

**Proyecto Internacional de investigación
sobre intervenciones en crisis de coparentalidad
“Nuevas orientaciones en justicia para familias del siglo XXI”**

Explorando tecnología digital para la coordinación de parentalidad

Póster

Área temática: 5. Aspectos procedimentales y metodológicos de las intervenciones en coordinación de parentalidad / Metodologías de la intervención en coordinación de la parentalidad

Abril, 2023

Jorge Hernández Cerda

Grupo Tech Policy C+ Centro de Investigación en Tecnologías para la Sociedad
Facultad de Ingeniería, Universidad del Desarrollo

jhernandez@udd.cl

+56994992235

Resumen

El grupo Tech Policy del Centro de Investigación en Tecnologías para la Sociedad C+ UDD considera dentro sus iniciativas el desarrollo de una plataforma para la investigación y mejora de los procesos de coordinación de parentalidad. Tomando como base un estudio realizado por tesistas de Sociología de la Pontificia Universidad Católica, sobre el trabajo de la Fundación Restaurados en esta materia, en este artículo de presentan algunos avances en relación a las características que es posible adelantar para este dispositivo. Como concepto principal, se releva la necesidad de implementar un sistema que perfeccione la interacción digital entre progenitores y especialistas del acompañamiento psico-socio-jurídico en cuestión, con el fin de contar con datos sistemáticos para una mejor toma de decisión en el campo y para salvaguardar el fin último de mejora del bienestar de NNA involucrados en estos conflictos.

Palabras claves: Coparentalidad, Tecnología, Conflicto, Desafío de diseño

Introducción

Como parte de sus iniciativas de investigación y desarrollo, el Grupo Tech Policy del Centro de Investigación en Tecnologías para la Sociedad (C+)¹, de la Facultad de Ingeniería de la Universidad del Desarrollo (Chile), se encuentra trabajando en un prototipo de plataforma digital para apoyar la innovación metodológica en las intervenciones que realizan los equipos psico-socio-jurídicos en la coordinación de parentalidad, en el contexto de la Justicia Restaurativa y los métodos alternativos de resolución de conflictos. Para esto, y como una primera fase de aproximación al problema, durante el primer semestre del año 2022, los estudiantes de quinto año de Sociología de la Pontificia Universidad Católica de Chile (ISUC), Francisca Retamal y Sebastián Soto realizaron su práctica profesional en C+

¹ El Grupo Tech Policy es uno de los nueve “laboratorios” de C+ y se define como red de trabajo participativo interdisciplinar y plataforma de proyectos colaborativos para el desarrollo de herramientas tecnológicas amigables, accesibles y de bajo costo que sirvan de puente entre las políticas públicas y sus beneficiarios a través de la educación, investigación y puesta en valor de proyectos con impacto social, que visibilicen demandas ciudadanas.

UDD, con el estudio cualitativo exploratorio “La Coordinación de la Parentalidad y Tecnologías: el caso de Fundación Restaurados”.

La investigación tuvo como profesora guía a la académica del ISUC Pilar Larroulet y fue realizada en el contexto del Taller de Titulación de la carrera. Fueron ocho entrevistas en profundidad a progenitores acogidos a los programas de acompañamiento y dos grupos focales con psicólogos de la Fundación, quienes ofrecieron diversos puntos de vista respecto a la complejidad de los casos de coordinación de parentalidad. A partir de un análisis temático respecto a la experiencia de progenitores y coordinadores de la parentalidad, la pesquisa presentó los hallazgos con relación a los posibles beneficios y dificultades de la coordinación parental, sobre los elementos que influyen en la reducción del conflicto, y uso de herramientas digitales en el proceso de intervención (Retamal y Soto, 2022).

Los principales resultados de la investigación se refieren, por una parte, al impacto de la metodología de trabajo desplegada por la Fundación, y por otra, a las posibilidades y ventajas que ofrecen las tecnologías digitales para dichas intervenciones. En cuanto al primer punto, se constató una percepción positiva de la coordinación de parentalidad, como es una valoración unánime del beneficio que significa el acompañamiento que proveen los coordinadores. Lo anterior, y como es esperable, con matices y oportunidades de mejora propios de la complejidad que implica este estado de relaciones interpersonales. Por ejemplo, observaciones de progenitores en torno a la “falta de imparcialidad” en algunos casos, percepción que deriva, según los coordinadores, de la dinámica de mediación que tiene como principios rectores la protección de la niñez, la perspectiva de género y la protección de los derechos humanos, lo que en ocasiones y contextos específicos se puede percibir como falta de objetividad. También, en este punto se menciona el desafío que implica para los coordinadores, la armonización entre los roles de educador/terapeuta y de fiscalizador, los cuales en ocasiones pueden colisionar, dejando brechas en la reducción de conflictos y la colaboración de los progenitores.

Por otro lado, y lo que resulta de interés para los propósitos de un proyecto de investigación y tecnología en este campo, emerge el aporte que implica el uso de los medios de comunicación digital en los procesos de coordinación de parentalidad, destacándose una disminución de la percepción de inseguridad en los encuentros mediados, al disminuir las expresiones de violencia física. Esto es consistente con lo que menciona la literatura de resolución de conflictos y el paradigma de la “Solución en línea de conflictos” (ODR – Online Dispute Resolutions), toda vez que se describe a la incorporación de plataformas electrónicas como generadoras de contención de impulsos y mal temperamento, apaciguándose las manifestaciones de violencia verbal, entre otros efectos. Se suma a este escenario principal, la percepción de menores costos para la participación en los planes parentales y la facilidad para acceder a la guía de los especialistas.

Los beneficios de las tecnologías digitales se visibilizan en actos intuitivos y cotidianos, como es la implementación de un *chat*² supervisado, en el que muchas veces las diadas en conflicto se encuentran por primera vez luego de una resolución judicial, junto al psicoterapeuta que media la interacción. El estudio sobre la experiencia de la Fundación Restaurados mostró que este medio tiene una valoración importante, reputación que las videoconferencias aún no consiguen del todo por ser algo más difíciles de metabolizar por las partes por el hecho de contener audio y video, y por tanto, con mayor información que procesar. Estas últimas, sin embargo, cumplen un papel importante en los procesos paulatinos de revinculación paternofilial, reportándose algunos casos de éxito para el encuentro entre padres e hijos/as.

En síntesis, como tendencia general, la incorporación de tecnología en los procesos de coordinación de parentalidad potencia uno de los objetivos centrales de este tipo de intervención psico-socio-jurídica como es la reducción del conflicto entre las partes, con el consecuente aumento del bienestar de los y las menores y sus progenitores.

² Sistema de mensajería electrónica que permite dialogar entre dos o más personas en un muro textual ordenado temporalmente y que permite el envío de mensajes multimedia. El ejemplo más conocido es Whatsapp, pero existen numerosos servicios en el mercado que cumplen con esta función.

A continuación, se destacan los *insights* que se desprenden del estudio necesarios para un diseño conceptual de la plataforma, funcionales a la confección de una narrativa que apunte a la mejora de los procesos de coordinación de parentalidad. Lo anterior, considerando las necesidades de “usuarios finales” como son los niños, niñas y adolescentes (NNA) de familias que se han desmantelado producto del conflicto de sus progenitores.

Encuadre general

Cuando se rompe una familia biparental producto de escenarios de alta conflictividad, se quiebra la comunicación entre al menos uno de los progenitores y sus hijos/as. Una separación o divorcio no solo implica el fin de una relación sentimental sino que también implica el distanciamiento - a veces irreversible - entre padres/madres e hijos, con todo el daño emocional que esto significa para todas las partes. Lo anterior y en la mayoría de los casos³, en un contexto de cumplimiento de sentencias dictaminadas por los Tribunales de Justicia, lo que complejiza el abordaje de este tipo de situaciones.

El trabajo que se realiza en el ámbito de la coordinación de parentalidad es de un acompañamiento a familias en ruptura, intentando minimizar el conflicto, educar emocional y psicológicamente, minimizar el trauma y dar mayor bienestar a los NNA involucrados.

En este contexto, y tomando en cuenta la profundización de las rutinas de consumo digital en los últimos años producto de la pandemia y la acelerada transformación tecnológica global, surge la pregunta por los beneficios y dilemas que implica el uso de tecnologías digitales en los procesos de intervención.

Gracias a la ubicuidad y masivo uso de nuevas tecnologías, es posible utilizar diversas herramientas digitales para restablecer la comunicación entre miembros de una familia dañada, por medio de intervenciones supervisadas por equipos de profesionales especializados y un set de reglas del juego claras.

³ Según el estudio cualitativo, son pocas las parejas que se someten voluntariamente a los programas de coordinación de parentalidad.

La Fundación Restaurados ha implementado aplicaciones digitales de manera espontánea, para darle continuidad a sus programas, utilizando herramientas de uso masivo tales como Whatsapp para la mensajería, Zoom para las videoconferencias, correo electrónico para la comunicación escrita y sistemas de almacenamiento en la nube para compartir documentos. Dentro de estas experiencias digitales adoptadas, se han levantado ciertas prácticas de interés para un futuro desarrollo tales como el establecimiento de reglas de interacción entre progenitores, manejo de tiempos asociados, control de la comunicación e implementación de una vigilancia funcional y consentida.

Problemática

Si bien el uso de tecnologías digitales en la coordinación de parentalidad revela claros beneficios, no existe aún evidencia en Chile que muestre una sistematización de las rutinas ejecutadas en estas plataformas y por tanto, un registro pormenorizado de las experiencias de las familias y expertos en estos procesos. En otras palabras, el uso de servicios digitales masivos con fines psico-socio-jurídicos puede ser descritos como una buena práctica de adaptación y resiliencia, sin embargo, presentan la necesidad/oportunidad de desarrollar una aplicación dirigida únicamente para los propósitos de la coordinación de parentalidad, en el contexto de la justicia restaurativa y resolución alternativa de conflictos. El *mainstream* de los medios digitales persigue fines distintos y, por lo tanto, carece de muchas prestaciones que serían enormemente útiles para objetivos de investigación y desarrollo. Un ejemplo de las debilidades de esta práctica es que estas plataformas no aseguran respaldo de datos, carecen de un historial con facilidad de uso, no detectan cumplimiento de protocolos ni generan una “trazabilidad” del comportamiento de los participantes de los procesos.

Pregunta y desafío de diseño

Siguiendo el planteamiento y lenguaje de las metodologías de innovación, la siguiente podría ser nuestra pregunta de diseño: ¿Cómo podríamos desarrollar una plataforma digital

que potencie y mejore los procesos de coordinación parental, con foco en la generación de un ambiente seguro y consentidamente controlado, que aporte a la reducción del conflicto y que genere información útil para el análisis de especialistas y la deliberación de jueces de familia?

Características de la solución tecnológica

El proyecto que se esboza a continuación tiene un foco en el análisis de datos, siendo el desarrollo de la plataforma tecnológica un medio para la generación de conocimiento. En este sentido, lo que se busca es la construcción de una interfaz que genere información de utilidad para diversos tomadores de decisión en el campo de la coparentalidad. Como concepto general, podemos imaginar una suerte de “sala espejo digital”, en la que se observa el comportamiento de progenitores en conflicto, quienes se han sometido de manera voluntaria a un proceso de acompañamiento psico-socio-jurídico, con el fin de minimizar el daño a NNA y llegar a acuerdos. En este “panóptico virtual”, se generará fundamentalmente una “trazabilidad” de la conducta de los usuarios y se producirán estadísticas descriptivas de las rutinas seguidas en un período de tiempo determinado. En relación al desarrollo tecnológico, se recurrirá a un ensamblaje de tecnologías *Open Source*⁴, procurando una integración segura de plataformas, que proteja datos sensibles y privados. Para ilustrar mejor la idea, algunas prestaciones que tendría esta plataforma son las siguientes:

- **Chat supervisado con memoria y detección de lenguaje:** una mensajería especialmente adaptada a las interacciones entre progenitores y coordinadores, con una usabilidad que permita organizar la información según las dimensiones definidas por los especialistas de apoyo. Además, considera herramientas con detección de palabras inapropiadas que anticipen conflicto, o bien, generen alertas estilo “semáforo” para la anticipación de escenarios deseables o no deseables.

⁴ Tecnologías de libre acceso y bajo costo, que permiten generar prototipos funcionales de buena calidad, con un nivel de seguridad factible y viable.

- **Videoconferencia segura:** sistema de videoconferencia -audio y video- para encuentros entre progenitores e hijos/as para una interacción más cercana a la presencialidad. A esta multimedia es posible aplicar reconocimiento de voz y ondas de sonido que representan enojo, ira o molestia (u otras emociones), y así fijar algún protocolo en la comunicación. Por otro lado, la diferencia con el uso de Zoom, por ejemplo, es que se tiene el control de los videos que se generan, por medio de una administración local, sujeta a protocolos estrictos.
- **Generación automática de estadísticas:** sistemas de reportes con indicadores cuantitativos y cualitativos sobre las interacciones acumuladas de los participantes. Por ejemplo: estados de afecto de las conversaciones, frecuencia de palabras inapropiadas o momentos de entendimiento, duración de las sesiones, georreferenciación (lugar de conexión), cumplimiento o no cumplimiento de horarios, entre otros.
- **Dashboards para coordinadores:** zona de acceso individual a la plataforma para la exploración de datos, reportes, alertas, y la confección de informes para jueces, etc.

Otras consideraciones son las siguientes:

- La aplicación debe considerar una “usabilidad del conflicto”, es decir, es necesario identificar las distintas etapas y/o “nodos críticos” del proceso con el fin de agilizar los cuellos de botellas que se puedan generar.
- Cuando hablamos de usabilidad, estamos hablando de facilidad de uso del sistema tanto para progenitores como para coordinadores. Para los primeros, se trata de una interfaz que genera control y confianza. Para los segundos, se trata de un sistema que permite gestionar los casos que están siendo atendidos, por medio de indicadores consistentes y data que pueda ser compartida con los jueces y otros incumbentes.
- Se trata de una plataforma que se somete a un examen de ética en profundidad, logrando un equilibrio entre los derechos y deberes de los participantes, así como a los protocolos de la American Psychological Association (APA) y la Association of Family and Conciliation Courts (AFCC), cuyos fundamentos se sustentan en el

principio jurídico de interés superior del niño en contextos de litigio o conflicto entre sus progenitores (APA, 2012; AFCC, 2006).

Usuarios

El “usuario final” de una eventual plataforma tecnológica son los niños, niñas y adolescentes de familias que se han desmantelado producto del conflicto de sus padres. Toda la actividad análoga o digital que se produce en los procesos de coordinación de parentalidad gira en torno a ellos y ellas. Pero por ser en la mayoría de los casos menores de edad, y por tanto, son usuarios que no interactúan con plataformas, se definen como “usuarios de producción” los siguientes:

- **Progenitores:** Hombres y mujeres de edades diversas que se encuentran en programas de coordinación parental.
- **Profesionales:** Coordinadores de parentalidad, especialistas, terapeutas y/o psicólogos que prestan servicios de acompañamiento a las familias.

Para terminar, mencionar que un desarrollo digital orientado a la investigación y a mejorar de procesos de resolución alternativa de conflictos es un proceso iterativo, que requiere la revisión del proceso completo de análisis y creatividad en más de un ciclo. Existen otras actividades claves a mencionar, las cuales por extensión no será posible detallar en este artículo.

Anexos

- “Investigador adjunto del Laboratorio de Tech Policy presenta en Reunión de Investigación del C+” Disponible en: <https://techpolicylab.cl/notas/investigador-adjunto-del-laboratorio-de-tech-policy-presenta-en-reunion-de-investigacion-del-c/>
- “Estudiantes de Sociología UC realizan taller de investigación en C+ sobre coordinación de parentalidad” Disponible en: <https://techpolicylab.cl/notas/estudiantes-de-quinto-ano-de-sociologia-uc-realizan-taller-de-investigacion-en-c-para-crear-aplicacion-sobre-coordinacion-de-parentalidad/>