

Orientaciones técnicas

Unidad de Bienestar Estudiantil

Preuniversitario José Carrasco Tapia

Introducción

El Preuniversitario José Carrasco Tapia tiene por objetivo entregar preparación académica a las, los y les estudiantes que aspiran a ingresar a la educación superior chilena y que no cuentan con los recursos para financiar un preuniversitario pagado. A raíz de lo anterior, la implementación de la Unidad de Bienestar Estudiantil busca complementar de manera sistemática los diversos procesos que convergen al momento de acceder a dicha educación superior. La UBE surge en respuesta a la identificación de mecanismos de discriminación y segregación anexos a la desigualdad económica y que afectan fuertemente el bienestar de las personas que preparan una prueba estandarizada en una situación de desventaja sistémica.

Las Orientaciones Técnicas presentadas a continuación definen el marco de trabajo correspondiente a la Unidad de Bienestar Estudiantil (UBE) del Preuniversitario José Carrasco Tapia (PreuJCT). El objetivo de este documento es delinear la dirección del proyecto, estableciendo los límites de acción de sus participantes y generando una propuesta de intervención a largo plazo sobre la comunidad completa del PreuJCT.

El documento está estructurado de la siguiente manera: el primer capítulo, *‘Objetivos de la Unidad de Bienestar’*, detalla los ejes principales que guían el quehacer de la unidad y desde los cuales se destilan las distintas actividades, capacitaciones e intervenciones realizadas por ésta. En *‘Capacitación y formación continua’* se describe la forma en que las distintas personas que componen el proyecto, las cuales provienen de diferentes disciplinas y enfoques, aportarán desde su formación y experiencia al enriquecimiento del equipo, la generación e implementación de actividades y la actualización de lineamientos, entre otros. Este sistema de formación continua busca generar un espacio de formación práctica y teórica a quienes compongan la UBE. En el capítulo de *‘Metodología de vinculación, acompañamiento y atención primaria’* se detallan las líneas de acción de la UBE, el tipo de actividades que se realizarán, las funciones de la Unidad y sus focos de atención. Debido a las condiciones socioeconómicas de los estudiantes del PreuJCT, existe la posibilidad de que surjan o se detecten situaciones complejas de vulneración, conductas riesgosas o maltrato. Para lidiar con estas situaciones responsablemente, es decir, respetando el derecho a la privacidad de la persona afectada, evitando la revictimización de ésta y manteniendo el autocuidado de las personas de la UBE, se define el *‘Protocolo de acción frente a situaciones complejas’*. En conjunto con el protocolo se definen también las *‘Redes para derivación’* a las cuales la Unidad podrá acudir frente a estas situaciones complejas.

I. Objetivos de la Unidad de Bienestar Estudiantil

Objetivo general:

Facilitar educación psico-emocional y socio-educativa a estudiantes del preuniversitario José Carrasco Tapia (PreuJCT) a través de la creación de una comunidad estudiantil guiada por profesionales y estudiantes de las ciencias sociales (Unidad de Bienestar Estudiantil) en la facultad de ciencias físicas y matemáticas de la Universidad de Chile o de manera virtual, según contingencia.

Objetivos específicos:

Fomentar las capacidades psicoeducativas de las, los y les estudiantes del PreuJCT por medio de encuentros grupales presenciales en la facultad de ciencias físicas y matemáticas de la Universidad de Chile o de manera virtual, según contingencia.

Generar instancias socioeducativas a través de sesiones de trabajo grupal presencial en la facultad de ciencias físicas y matemáticas de la Universidad de Chile o de manera virtual, según contingencia sanitaria

Entregar, en conjunto con comisión de convivencia y género, herramientas a voluntaries para que sean capaces de generar espacios seguros en la sala de clases.

II. Capacitación y formación continua

La Unidad de Bienestar Estudiantil del Preuniversitario José Carrasco Tapia está conformada por estudiantes y profesionales pertenecientes a distintas áreas y disciplinas. Es de vital importancia que los distintos conocimientos, experiencias y formaciones confluyan hacia la educación y soporte de la comunidad JCT. Para lograr lo anterior es necesario un mecanismo que permita la capacitación interna entre los integrantes de la UBE de tal forma que todo integrante de esta Unidad esté capacitado para realizar las distintas actividades planeadas, así como para lidiar con situaciones de complejidad que surjan durante el desarrollo del año lectivo en el PreuJCT. Con el fin de llevar a cabo este mecanismo de formación continua, se realizan reuniones del tipo seminario, o en formatos que la Unidad estime convenientes, donde se proponen temas de interés para el equipo, ya sea como formación de la Unidad como para preparar sesiones de trabajo grupal con estudiantes o voluntarios del Preuniversitario. Por el carácter de voluntariado que define el trabajo en el PreuJCT, la capacitación se desarrolla a través del autoestudio y la autogestión de los integrantes de la Unidad.

Temáticas

Las temáticas a trabajar responderán a una base propuesta por el equipo UBE y será enriquecida y priorizada en función de la interacción con estudiantes y voluntarios del PreuJCT. Inicialmente, la propuesta de temas consiste en:

1. **Métodos de estudio y manejo del estrés:** Actividades relativas a esta temática son una buena primera interacción con los estudiantes ya que responden directamente al proceso de preparación en que se encuentran. En estas primeras instancias se pueden rescatar temas de interés para el estudiantado y monitorear el estado de los estudiantes.
2. **Temas de género:** Actividades sobre teoría de género (violencia de género, diversidad sexual y educación sexual) en las cuales desarrollar conocimientos y habilidades psicoemocionales a través de dinámicas que generen un ambiente de confianza y apertura.
3. **Regulación emocional/Reconocimiento de emociones:** Actividades para educar sobre las emociones y sentimientos, desde la autorregulación y la generación de herramientas de contención a nivel personal y social.
4. **Identificación:** Actividades donde se promueva el autoconocimiento, la autoestima, el empoderamiento y se le permita a los participantes trabajar en una proyección de vida que les ayude durante el proceso de autoidentificación.

III. Metodología de vinculación, acompañamiento y Atención Primaria.

Funciones de la Unidad de Bienestar Estudiantil

- 1. Actividades para la comunidad:** En acuerdo con los objetivos planteados para la UBE, su función principal se centra en la preparación, coordinación e implementación de actividades grupales para la comunidad del Preuniversitario José Carrasco Tapia. Estas actividades estarán enfocadas en tratar temas de salud mental, teoría de género, psicoeducativos, socioeducativos y otros temas para los cuales se detecte necesidad o solicitud por parte de uno o más integrantes del PreuJCT.
- 2. Capacitaciones:** La Unidad puede realizar jornadas de capacitación para voluntaries, donde puedan aprender y desarrollar habilidades de trabajo pedagógico así como recibir preparación para lidiar con situaciones críticas durante su desempeño como profesores donde se requieran conocimientos sobre primeros auxilios psicológicos.
- 3. Autocuidado:** Es también función de la UBE promover el cuidado y la salud mental de los integrantes de la comunidad PreuJCT a través de la difusión de información relativa al autocuidado, técnicas de estudio, manejo del estrés, etc. Esta difusión se realiza a través de los medios oficiales del preuniversitario así como sus redes sociales.
- 4. Situaciones Complejas:** Debido al perfil socioeconómico que presentan las personas que componen el cuerpo estudiantil del PreuJCT, existe la posibilidad de que durante el año académico, ya sea en actividades lectivas o extracurriculares, se presenten situaciones con distintos niveles de complejidad. La Unidad debe estar constantemente observando indicios o señales de problemáticas complejas, frente a las cuales deberá actuar, activando redes, respetando la voluntad y confidencialidad de la persona y cuidando que no haya revictimización durante la derivación de su caso. La Unidad **no puede prestar atención clínica ni seguimiento de una situación compleja, su función será estrictamente de derivación y el seguimiento se realizará sobre ésta.** En casos donde la situación compleja suceda en el preuniversitario y/o involucre a dos o más integrantes de éste, la problemática se deberá tratar en conjunto con la Comisión de Convivencia y Género (convivencia@preujct.cl).

Focos de atención

Para efectos de la selección de temáticas para las actividades grupales y capacitaciones, así como la detección de situaciones complejas, se definen los siguientes focos de atención a monitorear durante el desarrollo del año lectivo:

- 1) Estrés
- 2) Presión -interna o externa-
- 3) Abuso -en cualquier aspecto y magnitud-
- 4) Sospecha de estado depresivo, ansioso o mixto.
- 5) Incertidumbre
- 6) Frustración
- 7) Antecedentes familiares
- 8) Antecedentes de Salud
- 9) Otros factores que determine la UBE como relevantes.

En el caso en que se presenten o detecten situaciones críticas relativas a éstos u otros ejes, se define un protocolo de acción (Capítulo IV), el cual debe ser leído por todos los integrantes de la Unidad y revisado anualmente para su actualización según las necesidades del momento.

IV. Protocolo de Acción frente a Situaciones Complejas

Situaciones Complejas

La Unidad de Bienestar Estudiantil ejerce su accionar ante situaciones de crisis, lo que responde a vulneración, conductas riesgosas y maltratos de diversa índole, frente a los que ejecutará un plan de acción y una derivación a diversas redes que la persona, contexto y UBE estimen conveniente. Para efectos del presente instrumento, se asume que las personas siempre serán sujetas, sujetos o sujetes de crisis. De acuerdo con Garro (2009), “la intervención en crisis es un método de ayuda dirigido apoyar a una persona y/o familia o grupo para que puedan afrontar un suceso traumático de modo que la probabilidad de efectos negativos (daño físico y psicológico, estigmas emocionales) se aminoren e incremente la posibilidad de crecimiento, de nuevas habilidades, opciones y perspectivas vitales”. (p. 313). Para dichos fines, se efectuarán como principales las siguientes formas de intervención:

- a) Consulta espontánea: cuando un, una o un estudiante se acerca de manera voluntaria a UBE.
- b) Asesoría: puede un, una o un docente buscar solución a un caso, por lo que UBE toma el rol de asesor.
- c) Derivación: un, una o un docente deriva de manera directa a UBE, dada a una situación compleja en específico.

Criterios para la intervención

En primera instancia, se recogen elementos de los Modelos de Intervención en Crisis, Sistémico, Ecológico, Trabajo en redes, y algunos marcos referentes extraídos del Trabajo Social Clínico, desarrollando este último, funciones para la intervención psicosocial en primera instancia. De acuerdo con Trullenque (2010) se establecen las siguientes funciones:

- a) **Función de Acción Directa:** los conflictos constituyen problemáticas de índole social que afectan no solo a la persona, sino que además al entorno de la misma, por lo que es fundamental visualizar factores de riesgo en la escucha activa como tal.
- b) **Función de Coordinación:** Todos los casos de mediana y elevada complejidad, serán revisados obligatoriamente por la UBE en su conjunto, de manera privada y sin vulnerar la identidad de las, los o les afectados/as/es, de tal forma que se establezcan criterios de acción y que se evalúen los principales factores de riesgo en el individuo y su entorno. Se realiza una reunión excepcional, de tal modo que se analice y supervise el caso, lo que conlleva a la derivación de las principales redes que la Unidad de Bienestar Estudiantil

disponga, finalizando en un seguimiento de dicha derivación, de manera periódica y con una duración definida.

Para efectos de lo anterior, y de acuerdo con el modelo en crisis, se establecen los siguientes criterios:

- a) La persona necesita apoyo y contención, dado que sus defensas están bajas. Al problematizar una situación que afecte la integridad de la persona, esta tendrá derecho a ser escuchada y no juzgada, independiente de su historia de vida, nivel socioeconómico, religión, etnia, etc, lo que comprenderá un estado de vulnerabilidad ante sus pares.
- b) La escucha activa es fundamental: tal como se ha mencionado con anterioridad, la escucha activa representa el rol de la Unidad de Bienestar Estudiantil en responder de manera íntegra a la necesidad de la persona afectada y a su consecuente primer contacto en casos de complejidad media. Posteriormente, se entrega a la/le/el lector una propuesta de escucha activa.
- c) El enfoque de la intervención está centrado en el presente: al momento de la escucha activa, no se deben enlazar otras situaciones previas que alteren la naturaleza de la intervención, y sobre todo el conflicto principal que atrae a la persona a consultar.
- d) Se debe entregar una respuesta o feedback rápido, en el instante: posterior a la escucha activa, se debe entregar una solución inmediata, la cual, no necesariamente resolverá el conflicto de fondo, pero que determina un primer paso del proceso.
- e) Encaminar a la persona para que pueda tomar decisiones acertadas: este punto se relaciona directamente con el anterior. Tal como se ha mencionado en el punto a), la persona, al llegar en un estado de crisis, también determinará un estado de vulnerabilidad como tal. Es por esto que al momento de entregar el feedback, (punto d)) se deberán entregar diversas propuestas que velen siempre por el interés superior de la persona, en función de sus propias capacidades y limitaciones, mediante el cual, para estos últimos, la Unidad de Bienestar Estudiantil dispondrá de los recursos y redes disponibles para superar dichas limitaciones.
- f) Acompañar, organizar y proponer acciones u objetivos, siempre con el consentimiento de la persona: todas las personas son sujetas de derecho, por lo tanto, está su voluntad o involuntariedad para decidir si la UBE ejecuta un plan de acción o intervención, vale decir, se da por hecho que las personas son conscientes de sus acciones y se valen por sí mismas, lo que constituye un criterio mínimo.

- g) Visualizar las herramientas que tiene la persona para salir por sí misma de la crisis: finalmente, este punto relaciona a los anteriores con el propósito de usar el propio relato de la persona en crisis para encontrar posibles soluciones al conflicto como tal. Por otro lado, la calidad de la escucha activa y el posterior feedback, determinarán el éxito o el fracaso de la intervención; además del uso eficiente y responsable de recursos y redes.

En resumen, la escucha activa al momento de la intervención y el feedback a entregar determinan el principal camino a la solución del conflicto. La Unidad de Bienestar Estudiantil debe estar preparada en diversos aspectos de atención primaria, sea de primeros auxilios o primeros auxilios psicológicos, dado el enfoque prioritario en salud mental que la UBE dispone para todas/todes/todos sus miembros.

Plan de Acción

A continuación se presenta una propuesta de acción para realizar el primer acercamiento a la persona afectada, siguiendo los criterios mencionados anteriormente:

- 1) Se deberá respetar la privacidad y/o confidencialidad de los relatos, garantizando así una intervención efectiva y libre de prejuicios, malos entendidos, etc. Esto con el fin de generar un espacio seguro, de confianza y horizontalidad. Las, los y les voluntaries, miembros, profesores, etc; se comprometen a respetar estos lineamientos para quienes acceden y/o participan de manera activa en las diversas actividades realizadas por la unidad, puesto que se asume que se está trabajando con información de carácter privado y/o delicado.
- 2) Establecer una sala o espacio de la Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas de la Universidad de Chile durante la jornada curricular, así como otros canales de comunicación para realizar reuniones, tal que se respete la integridad y dignidad de la persona, además de mantener una efectiva escucha activa y una retroalimentación libre de proyecciones, juicios personales o malos entendidos.
- 3) El primer contacto se efectuará entre la persona afectada y una/une/un miembro de confianza del preuniversitario, sea profesor/a, estudiante como tal, voluntario/a/e, o en casos excepcionales una persona externa al preuniversitario que demuestre que la persona afectada consiente la notificación a la Unidad, siendo cualquiera de estos quien notifique de manera inmediata a la UBE sobre la situación y así activar las redes con las que el preuniversitario dispone.
- 4) Para el momento de la escucha activa, se establece la propuesta de la técnica del “8x8”, la cual consiste en 8 minutos de contención y 8 minutos de retroalimentación, estableciendo

límites para ambas partes, de manera que se sintetice de manera favorable el proceso y enfocando de manera directa el conflicto principal.

- 5) Posterior a la realización del “8x8”, y haber realizado los primeros auxilios psicológicos correspondientes -en caso de ser necesarios-, se debe individualizar a la persona con sus datos y revisar el o los números de emergencia en los registros de matrícula con el objetivo de conocerla y empatizar con ella.
- 6) Solicitarle a la persona que relate el conflicto principal, considerando los criterios anteriores y las funciones especificadas, de manera que la intervención sea centrada en el presente.
- 7) Mientras se relata el conflicto, quien realice la escucha activa deberá ir despejando información, de tal forma que se concrete la problemática. Además, servirá para determinar otros posibles factores de riesgo para la persona propiamente tal, su entorno y su vida. Estos pueden ser ideaciones suicidas, abandono de hogar, cesantía, entre otros.
- 8) Plantear los objetivos y las posibles soluciones que le darán al problema principal -esto dependerá además, de la complejidad del mismo-, siempre respetando el consentimiento de la persona.
- 9) Para casos de alta complejidad, se deberá realizar de forma urgente y sin excepciones, una reunión de emergencia de toda la Unidad de Bienestar Estudiantil, en la cual se analizará el caso, y se determinará la activación de redes instantáneamente, derivando a centro de salud, cosam, PDI, fiscalía, entre otros organismos que la UBE estime conveniente. (Revisar *Capítulo V. ‘Redes para derivación’*). En la reunión se debe mantener la confidencialidad de la persona afectada, revelando sólo los datos necesarios para la activación de redes.
- 10) Finalmente, para todos los casos, sin excepción, se deberá realizar un seguimiento a todas las redes utilizadas, poniendo énfasis en los casos de mediana y alta complejidad. Esto determinará una eficacia en el trabajo de redes y en el avance a la solución del conflicto principal. **El seguimiento debe ser de la derivación, no del caso: la UBE no está capacitada para entregar seguimiento individualizado.**

Situaciones que requieren derivación

- **Enfermedad de salud mental no tratada**
 - *Indicadores:* Abuso de sustancias (alcohol, marihuana, otras drogas). Tendencias antisociales: hostilidad, irritabilidad importante, agitación, impulsividad, agresión o violencia. Falta de empatía por los demás y de remordimiento por dañar a otros. Toma de riesgos innecesarios o conducta peligrosa sin tener en cuenta la seguridad propia o de los demás.
- **Riesgo Suicida:**
 - *Indicadores:*
 - **Autoagresión/autolesión:** Actos intencionales y directos de daño sobre el propio cuerpo sin una clara intención de acabar con la vida. La sensación provocada por las autolesiones intenta regular el intenso malestar psicológico vivido por la persona.
 - **Ideación suicida:** Pensamientos de muerte o quitarse la vida, sin planificación suicida.
 - **Planificación Suicida:** Método o planes concretos mediante los cuales la persona piensa que llevará a cabo el suicidio
 - **Intento de suicidio:** Conductas o actos de alto riesgo, que intencionalmente buscan infringirse daño pudiendo llegar a provocar la muerte.
- **Violencia Intrafamiliar/Maltrato Infantil**
 - *Indicadores:* Será constitutivo de violencia intrafamiliar todo maltrato que afecte la vida o la integridad física o psíquica de quien tenga o haya tenido la calidad de cónyuge del ofensor o una relación de convivencia con él; o sea pariente por consanguinidad o por afinidad en toda la línea recta o en la colateral hasta el tercer grado inclusive, del ofensor o de su cónyuge o de su actual conviviente...” (Art. 5º, Ley 20.066 sobre Violencia Intrafamiliar).
 - Tipología de Violencia Intrafamiliar
 - **Abuso físico:** Cualquier acción, no accidental por parte de los padres o cuidadores que provoque daño físico o sea causal de enfermedad en el/la/le NNJ. La intensidad puede variar desde una contusión leve hasta una lesión mortal. Este puede ser también pasivo, como el abandono físico, en el que las necesidades básicas no son atendidas temporal o permanentemente.
 - **Abuso Psicológico:** Hostilidad verbal reiterada en forma de insulto, burla, desprecio o amenaza de abandono o constante bloqueo de las iniciativas y de las interacciones infantiles por parte de cualquier miembro adulto del grupo familiar. El ser testigo de violencia entre los padres es otra forma de abuso.

- **Negligencia o abandono:** Falta de protección y cuidados físicos al NNJ por parte de los padres o cuidadores, así como la falta de respuesta a las necesidades de afecto y estimulación cognitiva, indiferencia y ausencia de contacto corporal.
- **Bullying, Maltrato escolar, Acoso escolar**
 - *Definiciones:* Según el MINEDUC, maltrato o acoso escolar es todo tipo de violencia física o psicológica, cometida por cualquier medio, en contra de un estudiante o un integrante de la comunidad educativa, realizada por otro miembro de la comunidad y valiéndose de una situación de superioridad. El maltrato escolar puede ser tanto físico como psicológico y puede ser efectuado por cualquier medio e incluso por medios tecnológicos.

V. Redes para derivación

Tipo de Usuario	Nombre	Página web/ red social	Contacto	Horario de atención y Dirección
Mujeres	Sernameg	https://www.sernameg.gob.cl/?page_id=30023	Orientación del Ministerio de la Mujer: 1455	Capuchinos 697 (dos cuadras de Metro Cumming)
		Cobertura Territorial: Regional	Teléfono: 226714639 / 226967898	
		Email: cvs.metro@fundacionleobloy.cl	Teléfono: 227357539	
Derechos Reproductivos	Miles Chile	@mileschile	Email: consejera@mileschile.cl	
LGBTIQA+	Movilh	http://www.movilh.cl/servicios/#asesoria	Teléfono: +56226714855	Lunes a Jueves de 10:00 a 18:00 horas
		https://www.facebook.com/todomejora	Email: movilh@gmail.com	Viernes: 11:00 a 19:00 horas.
		Salud Responde al 600 360 7777	Teléfono: +56226714855	Coquimbo 1410, Santiago Centro, Chile.
Migrantes	Legal Global Chile SPA Fundación Somos Frè	https://www.instagram.com/legalglobal.cl/	Teléfono de contacto: (+569) 52198711	Lun a Vie: 13:00 - 14:00 y 18:00 - 00:00
		http://somosfre.cl/	contacto@legalglobal.cl	Sáb y Dom: 13:00 - 14:00 y 19:00 - 23:00
		https://www.linealibre.cl/	Whatsapp al +569 76427384	24/7 durante todo el año.
Apoyo Psicológico	Línea Libre	https://amparoyjusticia.cl/	Teléfono 1515: llamando desde un celular o teléfono fijo.	lunes a sábado de 10:00 a 22:00 hrs
		https://amparoyjusticia.cl/contacto/orientacion-a-victimas/	App Línea Libre: disponible para Android en Play Store y para IOS en App Store.	
		https://www.apoyovictimas.cl/	Correo electrónico: rellenando un formulario de contacto que está en el inicio del sitio	
Tipo de Usuario	Nombre	Página web/ red social	Contacto	Horario de atención y Dirección
	Apoyo Víctimas	https://www.apoyovictimas.cl/	correo electrónico: apoyovictimas@interior.gov.cl	