

Desde la zona de riesgo a la zona de resiliencia

Liliana Álvarez y Dermot J. Hurley¹

“Al ser humano, le basta el espacio de una grieta para florecer”.

Ernesto Sábato

Resumen

Este estudio explora el concepto de resiliencia en relación con las prácticas de trabajadores sociales y psicólogos que trabajan en la Argentina en servicios de protección infantil. Está centrado específicamente en la forma en cómo los operadores de estas instituciones construyen el concepto de resiliencia y cómo se perciben a sí mismos fomentando resiliencia en los niños y sus familias. El artículo también examina cómo las narrativas resilientes de las familias atendidas en los diferentes servicios ayudan a fomentar de manera vicaria la propia capacidad resiliente de los operadores que trabajan con ellos. Este trabajo es parte de un estudio más amplio llevado a cabo en tres países, Argentina, Canadá e Irlanda, examinando el concepto de resiliencia en las prácticas de protección infantil en sus contextos socioculturales específicos.

Palabras clave: Servicios de Protección Infantil, Operadores de Servicios de Protección Infantil, riesgo y factores de protección, resiliencia, resiliencia vicaria.

Abstract

This study explores the concept of resilience as it is applied in child protection practice in Argentina from the perspective of experienced social workers and psychologists. It is specifically interested in the question of how child protection workers (CPW) construct the concept of resilience and how they see themselves nurturing resilience in children and families. The paper also examines how narratives of resilience in the lives of clients help foster resilience in the child protection workers through a process of shared resilience. This study is part of a larger three site study

¹ Dermot J. Hurley, MSW, RSW, investigador principal, pertenece a King's University College, University of Western Ontario, London Ontario, Canadá. La Dra. Liliana Álvarez, coinvestigadora del presente estudio, es directora de la Especialización en Psicología Forense UCES, Ciudad de Buenos Aires, Argentina. lilalvarez@fibertel.com.ar
Los autores agradecen la colaboración de las Licenciadas Gabriela Abate, María Cristina Pino, Ana Giménez Velo, Estela Hoffman, Patricia Carranza, Rosana Ragno y Silvia Suarí.

conducted in Canada and Ireland that examines the concept of resilience within specific socio-cultural contexts of child protection practice.

Keywords: child protection services, child protection operators, risk and protective factors, resilience, vicarious resilience.

Resumo

Este estudo explora o conceito de resiliência em relação à sua aplicação na prática dos assistentes sociais e psicólogos que trabalham na Argentina, em serviços de proteção infantil. Centra-se especificamente sobre a forma como os operadores de estas instituições constroem o conceito de resiliência e como eles se percebem para promover a resiliência em crianças e suas famílias. O artigo também analisa como as narrativas de resiliência de famílias em diferentes serviços ajudam a estimular a capacidade de resiliência das pessoas que trabalham com eles. Este estudo é parte de um estudo realizado em três países: Argentina, Canadá e Irlanda, examinando o conceito de resiliência nas especificidades socioculturais das práticas de proteção às crianças.

Palavras-chave: serviços de proteção infantil, operadores de proteção infantil, risco e fator de proteção, resiliência.

I. Introducción

Este estudio explora el concepto de resiliencia en relación con las prácticas de trabajadores sociales y psicólogos que trabajan en la Argentina en Servicios de Protección Infantil. Está centrado específicamente en la forma en cómo los operadores de estas instituciones construyen el concepto de resiliencia y cómo se perciben a sí mismos fomentando la resiliencia en los niños y sus familias.

Forma parte de un estudio más amplio, “*Narrativas de la resiliencia en la protección de menores: implicancias para la práctica profesional de los trabajadores sociales en Argentina, Canadá e Irlanda*”, llevado a cabo en estos tres países, examinando el concepto de resiliencia en las prácticas de protección infantil en sus contextos socio-culturales específicos.²

II. El concepto de resiliencia. Perspectiva comparada

Por mucho tiempo, ha existido un gran interés en comprender cómo los sujetos lidian con la adversidad y logran desarrollar capacidades y habilidades en circunstancias difíciles. En los últimos treinta años, este tema ha sido centro de atención de investigadores, clínicos y educadores comprometidos en la promoción del bienestar de la infancia en situación de vulnerabilidad.

La idea de que la resiliencia involucra el interjuego de factores de riesgo y protección, y que esa competencia puede ser mantenida bajo condiciones adversas, ha

² Los coinvestigadores son la Srta. Rhonda Hallberg MSW, que se desempeña en Children’s Aid Society of London and Middlesex, London Ontario, Canadá, y la Dra. Helen Buckley, que pertenece al Trinity College, Dublín, Irlanda.

influenciado el pensamiento del campo de los estudios de la infancia por muchos años (Garmezy, 1985; Luthar, Cicchetti & Becker, 2000; Masten & Coatsworth, 1998; Rutter, 1987).

En los últimos tiempos, se ha desarrollado fuertemente la perspectiva según la cual la resiliencia involucra la interacción compleja de características individuales y factores ambientales, tomándose cada vez más en cuenta la influencia del contexto cultural específico (Unger, 2004).

El concepto de resiliencia ha sufrido críticas desde diferentes posiciones. El argumento más difundido es que se trata de un concepto que tiene fuerte pregnancia de la visión eurocéntrica de adaptación y afrontamiento (Unger, Richman & Fraser, 2001).

En América del Sur, el campo de investigación de resiliencia es más reciente, habiendo recibido en los últimos años la atención de psicoanalistas y académicos, (Melillo & Suárez Ojeda, 2005).

Definiciones tales como “*resiliencia* es la capacidad de afrontar la adversidad y salir fortalecido de ella” (Melillo, 2001) expresan similitud con las definiciones de resiliencia utilizadas en Europa y América del Norte.

En América Latina, los desarrollos conceptuales de resiliencia, han puesto el acento en la resiliencia basada en la comunidad por sobre la resiliencia individual. Existe en estos contextos un fuerte desarrollo de la noción de comunidades resilientes.

Melillo y Suárez Ojeda (2001) se refieren a la situación latinoamericana en términos de que tanto por su geografía como por sus condiciones sociales, América es un continente proclive a sufrir grandes catástrofes naturales y sociales: terremotos, inundaciones, ciclones, hambrunas, guerras civiles, guerrillas, represiones insensatas, etcétera. Estas situaciones han puesto a prueba la capacidad colectiva para superar tales adversidades, o sea, la resiliencia comunitaria.

En Argentina, la Ley 1441 del Programa Porteño de Promoción de la Resiliencia sancionada en el año 2004 por la Legislatura de la Ciudad de Buenos Aires, define a la resiliencia como “la capacidad del ser humano que permite al individuo, grupo o comunidad sobreponerse de los efectos de condiciones psicosociales desfavorables y mantener su capacidad de crecimiento e inclusión social de la manera más favorable para sí mismos, para promover su propia felicidad y bienestar aún bajo las condiciones adversas mencionadas”.

Galende (2004) define la capacidad resiliente como un fenómeno subjetivo, que no consiste necesariamente en la existencia de capacidad previa para enfrentar la adversidad. Considera que las circunstancias adversas producen condiciones subjetivas que pueden enriquecer las posibilidades de actuar en la propia realidad y operar transformaciones positivas significativas.

Zukerferld y Zonis Zukerfeld (2006) consideran el rol de las redes de soporte en la construcción y el desarrollo de resiliencia. Estos autores revisan el concepto de Bowlby de “apego seguro” (1951; 1972) y hacen referencia a la percepción subjetiva del soporte. El desarrollo de resiliencia frente a la adversidad consiste en una metamorfosis subjetiva que crea condiciones psicológicas nuevas, capaces de transformar los efectos traumáticos de la adversidad.

Palladino (2004) conceptualiza “resiliencia” como la capacidad de una persona de optimizar sus procesos protectores disponibles y utilizarlos en situaciones adversas. El desarrollo de la resiliencia requiere aprender a valorar correctamente una situación adversa y tener confianza en la propia capacidad de utilizar recursos disponibles en dichos contextos.

En el campo del psicoanálisis, autores como Zukerfeld (2002) sostienen que la fortaleza yoica facilita el procesamiento de estados psicológicos internos y el desarrollo de la capacidad de resiliencia. Desde este punto de vista, el trauma puede ser el punto de partida de una estructura psicótica o neurótica, pero también, el punto de llegada con respecto a las posibilidades de desarrollar una estructura defensiva eficaz. Desde esta perspectiva psicoanalítica, la resiliencia es un constructo psicológico y social, y, por lo tanto, no se puede identificar en una persona o en un contexto, sino en la interacción entre ambos, debido a que hay un interjuego constante entre procesos internos y contexto social.

III. Materiales y métodos

El presente estudio es de características descriptivas y fenomenológicas. Apunta a comprender cómo los operadores de los Servicios de Protección Infantil construyen el concepto de resiliencia, y cómo impacta la resiliencia en estos niños, sus familias y en la vida profesional del operador. Intenta responder tres preguntas básicas: (1) ¿Cómo es entendido el concepto de resiliencia dentro de la práctica de protección infantil?; (2) ¿Qué mirada tienen los trabajadores de Servicios de Protección Infantil acerca de lo que hacen para promover la resiliencia en niños y familias?; (3) ¿Cómo ayudan las narrativas resilientes a desarrollar resiliencia en los trabajadores sociales, a través del proceso de resiliencia compartida?

Los TPI (Trabajadores en Protección Infantil) deben desarrollar la capacidad de resiliencia y ser capaces de sostener su propia resiliencia para lograr efectividad en su trabajo. Se invitó a los TPI a compartir las narrativas de resiliencia y a ejemplificar cómo estas impactaban en su vida profesional, a través del proceso de resiliencia compartida.

El estudio parte de la base de que algunos niños, que son asistidos en Servicios de Protección Infantil enfrentando diferentes tipos de situaciones adversas, pueden haber desarrollado resiliencia para lidiar con estas situaciones y sobrevivir.

El objetivo general de la investigación es explorar cómo opera el concepto de resiliencia en las prácticas de protección infantil, para poder entender cómo se puede promover la resiliencia en los niños y en los operadores.

El estudio también explora cómo los TPI desarrollan y sostienen la resiliencia en ellos mismos y en sus entrevistados y se pregunta, si las organizaciones de protección infantil promueven la resiliencia en sus políticas y prácticas.

En enero y febrero de 2008, se realizaron las entrevistas a los TPI en Buenos Aires, en la Localidad de San Isidro, siendo parte del estudio mayor, que incluía trabajadores sociales en Irlanda y Canadá. Inicialmente, el estudio preveía una serie de entrevistas individuales, sin embargo, los miembros del equipo entrevistado prefirieron las entrevistas grupales. Las entrevistas se llevaron a cabo por dos grupos de profesionales, en el campo de la protección infantil, llegando a un total de diecisiete individuos en un rango de treinta a cincuenta años de edad, con una experiencia en protección infantil entre tres y treinta y cinco años. El estudio consistió en entrevistas grupales de seis y ocho TPI. A posteriori, se realizaron tres entrevistas individuales en Buenos Aires, conducidas por la Licenciada en Psicología Patricia Carranza, bajo supervisión de la Dra. Liliana Álvarez. Asimismo, se realizaron entrevistas adicionales a dos jueces, un abogado penal juvenil, un psiquiatra y un psicoanalista de Buenos Aires y se obtuvo información adicional de entrevistas individuales a dos profesores universitarios de Buenos Aires.

Ambos investigadores, Álvarez y Hurley, estuvieron presentes en las entrevistas grupales que fueron conducidas en español. Todas las entrevistas fueron grabadas en audio y transcritas por asistentes de la investigación en Buenos Aires. Ambos entrevistadores tomaron notas sobre las entrevistas y, al finalizar las mismas, discutieron sus impresiones al respecto. La transcripción del español al inglés se completó en Buenos Aires y tanto la versión en español como en inglés, fue analizada en la Universidad de Ciencias Empresariales y Sociales de Buenos Aires, Argentina, y en King's University College, London Ontario, Canadá.

Se intercambiaron bosquejos entre Argentina y Canadá para asegurar que los temas emergentes y categorías sean consistentes con los datos, para lograr un claro consenso entre los investigadores.

El estudio empleó un formato de entrevistas semidirigidas basadas en diez preguntas, relacionadas con la manera en que los TPI entienden y utilizan el concepto de resiliencia en su trabajo con niños y sus familias. Estas preguntas fueron seleccionadas según los hallazgos de investigaciones en estudios de relevancia en el campo de la resiliencia, así como, en grupos de discusión focalizados en la temática, con TPI en una institución de protección infantil en London Ontario, Canadá.

La selección de participantes se basó en la experiencia y antigüedad en el desempeño del cargo. Antes de comenzar cada entrevista, se solicitó el consentimiento informado y se entregó una carta de invitación para participar de la investigación otorgando garantía de confidencialidad.

A nivel metodológico, la investigación se encuadra como un estudio de exploración cualitativa, que apunta a comprender cómo los TPI construyen el concepto de re-

silencia desde una perspectiva fenomenológica (Creswell, 2008), utilizando el análisis de afirmaciones significativas para generar unidades de sentido (Moustakas, 1994).

El análisis y la interpretación de los datos siguieron los lineamientos sugeridos por Creswell (2008). La construcción del sentido del texto en forma organizada incluye lectura minuciosa, codificación del texto y agrupamiento de temas. Se tomaron recaudos en la triangulación de los datos, utilizando varias fuentes de información, y se llevó a cabo un control de los miembros con una muestra de participantes para garantizar la precisión de los datos emergentes de las entrevistas.

IV. Contexto en el que se desarrolla la investigación. Reseña histórica de las organizaciones de protección infantil en la Argentina

La práctica en protección infantil en la Argentina tiene la responsabilidad de promover los derechos humanos básicos de los niños. La comprensión del desarrollo de las organizaciones de protección infantil en Argentina requiere la consideración del contexto histórico, social, económico y político.

En la Argentina, el modelo del Estado de Bienestar, comenzó a erosionarse con la implementación de políticas neoliberales, traídas por gobiernos autoritarios que continuaron con el retorno de la democracia.

Se pueden distinguir dos períodos de reforma judicial con respecto a los Derechos del Niño. La primer etapa entre 1919 y 1939, introdujo especificaciones de los derechos de los llamados menores y creó nuevas formas de institucionalización. En los orígenes del movimiento minoril, bajo la influencia del patronato y del concepto de “situación irregular”, no existía separación entre las categorías de menor delincuente y menor abandonado. El abandono se definió como una situación de daño real o potencial de carácter físico o moral del niño, como resultado de una autoridad parental deficiente. En 1938, se creó en la Provincia de Buenos Aires, la jurisdicción especializada en menores, con autoridad competente sobre asuntos de niñas, niños y jóvenes en conflicto con la ley, así como, para casos de abandono y maltrato infantil. Desde sus inicios, los Tribunales de Menores no funcionaron en Argentina como herramienta judicial universal aplicable a niñas, niños y adolescentes, sino como un instrumento de control social de menores en riesgo. Aunque en la legislación formal el espectro de la ley abarcaba a toda la infancia y juventud, la realidad argentina mostraba una clara división entre las categorías de “niños” y “menores” y los diferentes caminos para ambos, aún enfrentando los mismos conflictos. El resultado de este sistema selectivo fue que, mientras en un sector social las situaciones de maltrato hacia los niños y las conductas transgresoras de estos eran tratadas en consultas psicoterapéuticas privadas, en otro sector social se las hacía públicas y eran tratadas en el sistema judicial.

El juez de menores intervenía, tanto en casos de menores, víctimas como victimarios, y también en casos de niños en peligro de daño moral y material. En realidad, esto incluía comportamientos no delictivos, pero que mostraban la posibilidad potencial de futura delincuencia. Bajo este paradigma legal, se crearon institutos nacionales

para jóvenes en conflicto con la ley, así como, para la niñez abandonada, programas de protección y hogares sustitutos. Asimismo, organizaciones, tanto gubernamentales como no gubernamentales, se involucraron en la asistencia de niños desamparados o en situación de abandono. La Iglesia Católica tuvo participación en la creación de orfanatos para lidiar con la migración de familias de áreas rurales a las ciudades donde, debido al trabajo de los padres, enfermedad, incapacidad, pobreza o abuso de sustancias, los niños quedaban a su propio cuidado. Muchos niños traídos a los Tribunales de Menores por delitos leves, resultaron ser “niños necesitados de protección”, siendo la práctica de internación en institutos la respuesta oficial a la situación de abandono y el delito en niñas, niños y adolescentes.

Una segunda etapa de reforma judicial, que aún continúa vigente, surgió a partir de 1990 (García Mendez, 1998).

En el año 2005, se introdujo la legislación para “Protección Integral de Niñas, Niños y Adolescentes” apuntando a fortalecer vínculos familiares y evitando el encierro de niños.

La Ley Nacional de Protección de los Derechos del Niño (N° 20.061) basada en el Interés Superior del Niño, marcó un cambio fundamental en la mirada hacia los Derechos del Niño.

Rompiendo con la tradición de institucionalización, encarcelamiento y segregación, la nueva ley consideraba la institucionalización como el último recurso. En consecuencia, hubo un cambio significativo del niño como objeto de compasión y tutela al niño como sujeto de derechos.

El pasaje de “situación irregular” a la interpretación de los principios generales de la Convención intenta crear mayor cohesión en prácticas institucionales, judiciales y administrativas. Este camino de inicio reciente ha sido afectado por las variables económicas y sociales; particularmente por el crecimiento de la pobreza, que trajo como resultado ausencia de cumplimiento efectivo de las necesidades básicas de gran parte de la población.

Se advierten dificultades significativas en implementar políticas públicas adecuadas en el área de protección infantil y derechos del niño.

Cada provincia elabora su propia política en cuanto a las necesidades de los niños, existiendo Servicios de Protección Infantil en la mayoría de las jurisdicciones. Hay acuerdo en que extraer a los niños de sus comunidades debería ser el último recurso.

Este estudio se realizó en el año 2008, en el momento de la transición, en el cual los Tribunales de Menores dejaban de tener competencia asistencial, situación que se refleja en las referencias de los operadores a sus prácticas.

V. Resiliencia y protección infantil

El concepto de resiliencia ha sido explorado en el campo de protección infantil (Daniel, 2006; McMurray, Connolly, Preston-Shoot & Wigley, 2008; Schofield & Beck, 2005; Stein, 2006; Marrone, 2001). Si bien hay acuerdo en la importancia del concepto de resiliencia para la práctica de protección infantil, no existe consenso entre los investigadores o clínicos acerca de los mecanismos específicos que favorecerían la promoción de resiliencia en niños en situación de riesgo.

Se han realizado estudios identificando los factores protectores significativos para fomentar resiliencia como el descubrimiento de talentos e intereses (Gilligan, 2004), y el mayor acceso al sistema de protección para niños vulnerables (Armstrong, Stroul & Boothroyd, 2005). Sin embargo, en el campo de protección infantil existe una brecha entre la teoría y la práctica que hace que construir resiliencia sea una actividad algo vaga, no relacionada con guías para las buenas prácticas y la evaluación de los resultados específicos. Mc Murray, et al., (2008) concluyen que “los trabajadores sociales comúnmente fallan en evaluar la distancia que existe entre la teoría de la resiliencia y su aplicación” (p307). Adicionalmente, estos autores encontraron que los trabajadores sociales tenían dificultades para conceptualizar “resiliencia” y en describir cómo promoverla, (McMurray et al., 2008, p304). Asimismo, la investigación llevada a cabo por Daniel (2006), describió la fragilidad del manejo conceptual de la teoría de resiliencia entre los profesionales de trabajo social, remarcando la importancia de integrar el constructo teórico de resiliencia en las prácticas de evaluación e intervención.

Estas investigaciones ponen en relieve el interrogante acerca de a qué se refieren los TPI con el término resiliencia, y cómo se ven ellos mismos promoviendo resiliencia en sus asistidos. Los TPI están comprometidos en la evaluación de riesgo en los niños, así como, en la identificación de factores protectores que puedan resguardarlos de los efectos de re-exposición a futuras situaciones de abuso y abandono.

Si “resiliencia” es un concepto que contempla fundamentalmente el lazo cultural, ¿de qué manera se teoriza y se operacionaliza en el mundo de los TPI? Si los TPI entienden a la resiliencia en los niños como un proceso cuyo desarrollo requiere alimentación y soporte: ¿Qué estrategias y procesos llevan a cabo para promoverla y sostenerla en sus asistidos?

Trabajan en un mundo de riesgo, mitigados de alguna manera por los recursos disponibles, y se ven a sí mismos promoviendo un desarrollo óptimo en niños, encontrando un equilibrio entre riesgos y recursos. Existe un interés creciente en la resiliencia como un factor clave en la vida de los que trabajan con situaciones traumáticas y de abuso. Conceptos como trauma vicario, fatiga por empatía y burnout, atestiguan al hecho de que un alto costo emocional puede ser esperable en los operadores que trabajan en diferentes áreas de la práctica del trabajo social (Bride & Figley, 2007). Se han documentado altos grado de fatiga emocional y burnout en los TPI (Anderson, 2000; Corovic, 2006), siendo de particular preocupación en una profesión que comprende la asistencia a niños en situación de vulnerabilidad.

Sin embargo, pese al alto nivel de desgaste emocional referido por los TPI, esta práctica es percibida como satisfactoria, siempre y cuando, sientan que están promoviendo cambios positivos en la vida de los niños. (Stalker, Mandell, Frensch, Harvey & Wright, 2007; Collins, 2008). Saber cómo ellos mismos pueden permanecer resilientes y comprometidos con su práctica, sin resultar arrasados por lo traumático, es de gran interés tanto para trabajadores sociales como para otros profesionales involucrados en este campo. El concepto de “resiliencia vicaria” ofrece una perspectiva particular acerca de cómo se puede desarrollar la resiliencia, trabajando con sujetos que han atravesado experiencias traumáticas y son sobrevivientes resilientes de las mismas (Hernández, Gangsei & Engstrom, 2007).

VI. Hallazgos³

Los hallazgos que surgen de los temas emergentes en Buenos Aires, han reflejado similares resultados de estudios anteriores acerca de la resiliencia en los Servicios de Protección Infantil. (Daniel, 2006; McMurray, Connolly, Preston-Shoot & Wigley, 2008; Schofield & Beck, 2005; Stein, 2006, Marrone, 2001). Estos hallazgos incluyen temas relacionados con el estímulo y desarrollo de sentimientos que permitan superar la adversidad (esperanza y confianza) y el compromiso a mejorar la calidad de vida de los niños, así como, a apoyar activamente los intereses y las capacidades de los que se encuentran en situación de riesgo.

Del estudio se han rescatado los siguientes resultados:

- La afirmación general que surge de los datos es que la resiliencia está basada en “*La interacción de la familia, el medio ambiente y los contactos profesionales*”, por lo tanto, las descripciones de la resiliencia en acción van más allá de las definiciones ecosistémicas comunes que prevalecen en la literatura.
- La construcción de la resiliencia entre los TPI de Buenos Aires está basada fundamentalmente, en la noción de que ***el propio desarrollo resiliente es necesario para poder trabajar en el campo de la niñez con derechos vulnerados***. No se trata de un concepto teórico, sino de una construcción surgida de la propia experiencia. Incluye la percepción de que la falta de recursos institucionales disponibles (físicos, instancias de supervisión, capacitación y dispositivos de cuidados de la salud de los operadores), requieren que el trabajador social desarrolle sus propios recursos, incluyendo su resiliencia a través de sus soportes, vínculos y redes sociales.
- ***Se advirtió un consenso general en los grupos de entrevistados, acerca de la necesidad de construir resiliencia para poder sobrevivir a las diferentes condiciones de adversidad que plantea la vida en la Argentina***. Un trabajador social expresó: “nuestros lugares de empleo son inhóspitos, la cantidad de casos es abrumadora, no contamos con supervisiones, ni con grupos de estudio. Estamos solos con los casos y con las decisiones... solo nos tenemos a nosotros mismos”.

³ Se incluyen en este apartado expresiones textuales de los entrevistados que ejemplifican los tópicos que se abordan.

- **Existen definiciones operacionales, no conceptuales de resiliencia.** “El concepto de resiliencia no está en nuestra mente pero se construye con nuestro trabajo... Lo hemos incorporado más allá de la palabra... primero trabajamos con la gente, no con el concepto. Les preguntamos cuáles son sus capacidades y posibilidades entonces afirmamos que tienen resiliencia”.
- **Se relaciona la resiliencia con acciones vinculadas a mejorar las circunstancias de la vida de los asistidos, en particular de los niños.** Frases como la siguiente muestran como el concepto de resiliencia está vinculado al concepto de “magia ordinaria” (Masten, 2001): “Intento enfocarme en aquellos aspectos que posibilitan la resiliencia” ¿Cuál sería aquí la magia que conduzca a la fortaleza?
- De las afirmaciones realizadas repetidamente por los TPI de Buenos Aires, surge que, **la resiliencia es vista como una cualidad dinámica de una relación que debe desarrollarse a través del cuidado y el trabajo con esfuerzo de ambas partes.** “La resiliencia comienza cuando un niño siente y comprende que el trabajador social está trabajando con él en su proyecto de vida para hacer que su vida sea mejor.”
- **También se entiende a la resiliencia como “algo que todos tienen, una fuerza interior”.** “Por supuesto que tenés que trabajar en ella. La resiliencia significa sobreponerse y sacar provecho de la situación”. Significa estar siempre alerta a las posibilidades de mejorar la vida de los entrevistados: “siempre que tengo a alguien sentado frente a mí, puedo ver su potencial, no tengo grandes expectativas pero busco lo que tienen, nunca lo que les falta”.
- En relación con la propia resiliencia en los entrevistados se recogen frases como “yo no llevo mis problemas a mi casa, recuerdo contar las historias buenas, no los casos, no la enfermedad”.
- Otro trabajador social relata un trabajo en equipo realizado con un joven cumpliendo una condena por homicidio, quien comenzó un taller literario en la institución y “ahora está escribiendo, y hasta se inscribió en un concurso literario”... Los buenos resultados como este dan sentido a nuestro trabajo. Es importante felicitar a los demás, los buenos resultados deben celebrarse”.
- También hay acuerdo en la idea de que **el equipo de TPI debe apoyar el desarrollo de la resiliencia en los otros miembros del equipo. Desde esta perspectiva, la resiliencia es pensada tanto como una cualidad del equipo como un rasgo individual.** “Veo la resiliencia no solo en las demás sino también en nosotros mismos. En Argentina, sin resiliencia en el equipo de trabajo todos los proyectos se terminarían antes de que empiecen”.
- **Del análisis de las narrativas de los operadores se obtiene que, las referencias a la resiliencia destacan el desarrollo de las competencias y los recursos internos es de capital importancia.** “Los operadores intentan trabajar con las fortalezas del yo, sus recursos, capacidades y potenciales para identificarlos y mejorarlos”.

- Se describen experiencias que promueven el crecimiento como una de las posibles consecuencias de trabajar con las crisis y, en muchos casos, son los resultados esperados de estas. *“La resiliencia es la capacidad por la cual una persona puede salir de una situación de crisis y a pesar de estar un entorno adverso puede obtener buenos resultados”*.
- La resiliencia también es analizada en relación con el género. Algunos operadores coinciden en que las mujeres tienen mayor desarrollo resiliente que los hombres. *“Tengo la sensación de que ellas se adaptan mejor al cambio... el hecho de que las mujeres tengan menos oportunidades que los hombres, las hacen más resilientes”*.
- ***La resiliencia también es definida desde la capacidad de aceptar orientación y apoyo para superar la adversidad. La posibilidad de reconocer y admitir los problemas y pedir apoyo a otros es un elemento clave que representa un signo de resiliencia.*** *“Aquellos que llegan para solicitar algún tipo de orientación o ayuda son resilientes...”*.
- ***La construcción de resiliencia significa brindar a las familias las necesidades más básicas, alimento y vivienda, sabiendo muy bien que*** *“Aunque se tenga una acción positiva, el conflicto continúa... pero hay que seguir sin recursos materiales... ellos y nosotros... hay que seguir...”*.
- ***El obtener provecho de la adversidad y emprender acciones positivas para la recuperación*** se advierte en la narración que realiza una trabajadora social de un caso: Una mujer madre de seis hijos que vivía en situación de extrema precariedad habitacional se alegró de poder darle su casa a una amiga luego de que se le otorgara una vivienda. *“Fuimos a una casa donde la familia estaba viviendo en medio de la basura... No tenían agua y hacían fuego con ramas que sacaban de los árboles. Sin embargo, la madre relataba que, mientras luchaba insistentemente para conseguir una vivienda, para poder resistir recordaba los aspectos positivos que tenía vivir allí: criar cerdos y estar alejados de su familia de origen con la cual tenía mal vínculo.” Este caso abre el interrogante entre resiliencia y las conceptualizaciones de adaptación activa y pasiva descritas por P. Rivière.*
- *Creo que la resiliencia por sí misma no es suficiente, no podemos trabajar solo con el concepto de resiliencia”*. Esto coincide con los planteos de algunos autores que señalan que, el concepto de resiliencia como un principio organizador para la acción tiene limitaciones en sí mismo. Reducir la mirada de un sujeto solamente al concepto de resiliencia tiene **implicancias negativas sobre la vida de los sujetos**. Algunos autores refieren las implicancias negativas de **focalizar** solamente en la resiliencia los cambios positivos que puede presentarse en la vida de un sujeto y señalan los bordes y límites en el concepto de resiliencia.

El análisis de los datos reveló cuatro categorías específicas relacionadas con el trabajo de protección infantil desde una perspectiva de resiliencia que incluye:

1. La resiliencia compartida entre el TPI y la familia
2. La resiliencia a través de la familia ampliada y vecinos dentro de la comunidad
3. La resiliencia en relación con el medio social y cultural
4. La resiliencia en uno mismo

1. La resiliencia compartida entre el TPI y la familia

La resiliencia se relaciona con la práctica del trabajador social con familias en situación de vulnerabilidad psicosocial, donde la confianza y la empatía son aspectos claves para entablar una buena relación de trabajo. En algunos casos, la entrada de un tercero al grupo familiar que aporta otra mirada a los conflictos familiares es, por definición, creación de resiliencia. En otros casos, esta entrada puede ser desestabilizadora si se hace desde el control. *“Aquí, en la Argentina, los trabajadores sociales, la mayoría de las veces, van a la casa de la gente, hablan con ellos, también van a las escuelas, no trabajan en una institución”.*

Los siguientes extractos muestran lo que significa ingresar en la intimidad familiar en busca de promoción de resiliencia mientras se intenta proteger al niño: *“Nuestra fuerza y nuestra resiliencia es todo lo que tenemos para dar a la gente. Nuestro vínculo respetuoso es lo que ayuda cuando estamos trabajando con las familias en sus hogares... Si vienen ellos aquí (institución o un tribunal) son los extraños. Cuando están en sus hogares son los dueños”. **Visitar a las personas en sus hogares profundiza el compromiso y es la base de una relación de confianza que es vital para la labor de proteger a los niños.** “Tenemos una relación particular con la gente porque los visitamos, vemos lo que les sucede y cómo viven, cómo duermen, cómo comen... es donde se ve la cultura de la gente y cómo ellos crecen y se desarrollan”.*

El TPI que se instala desde un lugar de respeto al otro y de las diferencias y está conectado con una resonancia afectiva con los asistidos, promueve la resiliencia dentro de un intercambio dinámico. *“También nos produce otro tipo de compromiso cuando uno va a la casa de alguien... un compromiso y un riesgo, porque vamos a zonas marginales, a zonas de riesgo, y por eso también, valoran el hecho de que vamos a ellos”. “Si no extraes de vos mismo lo mejor que tenés dentro, lo positivo, y si no trabajás con lo que la otra persona tiene, no hay nada que puedas hacer”.*

Los trabajadores sociales en la Argentina, en general, perciben que estas problemáticas los implica plenamente como seres humanos y como profesionales, por lo que se debe estar alerta a la sobreimplicación o a la desimplicación.

Más allá de las características específicas zonales que adquiere el trabajo en los Servicios de Protección Infantil en la Provincia de Buenos Aires, los trabajadores sociales fundamentan su práctica en *“una visión global de la persona y su medio ambiente... tenemos que trabajar con los orígenes, las causas y el contexto”.*

Una visión sistémica de la resiliencia se observa a través de la conciencia social de los TPI, acerca de las estructuras de opresión que hacen que sea muy difícil para

las familias pobres poder acceder a los recursos más básicos. El optimismo nunca debe fracasar. “*Si pensás que la familia no puede, es un trabajo imposible.* Se advierte el compromiso con la idea de un trabajo enfocado en el desarrollo del potencial del niño, “*debemos trabajar interdisciplinariamente con psicólogos y abogados, de manera que podamos lograr resultados positivos*”. *Debemos poder leer sus recursos.*

2. La resiliencia a través de la familia ampliada y vecinos dentro de la comunidad

El logro de los objetivos en los Servicios de Protección, depende en gran medida de la capacidad del trabajador social para conseguir el apoyo de la familia extendida y de los vecinos. ***El trabajador social no basa su trabajo en el recorte de lo que sucede en la institución, ya que su práctica se contextualiza en la comunidad en la que vive el niño. Fomentar la resiliencia en los niños está relacionado con promover relaciones y redes, dentro de la comunidad, a las cuales pueden acudir las familias en riesgo:*** “*Hay que remarcar la importancia de las redes, donde diferentes instituciones trabajan en conjunto para organizar enlaces para la familia*”.

La familia ampliada, amigos y vecinos, se consideran, potencialmente parte de la solución y, deben integrar el dispositivo de intervención en el trabajo con estas familias. Las reuniones familiares y asambleas son vistas como esenciales para desarrollar capacidades resilientes: “*Recuerdo el caso de una mujer que era drogadicta, y los niños estaban gran parte del tiempo solos en la casa, y nosotros sospechábamos que eran objeto de abuso de parte de un hombre que solía ir a la casa. Pensamos en la idea de poner a los niños en una institución, pero decidimos hacer asambleas. Logramos colocar a los niños con sus tías, con las que habían vivido durante muchos años. Ella me mostró fotos de sus sobrinas, y yo me sentí muy feliz de que encontraran contención en ese vínculo*”.

Para reducir la re-exposición a las situaciones de riesgo, se considera clave el desarrollo de una relación empática con el niño, así como, el trazado de planes de protección: “*el apoyo afectivo, la seguridad y la estabilidad emocional son fundamentales para evaluar la conveniencia de que el niño esté en su casa con su familia, con su abuelo o un vecino y que no esté expuesto de nuevo a la situación de peligro*”.

Se remarca que la actitud hacia el otro y la posición ética son relevantes en este trabajo. “*No me gusta hablar de los casos, yo prefiero hablar de situaciones difíciles..., puedo comprender una situación de pobreza y marginación*” “*No estamos allí desde un lugar de saber, ni de caridad*”. ***Apoyar la autonomía y la toma de decisiones de la familia es una parte fundamental de la orientación resiliente de los operadores en Protección Infantil en Buenos Aires.*** “*Se podrá proponer una cuestión a la asamblea, pero el trabajo es hecho por la familia, les ofrecemos el marco, pero en realidad ellos hacen el trabajo, nosotros hacemos muy poco, simplemente creamos el espacio*”.

La creación de redes entre profesionales constituye un aspecto importante de la práctica. Son sistemas, en gran medida informales, basados fundamentalmente en relaciones afectivas de trabajo entre los distintos profesionales. “*Porque construimos*

nuestra red, pudimos armar la red de apoyo a la familia. Esto permitió buscar un espacio de atención a los niños dentro de sus propias familias, y, de esta manera, evitar la internación”.

Los relatos de resiliencia en los asistidos contribuyen al desarrollo de la propia resiliencia de los trabajadores sociales. Un grupo de TPI habló sobre la importancia de centrarse en los buenos resultados como un antídoto a la resignación y a la desesperación. *“Me encontré en una reunión con algunos maestros que habían sido alumnos míos cuando eran niños sin ningún tipo de apoyo y, ahora..., son maestros. Esto es muy satisfactorio para mí, porque ellos lo lograron”.*

El estudio muestra que los trabajadores sociales son conscientes de la necesidad de que los sujetos que han atravesado situaciones límites conserven y atesoren sus narrativas resilientes, como forma de evitar que su identidad se consolide en torno a un núcleo traumático. Se sostiene que las personas resilientes no desarrollan identidades postraumáticas fijadas en lo patológico o en el déficit y que lo traumático puede ser resignificado de diferentes maneras según la variable individual. “Es importante explorar la forma en que cada persona ha desarrollado su capacidad para elaborar su historia, porque algunas cosas que sucedieron en ciertas ocasiones, no implican necesariamente un trauma”.

Colocar a los niños en guarda no suele ser visto como la solución a las situaciones de maltrato y abandono. *“Trabajar con la madre en el día a día será una intervención más larga que poner a los niños en hogares de guarda. Aunque la guarda es más fácil, debemos hacer un cambio real, porque si no la situación de maltrato volverá a repetirse en la cadena generacional y nunca se romperá”.*

Tampoco se considera que la colocación institucional sea la solución. *“Creo que algunos hogares de tránsito de niños no promueven la resiliencia, aunque algunos pueden tener un punto de vista resiliente”.*

El vínculo emocional positivo, entre los miembros de la familia, es visto como un aspecto sumamente importante para la promoción de resiliencia. *“Un grupo de hermanos sin padres se presentó ante el tribunal. Tan pronto como el hermano mayor adquirió la mayoría de edad se hizo cargo de los más jóvenes. Como eran capaces de cuidarse entre ellos no hubo necesidad de internación... fue una experiencia muy buena con una intervención mínima”.*

En otro caso, en que los niños estaban viviendo en una situación muy adversa, el TPI habló sobre cómo el vínculo emocional positivo, entre los miembros de la familia es como “el pegamento” que mantiene la resiliencia viva y hace que se mantengan buenas relaciones: *“Los jóvenes habían sido víctimas de maltrato y abuso, pero se las arreglaron para seguir adelante con el apoyo de una abuela. También, creo que lo que ayudó fue la unión afectiva. El afecto entre los hermanos y entre el adulto que fue su referente, actuó como sostén, fue muy importante”.*

Se analizaron algunas intervenciones que llegaron a buenos resultados. En un caso de violencia doméstica ejercida por el padre alcohólico: *“trabajamos juntos como equipo. La estrategia incluyó a todos los miembros de la familia. El niño fue colocado de forma segura con la familia ampliada en lugar de una institución, trabajamos con otras instituciones de la comunidad y se desarrolló una red de apoyo de salud mental. Finalmente el niño fue restituido a sus padres”*.

En situaciones de violencia conyugal, la utilización de los recursos familiares implica el trabajo con ambos miembros de la pareja. *“Este hombre había salido de su casa porque era violento... hemos trabajado mucho con él acerca de la violencia, y reconoció que necesitaba ayuda. Sabía que no podía regresar a su casa porque no podía controlar sus impulsos. Se sintió incluido y fue capaz de mantener su trabajo y mantener a su familia. Hemos trabajado juntos para mantener su trabajo y su autoestima. Tratamos de crear vínculos de apoyo para la familia y no para discriminar al abusador; no se le excluye, sino que se trata de trabajar con él dentro de su comunidad”*. ***En las situaciones de violencia doméstica, el trabajo, tanto con las víctimas como con los victimarios, es considerado como una forma necesaria de intervención para la protección de la mujer y de los niños. Asimismo, se señala la ausencia de programas de asistencia para hombres que estén involucrados en situaciones de violencia doméstica.***

3. La resiliencia en relación con el medio social y cultural

La ***preocupación por los Derechos de los Niños y su Interés Superior***, se expresan en afirmaciones tales como: *“en la Argentina se tiene que trabajar con los Derechos del Niño, porque dentro de esos derechos están el derecho a la educación, a la salud, a la vivienda y a la familia.... pero dentro de las Políticas de Estado no se refuerza nada de esos aspectos”*.

Los trabajadores entrevistados señalan que hasta el 60-70% de los niños y adolescentes con edades entre los nueve y catorce años, que han circulado por los Tribunales de Menores por haber infringido la ley, no tienen acceso a atención médica ni a vivienda, *“ni siquiera a su propia familia”*, expresa otro operador. *“Mi marco conceptual es que yo soy solo un instrumento para que los derechos de los niños sean respetados... pero... ¿se cumplen los derechos sociales, los derechos económicos o políticos? ¿Qué derechos se contemplan? Desde mi papel, tengo que luchar para que los niños puedan ejercer sus derechos”*.

Los operadores recalcan la importancia de entablar una actitud profesional no estigmatizante, de compromiso y respeto, con las familias que son asistidas por el Sistema de Protección Infantil. *“No me gusta hablar de los casos, yo prefiero hablar de situaciones difíciles... debo entender los efectos de la pobreza y la marginación”*. *“La verdad es que siento que la infancia no es una prioridad en nuestro país... hay declamaciones en discursos, pero en la práctica depende de que los profesionales luchen por los Derechos de los Niños. Hasta el momento, se trata de falta de políticas... pero debemos esperar que finalmente en algún tiempo la infancia se convierta en una prioridad en nuestro país”*.

El trabajador social interviene en los efectos de las políticas sociales, pero no en el diseño de las mismas.

En referencia a los resultados exitosos, una TPI respondió: “Considero que mi trabajo es un éxito si en algo contribuí a que los niños puedan disfrutar de algunos de los derechos básicos: de la comida, de ir a la escuela y que también tengan tiempo para la recreación y, por supuesto, para la alegría”.

Se menciona la falta de políticas públicas, la relación con los derechos humanos y la particular posición del operador en un contexto en el que la finalidad es la protección y promoción de derechos y existe el recurso legislativo pero no el material para cumplirlo. Se advierte que la falta de recursos estatales es un elemento que obra negativamente en relación con el desarrollo de resiliencia en los niños y las familias. “Nuestro trabajo es muy limitado, porque no tenemos espacio físico, no tenemos psicólogos para que los chicos puedan hacer tratamientos psicoterapéuticos... Las escuelas no tienen plazas para los niños, y, si tuvieran vacantes, no aceptarían a nuestros niños, los chicos del juzgado siempre son un problema. Los recursos están ausentes, es realmente contradictorio: se devuelve el tema a la comunidad, pero no se le da recursos”. ***En numerosas narrativas aparece la falta de recursos estatales y la contradicción entre prácticas y discursos.***

4. La resiliencia en uno mismo

En palabras de un TPI, “la capacidad de recuperación comienza cuando un niño siente y entiende que el trabajador social está trabajando con ellos en su proyecto de vida, el apoyo afectivo es fundamental, tanto como la seguridad y la estabilidad”. “Los trabajadores sociales tienen que lograr ver y promover las fortalezas de los padres y de sus hijos, investigar cuáles son sus talentos y las capacidades del niño, para que puedan desarrollarse”. También hablan de la ***importancia de los niños para ser agentes activos en su propio desarrollo social y emocional***, “debemos tener habilidades para que los niños puedan desarrollarse a partir de sus puntos de vista, escuchar sus voces”.

Se coloca fuerte énfasis en desarrollar los recursos personales del niño para afrontar la situación adversa. “Un niño no es un riesgo en sí mismo, si podemos potenciar la relación positiva con su entorno, él puede lograr la protección con sus propios recursos, y puede ser moderadamente feliz”. ***Los trabajadores sostienen una posición diferente al asistencialismo: se trata de un sujeto activo frente a la adversidad y no de un mero receptor pasivo.***

Ayudar a los niños a que desarrollen capacidades a fin de protegerse a sí mismos es un tema recurrente. “La gente suele pensar que cuando se retira a los niños fuera del contexto de la pobreza ya están protegidos y allí se acaba la finalidad de la protección, pero creo que debemos trabajar para desarrollar los recursos del niño en el cuidado de sí mismo”. ***Se coincide en que el sentido de la protección infantil no se agota en un cambio de la vivienda.***

La capacidad de reflexión y autoconocimiento de sí mismo, que se relaciona fundamentalmente con la construcción de la resiliencia, aparece en la narrativa de una trabajadora social acerca de un niño que sobrevivió al desamparo social, afectivo y económico, posterior al abandono de su madre. Viviendo en la calle sin ningún tipo de redes de apoyo, comenzó a consumir drogas a una edad temprana: *“no puedo curarme, pero quiero ser curado”* dijo el niño, solicitando su internación en una comunidad terapéutica para adictos y, hoy después de 2 años, *está trabajando en San Juan como coordinador*. Allí vio una oportunidad de recuperarse de su adicción a través del vínculo de apuntalamiento con el operador, que le permitió llegar a la construcción de su demanda de tratamiento. Este trabajador, señaló que la cualidad resiliente se observa con frecuencia en niños que acuden ante el tribunal, aunque este tipo de resultados no son frecuentes. *“Pueden ser tres de cada cien casos”*.

Aparecen también, referencias a la importancia de brindarle al niño las posibilidades de crecer en un ambiente acorde a sus necesidades, intereses y potenciales. Se refiere a un joven huérfano en conflicto con la ley penal que planteó cuando terminó su escolaridad: *“Yo no quiero vivir en Buenos Aires, quiero ir al campo donde nací”*. Se lo ubicó en una granja en las afueras de la ciudad en la que sigue trabajando hoy en día. *“Ahora él trabaja con los caballos y en el cuidado de los cerdos. Es libre, no está medicado y es feliz... sus ojos brillan cuando habla del campo y los animales”*.

Rescatar a los niños de un destino delictivo, mediante la canalización de las necesidades e intereses, es visto como parte de los objetivos, mandato de protección infantil y modo de construcción de resiliencia. *“Este chico se drogaba y robaba a sus padres, le vendía sus cosas. Un día me dijo que le gustaba cocinar. Yo conseguí que estudiase en El gourmet, un instituto en Santa Fe. Se convirtió en un chef y ahora está trabajando en un hotel... a veces sucede”*.

Se rescata la importancia de identificar lo que se denomina “la resiliencia oculta” (Ungar, 2004). *“Tenemos que ayudar a descubrir esos talentos y tomar conciencia de sus capacidades y cómo aplicarlas correctamente... porque uno de los niños más inteligentes que conozco está trabajando con mucho éxito... ¡¡¡como narcotraficante en una escuela!!!”, lo que nos hace pensar en qué fracasó aquí nuestra intervención, qué no supimos aprovechar, qué no supimos encaminar de su capacidad, qué oportunidades no le dimos”*.

En otra instancia, un trabajador judicial se refirió a la importancia de ayudar a los jóvenes a que puedan apreciar sus propios talentos y habilidades. *“¿Podemos hacerle entender acerca de su actitud? ¿Podemos encontrarle otro sitio para vivir y ser productivo? Tengo al niño viviendo en una residencia de estudiantes. Entonces, él comenzó a estudiar y a hacer teatro...Yo lo apoyé. Fue a la escuela y descubrió cosas nuevas de él mismo”*.

Se remarca la importancia de apostar a lo positivo, a lo que se puede y no quedar atrapado en la lógica de lo que no se puede. *“Es imposible trabajar si usted tiene la opinión de que la familia no puede”*.

Por último, en cuanto a las redes de profesionales, ***se considera al trabajo en equipo como el aspecto más importante en la promoción de resiliencia en los niños y en el sostén del compromiso con la labor.*** “Cuando podemos trabajar en equipo, en general, logramos resultados, pero es algo que no siempre se puede hacer porque tenemos mucho trabajo... demasiados casos para llevar... Creo que logramos mejores resultados cuando podemos hablar y trabajar juntos como un equipo”. “Debemos trabajar para desarrollar el potencial del niño. Si enfocamos el trabajo interdisciplinario entre psicólogos y abogados, podemos obtener algunos resultados positivos”.

El equipo aparece como un recurso privilegiado para mantener la resiliencia, espacio de intercambio de saberes y de sostén del peso emocional que implica la tarea. “Me siento aliviado en el equipo. Este año tuve una caída grande cuando un niño se murió en la calle en la estación de Retiro. Continué trabajando, pero me di permiso para decirle a mi equipo: me siento mal”.

El apoyo del equipo es un gran amortiguador contra el pesimismo y el propio desvalimiento ante el desvalimiento del otro. “La práctica me enseña algo nuevo cada día, y me hace olvidar muchas cosas también... A menudo me ayuda a revisar mi propio trabajo, y espero con interés lo que tengo que hacer mañana, y nunca trabajar solo”.

VII. Discusión

El proceso de construcción de la resiliencia

La resiliencia entre los TPI es vista como la construcción de una gama de recursos que debe enfrentar el sujeto, en una comunidad determinada frente a condiciones adversas. Se basa en la opinión generalizada de que algunos niños en situación de riesgo (abandono, maltrato) logran desarrollar capacidades resilientes, obteniendo el máximo provecho de sus recursos mediante una adaptación al medio realista, creativa y no conformista.

No se trata de una entidad teórica abstracta, sino de una manifestación concreta de la adaptación del sujeto ante la adversidad. En la práctica se puede leer “resiliencia”, como una relación de doble vía, familias y niños-operadores, en la que ambas partes se benefician de la fuerza y el ingenio que circulan entre unos y otros. La escucha empática de los relatos de vida de las familias y niños que han logrado sobrevivir a situaciones traumáticas crea un espacio en la subjetividad de los operadores en el cual la resiliencia vicaria puede surgir. A pesar de que los TPI no lo han catalogado como tal, se entiende que la resiliencia vicaria es una consecuencia de compartir con el otro la fortaleza del sobrevivir. Este espacio compartido, de escuchar y relatar las vivencias, brinda la posibilidad de construir la resiliencia vicaria. El concepto da cuenta de la intersubjetividad (necesidad de un vínculo y un compromiso entre las partes), surgiendo la resiliencia como un bien compartido de beneficio mutuo. La implementación del concepto de resiliencia tiene sentido cuando se aplica a situaciones vitales traumáticas, en las cuales se identifican recursos, destrezas, habilidades, fortalezas y posibilidades, como los componentes esenciales a tener en cuenta en una práctica

social que se fundamenta en la capacidad de recuperación. Se puede concluir que la resiliencia se teje en la trama de la vida cotidiana y es una parte de lo que el ser humano naturalmente hace para sobrevivir y funcionar, a pesar de la adversidad. Desde esta perspectiva, se remarca la importancia de la contextualización sujeto-medio, siendo este un requisito básico para el análisis del concepto. Los TPI se perciben promoviendo la resiliencia. Mediante el desarrollo de la propia resiliencia potencian las posibilidades de los consultantes y, al mismo tiempo, se nutren de las fortalezas de estos, enriqueciéndose mutuamente. Se produce una espiral dialéctica de modificación entre la persona y el medio, incluyendo el profesional.

Además de la descripción de la percepción particular de la resiliencia en Buenos Aires entre los TPI, el estudio identificó cuatro temas principales, que surgieron de los datos que concuerdan con los conceptos sobre resiliencia, que se rastrean en la bibliografía relativa. Estos consistieron en la construcción de un vínculo respetuoso de trabajo del operador con las familias y en la utilización de recursos familiares y del entorno inmediato, para encontrar formas de proteger a los niños de cualquier daño.

La resiliencia se relaciona con la capacidad del TPI de instituir formas creativas de trabajo para desarrollar los talentos y las habilidades de los niños, enfrentando ellos mismos la adversidad institucional y social.

La preocupación por los derechos humanos es fundamental para la promoción de la resiliencia en las familias. Se observó preocupación por adaptar las prácticas a los estándares de la Convención Internacional y lograr que los niños gocen del ejercicio efectivo de estos derechos.

Es recurrente la opinión de que la existencia de recursos institucionales y la capacidad de recuperación de los asistidos están íntimamente conectadas. Insiste la pregunta acerca de “cómo promover la resiliencia ante los distintos niveles de ausencia de recursos institucionales y estatales”. Este tópico conecta el tema del desarrollo de la propia resiliencia en los operadores ante la adversidad social e institucional, con el del desarrollo de la resiliencia entre las familias asistidas y el ejercicio de derechos humanos fundamentales como salud, vivienda y educación.

La sobrecarga de trabajo es mencionada en varias ocasiones como un obstáculo para las buenas prácticas, así como las serias dificultades para acceder a ciertas zonas (tanto por distancia como por peligrosidad) para entrevistar a los asistidos. Consideran a su práctica como compleja, atravesada por variables sociales, culturales, económicas y políticas. Reciben un título universitario y se gradúan como Licenciados en Trabajo Social, siendo sus ámbitos de trabajo prioritarios el sistema judicial, sistema de salud y escolar, y organizaciones gubernamentales y no gubernamentales. Vivencian que su labor profesional es desvalorizada en ciertas circunstancias, relacionándola con una instancia de caridad o voluntaristas, por lo que aún en la actualidad frecuentemente son llamados “asistentes sociales”.

Señalan el hecho de que hay pocos mecanismos para proteger los derechos del niño y garantizar el acceso a los servicios más básicos.

Tienen en cuenta el determinante socioeconómico, esto es: las condiciones desfavorables de vida de gran parte de las familias asistidas en las que los niños son abandonados y maltratados. Señalan la falencia del asistencialismo que pretende suturar las condiciones de pobreza con el recurso de la internación y la ayuda económica.

Se subraya la importancia del trabajo en equipo, valorizando el intercambio de saberes interdisciplinarios y el sostén emocional que brinda el mismo a sus miembros.

Aunque el estrés laboral es muy alto, entre los TPI, también reportaron niveles bastante altos de satisfacción, sobre todo en lo relativo al trabajo en equipo.

Se observa que, ante las particularidades de esta práctica compleja, en algunos surgen fortalezas, y desarrollan la resiliencia necesaria para poder continuar.

Se reflexiona acerca de que los buenos resultados relacionados con el funcionamiento resiliente en los entrevistados son también amortiguadores contra la fatiga emocional y el desgaste. La empatía, la buena comunicación y el sentido del humor son consideradas por todos como los ingredientes esenciales para mantener la resiliencia. Una apuesta a que el cambio es posible aparece en los profesionales de Buenos Aires que trabajan en el ámbito de la protección de la infancia, como reflejan las palabras de un juez del Tribunal de Menores “aprendemos todos los días que la condición humana puede mejorar, siempre hay pequeñas victorias”.

VIII. Límites del estudio

Una limitación de este estudio es la falta de generalización, que es axiomática en toda la investigación cualitativa de este tipo. Las conclusiones se basaron en los datos de las entrevistas, principalmente en las grupales.

La transcripción y traducción del español al inglés, y lograr garantizar que el significado y la interpretación correcta se mantuvieran a lo largo del texto, implicó un desafío especial.

También, la identificación de los temas y categorías resultaron instancias complejas en ambos idiomas, aunque se puede concluir que este doble esfuerzo operó favorablemente en pos de la precisión de los temas que se desarrollaron.

Los fragmentos narrativos muestran que las categorías no son cerradas y se superponen con frecuencia. Cabe señalar que hay historias anecdóticas o narrativas de la resiliencia, en ausencia de conclusiones más formalizadas.

El planteo de un estudio comparativo, que intenta comprender el mundo complejo de la experiencia vivencial, desde el punto de vista de quienes la experimentan, así

como sus diversas construcciones sociales sobre el significado de los hechos y el conocimiento, puso en relieve algunas cuestiones contextuales que marcan especificidades culturales y se estima que serán relevantes a la hora de efectuar la comparación con los otros dos países intervinientes en la investigación. Un ejemplo lo constituyeron el estilo de las entrevistas grupales y los efectos producidos por los entrevistadores sobre los entrevistados.

Las entrevistas grupales fueron estimadas de riquísimo contenido, pero ocasionalmente problemáticas, por el entrevistador canadiense, quien refirió que en Canadá es esperable que los miembros levanten la mano, hablen respetando su turno y reciban gestos afirmativos y palabras de aliento de los demás participantes. En las entrevistas grupales realizadas en Argentina, se observaron superposiciones al hablar, los participantes completaban la frase del otro o lo interrumpían y opinaban en disidencia. El estilo era catártico y el clima afectivo, intenso. Los profesionales entrevistados le comentaban la falta de un espacio grupal para compartir sus vivencias laborales, evidenciando necesidad de contarle sus experiencias y emociones, y ser escuchados por el investigador canadiense ubicándolo como referente de saber. Constantemente lo interrogaban acerca de las prácticas en Canadá, por lo que fue necesario en algunas oportunidades, reencuadrar la tarea.

IX. Consideraciones finales

Los hallazgos de esta primera etapa de la investigación realizada en Argentina, serán comparados, en una segunda etapa, con los obtenidos en Irlanda y Canadá.

Diferencias metodológicas y teóricas, entre los equipos de investigación de Argentina y Canadá, operaron como un desafío para el equipo argentino, que debió repensar y adecuar sus propias categorías de análisis.

La diferencia de marcos teóricos entre ambos equipos generó un rico intercambio de miradas entre la perspectiva psicoanalítica y la del constructivismo social.

El estilo de participación de los TPI, en las entrevistas grupales, resultó un desafío para el entrevistador canadiense.

La elección de la metodología a seguir respecto del análisis cualitativo fue del investigador canadiense, llevando al equipo argentino a un trabajo permanente de reconsideración de la línea metodológica, para arribar a un proyecto conjunto.

El equipo de investigación argentino canadiense logró complementar estrategias metodológicas y decisiones conceptuales que redundaron en la construcción de las categorías que en este artículo se detallan.

VIII. Bibliografía

Álvarez, Liliana Edith. “Niños y adolescentes frente a la Justicia, una interrogación a la práctica psicológica”, *Revista Terapias*, N° 6, Año I, Agosto, 1992.

Álvarez, Liliana E. "El psicólogo forense en el Tribunal de Menores. Una práctica compleja", *Psychology and Law, Conferencia Internacional*, Dublín, Julio, 6/9/1999.

Anderson, D.G. "Coping strategies and burnout among veteran child protection workers", *Child Abuse and Neglect*, 24, 2000, pp. 839-848.

Armstrong, M.I.; Stroul, B.A. & Boothroyd, R.A. "Intercepts of resilience and systems of care". In Ungar, M. (ed). *Handbook for working with children and youth; Pathways to resilience across cultures and contexts*, Sage Publications, 2005, pp. 387-405.

Bride, B.E. & Figley, C.R. "The fatigue of compassionate social workers: An introduction to the special issue on compassion fatigue". *Clinical Social Work Journal*, 35, 2007, pp. 151-153.

Collins, S. "Statutory social workers: Stress, job satisfaction, coping, social support and individual differences". *British Journal of Social Work*, 38, 2008, pp. 1173-1193.

Corovic, T. "Child protection workers and vicarious trauma: A view from the edge", *The voice of child welfare in Ontario*, OACAS Publication, 2006.

Garmezy, N. "Stress-resistant children: The search for protective factors". In Stevenson, J.E. (ed.), "Recent research in developmental psychopathology". *Journal of Child Psychology and Psychiatry Book Supplement*, N° 4, 1985, pp. 213-233. Oxford Pergamon Press.

Creswell, J.W. "Research Design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches", Thousand Oaks, Sage Publications, 2008.

Daniel, B. "Operationalizing the concept of resilience in child neglect: case study research", *Child: Care, Health and Development* 32(3), 2006, pp. 303-309.

García Méndez, Emilio; *Infancia, ley y democracia en América latina: una cuestión de justicia*, Buenos Aires, Depalma, 1998.

Gilligan, R. "Promoting resilience in children in foster care". In Kelly, G. & Gilligan, R. (eds.), *Issues in foster care: Policy, practice and research*. London, Jessica Kingsley Publishers, 2000, pp. 107-126.

Glantz, M.D. & Sloboda, Z. "Analysis and reconceptualization of resilience". In Glantz, M.D. & Johnson, J.L. (eds.), *Resilience and development: positive life adaptations*, New York, Kluwer Academic/Plenum, 1999, pp. 109-128.

Hernandez, P.; Gangsei, D. & Engstrom, D. "Vicarious resilience: A new concept in work with those who survive trauma". *Family Process*, Vol. 46, N° 2, 2007, pp. 229-241.

Ley N° 1441. Programa porteño de promoción de la resiliencia; Legislatura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, 2004.

Luthar, S.S. *Resilience and vulnerability: Adaptation in the context of childhood adversities*, Cambridge, Cambridge University Press, 2003.

Luthar, S.S.; Cicchetti, D. & Becker, B. “The construct of resilience: A critical evaluation and guidelines for future work”, *Child Development*, 71, 2000, pp. 543-562.

Masten, A.S. Ordinary magic. “Resilience processes in development”, *American Psychologist*, 56, 2001, pp. 277-238.

Masten, A.S. “Promoting resilience in development: A general framework for systems of care”. In Flynn, R.; Dudding, P. & Barber, J. (eds). *Resilience in child welfare* (pp.3-17), University of Ottawa Press, 2006.

Masten, A.S. & Coatsworth, J.D “The development of competence in favorable and unfavorable environments”, *American Psychologist*, 53, 1998, pp. 205-220.

McMurray, I.; Connolly, H.; Preston-Shoot, M. & Wigley, V. “Constructing resilience: Social worker’s understandings and practice”, *Health and social care in the community*, 16(3), 2008, pp. 299-309.

Melillo, A. & Suárez Ojeda, E. (2001). *Resiliencia: descubriendo las propias fuerzas*, Buenos Aires, Paidós, Melillo, 2001.

Melillo, Aldo. “El pensamiento de Boris Cyrulnik”, *Revista Perspectivas Sistemáticas*, marzo-abril 2005.

Moustakas, C. *Phenomenological research methods*, Thousand Oaks, CA; Sage.

Palladino, Enrique. *Sujetos de la Educación. Capítulo 9: Sujeto, Resiliencia y Educación*, Espacio Editorial, 1994.

Rutter, M. “Psychosocial resilience and protective mechanisms”. In Rolf, J.; Masten, A.S.; Cicchetti, D.; Nuechterlein, K.H. & Weintraub, S. (eds), *Risk and protective factors in the development of psychopathology* (pp. 181-214). Cambridge, Cambridge University Press, 1990.

Rutter, M. “Psychosocial resilience and protective mechanisms”, *American Journal of Orthopsychiatry*, 57, 1987, pp. 316-331.

Rutter, M. “Commentary: Resilience, competence, and coping”, *Child abuse & neglect*, 31, 2007, pp. 205-209.

Salgado Lévano, Ana Cecilia. *Investigación cualitativa: diseños, evaluación del rigor metodológico y retos*; Universidad de San Martín de Porres, 2007.

Schofield, G. & Beck, M. Risk and resilience in long-term foster care. *British Journal of Social Work* 35 (8), 2005, pp 1283-1301.

Sivak, Roberto; Ponce, Ángela; Huertas, Ana María; Horikawa, Clara; Díaz Tolosa Pablo; Zonis Zukerfeld, Raquel y Zukerfeld Ruben; *Desarrollo resiliente y redes vinculares, Premio APSA 2007*.

Stalker, C.A.; Mandell, D.; Frensch, K.M.; Harvey, C. & Wright, M. "Child welfare workers who are exhausted yet satisfied with their jobs: how do they do it?", *Child and Family Social Work*, 12, 2007, pp. 182-191.

Stein, M. *Resilience and young people leaving care: Overcoming the odds*, Joseph Rowntree Foundation, York, 2006.

Unger, M.A. "Constructionist discourse on resilience", *Youth Society*, 35 (3), 2004, pp. 341-365.

Unger, M. "Nurturing hidden resilience in troubled youth", Toronto, University of Toronto Press, 2004.

Waisbrot, D. y García, M. *Pichón Rivière: una vuelta en espiral dialéctica*, Buenos Aires, CEA, 1981.

Zukerfeld, R. & Zonis Zukerfeld, R. *Procesos terciarios: de la vulnerabilidad a la resiliencia*, Buenos Aires, Lugar Editorial, 2006.

<http://www.elpsicoanalisis.org.ar/numero1/resiliencia1.htm>

Artículo recibido: 07/06/10

Aceptado para su publicación: 20/08/10