las familias vienen cada dos meses a buscar su ayuda que tiene un sistema de vales donde la prioridad es la educación, entonces estos jóvenes vienen a ayudar en lo administrativo no más, no pueden involucrarse con fichas ni ninguna de esas cosas solamente y a cargo de una persona del equipo y solamente esa persona sabe el resto del personal no ha sabido que ellos son de un programa especial, no, decimos una práctica dual.

Entrevistadora: ¿Cómo se ha informado de los jóvenes que vienen a cumplir el servicio? (Nombre, edad, contexto familiar, escolar, infracción, etc).

Entrevistada: ¿Cómo yo sé? (Sí, ¿usted se informa?) Sí, no es que ellos vienen con su encargado acá o asistente social o psicólogo y ellos no dicen quién es el joven, que eh (...) hacen y yo empiezo a preguntar, porque yo soy asistente social, de su familia, si viven acá, si estudian o no estudian y qué hicieron, qué hicieron objetivamente, los reto, todo eso hago, pero ahí ellos me informan de lo que han hecho y de acuerdo a eso y además de las capacidades de los jóvenes porque hay jóvenes que tienen muy pocos estudios, jóvenes de 15 años que tienen cuarto básico, que no saben mucho escribir, entonces de acuerdo a eso uno tiene que buscarles el lugar donde ellos puedan desempeñarse.

Entrevistada: Yo creo que el hecho de que no hayan venido mucho tiene (...) o significa que nosotros en realidad exigimos un poco más, yo creo, entonces los jóvenes, yo creo, a ver, yo creo que el programa en general es interesante para que los chiquillos no aumenten las cárceles pero los chiquillos a ver, más que los chiquillos las familias yo creo que ahí está el quid del asunto, es decir, si un joven no tiene el apoyo de su familia, si un joven eh (...) no es apoyado por un adulto responsable ni siquiera la familia, ni siquiera la familia, un adulto responsable, difícilmente él se va a rehabilitar, difícilmente, es decir, yo le digo un día uno no llegó aquí, no llegó aquí, le pregunté, no es que mi mamá no me dejó la plata, te vienes caminando, le dije yo, su mamá sabiendo la importancia de eso, no le dejó la plata, que eran cuatrocientos pesos, yo eso es lo que uno dice si no hay un adulto responsable es difícil que los jóvenes puedan cumplir las sanciones, que puedan de verdad hacer una (...) toma de conciencia de que lo que hicieron no está bien y ello se hace a través de ayudar a instituciones, porque hacer trabajos allá, yo sé que

hacen trabajos allá, eh (...) porque en realidad es difícil ubicarlos, si uno entiende, pero yo creo que somos los adultos los que somos responsables de lo que pasa con estos jóvenes, porque no estuvimos, porque lo hicimos mal, porque los abandonamos, porque no fuimos exigentes, somos responsables nosotros los adultos de esos jóvenes, porque uno conversaba con ellos y la mayoría no vivía con un adulto que se hiciera cargo, que le exigiera o que lo llevara al médico o que lo llevara a un lugar para ver que tenía, un qué se yo, una limitación intelectual, no, entonces que pedimos nosotros, que esos jóvenes sean responsables, no es que los justifique, para nada pero si no hay alguien responsable de ellos es muy difícil que ellos se puedan rehabilitar, es muy difícil.

Entrevistadora: ¿Su opinión luego de conocerlos sería la misma que antes que ellos vinieran?

Entrevistada: Yo creo (¿Si?) Mira nosotros acá tenemos en este minuto cerca de 4000 niños, lo que yo se acá es que sólo uno de nosotros, uno de nuestros niños estuvo en ese programa, no porque seamos capos, sino porque siempre hay un adulto responsable, y tratamos de que las mamás los manden al colegio, es requisito acá que los niños se mantengan estudiando entonces hacemos algunas exigencias entonces la mamá o el adulto tiene que estar con el chiquillo, es decir, puede que haya más, pero que nosotros sepamos solo uno estuvo en ese programa, entonces tú ves los niños que vienen no tienen muchos estudios, todos andan con ropa de marca, todos andan con ropa de marca, eh (...) han ganado dinero fácil o por drogas o por robos, o por (...) fácil, entonces es fome ir a una institución, pa qué po si total (...) yo puedo conseguir plata fácil (silencio) entonces es difícil yo creo eh (...) que esos jóvenes entiendan que esta es una oportunidad que le da la sociedad, es difícil que ellos entiendan, porque para ellos la sociedad son todos malos, son los adultos los que están detrás y para ellos eso es la sociedad.

Entrevistadora: Y luego de que ellos vienen para acá a hacer los trabajos comunitarios ¿Qué cree usted que pasa con ellos?

Entrevistada: Yo he preguntado por algunos, por (...) el primero que era muy bueno, bueno él está terminando de estudiar, está con su familia y no se metió en líos, el segundo ese el que logró estar como un poquito más de la mitad, eh... parece que está estudiando, por lo que yo sé, del resto no tengo idea. (¿En general usted cree que el programa permite que ellos puedan reinsertarse a la sociedad nuevamente?) No, es que haber reinsertarse en la sociedad, depende de la sociedad que ellos quieran, porque siguen, pueden (...) me acuerdo de una joven que vino

para acá, ella trabajaba en el mercado, ella feliz de la vida, ella prefería estar en el mercado a cumplir su sanción, ella ya está inserta en la sociedad, ella está en el mercado, trabaja, gana plata, lo pasa bien, ella sí siente que está inserta en la sociedad (suena el teléfono).

Entrevistadora: ¿Bajo qué circunstancias usted ha visto a los jóvenes en los medios de comunicación?

Entrevistada: ¿Bajo qué circunstancias los he visto? **(Claro o en ¿qué situación?)** Ah lo típico que se ve los jóvenes en las protestas, los que se ven rompiendo cosas, lo que se ven detenidos, riéndose cuando los detienen, eh (...) saliendo libres, eso se ve de esos jóvenes.

Entrevistadora: ¿Cuál es su opinión sobre la situación de los jóvenes en los medios de comunicación?

Entrevistada: Bueno nosotros en general pensamos mal de los jóvenes, como adulto, solo nos impresionamos cuando los jóvenes son capaces de subir al incendio, de ayudar o cuando salieron en las marchas los estudiantes, ahí dijimos oh los jóvenes piensan, oh los jóvenes hacen cosas buenas, pero en general la opinión de los adultos es que los jóvenes no son como los de antes son más agresivos son más contestatarios, se visten mal, uy (...) (Suena el teléfono) **(Entonces quedamos en cuál era su opinión sobre los jóvenes)** Ya, eso es los que adultos ven. Yo como trabajadora social veo de los dos, veo jóvenes eh (...) como eso, pero también conozco miles de jóvenes estudiosos, trabajadores, responsables, eh (...) buenos, es decir me toca ver la dos cosas, me toca ver chiquillos que se pierden y andan por ahí dando la hora y otros chiquillos en las mismas condiciones sociales pero que luchan, trabajan, estudian se esfuerzan, etc.

Entrevistadora: ¿Usted está de acuerdo cómo los medios de comunicación presentan a estos jóvenes?

Entrevistada: Yo creo que los medios de comunicación siempre exageran cosas, eh (...) las noticias de las marchas de los jóvenes solo muestran cuando los jóvenes se pelean, golpean con palos, no aparece lo otro bueno, porque las cosa buenas no venden, nunca han vendido, es decir, mostrar jóvenes responsables, no vende, entonces no los muestran, muestran esa otra parte, es más fácil venderla y es más fácil que la gente tenga una mala opinión en general de los jóvenes, pero estos chiquillos específicamente que han cometido delito eh (...) allí uno dice, es verdad lo que dice la gente respecto a ellos, si porque uno nota que no tienen conciencia de que es un

delito lo que hicieron, que no tienen conciencia que se les da una oportunidad y tienen que aprovecharla. Muchos de ellos no tienen conciencia de que eh (...) uno afecta a otra personas, es decir, si ellos le roban a alguien ese alguien le costó ganarse la plata, no es una cosa simple, hay un daño a terceros, entonces como que ellos lo toman pienso superficialmente, ¿cuántos jóvenes de esos que vinieron nosotros les dimos la oportunidad de trabajar acá de venir y todo?, en cosas sencillas, ni siquiera aparecieron después, ni siquiera llamaron, entonces uno dice hay de esos jóvenes también.

Entrevistadora: ¿Usted está de acuerdo en estos trabajos comunitarios como sanción?

Entrevistada: Yo creo que sí, yo creo que es buena idea y los jóvenes no lo valoran, no lo valoran, porque yo creo que seríamos muchas más las organizaciones que estuviéramos, ayudáramos si viéramos (silencio) una actitud distinta de parte de ellos, o sea yo igual tengo abierto si vienen con algún joven y todo, pero yo sé que ellos para mandarlos para acá ellos les tienen que hacer como una especie de colador, ¿entiende usted? no cualquiera va a poder venir a esta institución específica, no a otra, en esta, porque es más abierta que otras, entonces yo creo que es interesante el programa, pero eh (...) no sé si los jóvenes responden, no me queda claro, ellos deben saber si responden, yo pienso que no, hay un porcentaje no más que responde ahí y toma el sentido del programa de buena forma.

Entrevistadora: Usted nos contaba que recibió mujeres y hombres ¿ve usted diferencias entre mujeres y hombres infractores?

Entrevistada: Sí, (Sí, ¿nos podría contar?) A mí me gustaba, me gustan los hombres (risas), eh... yo creo que solo porque yo soy mujer y yo soy la encargada acá, tengo más facilidad con los varones, los varones siento que son mucho más respetuosos que eh (...) las mujeres, porque aquí venían las niñas, habían venido niñas acá, jóvenes, su actitud era otra, su actitud era como chora, así como displicente, así ¡ay ha sido mapuche esta señora! por último, a lo mejor los jóvenes pensaban lo mismo que uno, pero era la actitud ¿me entiendes tú? Entonces yo les decía ojalá que me envíen jóvenes hombres y no niñas, por la actitud, una actitud de (...) y son distintos, son absolutamente distintos, aquí en la fundación yo no estoy hablando de otra cosa, aquí en la fundación las jóvenes que vinieron eran displicentes, despreocupadas, choras, uno miraba y decía esta niña no va a venir, no va a venir, no, no va a venir y no venían po´,

sabiendo lo que tenían que hacer, explicándoles todo, no venían, ni llamaban, no decían oiga sabe que no voy a ir, no me gustó, muchos viejitos, muchas señoras, no sé, cualquier cosa ,no, son distintas.

Entrevistadora: ¿Y el delegado le informaba que no iba a continuar?

Entrevistada: No, siempre nos llamaba o yo le decía, supóngase tenía alguien que presentarse a las 9 de la mañana, entonces yo le decía, bueno nueve y media, no se presentó tal persona, o a veces decían, sabe que hay un problema está enfermo, ya mañana, no se presentó y una vez le di una oportunidad a una persona, la segunda no se presentó, dije no, no se presentó no, le dije al joven tu tuviste dos oportunidades no se puede, chao, no puedes volver aquí, me parece que lo mandaron a otra parte.

Entrevistadora: ¿Por qué les interesó en su momento vincularse por el programa? ¿Por qué dijeron que sí?

Entrevistada: Porque nosotros tenemos muchos jóvenes (...) en la fundación y nos gustaría que si les pasara algo a ellos o a los nuestros, a nuestros hijos porque nadie está libre pue', ninguno de nosotros está libre, nos gustaría que alguien les diera una oportunidad, por eso, por nuestros jóvenes y por nuestros jóvenes, hijos de nosotros de cualquier ciudadano, eh (...) nos gustaría que les dieran una oportunidad.

Entrevistadora: Ustedes le informaron a la comunidad y a los trabajadores quienes eran estos jóvenes, ¿por qué?

Entrevistada: No (¿por qué no quisieron informarles?) porque hay prejuicios pue', aún nosotros que trabajamos con sectores vulnerables como los llaman hoy día, eh (...) hay prejuicios por parte de la gente, es decir , las carteras iban a empezar a guardarse con llaves, y cosas así, igual yo les decía a ellos, nadie va a saber aparte de la persona de que está a cargo de que ustedes vienen por otra razón, yo le informaba sólo a la persona que estaba a cargo de ellos, igual yo tomaba algunas medidas, pero en general no se le informa al personal, incluso el primer joven que incluso el personal le hizo una despedida, porque se portó regio, regio y me decían que rara la práctica decían, si hay práctica de todo decía yo , le hicieron una torta, lo

apapacharon, bien, es decir, ni un problema pero ellos no supieron que tenían algún problema a ese nivel, el otro joven tampoco (silencio) nunca supieron solo la persona que estaba a cargo de ellos en ese minuto sabía.

Entrevistadora: ¿Usted nos comentaba que criticaba el rol de la familia, del adulto responsable, usted le sugirió en algún momento al programa que hiciera una intervención familiar?

Entrevistada: Es que ellos me da la impresión que lo hacían, porque ellos tenían que ver, conocían a la familia, ellos sabían porque ellos cuando yo les preguntaba, porque yo les preguntaba con quién viven, que hacen, en que trabaja su mamá, que está haciendo, ellos hablaban con los adultos, pero ese es el problema que tienen, no solo (...) todos los que trabajamos con el mundo social, incluso nosotros aquí, eh (...) dan ganas de matar algunas madres, porque realmente no matar ah pero tú dices es tanto el daño que hacen a los niños algunos adultos que tú dices ese niño sería más feliz si esa persona x desapareciera pero como no podemos andar matando gente, realmente es difícil el trabajo con familia, es muy difícil cuando tu vez niños con dificultades, niños que necesitan que sus papás estén a pesar de que sean pesotes que sean difíciles, que les vaya mal, que en todas partes los traten mal, necesitamos que los papas estén o que el adulto estén ahí con ellos y no se da, no se da siempre y entonces ahí uno ve y dice uy este niño va a terminar ahí.

Entrevistadora: ¿Cómo fue su relación con los jóvenes que participaron, habían espacios de diálogo entre ambos, recurrían a usted como una persona de confianza?

Entrevistada: No, porque ellos como, haber, acá se les explicaba el trabajo, una persona que estaba a cargo de ellos, ellos me saludaban en la mañana y yo les decía tienen cuando llegan que saludar y venir acá para saber que estaban, porque ellos tenían que firmar además, eh (...) si les pasaba algo, si necesitaban algo, yo pasaba así como paso con el resto del personal no más, si les faltaba algo, si necesitaban algo, si querían comer algo, no, no, nada especial, es decir, como yo trato al personal de nosotros, que si alguien está enfermo uno lo apapacha o ver que está haciendo o apoyar algo, no nada que yo me pusiera ahí con ellos.

Entrevista N°4

Objetivo: Indagar en las representaciones sociales que tienen los y las representantes de los lugares de servicio en torno a los y las jóvenes del programa Servicio en Beneficio de la Comunidad en la Comuna de Valparaíso, pertenecientes a la Asociación Cristiana de Jóvenes, región de Valparaíso.

Fecha: 25 de Junio del 2014

Hora inicio: 16:06 **Hora de término:** 16:25

Dirección: Retamo #839, Valparaíso.

Entrevistadora: Catalina Serrano.

Identificación entrevistado (a):

- **Nombre:** Pavlina Mesina

 - **Edad:** 25 años

 - **Género:** Femenino

 - **Actividad:** Monitor hospedería Hogar de Cristo
-

Entrevistadora: ¿Podría comentarnos como llegan a vincularse con el programa?

Entrevistada: ¿Cómo? No tengo ni idea (se ríe), esas cuestiones las hace la directora (**Pero por ejemplo ¿cómo llegan los jóvenes acá?** Ah eso, mira yo no sé muy bien, pero las gestiones las hace la directora, pero para realizar las horas eh (...) vienen a presentarlos a los chiquillos justo en un horario en el que se desarrolla la actividad, no sé depende de hospedería o comedor fraterno para que ellos vean de una forma más objetiva lo que ellos van a ser, no se po' si es comedor que van a estar en la cocina, que van a entregar bandeja eh (...) para que conozcan el tipo de usuario que son perfil calle la mayoría y para que no les llegue de sorpresa lo que van hacer o el lugar donde van a desempeñar es como la etapa de presentación, y ya después se van desarrollando los chiquillos o sea van desarrollando lo que es el tema de sus horas comunitarias.

Entrevistadora: ¿Cómo ha sido la experiencia de tener jóvenes aquí?

Entrevistada: Diversa es que según el tipo de joven que venga, más que nada la experiencia ahí la pueden ver las tías de las cocina porque siempre van hacia allá los chiquillos porque es donde más ayuda se requiere y así como hay unos que no les importa dónde están y son como súper flojos hay algunos que quedan, que realmente han sorprendido y les gusta igual desempeñarse en el área, no se po' lavar bandejas o compartir con los mismos usuarios, es como de todo un poco, es bien diverso lo (...) es como te digo es según el tipo de chiquillo que venga acá y la motivación que él tenga tanto al venir hacia acá, como por cumplir su (...) sus horas (...) su, lo que se le dicta (**¿Sanción?**) claro, no sé si me entiendes.

Entrevistadora: ¿Ustedes cómo se han informado de los jóvenes que viene a cumplir, por ejemplo de los nombres o ustedes saben que son jóvenes infractores que vienen a cumplir una sanción?

Entrevistada: Sí, si eso lo sabemos porque con anterioridad nos llaman y ahí igual después los vienen a presentar y vienen con o sea no el tutor sino con el delegado me parece y el los presenta nuevamente, el delegado le informa, vas a estar a cargo de tal persona tienes que firmar, conocen el lugar (**¿Y en cuanto al contexto familiar o dónde viven?**) eso no lo manejamos, bueno al menos yo personalmente no lo manejo, eso se va dando si uno va teniendo contacto de forma personal con los chiquillos. (**¿De forma más directa?**) Claro de forma indirecta, no se

po' uno llega preguntando oye y tú de dónde vienes y porque caíste, de forma más persuasiva ¿por qué estás acá? y ¿cuántas horas te dieron? y ahí uno como que va indagando un poco más, que eso va a depender igual de cada monitor o de quien esté a cargo, pero así que tengamos un reglamento que tenemos que preguntar esto o esto no.

Entrevistadora: ¿Consideras que tu opinión ha cambiado respecto a los jóvenes infractores luego de conocerlos?

Entrevistada: Sí, bastante. Porque a uno cuando le dicen infractor de ley uno lo primero que dice ah son ladrones o son drogadictos. Que si bien muchos pueden ser, pero algunos al conocerlos comprende que tal vez fue un error y nada más que eso y que pucha están pagando las consecuencias no se tiene porque estigmatizarlos. Si ya bien van a cumplir su codena por decirlo así, no hay porque estigmatizarlos más (**O sea ¿se podría decir que tu opinión tuvo un giro?**) Claro un giro. Es que a uno también en forma personal le da la oportunidad de conocer más a esa gente. Si bien yo igual trabajo con todo ese tipo de gente. Verlos a ellos que viene a cumplir sus horas es totalmente distinto.

Entrevistadora: ¿Qué cree usted que pasa con los jóvenes luego de la sanción, del trabajo comunitario?

Entrevistada: ¿Cómo? (**¿Cómo los ves en un futuro luego de cumplir la sanción?**) Es que eso depende mucho de ellos po', si un (...) que impacto les haya causado este lugar, en su... experiencia, porque hay algunos que dicen no, yo no quiero estar como él no sé. Por ejemplo en la hospedería se ven muchos casos deterioro o ellos también van recabando información, experiencia de algún usuarios, si bien pueden terminar igual que ellos o pueden tomar conciencia y decir yo no quiero ir más allá. Eso depende más que nada de ellos, porque así uno saber es como difícil.

Entrevistadora: ¿Bajo qué circunstancias ha visto a los jóvenes en los medios de comunicación?

Entrevistada: ¿Cómo? (**Bueno, en tu opinión ¿cómo crees que los medios de comunicación presentan a los jóvenes? O ¿ésta bien que los presenten en los medios de comunicación, se sobreexponen?**) Mmmm (...) Yo creo que se sobre exponen un poco, pucha

igual no sabría muy bien porque no veo mucha tele pero... (**¿Y en los diarios?**) En los diarios (**0 en los medios de comunicación en general**) Es que también uno no puede confiar 100 % en los medios de comunicación porque ellos manejan demasiado la información a raíz de como ellos mismos la quieren manejar. Porque si bien te pueden decir que tal joven hizo tal y tal cosa nunca vas a saber si 100 por ciento si fue así o que hubo de tras de eso. Tal vez fue algo negativo pero nunca vas a saber que hubo detrás de eso para llegar a esa acción entonces igual entonces de mi parte existe desconfianza de los medios.

Entrevistadora: ¿Cuál es su opinión sobre la situación de los jóvenes en los medios de comunicación?

Entrevistada: De los jóvenes en sí, no sabría decirte algo más explícito.

Entrevistadora: ¿Aquí ustedes han tenido hombres y mujeres? Sí. (Y a partir de la experiencia ¿ves tú diferencias en cuanto a jóvenes hombres y mujeres en cuanto a la labor que aquí realizan?)

Entrevistada: Si, los hombres son como más (...) proactivos los chiquillos, como que les importa más. Porque las mujeres de por sí que han venido son como, les da lo mismo, exactamente el lugar donde vienen, el cumplir o no la condena o la experiencia en el mismo lugar donde están. No les importa mucho. (**Y ¿cómo tú notas eso?**) En la misma eh...no en el ánimo, sino en la misma disposición de ellas y en la forma de dirigirse a uno y hacia a los demás. En eso se nota mucho, se nota bastante (**Y alguno encargado o monitor ¿se acerca cuando por ejemplo están con pocas ganas?**) Es que cuando uno los ve así por lo general les dices te invito a ayudar o pasa a hablar con los chiquillos o sabes necesitamos ayuda ¿Nos ayudas? O te invito a hacer tal cosa ¿Vamos? Y ahí se va viendo, se va tanteando el terreno digamos. (**¿Y aquí los funcionarios saben que viene a cumplir una sanción?**) Si, acá todos sabemos a lo que vienen los chiquillos (**¿Y los usuarios?**) Los usuarios no, por lo general no. Y ahí también se tiende a veces a mimetizar los mismos chiquillos, es que a veces los chiquillos que vienen a cumplir horas los confunden con usuarios. Entonces ahí a veces entramos como eh (...) a complejizar un poco. (**¿Cómo?**) Es que a veces por el aspecto físico que tienen los chiquillos, no sé el modo de vestir o algo los confundimos con usuarios. Por ejemplo en hospedería pasa mucho eso. (**Pero son mucho más jóvenes**) Es que acá igual llegan jóvenes a

la hospedería, hemos llegado a tener chiquillos de 19 – 18 años que parecen de 16 o 15 años. Entonces a veces nos preguntamos ¿es usuario? No, no es usuario y no falta el que ya sabía de antes, no si viene a cumplir horas ah (...) y ahí como que ya quedamos nosotros y ahí bajamos las revoluciones. Porque igual llama la atención que alguien de tan de baja edad esté acá adentro, porque no es un lugar ni para menores de edad por el tipo de gente que hay acá.

Entrevistadora: ¿Para los usuarios quiénes son estos jóvenes infractores de ley entonces?

Entrevistada: Los ven como un tío más. (¿Y los jóvenes tienen relación, se integran con los voluntarios?) ¿Cómo? Los jóvenes infractores ¿dices tú? (Sí) Eh (...) no por lo general no, porque los voluntarios tienen buen definido lo que ellos hacen y no sé, no se mezclan, por ejemplo yo me baso en lo que es ruta, los voluntarios de ruta entonces ya saben lo que tiene que hacer (¿Los voluntarios de ruta son los de las salida a las calles?) Si son los de salida a las calles. Entonces Los infractores no se mete ahí, a lo más eh (...) a hacer los panes ponte tú, ayudan en ese tipo de cosas pero ya salir a rutas con ellos, no. (¿Por qué?) Porque ruta también tiene (...) sus formas po', saben cuántos van, cuantos tienen que ir, tiene toda una línea de que tipos de personas pueden ir a ruta y hay que informarle con anterioridad también.

Entrevistadora: ¿Tú crees que antes de conocer a los jóvenes el equipo técnico sentía como algunos prejuicios o rechazos a trabajar con los jóvenes? ¿Nunca sentiste eso como en el ambiente?

Entrevistada: No, al contrario es una oportunidad más para los chiquillos, para que se den cuenta de la realidad que hay acá o sea parte de la realidad de lo que hay en la sociedad, porque igual acá puedes ver una parte de eso y también que compartan experiencias porque si bien algunos ya terminan sus horas tal vez queda un ratito, se da la oportunidad que converse con los usuarios, les van contando su historia de vida muchos los han aconsejado oye no sigas en esto.

Entrevistadora: ¿Tú estás de acuerdo con este tipo de sanción, que cumplan con trabajos comunitarios?

Entrevistada: Sí, es una buena opción encuentro yo, sino pueden de otra forma es una buena opción para que lo hagan, también para que se hagan, sientan útil y más autónomo y vean la realidad de la sociedad y más en este tipo de lugar.

Entrevistadora: **¿Cómo nos podrías describir entonces en base a tu experiencia quién es un joven infractor de ley?**

Entrevistada: ¿Los que infringen la ley? **(Claro o los que conociste tú ¿cómo los caracterizarías?** Pucha no sé, es que son diversos po (se ríe) han sido bastantes los que han pasado por acá y todos son tan distintos **(Pero si tuvieras que describir uno, no hablando de estereotipos sino uno que conociste)** Pucha a ver, uno en particular que no me acuerdo el nombre, era bien sencillo el chiquillo había estado por haber vendido CD en la calle. Y no sé en realidad bien como podría describirlo porque son todos distintos. No sé (se ríe). **(Por ejemplo, ¿consideras que es justo o corresponde que por esos tipos de delito cumplan sanción?)** Es que hay algunos que son bien tontos no se po vender CD en la calle, bueno si entramos en a definirlos por hora no se po hay algunos que tenían que cumplir CD, o sea me explico que lo detuvieron tenía que cumplir sanción porque lo pillaron vendiendo CD en la calle no sé ponte tú 100 horas, y otro que lo pillaron por porte ilegal de marihuana menos de la mitad de horas del que lo pillaron por CD, yo lo encuentro un poco nada que ver, y ahí es un poco tirado de las mechas encuentro yo, si se supone que marihuana es un poco más, debería ser más (...) extensa las horas quizás.