



DOCUMENTO

“BUENAS PRÁCTICAS DE METODOLOGÍA DE SUPERACIÓN DE LA SITUACIÓN DE CALLE EN RESIDENCIAS”¹

Moviliza

Diciembre de 2015

¹ Este documento ha sido elaborado por Catalina Cuadra, Ignacio Eissmann, Evelyn Merdech y Macarena Weason de Moviliza, en el marco del Proyecto “Fortalecimiento de Estrategias para la Superación de la Situación de Calle”, financiando por el Fondo de Fortalecimiento de las Organizaciones de Interés Público 2015 del Ministerio Secretaría General de Gobierno.

ÍNDICE

PRESENTACIÓN.....	2
1. MARCO DE REFERENCIA.....	5
2. <i>EXPERIENCIAS DE SUPERACIÓN DE LA SITUACIÓN DE CALLE DE PERSONAS QUE FUERON USUARIAS DE RESIDENCIAS SOLIDARIAS</i>	9
CASO 1: LUIS.....	9
CASO 2: ROSA.....	13
CASO 3: CARLOS.....	17
CASO 4: MARCELO.....	20
CASO 5: FRANCISCO.....	24
CASO 6: OSVALDO.....	28
CASO 7: ROBERTO.....	32
3. <i>BUENAS PRÁCTICAS DE METODOLOGÍAS DE SUPERACIÓN DE SITUACIÓN DE CALLE DESDE EQUIPOS DE TRABAJO EN RESIDENCIAS SOLIDARIAS</i>	36
METODOLOGÍA 1: MEDITACIÓN.....	36
METODOLOGÍA 2. VÍNCULO.....	40
4. CONCLUSIONES: FACTORES DE ÉXITO PARA EL DESARROLLO DE PROCESOS DE SUPERACIÓN DE LA SITUACIÓN DE CALLE.....	43
4.1 FACTORES QUE CONTRIBUYEN A TRANSITAR HACIA PROCESOS DE MEJORAMIENTO. ..	45
4.1.1. CONDICIONES FÍSICAS Y AMBIENTALES.....	45
4.1.2. GESTIÓN DE LOS EQUIPOS DE TRABAJO.....	45
4.1.3. RECURSOS Y HABILIDADES INDIVIDUALES.....	46
4.2 FACTORES QUE CONTRIBUYEN A TRANSITAR HACIA QUIEBRES CON LA SITUACIÓN DE CALLE. 47	
4.2.1. CONDICIONES FÍSICAS Y AMBIENTALES.....	47
4.2.2. GESTIÓN DE LOS EQUIPOS DE TRABAJO.....	47
4.2.3. RECURSOS Y HABILIDADES INDIVIDUALES.....	49
4.3 FACTORES QUE CONSOLIDAN QUIEBRES CON LA SITUACIÓN DE CALLE.....	50

PRESENTACIÓN.

La situación de calle es una realidad compleja, dinámica y multidimensional, que presenta fuertes procesos de exclusión y vulneración, que va generando una acumulación de desventajas sociales que determinan el estado actual de una persona. En ese marco, el trabajo con este grupo implica establecer estrategias principales que promuevan un desarrollo integral que consolide – en distintos niveles- procesos de superación.

A pesar de tener una significativa trayectoria de trabajo, las organizaciones que desarrollan programas con personas en situación de calle en Chile no han contado con espacios suficientes de intercambio de experiencias, y sus aprendizajes y buenas prácticas no se han transformado en un activo de estas experiencias y de la política pública. Por este motivo, Corporación Moviliza desarrolló el proyecto “**Fortalecimiento de Estrategias para la Superación de la Situación de Calle**”, con el propósito de contribuir al desarrollo de mejores metodologías de intervención con personas en situación de calle, mediante el intercambio de experiencias, estableciendo una red permanente de intercambio y asociatividad.

Específicamente, este proyecto se enfocó en el trabajo realizado por **Residencias para personas en situación de calle**; dispositivos que otorgan alojamiento temporal para favorecer procesos de superación y dan un soporte para retomar el desarrollo de proyectos vitales. En el caso específico de aquellas Residencias que forman parte del Programa Noche Digna del Ministerio de Desarrollo Social, su población objetivo son hombres y mujeres adultas, con o sin hijos, que se encuentren en situación de calle, con una actividad laboral constante y con ingresos autónomos que les permite participar en un experiencia personal y grupal de superación. Sus objetivos están orientados hacia *la superación de calle mediante la experiencia comunitaria en la residencia y el acompañamiento del proceso de cambio personal, y hacia el mejoramiento del auto sustento mediante la actividad laboral formal y sustentable*²

Este proyecto fue implementado durante el segundo semestre de 2015 con el financiamiento Fondo de Fortalecimiento de las Organizaciones de Interés Público 2015 del Ministerio Secretaría General de Gobierno.

Su objetivo general fue fortalecer las metodologías de trabajo para la superación de la situación de calle, que desarrollan los equipos a cargo de residencias solidarias. Para esto, se sistematizaron buenas prácticas de trabajo en estos dispositivos y experiencias de superación de personas que son o fueron usuarias. Así también, se desarrollaron dos talleres - seminarios de Intercambio de Buenas Prácticas de Metodologías de Superación de Situación de Calle, se construyó una plataforma de difusión e intercambio de buenas prácticas de metodologías de Superación de la Situación de Calle (www.buenaspracticadesuperacion.cl) y se elaboró el presente documento que expone la sistematización de "Buenas Prácticas de Metodologías de Superación de la Situación de Calle.

Para la sistematización de buenas prácticas se desarrollaron dos actividades centrales: talleres de levantamiento de información cualitativa con los equipos de trabajo a cargo de residencias para personas en situación de calle, donde se identificó y analizó los factores que han hecho posible que un proceso de trabajo sea exitoso. Estos talleres fueron complementados con entrevistas a los/as encargados/as de los dispositivos. Junto con esto se desarrollaron talleres de revisión de experiencias de participación en las residencias, con los usuarios actuales de cada residencia, y entrevistas en profundidad a casos exitosos y/o con aprendizajes destacables, en cada una de ellas.

Las instituciones que participaron en este proyecto, a través de sus equipos a cargo de residencias para personas en situación de calle, y de las personas usuarias de sus residencias fueron:

² Bases Técnicas Residencias para la Superación, Programa Noche Digna del Ministerio de Desarrollo Social.

- Residencia para la Superación “La Santa Cruz”, de la Fundación Caritas y Acción Social de la Diócesis de Rancagua
- Residencia para la Superación “Casa Roberto Paz”, de Corporación CATIM en Concepción
- Residencia para la Superación de Fundación Cristo Vive, en Recoleta
- Residencia Solidaria, de Corporación Nuestra Casa en la comuna de Santiago
- Residencia para la Superación, de Corporación Moviliza en Viña del Mar
- Residencia para la Superación “Sol Naciente”, de Corporación Moviliza en la comuna de Quinta Normal

El presente documento **“Buenas Prácticas de Metodologías de Superación de la Situación de Calle”** expone los resultados del trabajo de sistematización desarrollado por el proyecto, a partir de esto, se cuenta con experiencias exitosas de superación de calle que permitan modelar metodologías de trabajo para las organizaciones que trabajan en esta área, así como herramientas para su implementación.

El contenido se estructura en cuatro secciones principales. En la primera de ellas, se presenta el marco de referencia del estudio que da a conocer la definición de superación de la situación de calle, y de lo que proyecto adoptó como “buena práctica” dentro de estos procesos. Así también da cuenta del diseño del proceso de levantamiento de las buenas prácticas, que tuvo como propósito rescatar aprendizajes y conclusiones que permitan modelar orientaciones metodológicas que contribuyan al trabajo futuro de las residencias en pos de activar procesos de superación. Como se mencionaba anteriormente, el proyecto indagó en dos tipos de buena práctica: a partir de un caso exitoso y a partir de la identificación de metodologías grupales exitosas. En esta sección también se presentan las orientaciones metodológicas para la selección de cada una de ellas en las Residencias.

En la sección “Experiencias de superación de la situación de calle de personas que fueron usuarias de Residencias Solidarias”, se exponen los resultados de la sistematización realizada en talleres y entrevistas con personas en situación de calle usuarios de residencias para la superación, y con los equipos profesionales a cargo. En esas actividades se analizaron 9 experiencias personales de superación, y para el presente documento se seleccionaron 7 casos que presentaron cumplimiento de los criterios definidos para una buena práctica. Su sistematización contiene antecedentes biográficos, procesos de estadías en las residencias, y factores claves tras los procesos de superación.

Cabe señalar que para la redacción de los casos seleccionados se usaron nombres ficticios con el propósito de mantener el anonimato de sus protagonistas.

En la sección “Buenas prácticas de metodologías de superación de situación de calle desde equipos de trabajo en Residencias Solidarias”, se analizan dos metodologías de superación de calle: “Superación desde el Vinculación”, de Corporación Catim, y “Meditación” de Fundación Cristo Vive. Estas metodologías fueron abordadas desde su trayectoria al interior de las instituciones que las ejecutan, como desde los factores claves que les han permitido ser un aporte directo a las personas en situación de calle de esas residencias.

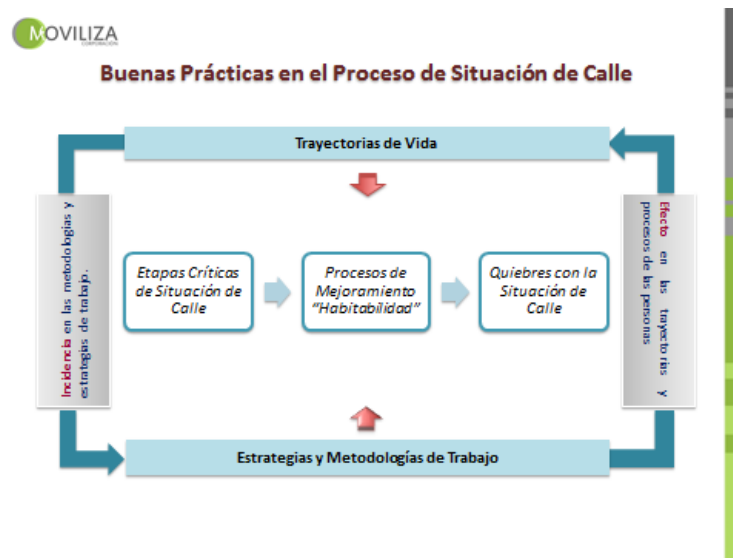
Por último, se presentan las conclusiones finales del proyecto, analizando a nivel general los “Factores de Éxito para el Desarrollo de Procesos de Superación de la Situación de Calle”, que arrojan los casos abordados en los talleres y entrevistas. Estos se estructuran a partir de dos ejes analíticos: *Etapas de Superación y Ámbitos de Acción*. Las etapas identificadas son: a. Etapas críticas de situación de calle, b. Procesos de mejoramiento y c. Quiebre con la situación de calle. En tanto los ámbitos de acción, entendidos como áreas estratégicas desde donde se implementan acciones fundamentales para facilitar y/o promover los procesos de superación

de las personas, son: a. Condiciones físicas ambientales, b. Gestión de los equipos de trabajo, y c. Recursos y habilidades individuales.

1. MARCO DE REFERENCIA.

Se entenderá por **superación de la situación de calle** a todos aquellos procesos de mejoramiento del bienestar biopsicosocial, que tienden a dar mayores niveles de autonomía e independencia, respecto de los circuitos de calle como espacios principales de subsistencia y socialización. A partir de ello, una buena práctica de trabajo es aquella que contribuye a fortalecer el desarrollo de los procesos de superación de las personas, cumplimiento con al menos las siguientes tres características:

1. Integran las trayectorias de vida de las personas y sus hitos significativos en la metodología de trabajo.
2. Desarrollan una visión del proceso de las personas; del lugar en el que se encuentra hacia el que se puede proyectar.
3. Generan un efecto directo al proceso de superación visibilizado y sentido por las personas.



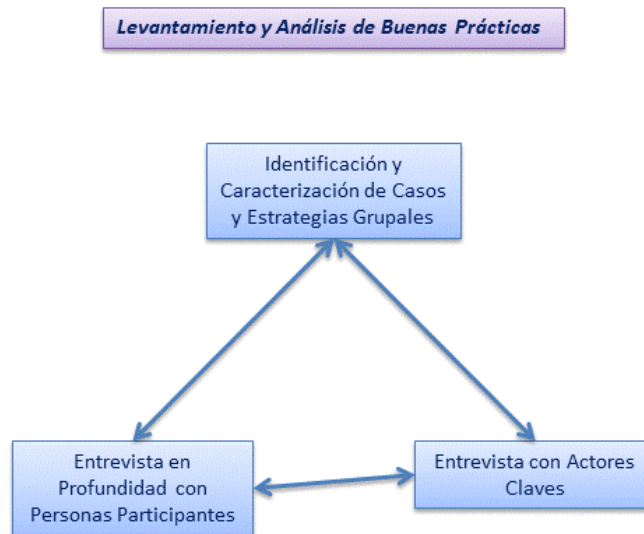
El proceso de levantamiento de las buenas prácticas se estructura en tres pasos:

Identificación de una Buena Práctica: Implica reconocer- por parte de los equipos de trabajo- un aporte significativo al proceso de superación de una persona, a partir de la identificación de un caso exitoso o bien, de una metodología de trabajo que ha dado resultados con más de una persona y que ha sido constante en el tiempo. Este aporte a los procesos de superación no es exclusivo de la fase final del egreso, sino que también puede estar en otros momentos como, por ejemplo, en la preparación y motivación para participar de una residencia.

Experiencia de Participación: Implica levantar desde los/as propios/as participantes las significaciones y relatos que hacen de la nueva práctica, buscando relevar el cómo reconoce y siente el proceso que ha desarrollado, y los elementos o factores críticos de éxito que observa. El objetivo es contrastar la visión inicial del equipo de trabajo al identificar la práctica, con la propia experiencia de la o las personas involucradas.

Triangulación de la Información: Implica contrastar la información levantada por los equipos de trabajo con la visión de un informante clave del proceso vivido por las personas. Puede ser tanto un miembro del equipo que haya sido agente principal de la intervención, u otro actor externo al equipo de trabajo, como una institución social u otro significativo relevante del proceso.

El objetivo final del levantamiento de la buena práctica es rescatar aprendizajes y conclusiones que permitan modelar orientaciones metodológicas que contribuyan al trabajo futuro de las residencias en pos de activar procesos de superación.



Selección de una buena práctica a partir de un caso exitoso.

Una buena práctica de trabajo para la superación de la situación de calle puede ser identificada a partir de un caso que sea exitoso, tanto por los resultados finales de su proceso como por el desarrollo mismo de éste. Para realizar este trabajo proponemos los siguientes pasos:

Paso 1: Identificación de un caso exitoso.
<p><i>¿Qué persona ha desarrollado un proceso de trabajo donde ha logrado avances significativos en su desarrollo personal?</i></p> <p>Ejemplo: Juan Álvarez, usuario actual de la residencia desde mayo de 2014.</p> <p><i>¿En qué se manifiesta concretamente este proceso de superación?</i></p> <p>Ejemplo: Juan ha logrado mantener una actividad laboral permanente, por más de 6 meses, con cuyos ingresos ha llevado a cabo un plan de ahorro en función de sus objetivos para cuando egrese de la residencia en un mes más. Dentro de este período ha logrado sobrellevar situaciones complejas, que en otros momentos de su vida le habían llevado a desarrollar consumo abusivo y abandono del trabajo.</p>
Paso 2: Definición de hitos críticos
<p><i>¿Cuál era la situación inicial desde donde se observa el proceso de cambio?</i></p>

Ejemplo: Juan llegó a la residencia luego de un período de consumo abusivo que lo llevó a pernoctar en hospederías y vía pública. Se encontraba cesante y con deseos de buscar un nuevo trabajo y poder arrendar el futuro. Sus primeros meses en la residencia estuvieron marcados por episodios de consumos, pérdida de empleos y dificultades en la relación con sus compañeros.

¿Cuáles son los hitos críticos donde se observan cambios o pasos significativos para el proceso de la persona?

Ejemplo: Durante el proceso de Juan se reconocen hitos o situaciones importantes que contribuyeron en su motivación y en la mantención de su puesto actual de trabajo:

- Establecer un vínculo afectivo con una profesional de la residencia, con quien pudo ir hablando sobre su vida y tener espacios de contención emocional en momentos de crisis.
- En marzo volvió a visitar a su hija de seis años, y en mayo estuvo en su cumpleaños y pudo hacerle un regalo.
- Acordó con la madre de su hija, un régimen de visitas en la medida que tuviera un espacio donde estar. La residencia se constituyó en un lugar provisorio y se relevó la necesidad de arrendar y mantener un buen trabajo para ello.

Paso 3: Descripción de la situación actual de la persona.

¿Cuál es la situación actual de la persona?

Ejemplo: Juan está a un mes de egresar, tiene empleo permanente con contrato de trabajo y proyecciones. Está buscando un arriendo cerca de la residencia, ha comprado las cosas básicas para equiparla y tiene una libreta de ahorro con \$300.000.-.

Lleva dos meses visitando a su hija, cumpliendo los acuerdos con la madre de ella, y mantiene sesiones regulares con la profesional de la residencia.

¿Qué aspectos concretos permiten visibilizar los logros de la persona en la actualidad?

- El proceso de re vinculación con su hija estuvo inicialmente marcado por conflictos y rechazo por parte de la madre de ella. En un primer momento, tuvo episodios de consumo y reacción negativa ante estas situaciones, incluyendo el abandono temporal de la residencia, sin embargo, posteriormente logró asumir su situación e ir generando estrategias de afrontamiento y vinculación positiva tanto con su ex pareja como con su hija.
- Se ha mantenido por más de seis meses en su puesto actual de trabajo, y ha adherido de manera permanente a las sesiones con la profesional de la residencia.
- Pone en prácticas estrategias de cuidado personal ante situaciones críticas y estresantes, principalmente conversando con la profesional, y desarrollando acciones que le permiten controlar impulsos y abordarlas de manera positiva.
- No ha consumido por más de seis meses, y muestra interés por acceder a un apoyo profesional que le permita mantener esta abstinencia.

Selección de una buena práctica a partir de la identificación de metodologías grupales exitosas.

Otra forma de identificar una buena práctica es a través de metodologías de trabajo que han sido exitosas y sostenidas en el tiempo, y que tienen un impacto directo en el proceso de superación de las personas. Las metodologías exitosas deben superar los casos específicos, y dar cuenta de procesos permanentes que den resultados con distintas personas. Para realizar este trabajo proponemos los siguientes pasos:

Paso 1: Identificación de una metodología.

¿Qué actividades que desarrollamos ha cumplido su objetivo en el tiempo, y nos ayuda en el proceso de trabajo con las personas?

Ejemplo: Taller de Estrategias Socioemocionales

¿En qué consiste?

Ejemplo: Es un taller que se da en ciclos de 4 sesiones, donde se van abordando distintas estrategias emocionales, que contribuyen directamente a que las personas logren identificar la forma en que se relacionan con sus entornos y con los compañeros/as de residencia y puedan aprender algunas técnicas asociadas a habilidades sociales. Las sesiones son lúdicas y van cambiando en cada ciclo recogiendo los intereses y características de los participantes, por ello se han configurado en torno a ciclos de 4 a seis sesiones. Algunas experiencias han sido en base a talleres de teatro, risoterapia, juegos de reconocimiento de emociones, etc.

Paso 2: Definición de aportes relevantes

¿Cuáles son los aportes que se observan en los procesos de las personas?

Ejemplo: Ayuda a mejorar la convivencia de la residencia generando espacios más nutritivos para que las personas puedan desarrollar sus procesos de trabajo. Esto se expresa en lo siguiente:

- Hay un ambiente grato que favorece el descanso y la contención emocional.
- Hay un espacio de acogida y refuerzo para las personas que están en períodos de abstinencia.
- Apoya los procesos de inserción laboral a través del mejoramiento de las habilidades sociales.
- Las personas que han participado en estos talleres han adherido mejor a otros espacios de trabajo personal, como son los talleres para parejas y procesos de re vinculación con otros significativos.

2. EXPERIENCIAS DE SUPERACIÓN DE LA SITUACIÓN DE CALLE DE PERSONAS QUE FUERON USUARIAS DE RESIDENCIAS SOLIDARIAS

CASO 1: LUIS

Caso	Don Luis, de Residencia “La Santa Cruz”, de Caritas
Período de Trabajo	Octubre de 2014 a noviembre de 2015

TRAYECTORIA DE PARTICIPACIÓN.

Luis Díaz tiene 46 años, hace 2 años llega a Rancagua desde Santiago en busca de nuevas oportunidades laborales, luego de una separación familiar. Según el relato del equipo y del propio Luis, las razones de su quiebre familiar y posteriormente de su situación de calle, dicen relación con el importante consumo de drogas (PBC) que tenía hace varios años. A raíz de eso, llega a la ciudad y duerme en el Albergue del Hogar de Cristo aproximadamente 2 meses, donde agudiza el consumo de PBC producto del contexto y el riesgo al que estaba expuesto.

A partir de las gestiones realizadas entre el Hogar de Cristo y Fundación Caritas, es derivado a la residencia de La Santa Cruz de Fundación Caritas. En la entrevista de ingreso, acuerda con el equipo desarrollar un proceso que le permitiera generar condiciones para iniciar un proceso de rehabilitación de consumo de drogas y encontrar un trabajo estable. Así mismo señala que tiene un hijo al cual no ve hace 2 años y con el cual le gustaría volver a tomar contacto.

Para hacer efectivo su ingreso, el equipo propone a Luis ingresar a un Programa de Tratamiento en convenio con Senda, para lo cual Luis debía asistir e inscribirse sin mediación de profesionales, con el objetivo de identificar el nivel de compromiso y motivación con su proceso de superación. Frente a esto, Luis asiste a los pocos días, pero no continua con el proceso ya que se presentan oportunidades laborales que son incompatibles con los horarios propuestos por el tratamiento.

Durante su participación en la residencia, no presentó dificultades para encontrar una actividad remunerada, sin embargo, la estabilidad y permanencia fueron puntos críticos en su trayectoria laboral producto de su consumo. Dentro de su primer mes de participación en la residencia, encuentra empleo en la reconstrucción de casas patrimoniales, donde se destaca por su buena disposición y compromiso con el trabajo. Luego de un tiempo la empresa cierra y Luis pierde el trabajo. A pesar de ello, le es posible volver a emplearse en un frigorífico, y mantener el trabajo hasta la actualidad. En este espacio él es altamente valorado y reconocido por sus habilidades, lo que se transforma en un factor determinante en su motivación y auto eficacia, pues encuentra un espacio donde puede desarrollar plenamente su ocupación como soldador, y en la cual también ha podido ascender en su puesto de trabajo.

Desde el ámbito de la convivencia y relaciones interpersonales- de acuerdo al relato del equipo- Luis se caracterizaba por mantener relaciones conflictivas con sus compañeros/as; desarrollar actitudes despectivas, irritabilidad y bajo control de impulso. Todo ello, no solo dificultaba la convivencia entre residentes, sino que también el cumplimiento de tareas y metas propuestas en su plan de trabajo al interior de la residencia. Cuenta Luis que estas acciones se manifestaban particularmente en asambleas o espacios grupales, llegando hasta agresiones hacia sus compañeros. Por tal motivo, esta dimensión fue abordada intensamente por el equipo a través de talleres y acompañamiento individual. En este espacio, Luis logra problematizar la importancia de controlar su irritabilidad, trabajar la paciencia y tolerancia, además de manejar las tensiones emocionales. En este contexto es que el equipo, particularmente los monitores que mantenían un contacto diario, basó su

intervención en dos dimensiones complementarias: el establecimiento de normas y acompañamiento centrado en tareas; y la promoción del buen trato y vinculación permanente.

En este período ocurre un evento que resulta crucial para el proceso de Luis, y que él mismo denomina “el perdono”. Luego de sostener una fuerte discusión con un compañero, Luis queda emocionalmente afectado y muy alterado, como consecuencia - y como una forma de enfrentar la situación- sale de la residencia a consumir drogas. A las horas vuelve en mal estado, y de acuerdo al protocolo de trabajo no podía ingresar, y por ser un hecho reiterado, le correspondía una suspensión de 30 días fuera de la casa. Ante esto, el monitor del turno omite la sanción y lo deja ingresar con el compromiso de, una vez recuperado, conversar la situación y buscar alternativas para su rehabilitación. Para Luis esta acción marca un antes y un después, ya que entiende que, si la expulsión se hubiese hecho efectiva, él estaría en la calle en condiciones peores a las que ingreso. Esta situación resulta movilizadora, pues reconoce el apoyo brindado y la posibilidad de nuevas oportunidades para su proceso, además de valorar lo que había construido y desarrollar una motivación por no perderlo.

Cabe señalar, que, durante su proceso dentro de la residencia, Luis había tenido varias recaídas las que fueron efectivamente sancionadas con la suspensión durante algunas semanas. Luego de cada uno de estos eventos, y posterior a la suspensión, se desarrolló una instancia de problematización, que fue evolucionando positivamente, y que va configurando la opción por la reducción del daño más que la abstinencia como fin de su proceso. Esta claridad resulta clave al momento de trabajar el tema del consumo, pues se entiende que el tratamiento o rehabilitación de Luis es una lucha diaria que requiere de un constante refuerzo y respaldo de las acciones que se van trazando, ejemplo de esto es la utilización del tiempo libre, manejo del dinero, capacidad de ahorro, etc.

De forma paralela al inicio de su segundo empleo, comienza su proceso de re vinculación con su hijo; para el cual se prepara y trabaja con el equipo las posibilidades reales de asumir ciertas responsabilidades y funciones parentales necesarias para la recuperación de este vínculo. Frente a esto, Luis viaja a Santiago a verlo y comienza un proceso que ha ido evolucionando de manera satisfactoria, donde en la actualidad mantiene una relación estable y cercana con su hijo, asumiendo ciertos roles en su crianza.

En la actualidad el equipo también reconoce las relaciones positivas que ha logrado establecer con sus compañeros de residencia; por ejemplo, se ha podido integrar de manera positiva a las dinámicas de la Residencia, participa en distintos espacios (consejo de residentes, talleres, etc.), y realiza las labores domésticas que se le asignan, entre otras cosas. Asimismo, ha adquirido un rol de liderazgo y se ha transformado en un referente para sus pares, quienes lo reconocen y validan de manera positiva.

Luis continúa trabajando, y fue egresado exitosamente en el mes de noviembre de 2015, a partir de los cual arrienda una pieza. Destaca su gran motivación, reconoce sus avances y logros en el último año, asociados principalmente al esfuerzo que ha puesto, su capacidad de “*abrir los ojos y escuchar*” y sobre todo a su gran motivación de contar con un lugar estable, seguro y acogedor para recibir a su hijo.

FACTORES CLAVES DE ÉXITO.

(1) Brindar un espacio de contención y protección.

Las condiciones y características de la residencia, como espacio físico y de relaciones humanas, posibilita disminuir los niveles de estrés propios de vivir en situación de calle en la vía pública, u hospederías donde no se puede permanecer de manera continua. Asimismo, se garantiza un espacio adecuado para desarrollar sus

actividades de la vida diaria de manera digna y satisfactoria. De esta manera, fue posible establecer un contexto adecuado y positivo para iniciar un proceso de trabajo orientado a superar (mejorar) la situación inicial de Luis.

(2) Desarrollo de un vínculo.

Desde todo el equipo se intensiona, y desarrolla, la mantención de un buen trato y una relación cercana con Luis, procurando no solo atender sus necesidades e inquietudes, sino también abrir espacios de conversación y de problematización de su situación, que posibilitaran el desarrollo de las distintas dimensiones de trabajo que tuvo su proceso. El desarrollo de este vínculo se mantiene durante todo el proceso.

(3) Desarrollo de una apertura emocional en el proceso de trabajo.

A partir del desarrollo del vínculo, se logra generar una apertura emocional, entendida como la disposición a abordar los temas que le resultan relevantes y son fundamentales en su proceso de trabajo. De esta forma, se instala la vinculación con su hijo, el desarrollo personal a través del trabajo, y el manejo (reducción de daño) de su consumo problemático. Este factor posibilita el inicio del proceso con una adhesión efectiva por parte de Luis.

(4) Brindar espacios de desarrollo personal.

Dentro de su participación en residencia también se consideró el uso del tiempo libre- sobre todo considerando su consumo problemático- en función de su desarrollo ocupacional. De esta forma, usando sus recursos e intereses (gustos) como soldador se le facilita un espacio para la elaboración de artesanía metálica, que favorece no solo el mejor uso del tiempo libre, sino que también favorece su autoestima, autoeficacia y su vinculación con otros/as residentes.

(5) Mantener una relación cotidiana.

Como una característica propia de las dinámicas de las residencias, pero también como estrategia comunicacional del equipo, se configura lo que se denomina relación cotidiana, entendida como el contacto diario con las personas, lo que permite observar de manera permanente su proceso dentro de la residencia, y conversar regularmente sobre los temas que le son importantes. Ello permitió que el equipo pudiera conocer sus avances laborales, comprender mejor sus caídas (consumos), sus motivaciones, intereses, etc., y a partir de ello, tomar decisiones y proponer acciones pertinentes para el desarrollo del proceso de Luis.

(6) Integrar las “caídas” como parte del proceso de trabajo.

A partir de este caso, se puede concluir que considerar las recaídas como fracaso no aporta a comprender y mejorar la situación de personas que desarrollan un proceso en residencias para la superación. En el caso de Luis la clave estuvo en integrar estas recaídas al proceso, e identificar cuáles fueron los factores que la propiciaron, para prevenirlos y/o afrontarlos. En este sentido, “las segundas oportunidades” de ingreso a la Residencia resultaron esenciales para motivar y confiar en la superación, así como también el aprendizaje por parte del equipo en que no es posible condicionar los procesos de superación, rehabilitación o tratamiento al ingreso de dispositivos determinados, sin la voluntad e interés de la persona.

(7) Reconocer estados y fuentes motivacionales e integrarlos al proceso de trabajo.

En el proceso de Luis se evidencian distintas actividades y espacios que fueron importante para que se movilizara por su proceso; por ejemplo, las visitas a su hijo, el espacio taller de la residencia, el desarrollo laboral, etc. Todos ellos pudieron ser observados y comprendidos por el equipo de trabajo, e integrados al trabajo con Luis, de ahí que sea un factor clave, por cuanto favoreció el proceso integral de Luis.

(8) Facilitar la construcción de sentido de la situación personal.

La historia de Luis estaba marcada por distintas situaciones, así como también la vida actual tenía procesos altamente significativos, que lograron ser problematizados positivamente por él, y aportaron al desarrollo de proceso de superación. Dentro de los más significativos, estuvieron la relación con su hijo, las consecuencias de su consumo problemático, y su desarrollo ocupacional. Todo ello, le permite significar sus acciones en estas dimensiones, visualizar proyectos personales, y usar su motivación como un factor movilizador. La clave, por tanto, desde el proceso de intervención, estuvo en facilitar espacios y oportunidades para poder realizarlo.

(9) Significar una meta (motivación al cambio) y generar acciones:

Contar con una fuente de motivación clara objetivada en una meta de mediano y largo plazo, como fue la vinculación con su hijo, permitió que Luis movilizara sus acciones; por ejemplo, dejar de consumir, ahorrar, mantener el empleo, etc. De esta forma, muchas de las situaciones estresantes que anteriormente generaban crisis, ahora han podido ser superadas en función de esta meta mayor.

(10) Activar recursos personales.

Luis cuenta con recursos personales que fueron fortalecidos a través del acompañamiento y la convivencia al interior de la casa. Asimismo, el estado motivacional orientado a la acción fue un factor clave para que pudiera usarlos de forma permanente, así como también solicitará apoyo en los momentos en que lo requirió. En este sentido, uno de los principales resultados que Luis reconoce es el sentirse capaz de salir adelante y tener ganas de mejorar, que está en él aprovechar las posibilidades de superación.

(11) Desarrollo dimensión ocupacional.

Uno de los principales factores de éxito tuvo relación con el desempeño de una actividad laboral significativa para Luis, en la cual se sintió valorado, útil y reconocido por las labores realizadas. El contar con experiencia como soldador y demostrarla de manera satisfactoria vuelve a motivar y re significar su trayectoria y experiencia laboral, la cual había estado expuesta a algunos quiebres producto del abuso del consumo de pasta base. Sin embargo, retomar esta labor genera en él altas motivaciones las que se traducen en el aumento de su empleabilidad y mejores condiciones de trabajo

CASO 2: ROSA

aso	Doña Rosa, de Residencia de Viña del Mar de Moviliza
Período de Trabajo	julio de 2014 a abril de 2015

TRAYECTORIA DE PARTICIPACIÓN.

Rosa es de Viña del Mar, en su historia familiar no se identifican situaciones de extrema pobreza o situación de calle. Conforme a su relato, y a los antecedentes manejados por el equipo de residencia, su situación se origina a partir de su ludopatía y el posterior quiebre del vínculo familiar a partir de ello. En este contexto, Rosa señala que llegó a la Hospedería de Mujeres del Hogar de Cristo el año 2012, por del término de la relación con su pareja y la falta de recursos para continuar arrendando una pieza. Debido a lo mismo, decide entregar a su hija a un hogar de menores para evitar que estuviera en situación de calle junto con ella.

El año 2014, Rosa ingresa a la residencia de Moviliza en Viña del Mar, derivada desde la Hospedería del Hogar de Cristo, señalando que necesita un lugar desde donde iniciar una inserción laboral y desarrollar sus proyectos personales. Asimismo, cuenta que tiene una hija en un hogar de menores, a la cual visita, pero que no posee las condiciones necesarias para solicitar nuevamente su cuidado personal. Cabe señalar que, a pesar de esta declaración de interés, el equipo no observa una motivación explícita por iniciar un proceso con estas características.

Rosa dedica las primeras semanas en la residencia a descansar en su pieza, lo cual es respetado por el equipo de trabajo, entendiendo que es necesario que ella pueda bajar el nivel de estrés producido por la vida en situación de calle, y pueda estar en mejores condiciones para iniciar un proceso con el equipo de trabajo. Como consecuencia de ello, se observa efectivamente una disminución del estrés y un mejoramiento notable de su apariencia física.

Al poco tiempo de ingresar a la residencia, se formula su primer plan de trabajo centrado en el ámbito laboral, y progresivamente se inicia un proceso de vinculación con todos los miembros del equipo de trabajo. Esta relación estuvo marcada principalmente por abrir espacios de conversación y generar el buen trato y la preocupación por Rosa. De esta forma, se marca una suerte de apertura emocional que da inicio a un proceso de intervención, desde donde se inicia la problematización de su situación. Lo anterior es observado tanto por Rosa como el equipo en su participación en las actividades grupales de desarrollo personal, pero principalmente en las conversaciones individuales que va sosteniendo con el equipo de la residencia, dentro de lo que se destaca su relación con el psicólogo a cargo. En ese contexto, Rosa reconoce su dificultad para contar sus experiencias personales, y valora mucho el poder trabajarla con alguien.

Durante los primeros meses de participación en la residencia, el equipo observa en los relatos y relaciones de Rosa una suerte de idealización y transformación de la realidad que vive. Ello se manifiesta, por ejemplo, en la forma en que se refiere a la residencia con la psicóloga del hogar donde se encuentra la hija, señalándole que es una residencial pagada; o en la formulación de su proyecto laboral, donde se proponía instalar un café literario, lo cual se alejaba de sus posibilidades reales. También el equipo observó una suerte de idealización del psicólogo y coordinador de la Casa, viviendo una suerte de enamoramiento.

A partir de octubre de 2014 el proceso de Rosa comienza a dar un giro. En los últimos meses de ese año, ella realiza un curso de emprendimiento (con un voluntario de la residencia), donde desarrolló una idea de negocio. En este proceso pudo contrastar su situación con sus expectativas, logrando aterrizarlas, y con ello también problematizar su visión de realidad del contexto y situación en que se encontraba. Ello configura un resultado no esperado que se transforma en una oportunidad para todo el trabajo con ella en residencia. En efecto, a partir del taller de emprendimiento, tanto ella como el equipo, observan un aumento en la autoeficacia, en el

sentido de que se da cuenta de que puede hacer cosas, aumenta su motivación, y realiza la posibilidad de mejorar la relación con su hija y recuperar su cuidado personal, todo lo cual es un gatillante movilizador de acciones para la superación efectiva.

Rosa también visibiliza un proceso de crecimiento personal, donde junto con el trabajo personal con el psicólogo, reconoce su participación en instancias grupales y desarrollo personal (talleres de mandalas, cuenta cuentos, etc.) como “experiencias excelentes”, donde pudo aprender nuevas cosas, compartir y desarrollarse como persona.

Un segundo hito significativo en su proceso se da a partir de la vinculación del equipo de residencia con la psicóloga del hogar de su hija. En este trabajo conjunto se logra aterrizar concretamente la situación de la relación que mantiene con ella, y se asume la posibilidad real de recuperar su cuidado personal con todas las exigencias que implica. Desde ahí, este propósito se concretiza y se convierte en un elemento motivacional que moviliza sus acciones. Asimismo, aumenta en cantidad y calidad el vínculo con su hija, quien también evidencia cambios positivos al interior del hogar, como, por ejemplo, su desempeño escolar.

En este proceso, se reconoce una suerte de toma de conciencia de su situación y de sus posibilidades, lo que permite aterrizar su plan de acción, y visualizar su meta en la recuperación del cuidado personal de su hijo, pudiendo proponerse acciones viables y enfrentar los obstáculos sin desmotivarse. En efecto, iniciando el año 2015, se desarrolla una situación de conflicto con su hermana, centrada en el fracaso de la posibilidad de que su hija viva con ella y posteriormente ella se una, por problemas de convivencia. Esta situación – a diferencia de episodios anteriores de su vida- la afronta de buena manera y no se transforma en un derrotero.

Durante este período también participa de Fundación Emplea, e inicia actividades productivas que le permiten ahorrar, desarrollar un trabajo de forma permanente y posteriormente recibir un subsidio al arriendo.

También, y en el marco del proceso de re vinculación y resignificación de la relación con su hija, esta última conoce su situación y la acepta, que la ayuda a no construir idealizaciones y asumir las condiciones en las cuales se encuentra, mejorando así su autoimagen y disminuyendo la necesidad de transformar la realidad. Con esto, es capaz de mostrarse a sí misma, y su situación, y sentirse aceptada por su hija. Y asociado a ello, concretizar metas funcionales de superación, tales como la generación y gestión permanente de ingresos.

En abril Rosa egresa de la residencia y comienza a arrendar una pieza con subsidio de Emplea. Este hito fue muy significativo ya que representa un reconocimiento explícito de sus logros, que le demuestra que es capaz de salir adelante, y que, bajo la convicción de querer volver a estar con su hija, puede asumir cualquier esfuerzo.

En este sentido, Rosa reconoce que este proceso se inicia con su participación en los distintos talleres, el desarrollo que tuvo, y también en el asumir que hay situaciones más complejas, y que, en su caso, cuenta tanto con recursos personales como con la motivación para salir adelante. Dentro de esto, la residencia se visualiza como un facilitador.

Desde su egreso, Rosa ha mantenido la actividad laboral (con diferentes empleadores) de aseo particular; ha desarrollado sus habilidades sociales, y ha afrontado situaciones, que antes eran de crisis, positivamente manteniendo y consolidando sus logros; y ha mantenido la vinculación con su hija, y tiene la meta de recuperar su cuidado en el mes de diciembre de 2015, contexto en el cual volvió a la residencia en los meses de noviembre y diciembre con el objetivo de ahorrar para cumplir las exigencias impuestas por tribunales. Cabe señalar, que todo el período fuera de la residencia contó con una vinculación permanente, y una demanda por continuar con el apoyo afectivo y de contención.

Hoy Rosa reconoce sus avances y logros en el último año, asociados principalmente al esfuerzo que ha puesto, la capacidad de lograr sus objetivos, y la convicción de que lo que quiere es volver a estar con su hija.

(1) Brindar un espacio de contención y protección.

Las condiciones y características de la residencia, como espacio físico y de relaciones humanas, posibilita disminuir los niveles de estrés propios de vivir en situación de calle en la vía pública, u hospederías donde no se puede permanecer de manera continua. En el caso de Rosa, este espacio de contención tuvo efectos positivos tanto a nivel físico y mental, y es reconocido explícitamente por Rosa. Ello posibilitó generar una buena disposición al inicio del proceso de vinculación con el equipo de residencia.

(2) Desarrollo de un vínculo.

Desde todo el equipo se intensiona (y desarrolla) la mantención de un buen trato y una relación cercana con Rosa, y en especial durante su primera semana, de procurar su descanso y preparación para iniciar su proceso. A partir de ello, se fueron generando espacios periódicos de conversación, desde donde ir construyendo un vínculo centrado en el afecto y la confianza.

(3) Desarrollo de una apertura emocional en el proceso de trabajo.

A partir del desarrollo del vínculo, se logra generar una apertura emocional, entendida como la disposición a abordar los temas que le resultan relevantes y son fundamentales en su proceso de trabajo. De esta forma, se instala inicialmente el deseo de recuperar el cuidado personal de su hija, y posteriormente el desarrollo personal para obtener este logro.

(4) Brindar espacios de desarrollo personal.

Dentro de su participación en residencia también se consideró la realización de actividades que contribuyeran al desarrollo personal, donde Rosa visualiza que tuvo un crecimiento importante, y que fue fundamental para poder llevar a cabo el resto de su proceso; principalmente el sentirse capaz de salir adelante y recuperar el cuidado personal de su hija.

(5) Mantener una relación cotidiana.

Como una característica propia de las dinámicas de las residencias, pero también como estrategia comunicacional del equipo, se configura lo que se denomina relación cotidiana, entendida como el contacto diario con las personas, lo que permite observar de manera permanente su proceso dentro de la residencia, y conversar regularmente sobre los temas que le son importantes. El equipo reconoce que este rasgo es un facilitador, y que toda la información respecto de Rosa, fue compartida y usada funcionalmente en el proceso de toma de decisiones.

(6) Reconocer estados (y fuentes) motivacionales e integrarlos al proceso de trabajo.

En el proceso de Rosa se va evidenciando un cambio constante, desde una inactividad inicial hacia un estado motivacional orientado al desarrollar acciones en función de sus objetivos. En este proceso, el equipo logró identificar las fuentes de motivación y generar acciones pertinentes, por ejemplo, vincularla a instancias de capacitación y apoyo al empleo; incentivar su participación en talleres de desarrollo personal; y principalmente apoyar el proceso de relación con su hija, identificando cada etapa vivida, buscando aterrizar el proceso y generando acciones pertinentes.

(7) Articular las acciones y toma de decisiones.

En el marco de la gestión del equipo de trabajo de la residencia, se constata que todas las acciones y decisiones son tomadas en equipo, buscando generar un trabajo articulado e insumado por todos los procesos de intervención. En términos operativos, se conforma una dupla que aborda permanentemente el caso, e instancias de equipo donde se conversa y decide participativamente los cursos de acción. Asimismo, todos los miembros del equipo logran mantener un trato personalizado y afectuoso, que favorece el logro de los objetivos, y canalizar adecuadamente la información del día a día e Rosa, integrando las distintas visiones. A su vez, contar con un psicólogo destinado exclusivamente a la atención de Rosa, permitió dar los tiempos y espacios adecuados para abordar su situación y proyección, fortaleciendo los recursos personales con que contaba para desarrollar sus objetivos y metas.

(8) Significar una meta (motivación al cambio) y generar acciones.

Contar con una fuente de motivación clara objetivada en una meta de mediano y largo plazo, como fue recuperar el cuidado personal de su hija, le permitió a Rosa, movilizarse para lograr sus objetivos, principalmente en el ámbito laboral.

(9) Activar recursos personales.

Rosa cuenta con muchos recursos personales que fueron fortalecidos a través de instancias de desarrollo personal que posibilitaron que se pusieran en función de sus objetivos. Asimismo, el estado motivacional orientado a la acción fue un factor clave para que pudiera usarlos de forma permanente, así como también solicitará apoyo en los momentos en que lo requirió. En este sentido, uno de los principales resultados que Rosa reconoce es el sentirse capaz de "luchar sola" y que está en sus posibilidades superación sus situaciones.

(10) Desarrollo de expectativas de futuro fuera de la situación de calle.

Rosa, a partir de la proyección del cuidado personal de su hija, ha logrado proyectar todas sus relaciones sociales fuera de la situación de calle. Esto es, mantener un arriendo de forma independiente, así como un empleo y una vinculación de la hija con el sistema educacional, sin la mediación de instituciones solidarias y/o asistenciales. Ello implica reconocer el circuito de calle- dentro de éste las residencias- como espacios no apropiados; y también proyectar otros espacios de participación social, donde también se incluye la revinculación familiar.

CASO 3: CARLOS

Caso	Don Carlos, de Residencia de Corporación Nuestra Casa en Santiago
Período de Trabajo	Mayo de 2015 a Septiembre 2015

TRAYECTORIA DE PARTICIPACIÓN.

Carlos tiene una larga trayectoria en situación de calle, que se origina a partir de la muerte de su padre cuando tenía 12 años. Ante la llegada de la nueva pareja de su madre, él debe irse a un hogar de menores, desde donde se escapa y vuelve a ingresar de forma constante hasta los 18 años. Según su propio relato, es en este período donde inicia un consumo problemático de alcohol y pasta base. A los 18 años se va, junto a su hermano, a vivir en un circo, pero era un ambiente donde había mucho consumo y decide irse. Luego de ese período llega al albergue Padre Esteban Gumucio en la Comuna de La Granja, vinculándose a dos espacios que valora positivamente: el Centro de Día de calle Herrera y el Taller de Fútbol "TASOFUCA" de Corporación Nuestra Casa. Desde este último taller es derivado a la Residencia de la misma institución. Cabe señalar que no dejó de participar de los dos espacios mencionados, lo que resultó altamente positivo a su proceso, por cuanto se constituyeron en espacios donde hizo un uso favorable de su tiempo libre, le ayudó a desestresarse, y a vincularse positivamente con otros.

Ingresa a la residencia en mayo de 2015 (luego de un proceso que se inició en abril), estando en una fase de abstinencia desde agosto de 2014, la cual comienza a partir de un episodio crítico de deterioro de su salud, (vomitar sangre), lo que lo lleva a tomar la decisión. Sus principales objetivos de trabajo- declarados- son la nivelación de sus estudios, continuar trabajando, arreglarse los dientes y ahorrar.

En el mes de mayo ingresa al Programa Calle, favoreciendo el logro de sus resultados. El equipo reconoce que ha habido un proceso significativo centrado en la nivelación de estudios que comienza en el mes de junio, realizando el 4° y 5° básico. También mantuvo su empleo de manera estable, y desarrolló (mantuvo) actividades complementarias que lo ayudaron con su abstinencia.

En agosto de 2015 se produce un hito relevante y significativo: a través de las redes sociales se revincula con su hermano. Sobre la base de este logro- a juicio del equipo- está el haber alcanzado un nivel importante de estabilidad, visualizar sus logros personales y a partir de ello, desarrollar un nivel de seguridad en sí mismo, que le permite volver a comunicarse con su hermano, quien continúa en el circo. Con su madre aún no retoma el contacto, aunque está presente en su discurso. Sin embargo, no hay claridad respecto de cómo quiere desarrollar ese proceso.

En septiembre de 2015 ingresa al dispositivo de casas compartidas, lo cual obedece a varias razones: (1) Tiene un cambio en la forma de relacionarse comunitariamente; (2) Presenta un buen manejo de sus recursos; (3) Mantiene un nivel importante de estabilidad económica y laboral; (4) Desarrolla un buen proceso de adhesión a la residencia. Por otra parte, hay un reconocimiento de que él también necesitaba de un espacio más tranquilo para guardar sus cosas, poder estudiar, entre otros aspectos que se encuentran ligados a una suerte de seguridad habitacional. Esto también implica que Carlos visualiza un proyecto de vida que se aleja de la residencia como espacio para vivir, por el contrario, requiere de un espacio con mayor nivel de intimidad y más funcional a sus acciones y metas. Hoy ha replanteado sus metas, quiere sacar su carné de manejar, lo que aumenta su motivación por niveles estudios y licenciarse de educación media. Ha comenzado a visualizar nuevas necesidades y entrar a otra etapa fuera del circuito de la calle.

Durante todo su proceso, se ha vinculado en las instituciones con personas que han resultado ser altamente significativas para él y se han constituido en su soporte emocional fundamental. Asimismo, desde el equipo se

reconoce que a pesar de que tiene un nivel de daño psicológico importante derivado de su historia familiar, igualmente presenta una capacidad de resiliencia que ha sido pilar dentro de su proceso de superación.

FACTORES CLAVES DE ÉXITO.

(1) Brindar un espacio de contención y protección.

Las condiciones y características de la residencia, como espacio físico y de relaciones humanas, sumado a las demás actividades de Carlos, ha posibilitado disminuir los niveles de estrés que traía, y que se encontraban asociados a su situación de calle.

(2) Desarrollo de un vínculo.

Desde todo el equipo se intensiona (y desarrolla) la mantención de un buen trato y una relación cercana con Carlos, que ha sido soporte emocional de su proceso. Cabe destacar, que hay una apertura desde él para el desarrollo de estos vínculos y que los ha mantenido en todos los espacios con los que se ha vinculado.

(3) Desarrollo de una apertura emocional en el proceso de trabajo.

A partir del desarrollo del vínculo, se logra generar una apertura emocional, entendida como la disposición a abordar los temas que le resultan relevantes y son fundamentales en su proceso de trabajo. De esta forma, se han podido desarrollar sus metas y objetivos de trabajo en función de otros temas de interés, tales como la revinculación familiar.

(4) Mantener una relación cotidiana.

Como una característica propia de las dinámicas de las residencias, pero también como estrategia comunicacional del equipo, se configura lo que se denomina relación cotidiana, entendida como el contacto diario con las personas, lo que permite observar de manera permanente su proceso dentro de la residencia, y conversar regularmente sobre los temas que le son importantes. El equipo reconoce que este rasgo es un facilitador, y que toda la información, fue compartida y usada funcionalmente en el proceso de toma de decisiones. Cabe destacar que en este caso se triangula la información entre distintos programas: Residencia, TASOFUCA y Casas Compartidas.

(5) Reconocer estados y fuentes motivacionales e integrarlos al proceso de trabajo.

En el proceso de Carlos, los estados motivacionales han sido fundamentales en su proceso. En efecto, él ingresa a la residencia con objetivos y motivaciones claras, las cuales han sido trabajadas adecuadamente, destacando sus logros y poniéndolos en función de su visión de futuro. Es altamente destacado el reconocimiento que se hace de las propias expectativas de Carlos en todo su proceso, y la resignificación de sus necesidades en función de sus proyectos, lo cual está a la base de su paso a las Casas Compartidas.

(6) Articular las acciones y toma de decisiones.

En el marco de la gestión del equipo de trabajo de la residencia, se constata que todas las acciones y decisiones son tomadas en equipo, buscando generar un proceso articulado e insumado por todos los procesos de intervención. Cabe destacar, que esta articulación se da también entre distintos programas: Casas Compartidas, Residencia, Programa Calle. Uno de los aspectos operativos que resultan funcionales, es el hecho de que los mismos profesionales participan de distintos programas.

(7) Significar una meta (motivación al cambio) y generar acciones.

Contar con una fuente de motivación clara objetivada en una meta de mediano y largo plazo, como fue: nivelar estudios, lograr estabilidad laboral, y mantener su abstinencia del consumo de alcohol y drogas.

(8) Activar recursos personales.

Carlos, cuenta con muchos recursos personales que fueron fortalecidos a través de su participación en instancias dentro y fuera de la residencia. La principal de ella es la resiliencia. Cabe señalar, que ingreso a este espacio con muchos procesos avanzados, que vino a madurar y consolidar; dentro de los que destacan la abstinencia de consumo de alcohol y droga y el desarrollo laboral.

CASO 4: MARCELO

Caso	Don Marcelo, de Residencia “Roberto Paz” de Catim, en Concepción
Período de Trabajo	Abril de 2014 a la fecha

TRAYECTORIA DE PARTICIPACIÓN.

Marcelo - de 52 años- es de la región del Biobío, actualmente está separado y tiene dos hijas. Dentro de su trayectoria educacional y laboral, se destaca la finalización de la enseñanza secundaria, y realización de estudios posteriores en interpretación de planos. A partir de ello, se desempeñó durante muchos años como constructor y mueblista, llegando a establecer un negocio de mueblería propio en Concepción, y a tener puestos laborales estables, con buen nivel de remuneraciones.

En el año 2014 por problemas de alcoholismo y conflictos familiares, estuvo en situación de calle en el centro de la ciudad de Concepción por aproximadamente dos meses. Durante ese periodo no generó de manera significativa una socialización en “circuitos de calle”, a pesar de su fuerte quiebre con sus redes próximas, especialmente familiares, la que se suplió en gran medida con su vinculación a la hospedería del Hogar de Cristo de Concepción.

Marcelo ingresa a la Residencia Roberto Paz, a través de un proceso de derivación desde la Hospedería del Hogar de Cristo. Este cambio de dispositivo es reconocido claramente por Marcelo como la oportunidad de estar en un espacio mejor de habitabilidad que lo podría ayudar a generar un proceso de superación de la situación en la que se encontraba.

El período inicial dentro de la residencia está caracterizado por una adhesión importante hacia el proceso de trabajo que se propone desde el dispositivo; la generación de un vínculo con el equipo de profesionales y monitores/as; y a la configuración del espacio residencia como un referente significativo. Cabe señalar, que esta valoración positiva se genera tanto por los vínculos que desarrolla como por la calidad de vida del espacio y las oportunidades que ofrece para cumplir sus objetivos y metas. Esto, en comparación a su trayectoria residente en calle (centro de Concepción) y en hospedería.

El primer tema significativo que se abordó con Marcelo fue su alcoholismo, en efecto, a los meses de haber ingresado a la residencia comienza un tratamiento en el CESFAM. Si bien ingresa, no hay en este momento una clara conciencia y problematización de su problema. El tratamiento parte con apoyo/contención psicológica, y luego se pasa a la medicación con uso de fármacos. De forma complementaria, participó de manera breve en sesiones de Alcohólicos Anónimos.

En diciembre 2014, se genera un primer hito crítico: vive el quiebre de una relación afectiva con una residente, a partir de lo cual sufre una recaída muy fuerte en su consumo de alcohol, y se ausenta por varios días de la residencia. Al volver, el equipo realiza un encuadre por su recaída y se establece el compromiso de retomar el tratamiento. Dentro de su proceso de participación en residencia, se identifican dos recaídas más que resultan significativas; la primera es en mayo de 2015, asociado por el equipo de residencia a que en esa fecha estaba de cumpleaños; y la segunda en octubre de 2015, en el que el consumo abusivo coincide con el período de exámenes en INFOCAP- donde se encontraba estudiando- que el equipo relaciona a un tiempo de estrés y angustia por esta exigencia y a la cercanía de la fecha programada para su egreso de la residencia.

Sobre su alcoholismo, el equipo señala que Marcelo no lo reconoce ni asume completamente. En efecto, manifiesta en algunos momentos no tener total conciencia de que las situaciones conflictivas que ha tenido de consumo se deben a un alcoholismo. Los profesionales de la residencia también perciben que sus recaídas se han debido a una suerte de deseo de probar que puede controlar su nivel de consumo. En este sentido,

observan como una práctica intencionada el preparar estos eventos, suspendiendo su tratamiento farmacológico. Asimismo, señalan que estos episodios son siempre intensos, donde toma de manera muy destructiva, llegando inclusive a estados de inconciencia. En este sentido, se observa que al volver a residencia se realiza una contención emocional que permite bajar su nivel de consumo, lo cual se refuerza por el ambiente de autorregulación que hay entre los residentes. En este contexto, dentro del proceso de tratamiento en el CESFAM, su adhesión es principalmente con el proceso farmacológico, antes que con el psiquiátrico o psicológico.

Un elemento importante que se destaca, es que tras los episodios de recaída nunca fue egresado de la casa, principalmente porque su conducta no era disruptiva al interior de ella. Tras cada evento el equipo realizó un encuadre donde se estableció el compromiso de retomar su tratamiento. En la última recaída, la respuesta del equipo fue acogedora y de apoyo, y no castigadora. En la visión del equipo se considera que dentro de los procesos de superación no es útil ser castigador, si no que más bien la respuesta debe ser buscar saber qué pasó y generar una reflexión al respecto. Eso Marcelo lo ha recepcionado, y se ha constituido en una fuerte importante de valoración y motivación.

Un segundo proceso altamente significativo para Marcelo fue el formativo y laboral. En este sentido, se reconoce que se parte el trabajo desde una muy buena base, ya que presenta muchas habilidades laborales y sociales. A partir de ello, el foco estuvo centrado en el manejo del dinero antes que en la búsqueda de empleos u otras actividades productivas. En este sentido, se observaron conductas asociadas a prestar dinero y tener conflictos al cobrarlos; y mantener relaciones de pareja basadas en la compra de cosas a cambio de relaciones sexuales.

El octubre de 2014 inicia sus estudios en INFOCAP (gasfitería e instalaciones sanitarias), con lo cual también se acuerda disminuir la carga laboral para poder enfocarse en sus estudios, y obtener la certificación de su oficio. En este proceso, ha generado muy buenos vínculos, y desarrolla un liderazgo entre sus compañeros. Durante el año 2015, INFOCAP fue su principal pilar motivacional. Estuvo muy preocupado de responder bien con asistencia a clases y con buenas notas; se mantuvo ocupado- disminuyendo sus recaídas y espaciándolas en el tiempo. Asimismo, a través del desarrollo de su curso ha proyectado futuros emprendimientos. Asociado a ello, los principales resultados en este ámbito vienen dados por el cambio y ampliación de sus redes funcionales, las que transitan desde las instituciones asistenciales y promocionales ligadas a las personas en situación de calle, hacia redes funcionales a su desarrollo formativo y laboral, centradas principalmente en los propios compañeros de INFOCAP. En el marco de este proceso, uno de los principales resultados que se evidencia es la proyección laboral de manera estable, y en base a relaciones y redes que se encuentran fuera del circuito de calle.

Un tercero proceso destacado, son sus relaciones familiares y afectivas. En cuanto a lo primero, Marcelo tiene dos hijas; con una de ellas no tiene ninguna relación y con la otra tiene mayor vínculo, pero mediado por la ayuda en dinero y, en términos de frecuencia, es más bien esporádico. A pesar de las gestiones del equipo, no se ha logrado vincular a la hija al proceso de Marcelo. Ahora bien, él tampoco manifiesta un interés por desarrollar un mayor nivel de vinculación, principalmente por no mostrar la situación actual en la que se encuentra.

En términos de las relaciones que desarrolla, no genera vínculos profundos, a pesar de mantener buenas relaciones, principalmente con el equipo de trabajo a quienes valora positivamente. Sin embargo, logra establecer otras relaciones sociales con personas que se encuentran fuera del circuito de calle, como, por ejemplo, los compañeros y profesores de Infocap. Asimismo, todos sus procesos de desarrollo los realiza en base a una vinculación directa con las redes- CESFAM, Emplea, INFOCAP, etc.- fortaleciendo su autonomía, lo que se ha evidenciado incluso luego de sus recaídas por episodios de consumo. Asociado a este desarrollo de la autonomía, también se encuentra en un mejor estado motivacional y con mayores niveles de autoestima, lo que se ha fortalecido en base al contraste respecto de lo que ha logrado, en relación a la situación en que se encontraba al momento de llegar a la residencia.

FACTORES CLAVES DE ÉXITO.

(1) Brindar un espacio de contención y protección.

Las condiciones y características de la residencia, como espacio físico y de relaciones humanas, posibilita disminuir los niveles de estrés propios de vivir en situación de calle y generar una mejor disposición hacia su proceso de su superación, por cuanto observa la residencia como una oportunidad de desarrollo.

(2) Desarrollo de un vínculo.

Desde todo el equipo se intensiona (y desarrolla) la mantención de un buen trato y una relación cercana con Marcelo, y en especial durante sus recaídas. A partir de ello, se fueron generando espacios periódicos de conversación, desde donde ir construyendo un vínculo centrado en la confianza y en la disposición en desarrollar un bueno proceso de trabajo. Cabe señalar, que si bien Marcelo es una persona hermética y que desarrolla pocas relaciones estrechas con las personas, de igual modo, generó un vínculo importante que permitió desarrollar un buen proceso.

(3) Desarrollo de una apertura emocional en el proceso de trabajo.

A partir del desarrollo del vínculo, se logra generar una apertura emocional, entendida como la disposición a abordar los temas que le resultan relevantes y son fundamentales en su proceso de trabajo. De esta forma, se logran instalar temas relevantes para él, como su consumo de alcohol, la revinculación familiar, y su empleabilidad.

(4) Mantener una relación cotidiana.

Como una característica propia de las dinámicas de las residencias, pero también como estrategia comunicacional del equipo, se configura lo que se denomina relación cotidiana, entendida como el contacto diario con las personas, lo que permite observar de manera permanente su proceso dentro de la residencia, y conversar regularmente sobre los temas que le son importantes. El equipo reconoce que este rasgo es un facilitador, y que toda la información respecto de Marcelo, fue compartida y usada funcionalmente en el proceso de toma de decisiones.

(5) Integrar las “caídas” como parte del proceso de trabajo.

En el proceso con Marcelo, fue importante comprender el porqué de sus recaídas, y problematizarlos con él, en base a una relación de acogida y contención. En este sentido, “las segundas oportunidades” resultan esenciales para motivar y confiar en la superación de la situación de calle, y poder problematizar y proyectar la situación de las personas, en base a la construcción de sentido de lo que les está sucediendo y lo que quieren lograr.

(6) Reconocer estados y fuentes motivacionales e integrarlos al proceso de trabajo.

En el proceso de Marcelo se evidencia que a partir de su curso de formación en Infocap, se va generando un aumento en su motivación por superar su situación. Si bien, desde su llegada a la residencia esto se va configurando, es con la posibilidad de acreditar su oficio y el desarrollo de nuevas redes sociales que esto se vuelve concreto y permite que visualice sus logros y proyecciones. En este sentido, resulta crucial que desde el equipo se haya facilitado el desarrollo de este proceso.

(7) Cohesión del equipo de trabajo de Residencia

El equipo de trabajo destaca como un factor determinante en los buenos resultados la fluida comunicación interna, que se da de manera constante y simétrica entre los profesionales a cargo de la Residencia. Junto con esto, reconocen una consolidación del equipo respecto a conocer e implementar los mismos objetivos de trabajo, e instalar una forma de trabajo muy articulada, especialmente respecto a cómo abordar situación de mayor complejidad.

(8) Integrar a espacios y servicios de vinculación externos (significativos).

En el marco del desarrollo del proceso formativo y ocupacional de Marcelo, fue altamente relevante su vinculación a espacios que permitieran realizarlo de forma integrada y fuera del “circuito de calle”. De esta forma, Infocap no solo se constituye en una institución capacitadora, sino que también integradora. Para el proceso de superación, la Residencia generó propició su participación en otras instituciones y programas, con las cuales compartió información necesaria y generó un trabajo articulado en función de los objetivos definidos para Manuel.

(9) Desarrollo dimensión ocupacional.

Uno de los principales factores de éxito tuvo relación con el desempeño de una actividad formativa y laboral significativa para Marcelo, en la cual se sintió reconocido y visualizó logros importantes en su proceso. El re significar y cualificar su trayectoria y experiencia laboral se ha constituido en una fuente motivacional importante, y un canal significativo de integración.

(10) Activar recursos personales.

El equipo reconoce importantes recursos personales en Marcelo, como la perseverancia, fuerza de voluntad, claras habilidades sociales que lo han ayudado principalmente en lo laboral, y espíritu de superación. Estos fueron fortalecidos a través de instancias de desarrollo personal que posibilitaron que se pusieran en función de sus objetivos. Asimismo, el estado motivacional orientado a la acción fue un factor clave para que pudiera usarlos de forma permanente, así como también solicitará apoyo en los momentos en que lo requirió.

CASO 5: FRANCISCO

Caso	Don Francisco, de Residencia “La Santa Cruz” de Caritas, en Rancagua
Período de Trabajo	Octubre de 2012 a agosto de 2014

TRAYECTORIA DE PARTICIPACIÓN.

Francisco llega a la residencia con una situación compleja de salud y una fuerte depresión, a partir de un posible diagnóstico de cáncer a la próstata. Esta situación es confirmada por Francisco, quien incluso señala que fue desahuciado, sin embargo, desde el equipo de trabajo no se declara contar con un antecedente formal de tal diagnóstico.

Respecto a la trayectoria en calle precedente, ésta no es clara ya que no hay un relato en profundidad de ello desde Francisco, y desde el equipo solo se logran rescatar algunos hitos a través de terceros. Con todo, es posible determinar que él es de Rancagua pero que se distanció de su familia durante varios años (se estima que 10), y aun cuando ésta lo buscó, él no quiso revincularse producto de su enfermedad. A ella también le atribuye su situación de calle, producto que perdió su trabajo en Santiago, a donde había emigrado desde Rancagua.

A partir de esta situación retorna a Rancagua el año 2012 y se acoge en la Hospedería del Hogar de Cristo. Según mencionan monitores de ese dispositivo (que actualmente trabajan en la Residencia “La Santa Cruz”) Francisco era considerado por sus compañeros como una figura digna de seguir, por su educación y forma de ser. Francisco destaca su paso por Hospedería como un período en el que tuvo que aprender a sobrevivir, agradece a sus compañeros el haberle enseñado cómo hacerlo (dónde comer, dormir, etc.) y cuenta que el también desarrollo acciones de ayuda en el tema legal, principalmente cuando entraban en conflicto con la ley.

Su traslado hacia residencia se produce cuando ésta comienza su funcionamiento, en octubre el año 2012; y su motivación se centra en que se le reconoce como un lugar más estable y con mejores condiciones para su situación de salud. Como él mismo relata, durante los últimos seis meses había estado perdiendo mucho peso y vomitando sangre, por lo que requería de un mejor espacio. En efecto, las condiciones de la residencia tuvieron un impacto muy positivo en él. Francisco cuenta que el día que le fue asignada una pieza, y pudo contar con comida y acceso permanente y regular a un baño fue para él como volver a muchas que había perdido estando en situación de calle.

Durante la primera fase de participación, por su situación de salud no salía mucho de la residencia, y su enfermedad se empezó a agravar, quedando prácticamente postrado en cama. Venía una persona a ver solamente los temas de salud, y como señala el equipo “estaba entregado a la muerte”. Producto de esto es que se le hospitaliza y se decide una operación para enero de 2013. Esta intervención se transforma en un hito muy relevante para Francisco, porque dada la urgencia de la operación, acepta contactar a su familia, quienes llegan hasta el hospital y se inicia un proceso de revinculación, principalmente con una de sus hijas, quien señala al equipo que llevaban mucho tiempo buscándolo.

Estuvo hospitalizado 23 días, y luego volvió a recuperarse a la residencia. No quiso irse con su familia para no generarles más trabajo y complicaciones, misma idea que lo llevó a irse de Rancagua a Santiago, según nos relata. De esta forma, fue su hija quien lo visitó continuamente en la residencia; y desde el dispositivo se asume esta situación de Francisco, y se adaptan para ello.

En marzo de 2013 decae su estado de salud como resultado de una diabetes mal diagnosticada y una incorrecta indicación de los medicamentos e inyecciones que debía usar, por parte del médico tratante. Como resultado, su cuerpo no procesaba adecuadamente la insulina y se le fue generando un deterioro progresivo. Esta

situación duró prácticamente todo el 2013, hasta que se realizó un segundo diagnóstico y se cambió el tratamiento, y pudo mejorar notoriamente su estado de salud.

Junto con iniciar una etapa de recuperación de la salud y vinculación familiar, inicia otro proceso de desarrollo relevante en el ámbito laboral, gatillado principalmente por su motivación de superar su situación. En este sentido, dentro de la residencia había logrado aumentar considerablemente su autoestima y superar cuadros depresivos. Francisco destaca el momento en que volvió del hospital y lo estaban esperando en residencia para hacerle un recibimiento. Junto con valorar afectivamente este gesto, señala que decidió que tenía que encontrar algún tipo de trabajo. Coincidentemente, en este período, se encuentra con un abogado con el que había trabajado antiguamente, y lo invita a trabajar para él en algunas actividades, a partir de lo cual comienza a trabajar progresivamente hasta la actualidad. El equipo observa que desde que comienza a vincularse a este espacio laboral, inicia un proceso positivo de desarrollo ocupacional, que va impactando positivamente en su presencia física, y también en su actuar.

De manera complementaria, su proceso de revinculación familiar se marca fuertemente por el contacto frecuente con su hija principalmente, y la realización de diferentes hitos dentro del año, tales como la celebración de cumpleaños, poder salir con su hijo menor, comprarle cosas, etc.

Con todo, comienza un proceso en él que desarrolla distintos roles en sus espacios de trabajo y convivencia, en los que se va sintiendo útil e integrado. Tal como señala Francisco, ha podido retomar actividades que realizaba antes de estar en situación de calle. En el ámbito laboral, ha tenido un buen desempeño, y su jefe incluso le ha pedido que lo reemplace en labores de docencia en universidades, y lo ayudó a retomar sus estudios. En el espacio de residencia, se transforma en un líder positivo: fue presidente del consejo, elegido mejor compañero, y desarrolló un trabajo de apoyo legal a sus compañeros, lo que se mantiene hasta hoy en calidad de voluntario. A nivel familiar, destaca la relación con su último hijo, con quien ha podido desarrollar su paternidad, desde el salir juntos hasta el poder comprar y proveerle cosas.

Un hito relevante desde la gestión del equipo se da en marzo de 2013, cuando el equipo y la dirección de residencia deciden egresarlo por no cumplir el perfil del dispositivo, y se planifica la derivación al Hogar Cotolengo. En septiembre de ese año, y con otra dirección de residencia, se revoca la decisión. En ello incide un nuevo criterio, centrado más en adaptarse a la persona y buscar una mejor solución, pero también en que la situación de salud era mejor. Al mismo tiempo, se da relevancia al hecho de que el Hogar Cotolengo no era la mejor opción, y se levanta una segunda alternativa que son las viviendas tuteladas de SENAMA.

A principio de 2014, hay una toma de conciencia por parte de Francisco de la transitoriedad de la residencia, y de que debe proyectar una solución más definitiva, con lo que asume las viviendas tuteladas como la mejor opción, y que se concreta finalmente en agosto de 2014. Es destacable en su proceso que en el momento del egreso sintiera que era momento de partir, y que pudiera proyectar su relación con la residencia desde otra vinculación, como voluntario, adecuando el vínculo afectivo con este dispositivo a su situación actual. Cuando llega por primera vez a su casa nueva (vivienda tutelada), cuenta que no podía dormir, que todo era nuevo, suyo, y que era realmente una suerte de volver. Hoy Francisco se siente muy desarrollado en su vivienda, y se auto observa con un cimientó muy fuerte de desarrollo para sostener su proceso de superación.

FACTORES CLAVES DE ÉXITO.

(1) Brindar un espacio de contención y protección.

Las condiciones y características de la residencia, como espacio físico y de relaciones humanas, permitió disminuir los niveles de estrés y angustia que le significaban a Francisco el no poder permanecer en un lugar,

acceder regularmente a un baño, y principalmente poder atender su situación de salud. Si bien, sus primeros meses estuvieron marcados por el deterioro creciente de su enfermedad, igualmente implicó un espacio de contención y apoyo que fue altamente valorado.

(2) Desarrollo de un vínculo.

Desde todo el equipo se intensiona y desarrolla la mantención de un buen trato y una relación cercana con Francisco, la que se ve acrecentada por su delicada situación de salud. Estas relaciones son reconocidas como fundamentales por él, y a las que alude como fuentes motivacionales permanentes, y también destaca el valor que determinadas personas tienen para él, y la influencia de sus consejos o indicaciones para haber desarrollado todo su proceso. Cabe destacar, que si bien Francisco no es una persona que ha desarrollado una total apertura de sus emociones e historia, de igual forma, las relaciones afectivas en el proceso fueron pilares de su superación.

(3) Adaptar el trabajo a las situaciones individuales.

La situación inicial de Francisco no era coherente con el perfil definido para residencias para la superación, sin embargo, el equipo flexibiliza el criterio y se adapta a las necesidades contingentes de atención en salud, y posteriormente va buscando alternativas de desarrollo: revinculación familiar, apoyo al proceso de empleabilidad, derivación a dispositivos de adulto mayor con soluciones definitivas, etc. Independiente de las decisiones que se van tomando- que en su mayoría fueron oportunas y pertinentes- lo más destacable es la capacidad de poner la residencia en función de Francisco, y no forzar una estructura de trabajo a los lineamientos técnicos, con lo cual probablemente Francisco no hubiese podido desarrollar un proceso como el que logró.

(4) Mantener una relación cotidiana.

Como una característica propia de las dinámicas de las residencias, pero también como estrategia comunicacional del equipo, se configura lo que se denomina relación cotidiana, entendida como el contacto diario con las personas, lo que permite observar de manera permanente su proceso dentro de la residencia, y conversar regularmente sobre los temas que le son importantes. Ello permitió que el equipo pudiera conocer sus avances, sus motivaciones, intereses, etc., y a partir de ello, tomar decisiones y proponer acciones pertinentes para el desarrollo de su proceso de superación.

(5) Reconocer estados y fuentes motivacionales e integrarlos al proceso de trabajo.

El estado motivacional de Francisco es fundamental en el proceso, pues se reconoce un tránsito que va desde “esperar la muerte” a proyectar la vida independiente en las viviendas tuteladas. En este sentido, el trabajo desarrollado desde el afrontamiento de su enfermedad inicialmente, a la preparación de la fase de egreso, fue un acierto, en la medida que el equipo fue integrando ámbitos importantes y relevantes para Francisco, que van desde favorecer la vinculación familiar levantando el tema y dando las condiciones para que se haga, hasta el apoyo en el desempeño laboral, facilitando las condiciones y recursos iniciales para hacerlo de manera adecuada y evitando que la propia situación de calle limitara estas posibilidades.

(6) Articular las acciones y toma de decisiones.

En el marco de la gestión del equipo de trabajo de la residencia, se constata que todas las acciones y decisiones son tomadas en equipo, buscando generar un proceso articulado e insumado por todos los procesos de intervención. En el caso de Francisco, esta articulación no fue fácil, dada sus características y exigencias, en términos de abordar su situación de salud. Asimismo, durante su período de participación, hubo cambios de equipos importantes, principalmente en la dirección de la residencia. Con todo, el equipo logró crear una visión

común respecto del Francisco, aunando criterios en el proceso de trabajo, y articulando la información para el proceso de toma de decisiones.

(7) Significar una meta (motivación al cambio) y generar acciones:

Contar con una fuente de motivación clara objetivada en una meta de mediano y largo plazo, como fue la vinculación familiar, principalmente con su hija y el hijo menor; proyectar un desarrollo ocupacional; visualizar opciones concretas de mejoramiento como las viviendas tuteladas, entre otras, con su hijo, permitió que movilizara sus acciones de forma permanente.

(8) Activar recursos personales.

Francisco cuenta con recursos personales que fueron fortalecidos a través del acompañamiento y la convivencia al interior de la casa, pero principalmente a través de facilitar condiciones y oportunidades para su desarrollo, como por ejemplo, facilitar su revinculación laboral. Cabe destacar, que Francisco traía un capital cultural importante que puso en función de su proceso de superación, y que, dentro del proceso, junto con facilitar logísticamente sus procesos, también hubo un aumento considerable de su autoimagen y autoeficacia, que permitieron dar soporte a sus acciones y proyectos.

(9) Desarrollo dimensión ocupacional.

Uno de los principales factores de éxito tuvo relación con el desempeño de una actividad laboral significativa para Francisco, como lo fue el trabajar como “procurador”. Ello no solo le permitió acceder a ingresos, y sentirse útil y valorado, sino que también le permitió conectarse con su vida antes de la situación de calle, y mirar su integración fuera del circuito de calle.

CASO 6: OSVALDO

Caso	Don Osvaldo, de Residencia de Corporación Nuestra Casa en Santiago
Período de Trabajo	Septiembre de 2013 a septiembre de 2015

TRAYECTORIA DE PARTICIPACIÓN.

Osvaldo tiene 57 años, 3 hijos, es separado, y cuenta con estudios de tecnología médica y técnico paramédico. Conforme a su relato y a los antecedentes del equipo de residencia, su situación de calle se origina producto del consumo de alcohol y la muerte de uno de sus hijos el año 1992, lo que provocaría una serie de quiebres familiares, pérdida de trabajo e inestabilidad emocional. A ello se suma, según lo mencionado por los profesionales, reiterados episodios de violencia intrafamiliar hacia su ex esposa, los que derivan en órdenes de alejamiento hacia su domicilio. A partir de ello, llega a pernoctar en centros de salud y luego en la Hospedería Padre Lavín del Hogar de Cristo.

Ingres a la Residencia por demanda espontánea en septiembre del año 2013, señalando que necesita un lugar que lo ayude a recuperarse física y mentalmente. Al poco tiempo se producen episodios asociados a recaídas de consumo de alcohol, las que se vinculan en ocasiones con hechos de violencia hacia su ex esposa. Estos actos también son asociados con la traumática experiencia de estar en situación de calle, alejado de sus seres queridos, principalmente en fechas significativas como navidad y año nuevo. A partir de ello y la necesidad de abordar de manera más especializada la situación, ingresa al Programa Calle IEF, y se formula su plan de trabajo centrado en la recuperación de su salud mental, estableciendo como primeras acciones la vinculación con el Programa Piloto de Salud Mental implementado en el Cosam. Dicha participación es considerada por el equipo y por Osvaldo como un eje fundamental en el proceso de superación.

Existe un reconocimiento por parte del equipo respecto al interés de Osvaldo en buscar nuevas alternativas de empleo. Si bien, cuando ingresa a la residencia ya se encontraba desempeñando una actividad laboral como reponedor y vendedor en una feria libre, ésta no le genera satisfacción debido a la baja remuneración y calificación, pero también porque sus intereses se vinculan con la experiencia laboral que tenía como paramédico. Esta motivación resulta clave para que inicie una búsqueda de empleo, apoyada por el equipo, relacionada con su rubro, la que al tiempo se concretiza en el cuidado de enfermos en una casa particular. Luego de eso, se integra al policlínico de una empresa privada, donde, según sus palabras, se siente reconocido, importante y útil.

De forma permanente, Osvaldo se integró de manera positiva a la dinámica de la Residencia; participando en distintos espacios (consejo de residentes, talleres, etc.), compartiendo con sus compañeros y realizando las labores domésticas al interior. En ese contexto, va adquiriendo un rol de líder y referente para sus pares, quienes finalmente lo escogen mejor compañero en el año 2014. Este acto es significado por el equipo, ya que denota progresos positivos alineados con su estabilidad emocional, manejo de frustraciones y resolución de conflictos, sin embargo, se continúa reforzando de manera permanente.

Hay un hito que marca su trayectoria en la Residencia; a finales del año 2014 recibe una demanda por violencia intrafamiliar y desacato por parte de tribunales. Esta situación marca un quiebre en la relación con su familia, la que, si bien se destaca por los reiterados conflictos, siempre fue una relación cercana, vinculante e importante para Osvaldo. A partir de ello, el equipo apoya y acompaña las gestiones en tribunales para que no cumpliera la pena de privación de libertad. Luego de un tiempo, y las certeras acciones orientadas a mejorar su vinculación el tema judicial es resuelto de manera positiva a mediados del año 2015.

Con el objetivo de continuar mejorando su empleabilidad en el año 2015 es vinculado a Fundación Emplea, quienes promueven y fortalecen sus habilidades laborales, y lo conectan con oportunidades que aumentan su

capital de trabajo. También participa de un programa de Fosis, e inicia de forma complementaria a su actividad laboral un emprendimiento, el cual se orienta a la venta de jugos naturales. Llama la atención que esta actividad es desarrollada en conjunto con su familia y con la intención de apoyar a su esposa que se encuentra en proceso de recuperación luego de un cáncer, hecho que también actúa como fuente motivacional de Osvaldo para seguir superando su situación.

Luego de constantes avances destacados por el equipo, es invitado a participar del proyecto “Casas Compartidas” de la misma institución. Ingresa en septiembre de este año, y su principal objetivo es ahorrar para continuar su vida de manera independiente, en conjunto con su familia. A partir de lo anterior, Osvaldo reconoce la residencia y su nuevo hogar como *“lugares dignos para salir adelante”*, que, si bien cuentan con reglas y sanciones, son necesarias para el apoyo y la recuperación de las personas. Valora el equipo de trabajo, el apoyo, la contención y las redes a las cuales pudo acceder. Estas son las principales características resaltadas que han sido claves en su proceso de superación.

De acuerdo a lo señalado por el equipo, Osvaldo tuvo varias recaídas las que fueron sancionadas con la expulsión durante algunas semanas, y luego recibido nuevamente. Esta situación resultó movilizadora, pues él reconoce el apoyo brindado y la posibilidad de nuevas oportunidades para su proceso. Luego de cada sanción, el equipo destaca el nivel de problematización al cual ha llegado, y se refuerza la idea de reducir el daño más que la abstinencia como fin de su proceso. Esta claridad resulta clave al momento de trabajar el tema del consumo, pues se entiende que el tratamiento o rehabilitación de Osvaldo es una lucha diaria que requiere de un constante refuerzo y respaldo de las acciones que se van trazando.

Actualmente Osvaldo continúa viviendo en Casa Compartida de Nuestra Casa, asiste a la Residencia semanalmente a compartir con sus compañeros y profesionales del equipo. Su trabajo lo mantiene de manera estable. Destaca su gran motivación, y el poder reconocer sus avances y logros en el último año, asociados principalmente al esfuerzo que ha puesto, la capacidad de lograr sus objetivos y la convicción de continuar fortaleciendo su vínculo familiar.

FACTORES CLAVES DE ÉXITO.

(1) Brindar un espacio de contención y protección.

Las condiciones y características de la residencia, como espacio físico y de relaciones humanas, ha posibilitado disminuir los niveles de estrés que traía Osvaldo, y que se encontraban asociados principalmente a su situación de calle. Asimismo, se configura como un espacio que aporta en muchos sentidos a los procesos de abstinencia del consumo de drogas.

(2) Desarrollo de un vínculo.

Desde todo el equipo se intensiona (y desarrolla) la mantención de un buen trato y una relación cercana con Osvaldo, que ha importante para gatillar otros procesos de trabajo. El trabajo personalizado, es reconocido como un factor que posibilitó la apertura emocional y el seguimiento durante todo el proceso, así como el desarrollo de vínculos positivos entre él y el equipo. Esta personalización se manifiesta en el trato directo con las personas, asignación de tiempos individuales de atención por profesionales responsables, y la vinculación permanente, por parte del equipo, con profesionales de programas complementarios al plan de trabajo de Osvaldo.

(3) Mantener una relación cotidiana.

Como una característica propia de las dinámicas de las residencias, pero también como estrategia comunicacional del equipo, se configura lo que se denomina relación cotidiana, entendida como el contacto diario con las personas, lo que permite observar de manera permanente su proceso dentro de la residencia, y conversar regularmente sobre los temas que le son importantes. El equipo reconoce que este rasgo es un facilitador, y que toda la información, fue compartida y usada funcionalmente en el proceso de toma de decisiones. Cabe destacar que en este caso se triangula la información entre distintos programas: Residencia, Programa Calle y Casas Compartidas.

(4) Integrar las “caídas” como parte del proceso de trabajo.

Considerar las recaídas como fracaso no ayuda a comprender y mejorar la situación. En el proceso con Osvaldo fue clave problematizar cada situación en conjunto con él, de modo de proyectar un trabajo futuro más consistente. En este sentido, “las segundas oportunidades” de ingreso a la Residencia resultan esenciales para motivar y confiar en la superación.

(5) Reconocer estados (y fuentes) motivacionales e integrarlos al proceso de trabajo.

En el proceso de Osvaldo, los estados motivacionales han sido fundamentales en su proceso. En efecto, el ingresa a la residencia con objetivos y motivaciones claras, las cuales han sido trabajadas adecuadamente, especialmente el relevamiento de sus logros y ponerlos en función de su visión de futuro. Es altamente destacado el reconocimiento que se hace de las propias expectativas de Osvaldo en todo su proceso, y la resignificación de sus necesidades en función de sus proyectos, lo cual está a la base de su paso a las Casas Compartidas.

El equipo ha sido capaz de diagnosticar, observar y desarrollar acciones, en función de los procesos de cambios de Osvaldo, así como de sus motivaciones. Ello implica poder “leer” los tiempos, necesidades y factores motivacionales, de modo de que funcionen como factores promotores de procesos de superación. De esta forma, se trabajaron los objetivos que Osvaldo se planteó y se fueron facilitando acciones inmediatas que aportaron a dichos objetivos, así mismo, se problematizó en torno a ellos, de modo de hacerlos viables y acordes a las posibilidades reales. Un ejemplo concreto fue el apoyar su desarrollo laboral en el área en que tenía mayor interés y habilidades.

(6) Articular las acciones y toma de decisiones.

En el marco de la gestión del equipo de trabajo de la residencia, se constata que todas las acciones y decisiones son tomadas en equipo, buscando generar un proceso articulado e insumado por todos los procesos de intervención. En este sentido, se destaca la capacidad del equipo para integrar las soluciones en un mismo proceso de intervención. Esto tiene que ver con varios elementos característicos de Nuestra Casa, como, por ejemplo; (1) compartir equipos de trabajo y desarrollar programas complementarios necesarios para Osvaldo (Programa Calle, Residencia, Casa Compartida), se cuenta con una red propia que sostiene la intervención más allá de la participación en Residencia. (2) Compartir información relevante entre el equipo, de manera oportuna y clara. (3) Tomar decisiones contingentes para dar respuestas a necesidades sentidas por la persona.

(7) Significar una meta (motivación al cambio) y generar acciones.

Contar con una fuente de motivación clara y de largo plazo, como lo es el poder reducir el daño producto del consumo de alcohol y mejorar sus vínculos familiares, permitió que movilizará sus acciones en torno al cumplimiento de sus objetivos: participar de un programa de salud mental, trabajar, ahorrar y adherir a las

ofertas sugeridas por el equipo. De esta forma, muchas de las situaciones estresantes que anteriormente generaban crisis, ahora han podido ser superadas en función de esta meta mayor.

(8) Activar recursos personales.

Oswaldo cuenta con recursos personales que fueron fortalecidos a través de distintos espacios que posibilitaron este objetivo. Asimismo, el estado motivacional orientado a la acción fue un factor clave para que pudiera usarlos de forma permanente, así como también solicitará apoyo en los momentos en que lo requirió. En este sentido, uno de los principales resultados que Oswaldo reconoce es el sentirse capaz de salir adelante y tener ganas de mejorar, que está en él aprovechar las posibilidades de superación.

(9) Desarrollo dimensión ocupacional.

Uno de los principales factores de éxito tuvo relación con el desempeño de una actividad laboral significativa para Oswaldo, en la cual se sintió valorado, útil y reconocido por las labores realizadas. El trabajar como paramédico lo vuelve a motivar y re significar su trayectoria y experiencia laboral, la cual había estado expuesta a algunos quiebres producto del abuso de alcohol. Sin embargo, retomar esta labor genera en él altas motivaciones las que se traducen en el aumento de su empleabilidad y mejores condiciones de trabajo. Junto con ello, desarrolla actividades de manera independiente que fortalecen sus habilidades y aumentan sus ingresos.

CASO 7: ROBERTO

Caso	Don Roberto, de Residencia Quinta Normal de Moviliza
Período de Trabajo	Abril de 2015 a la fecha

TRAYECTORIA DE PARTICIPACIÓN.

Roberto sufrió la pérdida de sus padres siendo muy niño. Debido a esto vivió con familiares, y desde los 12 años con una vecina en la Villa México (debido a conflictos familiares). Entrando en la adolescencia comenzó a consumir drogas, lo que generó nuevos conflictos con las personas con quienes vivía, y decidió abandonar la casa de la vecina en la que vivía. A pesar de esto, logró terminar la enseñanza secundaria y posteriormente realizó estudios técnicos en química industrial. Esto le permitió acceder a trabajos bien remunerados, y conformar una familia. Se casó y tuvo una hija, sin embargo, nunca dejó de lado su consumo de múltiples drogas fuertes.

El consumo de estas sustancias lo llevó a separarse de su familia, y a cometer varios delitos que lo llevaron a estar privado de libertad por 5 años. Tras su salida de la cárcel, participó de una comunidad terapéutica, pero prontamente sufrió de una tuberculosis que lo llevó a estar hospitalizado con una condición de salud muy grave, (con periodos en coma y con riesgo vital, pérdida de movilidad) por más de un año. En el último periodo de su hospitalización inicia un trabajo de recuperación en el CRC de Maipú. Ahí se encontró con un equipo de salud muy comprometido con él y su proceso de rehabilitación, compuesto por una trabajadora social, un kinesiólogo, y la jefa del departamento de Maipú. Es derivado desde el hospital al COSAM de Cerrillos, porque a pesar de que no había tenido consumo de drogas durante todo el año de hospitalización, al recobrar su independencia estaba manifestando signos de abstinencia, que podían generar recaída, y era recomendable trabajar preventivamente. Tuvo un tratamiento con medicamentos y psicólogo.

Estas instituciones fueron las que tomaron contacto con la Residencia de Moviliza en Quinta Normal, debido a que Roberto ya sería dado de alta en el hospital y no contaba con un lugar donde estar, o una familia que lo recibiera, debido a la total desvinculación de su ex pareja e hija. Se solicita una entrevista, en la cual se evalúa que su situación de salud era mejor de lo esperado, ya que tras el trabajo de recuperación no contaba con daño motor importante que le impidiera ser autosuficiente. En la entrevista, manifestó mucho interés por estar en la residencia, y fue muy abierto a contar su historia. Junto con esto, declaró que se sentía en una nueva etapa de su vida, a raíz de que logró recuperarse de manera exitosa de la tuberculosis, y que es algo que no todos logran. Él tenía todo un proyecto armado y ambicioso en lo laboral, poco apegado a su realidad de ese momento. De todos modos, mostraba motivación y claridad sobre empezar de nuevo en su vida, para lo que necesitaba el empujón de la residencia. Necesitaba cubrir la habitabilidad, y luego empezaría de inmediato a trabajar.

Sobre su perfil, el equipo revisó la situación y consideró que era preferible aceptar su ingreso, con los riesgos que esto significaba, y activar todas las redes necesarias para salir adelante, que decirle que no y no tuviera donde ir y perder los avances obtenidos en cuanto a su condición de salud. Al tener al frente una persona que había salido adelante de una tuberculosis, que había tenido una recuperación, que se puso el auto desafío de no volver a la calle y no consumir, daban todas las indicaciones que era una persona que necesitaba un lugar donde se pudieran cubrir todas sus necesidades básicas y un equipo que siguiera motivándolo para cumplir sus metas. Tras la entrevista, se acordó que no ingresaría de inmediato a la residencia porque faltaba que le dieran el alta en el hospital en una semana. Además, se consideró necesario hacer un trabajo previo de coordinación y colaboración en la intervención con el CRS y con el COSAM.

Para comenzar el proceso de intervención, se generaron reuniones de coordinación e información con las instituciones que participaban en el trabajo con Roberto. Esto fue clave para el proceso de cambio que debía

afrontar. La idea fue generar una continuidad entre las intervenciones que se generaron en CRS Maipú y Cosam Cerrillos, con la que seguirían en la Residencia. En ese marco, se siguieron las indicaciones de salud mental del consultorio de no incorporar de manera inmediata a Roberto en una actividad laboral.

A nivel interno, se acordó con Roberto que él debía ser parte activa de la casa, lo que implicaba cumplir con sus horarios y tareas. De esta manera, por las mañanas tenía que colaborar en tareas domésticas, y por las tardes realizar acciones que fueran necesarias para encontrar un trabajo, como por ejemplo gestionar certificado de antecedentes en registro civil, hacer su Curriculum vitae y buscar trabajos de 22 hrs que se ajustarán a sus capacidades. También se acordó que haría de manera autónoma el ir a entrevistas y hacer su Curriculum, pero el contacto con las redes lo haría residencia. En efecto, desde residencia se hizo contacto con dos oportunidades laborales que había (dadas desde el programa calle), y se habló con los jefes para que estuvieran al tanto de la situación de Roberto antes de las entrevistas.

Respecto al pago de la estadía en Residencia, se le otorgó algunos meses de gracia con el propósito de no sumar un factor que le generara más ansiedad y frustración, más aún sabiendo que su proceso de incorporación laboral se demoraría. En este sentido, se mostró muy ansioso y con frustraciones por solo conseguir trabajos muy puntuales. Él tenía un plan o proyección de irse de la residencia, y se auto presionaba porque creía que en tres meses lo iba a lograr. Entonces eso hubo que conversarlo, porque no iba a ser así.

Así también, su integración con el grupo de residentes no se dio de manera inmediata. Tal como él relata, al principio tenía miedo de ir a la residencia, de cómo iba a ser la vida nuevamente. De cómo serían las otras personas. Él hablaba poco. Los primeros días se queda en su pieza.

La modalidad de trabajo era que Roberto era atendido por un monitor específico y por la encargada de la residencia. Los temas desarrollados de manera más focalizada fueron trabajo, familia, proyección y salud mental mediante el seguimiento del tratamiento en Cosam. Respecto a lo laboral se abordó qué iba a hacer si conseguía trabajo. En un comienzo pensó pasarle toda la plata a su hija, pero se le hizo ver de qué tendría otros gastos personales que cubrir. Ahí le fue haciendo sentido de que este proceso no era para otro, sino que era para él. A partir de eso fue haciendo planes más concretos y a corto plazo y sirvió para bajar su ansiedad de que todo resultara rápido.

Tras dos meses en la Residencia, de la realización de gestiones personales, y con la ayuda de Fundación Emplea, Roberto consiguió un contrato de trabajo en una empresa de aseo. Con Fundación Emplea desarrolla una vinculación muy significativa, principalmente con su gestora (Angélica), con quien mantiene contacto directo. Ella tiene muy buena disposición a ayudarlo porque él responde muy bien. Como relata Roberto, el proceso de selección laboral implicó entrevista con psicólogo de la empresa, con quien fue transparente y le contó su historia personal. A pesar de que le exigían papel de antecedentes, ella lo ayudó a ingresar a la empresa sin este requisito.

Su jornada laboral comienza muy temprano, por lo que debe levantarse a las 5 de la mañana. Se ha sentido bien trabajando y motivado, ya que no trabajaba desde antes de estar preso. Comienza a desarrollar una rutina, a generar ingresos y cubrir sus necesidades de buena forma. Junto con esto, al adquirir estabilidad laboral, pudo comenzar a ahorrar de manera sistemática y guardando un porcentaje muy importante de sus ingresos para su proyección futura.

Su motivación en el ámbito laboral, lo llevó también a adjudicarse en el mes de septiembre un fondo de Fosis para iniciar un emprendimiento en la venta de perfumes. Este proceso también fue acompañado por Emplea, y le implicó asistir a cursos de capacitación, y realizar todas estas gestiones de manera paralela a su trabajo. En este sentido, la gestión de la eliminación de antecedentes penales, necesaria para las postulaciones laborales, ha sido un proceso complejo y lento, ya que tenía varias causas penales por robo, de su periodo de crisis de consumo de drogas. En un comienzo desde la Residencia se le aconsejó apoyarse en la clínica jurídica de la

Universidad Alberto Hurtado, sin embargo, esto no tuvo buenos resultados. Posteriormente, con la orientación de Emplea y de la psicóloga de la empresa donde comenzó a trabajar, se acercó al Centro de Apoyo para la Integración Social (CAIS) de Gendarmería. Esto ha avanzado, y se encuentra en una etapa final, principalmente porque Roberto ha sido muy comprometido con esta gestión.

Respecto al consumo de drogas, Roberto no ha tenido recaídas, a pesar de enfrentar situaciones que pudiesen afectar su decisión de mantener la abstinencia. En su tercer mes de participación, se abre a mencionar al equipo el consumo de su compañero de habitación. El habla con el equipo para evitar el riesgo de él volver a consumir. Fue complejo para él acusarlo, pero, tiene la claridad de que volver a consumir puede tener consecuencias vitales. Mostró la confianza con el equipo para contarles esta situación, y lo difícil que era para él.

Respecto a su vinculación familiar, destaca el hecho de que tiene sistema de visitas con hijos, aunque informal. No ha logrado un vínculo muy cercano porque estuvo mucho tiempo ausente, y la pareja de la madre de sus hijos asumió el rol de padre. Lo llamó su ex mujer cuando supo que entró a trabajar y le pidió apoyo económico para su hija. Al principio hubo conflicto por la plata, pero después Roberto reflexionó y consideró que era justo que el apoyara todos los meses. A pesar de lo anterior, no tiene un acercamiento con su hija porque él no quiere. En efecto, considera que ella ya hizo su vida, y tiene como papá a la nueva pareja de ex señora. Considera que perdió su oportunidad.

Tras ocho meses de estadía en la residencia, son significativos los resultados y logros que se observan en el proceso de Roberto. Actualmente, cuenta con trabajo estable, siendo validado en su espacio laboral, por su jefatura, por su responsabilidad y es muy confiable. Esto le ha permitido generar importantes ahorros que lo hacen proyectar nuevos pasos en su proceso de superación. Tiene interés de tener mejores condiciones laborales, y para eso está esforzándose para limpiar sus antecedentes penales. Junto con esto, es notable la estabilidad mental y física que manifiesta, motivado por su proceso de superación. Tiene su situación de salud controlada, y no ha tenido recaídas en el consumo de drogas. Demuestra preocupación por su imagen personal y autocuidado (se preocupa de vestimenta, alimentación, higiene), y ha adquirido progresivas redes de apoyo. Está realizando muchas acciones concretas para salir adelante. Se observa una proyección de su situación que es realista, consciente de lo que ha logrado y puede lograr. Roberto reconoce sus capacidades, y es reafirmado por equipo de la residencia.

FACTORES CLAVES DE ÉXITO.

(1) Brindar un espacio de contención y protección.

Las condiciones y características de la residencia, como espacio físico y de relaciones humanas, posibilita disminuir los niveles de estrés con que llegó Roberto, producto de la ansiedad y temores de vivir en un espacio nuevo con personas desconocidas, además del estrés propio de su situación. En este sentido, se brinda un espacio adecuado para desarrollar sus actividades de la vida diaria de manera digna y satisfactoria. De esta manera, fue posible establecer un contexto adecuado y positivo para iniciar un proceso de trabajo orientado a superar (mejorar) la situación inicial de Roberto.

(2) Adaptar el trabajo a las situaciones individuales.

La situación inicial de Roberto, no cumplía con el perfil definido para residencias para la superación, principalmente por su situación de salud y necesidades de cuidado y recuperación, sin embargo, el equipo flexibiliza el criterio y se adapta a las necesidades contingentes de atención en salud, y posteriormente va buscando alternativas de desarrollo laboral, y en menor medida de revinculación familiar. Las decisiones tomadas por el equipo resultaron oportunas frente al riesgo de Roberto de iniciar una situación de calle de alta

precariedad, y por el contrario logran gatillar un proceso creciente de mejoramiento de la calidad y condiciones de vida. Ello, sobre la base de que la residencia es puesta en función de Roberto, y no se fuerza la metodología de trabajo a los lineamientos técnicos.

(3) *Mantener una relación cotidiana.*

Como una característica propia de las dinámicas de las residencias, pero también como estrategia comunicacional del equipo, se configura lo que se denomina relación cotidiana, entendida como el contacto diario con las personas, lo que permite observar de manera permanente su proceso dentro de la residencia, y conversar regularmente sobre los temas que le son importantes. Ello permitió que el equipo pudiera conocer su historia y sus motivaciones para desarrollar un proceso de trabajo, así como también sus avances laborales y en otros ámbitos de su desarrollo.

(4) *Facilitar la construcción de sentido de la situación personal.*

La historia de Roberto estaba marcada por distintas situaciones, así como también la vida actual tenía procesos altamente significativos, que lograron ser problematizados positivamente por él, y aportaron al desarrollo de proceso de superación. Dentro de los más significativos, estuvieron el manejo de su situación de salud, desarrollo laboral, y a la resignificación de la relación con su hija y el asumir una posición frente a ella. Todo ello, le permite significar sus acciones en estas dimensiones, visualizar proyectos personales, y usar su motivación como un factor movilizador.

(5) *Articular las acciones y toma de decisiones.*

En el marco de la gestión del equipo de trabajo de la residencia y la vinculación sinérgica con actores externos, desde el proceso mismo de derivación. En este sentido, se destaca la capacidad del equipo para integrar las soluciones en un mismo proceso de intervención. Esto se expresa en los siguientes ámbitos: (a) Proceso de derivación con alto nivel de co-responsabilidad entre el centro de salud y la residencia; (b) Articulación con actores relevantes del entorno, como por ejemplo los empleadores. (c) Trabajo conjunto con Fundación Emplea en el proceso de su desarrollo personal, entre otros. En suma, se han logrado tomar decisiones contingentes y oportunas para dar respuestas a necesidades sentidas por la persona, en base a relaciones colaborativas.

(6) *Significar una meta (motivación al cambio) y generar acciones:*

Contar con una fuente de motivación clara objetivada en una meta de mediano y largo plazo, como fue el mejoramiento de la salud y el desarrollo laboral / ocupacional, permitió que Roberto movilizara sus acciones; por ejemplo, prevenir el consumo, ahorrar, mantener el empleo, etc. De esta forma, ha podido movilizar acciones en función del logro de sus objetivos.

(7) *Desarrollo dimensión ocupacional.*

Uno de los principales factores de éxito tuvo relación con el desempeño de una actividad laboral significativa para Roberto, en la cual la cual tuvo la valoración de su empleador y le permitió iniciar un proceso de desarrollo.

3. BUENAS PRÁCTICAS DE METODOLOGÍAS DE SUPERACIÓN DE SITUACIÓN DE CALLE DESDE EQUIPOS DE TRABAJO EN RESIDENCIAS SOLIDARIAS

METODOLOGÍA 1: MEDITACIÓN

Residencia	Residencia para la Superación de Fundación Cristo Vive, Recoleta
Nombre de la Metodología	Meditación
Fecha de Inicio	año 2012

DESARROLLO DE LA METODOLOGÍA.

La meditación es una práctica desarrollada en la Fundación Cristo Vive con personas en situación de calle, anterior a la apertura de su Residencia. En uno de sus dispositivos, el albergue Cardenales, se invitaba a los usuarios a ser parte de esta actividad, en un espacio con una ambientación bastante mística. Cada persona participaba en la medida que podía, con consumo de alcohol en algunos casos, no entendiendo mucho en otros y unos pocos con la intención y la energía puesta en la meditación. Ya desde esa experiencia, los profesionales a cargo observan el impacto que tiene en las personas en situación de calle.

En el año 2012 Cristo Vive abre las puertas en su Residencia de la comuna de Recoleta, y la monitorea que llevaba a cabo esta práctica en el albergue asume como Encargada de Voluntariado, y muy rápidamente instala la meditación como una actividad permanente dentro de la Residencia, que se lleva a cabo una vez por semana.

A partir de la experiencia en el albergue, existía un reconocimiento por parte del equipo de lo positivo que esta práctica para las personas en situación de calle, y la confianza en el impacto que ésta podía tener dentro de Residencia, tanto en los procesos de superación, como en la convivencia y la vida en comunidad. Por otra parte, la gran mayoría de los nuevos residentes(as) provenían del albergue Cardenales, por lo que conocían ya esta práctica y le habían dado una significación en su proceso. Sin embargo, en un principio, cuesta instalar la meditación como práctica en los nuevos usuarios que no venían derivados desde el Albergue Cardenales, a diferencia de quienes ya la habían desarrollado, así comienza a darse un primer periodo de adaptación.

Según comenta uno de los residentes: *“yo en un principio no entendía para que era la meditación, yo traté de tomar todas las herramientas que aquí me ofrecieron (...) cuando partimos con la meditación, nos sentaron, esto se hacía de antes que yo llegaré acá, venía una persona nos sentaba y decía que cerráramos los ojos, comenzáramos una respiración y no pensáramos. Yo lo encontraba bien absurdo porque mi cabeza hacía pa pa pa pa pa, otros compañeros se quedan dormidos (...) hoy la practico diariamente, yo me liberé del sufrimiento, yo ahora vivo”*

El encargado de la residencia comenta que: *“En un principio hubo mucha resistencia, pero se tomaba con tranquilidad, no se luchaba con ella, sino que se les invitaba a intentarlo de nuevo. Ellos podían entrar en su interior y encontrar cosas nuevas, no sólo estaban los traumas, las cosas que hicieron o no hicieron, la meditación te da la apertura de encontrar un lugar positivo en tu interior y que tú lo puedas sentir”.*

Posterior a ello, a mediados del año 2013, se firma con los(a) residentes(as) un “Contrato de Convivencia” donde se establecen distintas actividades a desarrollar con los usuarios, siendo la meditación una de ellas. De esta forma, se le otorga un rol relevante, situándola en el mismo nivel de las restantes actividades que se llevan a cabo (talleres, actividades recreativas, etc.), la meditación comienza a ser un sello característico de la residencia de Cristo Vive, y quienes habitan a ella la incorporan en su proceso de superación.

Un hito importante en el desarrollo de esta práctica se produce durante el primer semestre de 2015, momento en que la Encargada de Voluntariado deja sus funciones y toma el rol de liderar la meditación el Encargado de Residencia, quien valora y recoge lo realizado hasta la fecha y consolida la práctica a través de la instauración de la meditación diariamente. Así, comienza a llevarse a cabo la “Pausa Saludable”, consistente en 10 minutos de meditación diaria con todos los(as) residentes(as) al finalizar el día.

Junto a ello, se desarrolla un proceso de sensibilización de la práctica por parte del Encargado de la casa, consistente en plantear al equipo la meditación como actividad diaria y lo positivo que es que todos los miembros de éste sientan la importancia y la capacidad de llevarla a cabo. Con ello, se motiva a todos los integrantes del equipo a generar el espacio de la meditación, de tal forma, que, al finalizar el día, siempre se realiza una meditación independiente quien sea el profesional o monitor que está de turno.

Según señala el equipo de trabajo, no hubo un proceso de capacitación o inducción de cómo realizar la meditación y llevarla a cabo con los(as) residentes(as), sino que se generó un aprendizaje en el hacer y en el ver a los(as) otros(as) compañeros como la guiaban. En un inicio, se utilizaba un audio que guiaba la meditación a partir de la entrega de instrucciones para realizarla y llegar al silencio y a neutralizar la mente liberándola de pensamientos.

En cuanto a los(as) residentes(as), en esta etapa se conversa sobre la “pausa saludable” diaria en las asambleas incorporando este espacio en la rutina diaria. De esta manera se va transformando en un espacio validado y significativo para quienes habitan la casa y para quienes trabajan en ella.

Es así como en alrededor de tres semanas la Pausa Saludable se transforma en una práctica que nunca se ha dejado de realizar. Uno de los miembros del equipo señala: *“En un principio a mí me costaba hacer la meditación, pero de a poco fui aprendiendo, yo no conocía lo que era esto antes”*.

Actualmente la meditación es una práctica cotidiana, conocida y ejercida por todos quienes componen la Residencia, es decir tanto quienes habitan en ella como quienes ahí trabajan, la practican y la han hecho parte de su rutina diaria. Hay un convencimiento de que es una herramienta fundamental para el proceso de superación de las personas y si bien aún hay residentes(as) que no logran una meditación como tal, es decir de concentración absoluta para conectarse con sí mismos y dejar la mente en blanco, es un momento en que se genera un silencio propio y un respeto por el silencio del otro, son minutos de tranquilidad y calma para cada participante de la meditación, donde se aquieta el cuerpo y la mente y se genera un espacio de reflexión y tranquilidad.

Quienes componen el equipo de trabajo ya no requieren del uso del audio guía, sino que cada uno realiza la meditación de manera espontánea, incorporando algo propio, innovando y haciéndola única y diferente, pero siempre manteniendo la modalidad grupal, el cerrar los ojos, el silencio, la relajación, el respeto por sí mismo y por el otro.

A los(as) residentes(as) que se van incorporando a este dispositivo se les invita desde el primer día a participar, posterior a ello, el Encargado de Residencia conversa con ellos sobre la meditación, qué significa esto, por qué la llevan a cabo y en algunos casos van trabajándola en medio de la conversación y respondiendo dudas o cualquier aspecto que quieran saber de esta práctica.

En cuanto al impacto de la meditación, es posible señalar que, se ha convertido en una herramienta para los(as) residentes(as), a través de ella se logra calmar la ansiedad, relajarse ante situaciones de crisis, permite retomar la calma rápidamente. Según señala el Encargado de Residencia *“surge desde la sabiduría de ellos, les da una independencia respecto de su comportamiento... desde su propio interior surge la posibilidad de decir no cuando les ofrecen droga”*.

La valoración de esta práctica está en qué se entrega a las personas lo básico para aprenderla, cada uno se apropia de ella y la va desarrollando con su propio ritmo, en los momentos que cada uno la necesita y se va generando una armonía que permite utilizarla como estrategia cuando hay angustia, temores, situaciones de crisis o cuando las historias de vida de las personas en situación de calle vuelven a generar dolor o descontrol, como señalan los(as) residentes(as): *“la calma es impagable”*.

Tal como señala el Encargado de Residencia *“un fruto de la meditación a través del tiempo es que ellos puedan darse cuenta de lo que ellos están haciendo, tener un poco más de conciencias de sus vidas, de sus pasos”*.

Como comenta uno de los residentes: *“cuando llegue fue difícil, tuve recaídas, en un momento agarré al tío Nico y le dije, por favor ayúdeme, deme algo para dejar de sufrir.... Hasta que llego un punto en que el tío Nicolás me paso un libro que se llama El Arte de la Felicidad del Dalai Lama... y me cambio la vida ese libro, práctico la filosofía budista”*.

Por otra parte, se destaca el impacto positivo de la meditación para la convivencia ya que al realizarse principalmente en un espacio grupal, se genera además la oportunidad de compartir y ser parte del silencio del otro, con ello se genera una conexión entre los(as) residentes(as) que permite establecer espacios grupales más armónico, realizar Asambleas donde hay un mayor grado de participación, mejores relaciones de convivencia y también una relación más cercana con el equipo, ya que son los miembros de éste quienes la fomentan y guían.

De esta forma, la meditación contribuye positivamente en el proceso de superación de las personas que habitan la residencia de Cristo Vive, en cuanto a que se establece como una herramienta a disposición de cada persona que puede tomar o utilizar con facilidad y sin necesidad de depender de otros para llevarla a cabo.

Por otra parte, se releva la realización de esta práctica ya que tiene un resultado esperado y de gran relevancia, en cuanto a que se constituye en un espacio para el cuidado de los equipos quienes también incorporan la meditación dentro de su labor y de su vida cotidiana, además de generar una identidad institucional que fideliza a quienes comparten el equipo de trabajo.

FACTORES CLAVES DE ÉXITO.

(1) Apertura Institucional.

Desde la Fundación Cristo Vive y de quienes lideran la institución y la residencia existe una apertura a desarrollar nuevas propuestas y actividades diferentes. En relación a la meditación, se otorga y se promueve el espacio para llevarla a cabo y se valora la práctica en cuanto a la significancia que tiene para los procesos de superación.

(2) Constancia.

Pese a las distintas situaciones y contingencias propias de un espacio de residencia, la meditación siempre se ha llevado a cabo con la intensidad propuesta y sin alterar el espacio propicio para ella. Esta constancia se traspa a los(as) residentes siendo también un aprendizaje para ellos como así también generándose la práctica de la meditación como un hábito de reflexión constante y a establecer el tiempo para el pensamiento continuo por parte de quienes habitan en la residencia.

(3) Disposición del Equipo.

El involucramiento de todos los miembros del equipo en la meditación se convierte en un factor fundamental para que ésta siempre se lleve a cabo con la constancia ya mencionada. Existe una disposición de los miembros del equipo por incorporar los conocimientos de la meditación validándola dentro del proceso de intervención que ellos facilitan, por otra parte, la validación que el equipo profesional entrega a esta práctica es algo que se traspasa a los(as) residentes.

(4) Disposición de los(as) Residentes(as).

Si bien se reconoce desde el equipo de trabajo que no todos los(as) residentes(as) llegan al mismo nivel de profundidad o de calma mental con la meditación, si hay una valoración de la disposición que estos tienen de la práctica.

Actualmente todos participan en ella y se respeta el silencio grupal y el proceso de meditación del otro. Cada residente(a) vive la meditación de manera distinta, pero en cada uno de ellos genera algo que significa en su proceso de superación, la cual se manifiesta, según los residentes, principalmente en el sentir una calma mental y en la posibilidad de generar momentos donde los episodios traumáticos de sus vidas, y los "fantasmas" que ellos generan se apaciguan y son vividos de forma más reflexiva y generando menos situaciones de crisis.

Ante esto, existe una apertura por parte de los(as) residentes(as) y una disposición positiva frente a la meditación como práctica cotidiana.

(5) Espacio Físico.

Si bien se reconoce tanto por parte del equipo como por los(as) residentes de que no es necesario un espacio físico o condiciones especiales para la meditación, ya que está se puede realizar bajo cualquier circunstancia, existe un reconocimiento de que la residencia, cuenta con las condiciones que cumplen con las condiciones de comodidad y tranquilidad para llevar a cabo la meditación.

METODOLOGÍA 2. VÍNCULO

Residencia	Residencia Roberto Paz de Corporación Catim, Concepción
Nombre de la Metodología	Superación desde la Vinculación
Fecha de Inicio	año 2012

DESARROLLO DE LA METODOLOGÍA.

La vinculación con los residentes es una práctica que caracteriza a la Residencia Roberto Paz de Concepción, y a grandes rasgos consiste en orientar los procesos de superación de las personas a través de la generación de confianzas entre el equipo ejecutor y quienes habitan en este espacio.

Esta práctica es desarrollada desde los inicios del proyecto Residencia, llevándose a cabo en las diferentes fases de intervención con cada uno de los(as) residentes(as) con el fin de generar un piso básico para la adherencia de las personas al proceso de intervención, identidad con la Residencia como hogar transitorio, respeto hacia el equipo de trabajo y un proceso grato donde se desarrolle la confianza necesaria para abarcar temáticas relevantes que propicien el proceso de superación que cada uno lleva.

En la etapa inicial de intervención, el vínculo se implementa ya desde el ingreso de la persona a residencia, en las entrevistas iniciales y en la fase de diagnóstico, a través de la obtención de información que permite al equipo saber quién es la persona, cuáles son sus intereses y su meta al ingresar al dispositivo. Se fomenta la motivación al cambio a través del acercamiento y conocimiento desde el equipo hacia él o la residente(a).

Durante el primer mes de estadía el equipo profesional va trabajando el vínculo con la persona con el fin de que a partir del segundo mes se propicie la generación de confianza, apuntando a la superación como meta.

Como señala un miembro del equipo, durante la primera fase de las personas en la residencia *“El vínculo se establece generando confianzas (...) los residentes van contando cosas, se van soltando un poco más, tiene que ver con la cultura de calle donde los chiquillos ponen una barrera” (...)* *“A veces nosotros no identificamos sus problemas, pero ellos tienen la confianza de acercarse a contarnos”.*

Posterior a esta primera etapa, se continúan realizando acciones que propicien y fortalezcan el vínculo las cuales se asocian al respeto, buen trato y a la entrega de afecto que se demuestran en actividades como la celebración de los cumpleaños: donde se hace una cena especial a elección del Residente que celebra y se comparte una torta con los compañeros, participando todo el equipo de trabajo; también acompañando a los residentes en la hora del desayuno: conversando y comenzando el día juntos, en salidas recreativas, celebraciones varias, etc.

Con ello, el vínculo se mantiene, pero va mutando la forma de desarrollarlo. Destaca el rol de los monitores de casos en la mantención y profundización del vínculo a través del trato directo con los(as) residentes(as) y de la realización de entrevistas en profundidad con otros miembros del equipo. Profesionales y usuarios de este dispositivo, mencionan la cercanía existente y el trabajo a puertas abiertas que se realiza, donde pueden conversar en cualquier momento y generar un espacio de trabajo significativo y una escucha contante que permite que el vínculo y la confianza desde los (as) residentes(as) se profundice cada vez más.

De esta forma, el vínculo ya no es sólo se sola a través de la obtención información sobre los residentes como en un principio, sino que es la posibilidad de conversar con ellos y de demostrarles que hay preocupación y empatía por ellos, y que los miembros del equipo aportan en resolver lo que los aqueja o a contener cuando es necesario.

Así, se establece un contacto cercano con la persona basado en el respeto y buen trato, donde en conjunto se elabora el Plan de Intervención a seguir con metas alcanzables, en las que el(a) residente(a) sea un agente activo y el profesional cumpla con los acuerdos establecidos. De esta forma, no sólo se genera la confianza del(a) residente(a) hacia el equipo de trabajo en función de las gestiones de red, actividades o tareas que proponen, sino que también la confianza en sí mismo en cuanto a la participación que tienen en el proceso. La generación y fortalecimiento del vínculo con la persona, permite que haya confianza en que las acciones que promueve el profesional van en directo beneficio del proceso de superación que está llevando a cabo, generándose mayor posibilidad de adherencia a la intervención y posibilitando el cambio.

Por otra parte, desde el vínculo, se trabaja el ambiente familiar y comunitario lo cual posibilita la autorregulación de los(as) residentes(as) *“ya que Los conflictos son más fáciles de resolver a partir de la generación del vínculo y la confianza”*, según señala el equipo de trabajo. La confianza permite que los(as) residentes(as) signifiquen a los miembros del equipo en su proceso de superación y con ello, se da mayor posibilidad de que éste sea exitoso.

De esta forma el vínculo facilita el buen trato entre residentes(as) y entre estos y el equipo de trabajo. Ello se desarrolla en asociación al reconocimiento y respeto de normas de convivencia de residencia y de las relaciones de respeto con el equipo, las que son potenciadores para el cambio de las personas en función de la superación de la situación de calle. Como señala un miembro del equipo, *“el vínculo y la confianza permiten generar acciones concretas de cambio, muchos llegan con ideas vagas (...) No nos sirve un modelo de trabajo al choque”*.

Finalmente, en la etapa de egreso de los(as) residentes(as), se observa que, si bien cada persona continúa con su proceso de superación en otro espacio, existe una cercanía con la Casa Roberto Paz que se mantiene ya que constantemente asisten a este dispositivo como visita, a participar en las actividades que realizan o en otros casos incluso a cocinar, trabajar, entre otras actividades. Lo mismo ocurre con los(as) residentes que son amonestados por comportamiento y con ello suspendidos, quienes vuelven a compartir con quienes componen la residencia y a busca una conversación cercana con el equipo de profesionales.

A manera de conclusión, es posible mencionar que el trabajo desde el vínculo, es una práctica transversal al proceso de superación que cada residente(a) que vive en la Casa Roberto Paz y que, si bien no cuenta con etapas o una planificación detallada para llevarse a cabo, se transmite y desarrolla por parte del equipo como mecanismo fundamental para el éxito de la intervención. Desde esta lógica, como comenta el equipo de trabajo: *“no se entiende la superación sin antes trabajar el vínculo y la confianza”*. En vínculo y la confianza se llevan a cabo a partir de las conversaciones cotidianas, espacios de comida, acompañamientos y actividades recreativas; todo ello combinado con el establecimiento de reglas claras, buen trato con los(as) residentes(as), entre otras.

Esta práctica se constituye como un sello que es transmitido hacia los miembros del equipo desde quienes lo lideran (encargado y coordinador) enfatizando su importancia tanto en el proceso de selección de sus éstos como una vez que se incorporan y desarrollan sus funciones profesionales.

FACTORES CLAVES DE ÉXITO.

(1) Condiciones de la Residencia

El contacto diario y cotidiano que entrega el espacio Residencia, permite hacer un acompañamiento donde se dan dinámicas de hogar, en las que se facilitan las posibilidades de generación del vínculo y la confianza. Es

principalmente en las conversaciones en la cocina o de pasillo, donde se potencian estos elementos que se refuerzan en los espacios de acompañamiento por parte de los Monitores de Casos y otros miembros del equipo de trabajo.

Es por ello que la Residencia como programa, se transforma en un espacio privilegiado para el desarrollo de este modelo de trabajo a diferencia de otros dispositivos de trabajo con Personas en Situación de Calle, donde el contacto es más esporádico o en los que no hay una vinculación identitaria con el espacio como hogar transitorio.

(2) Respetar Opciones y Creencias

Existe una capacidad del equipo para respetar las diferencias, las opciones, creencias religiosas e ideologías que cada Residente(a) pueda tener. A partir de ello se genera un proceso basado en la empatía donde hay un respeto a la diversidad, siempre que esta no altere el funcionamiento de la Residencia. El reconocimiento y aceptación de estas diferencias, se constituye en un elemento básico para la generación del vínculo y posterior a ello de la confianza, ya que, a partir de ello, comienza el reconocimiento hacia el otro y la aceptación de cada uno.

(3) Trabajar con un Modelo basado en el Amor y Norma

Se menciona como un factor relevante, el desarrollar una intervención basada en el amor lo que permite la generación del vínculo con mayor facilidad. A ello se suma el establecimiento de normas claras y conocidas por los(as) residentes(as) lo que facilita la generación de la confianza, pero a la vez de la autorregulación y el buen trato y respeto.

(4) Flexibilidad de la Intervención

Existe la posibilidad de variar la forma en que se desarrolla la intervención con cada residente(a), con el fin de buscar mecanismos para cada caso, que faciliten la generación del vínculo y con ello de la confianza en pos de un proceso de superación. En la primera etapa de generación del vínculo a través de la obtención de información, se van conociendo características propias de cada residente(a) y con ello se flexibiliza la intervención en función de la generación del vínculo, lo cual se evidencia en los Planes de Intervención Individual.

4. CONCLUSIONES: FACTORES DE ÉXITO PARA EL DESARROLLO DE PROCESOS DE SUPERACIÓN DE LA SITUACIÓN DE CALLE.

Tomando en consideración la noción de **superación de la situación de calle** como todos aquellos procesos de mejoramiento del bienestar biopsicosocial, que tienden a dar mayores niveles de autonomía e independencia, respecto de los circuitos de calle como espacios principales de subsistencia y socialización, las distintas experiencias analizadas arrojan un conjunto de factores que van determinando los resultados del proceso de intervención.

El proceso de superación de la situación de calle, reconoce distintas etapas – no lineales- y no solo la fase final de egreso de una residencia o la obtención y mantención de un empleo y arriendo independiente de una vivienda, sino que implica también todo el resto de los pasos y logros que pueden ser obtenidos tales como la revinculación familiar, superación de un consumo problemático de alcohol y drogas, habilitación laboral, nivelación de estudios, etc. De esta forma, los factores de éxito también operan en estas distintas etapas.

A partir de lo anterior, la identificación de una Buena Práctica implicó reconocer- por parte de los equipos de trabajo- un aporte significativo al proceso de superación de una persona, a partir de la identificación de un caso exitoso o bien, de una metodología de trabajo que ha dado resultados con más de una persona y que ha sido constante en el tiempo. Este aporte a los procesos de superación no fue exclusivo de la fase final del egreso, sino que también abarcó otros momentos.

Con todo, a partir de la revisión de las experiencias exitosas en distintas residencias ha sido posible establecer dos ejes analíticos para la definición de factores críticos de éxito para el logro de procesos de superación de la situación de calle, desde este tipo de dispositivos: *Etapas de Superación y Ámbitos de Acción*.

Las etapas de superación, son los distintos momentos en que se encuentra una persona desde una situación de calle en condiciones materiales y ambientales muy precarias hasta el momento en que comienza a dejar de utilizar los dispositivos asistenciales y promocionales, en función de desarrollar una vida con mayor independencia y autonomía, en relación a los circuitos de calle. A partir de ello, se logran identificar tres momentos o etapas:

- *Etapas Críticas de Situación de Calle*, asociadas principalmente a la vida en la vía pública o rucos de alta precariedad, con alto riesgo de daño y deterioro de la salud física y mental. En muchos casos, ello va asociado a consumos problemáticos de alcohol y drogas y/o condiciones malas de salud física. La persona puede o no estar participando de un programa social.
- *Procesos de mejoramiento*, asociados a la participación en instituciones y/o programas que conllevan un beneficio o un proceso de mejoramiento en la calidad de vida de las personas. En este contexto se sitúan las residencias para la superación, aunque también pueden ser personas que se encuentran en la vía pública desarrollando estos procesos.
- *Quiébres con la situación de calle*, se asocian a acciones que implica una ruptura significativa con los circuitos de calle para el desarrollo de la vida cotidiana, como, por ejemplo, el acceso y mantención de forma independiente de una vivienda permanente y el establecimiento de vínculos importantes en espacios de integración.

Ámbitos de acción, son las áreas estratégicas desde donde se implementan acciones fundamentales para facilitar y/o promover los procesos de superación de las personas. En este sentido, la activación de estos ámbitos es lo que posibilitaría el paso de una etapa a otra, mediante la consolidación de los logros personales. Cabe señalar, que dentro de estos ámbitos es posible identificar los factores críticos de éxito.

- *Condiciones físicas ambientales*, que contribuyen a que una persona pueda iniciar un proceso de mejoramiento de su calidad de vida, haciendo un quiebre con la denominada etapa crítica de situación de calle, por ejemplo, contar con espacios estables de descanso, acceso a servicios higiénicos y alimentación de manera frecuente, etc.
- *Gestión de los equipos de trabajo*, que involucra todas las acciones desarrolladas desde todos los miembros del equipo que contribuyen a que las personas puedan realizar sus planes de trabajo, cumplir (y plantear) sus objetivos y metas, y cuenten con las condiciones y oportunidades necesarias para su desarrollo.
- *Recursos y habilidades individuales*, implica el desarrollo de acciones que faciliten fortalecer y poner en función de sus objetivos, las habilidades y recursos individuales de las personas. De esta forma, se parte del reconocimiento de que las personas no parten de cero, sino que vienen con un conjunto de capitales/recursos que puede utilizar en función de su proceso.

De esta forma, los factores de éxito- ordenados en estos ámbitos, contribuyen a transitar de una etapa a otra dentro del proceso de superación; desde el quiebre con las etapas críticas hasta la consolidación de quiebres con la situación de calle, tal como se ilustra en la siguiente figura:



Fuente: Elaboración Propia. Corporación Moviliza.

4.1 FACTORES QUE CONTRIBUYEN A TRANSITAR HACIA PROCESOS DE MEJORAMIENTO.

4.1.1. CONDICIONES FÍSICAS Y AMBIENTALES.

- **Brindar espacios de contención y protección**

Las condiciones y características de la residencia, como espacio físico y de relaciones humanas, posibilita disminuir los niveles de estrés propios de vivir en situación de calle en la vía pública, u hospederías donde no se puede permanecer de manera continua. Asimismo, se garantiza un espacio adecuado para desarrollar sus actividades de la vida diaria de manera digna y satisfactoria.

De esta forma, es necesario pensar las residencias desde este atributo, y darle esta funcionalidad cuando las personas acceden por primera vez, ya que la transición requiere de un tiempo breve de acomodo y contención, y no de presión inmediata por establecerse objetivos y metas de superación. Esto es, la situación de calle conlleva un estrés y un impacto negativo en la salud mental de las personas, y por cierto en sus motivaciones, por ello, las residencias resultan un espacio adecuado para contener este estado y dar un inicio lento donde junto con desarrollar el vínculo, se dé tiempo a la persona de descansar y bajar la intensidad emocional, para poder iniciar un nuevo proceso. Cabe señalar que este tiempo debe ser controlado y observado para que no degenera en un impacto negativo (inmovilización) en la persona. Los casos en que esto se ha desarrollado, han demostrado que las personas tienen un mejor proceso de vinculación y de elaboración posterior de sus planes.

4.1.2. GESTIÓN DE LOS EQUIPOS DE TRABAJO.

- **Desarrollar un vínculo**

El desarrollo de una relación entre las personas y los equipos de trabajo es fundamental en el proceso, por cuanto permite abrir espacios y dimensiones relevantes de trabajo, así como acceder a información personal que puede ser determinante en la toma de decisiones, especialmente en lo que refiere a intereses, motivaciones, e hitos de la biografía.

Los casos donde esto se observa con un buen nivel de desarrollo, es cuando desde todo el equipo se intensiona (y desarrolla) la mantención de una relación cercana y basada en el buen trato con las personas, procurando poder no solo atender sus necesidades e inquietudes, sino que también abrir espacios de conversación y de problematización de su situación, que posibilitaran el desarrollo de las distintas dimensiones de trabajo que tenga en su proceso.

En este factor, es necesario considerar los siguientes aspectos:

- (a) Si bien hay miembros del equipo que se transforman en personas más significativas y de referencia para el residente, igualmente el trato y la cercanía debe ser de todo el equipo, de modo de que el dispositivo residencia sea el que provea esta característica y no solo una persona. Sobre todo, considerando que hay personas que pueden cambiarse de trabajo y se debe evitar un impacto negativo en el proceso de los/as residentes.
- (b) El vínculo no implica una relación de amistad, sino que principalmente de confianza (no por ello carente de afectos), a partir de lo cual abordar la complejidad de la situación de la persona, levantando y visibilizando temas relevantes para su proceso, así como también facilitando sus procesos.

- **Adaptar el trabajo a las “situaciones” individuales**

Los modelos residenciales revisados, tienen por definición un perfil de residentes acotados y cuentan con baja especialización para la atención de personas en situaciones de alta complejidad, por ello una de las principales dificultades es responder adecuadamente a las necesidades de las personas, o bien, llenar todas las plazas con el perfil definido, ya que no es común entre las personas en situación de calle. A partir de ello, el adaptar la residencia a las personas (y no al revés) se ha traducido en buenos resultados, por cuanto ha permitido mirar sus necesidades concretas y generar estrategias pertinentes y oportunas, en base a sus motivaciones e intereses.

En efecto, este factor alude a no forzar la participación de las personas a un modelo cerrado que en su gran parte no da cuenta de las particularidades de la situación de calle y de las personas en particular, sino que, por el contrario, implica generar un nivel más específico de respuesta que trae como consecuencia resultados más concretos y eficientes.

Lo anterior implica también reconocer la existencia de casos de alta complejidad que pueden ser abordados por las residencias, ya que, requieren de servicios y recursos altamente especializados, pero si invita a desafiar los criterios de admisión y analizar la verdadera capacidad de respuesta con que cuentan tanto las residencias como las redes asociadas.

- **Brindar actividades de contención y protección**

Junto con las características físicas y ambientales de las residencias ya mencionadas, es necesario complementar esos rasgos con actividades que contribuyan a la contención y protección de las personas; por ejemplo, charlas informativas, espacios de juego, espacios de convivencia y recreación, y ciertamente encuentros informales de conversación para la integración de la persona que viene llegando. Ello no solo establece desde equipos profesionales sino que también de voluntarios y otros actores relevantes.

4.1.3. RECURSOS Y HABILIDADES INDIVIDUALES.

- **Desarrollar una apertura emocional en el proceso de trabajo**

A partir del desarrollo del vínculo es fundamental lograr generar una apertura emocional, entendida como la disposición a abordar los temas que le resultan relevantes y centrales en su proceso de trabajo. Si bien no es necesario levantar toda la biografía de la persona, y en efecto en algunos casos no es recomendable si es que no hay como asumirlo, si se requiere la disposición a hablar de su situación actual, los motivos por los cuales ha llegado, y lo que implica desarrollar un proceso de superación.

En este sentido, los casos exitosos han demostrado que cuando las personas acceden a hablar sobre ellas, y a profundizar en determinados ámbitos, ha sido posible iniciar trabajos potentes de proyección de metas y movilización de acciones y recursos en función de ellas. De esta forma, la apertura emocional debe ser considerada una fase previa al desarrollo de un plan de trabajo, ya que desde ella es que se puede facilitar la construcción de sentido para un proceso de mediano plazo.

Algunos ejemplos encontrados en las experiencias son el hablar de la separación con los hijos; las sensaciones y angustias de haber estado en situación de calle; las motivaciones de acceder a mejores niveles de

habitabilidad o de desarrollarse ocupacionalmente, etc. Como se observa, no es necesariamente una apertura de la historia de vida, sino que una disposición a trabajar conjuntamente un proceso de cambio de la situación actual de vida en que se encuentra, y de buscar las mejores alternativas para hacerlo. Asimismo, implica reconocer tanto en residencia como en otros actores significativos, alternativas de apoyo que limitan – en casos extremos- el volver a la situación de calle.

4.2 FACTORES QUE CONTRIBUYEN A TRANSITAR HACIA QUIEBRES CON LA SITUACIÓN DE CALLE.

4.2.1. CONDICIONES FÍSICAS Y AMBIENTALES.

- **Brindar espacios de desarrollo personal**

Dentro de la participación en residencia también se debe considerar el uso del tiempo libre - sobre todo considerando casos de personas que tengan consumo problemático de alcohol y/o drogas- en función de su desarrollo ocupacional. De esta forma, usando sus recursos e intereses (gustos) es posible implementar espacios donde las personas puedan realizar acciones que contribuyan a usar positivamente el tiempo libre, lo que puede ir desde el desarrollo de actividades individuales hasta espacios de encuentro entre residentes y otras personas.

El foco debe estar puesto en como contribuir al proceso de cada una de las personas. Ejemplos encontrados en las experiencias van desde talleres grupales de yoga hasta la facilitación de espacios y materiales para desarrollar actividades de interés personal, como la realización de esculturas.

- **Mantener una relación (observación) cotidiana**

Como una característica propia de las dinámicas de las residencias, pero también como estrategia comunicacional de los equipos, se configura lo que se denomina “relación cotidiana”, entendida como el contacto diario con las personas, que permite observar de manera permanente su proceso dentro de la residencia, y conversar regularmente sobre los temas que le son importantes.

A partir de lo anterior, ha sido posible- según muestran las experiencias- conocer cambios en los estados de ánimo, situaciones ocurridas a nivel de convivencia en la residencia, o en otros espacios como el laboral, todas las cuales son importantes de ir siguiendo y trabajando. Lo fundamental de ello, es que estas observaciones puedan ser compartidas al interior del equipo.

4.2.2. GESTIÓN DE LOS EQUIPOS DE TRABAJO.

- **Facilitar la construcción de sentido de la situación personal**

Todas las personas llegan a la residencia anteceditos por una historia y con un proyecto o una idea sobre qué hacer a futuro, aunque este sea el día de mañana. Asimismo, en muchos casos se ha observado una reiteración de situaciones que tienen como consecuencia final la situación de calle en etapa crítica. A partir de ello, ha resultado muy positivo que las personas puedan generar sentido a su situación personal actual, y desde ahí construyan sus metas de trabajo. De esta forma, ha sido posible identificar cuáles son los aspectos más

importantes de trabajar, dimensionar las metas que se proponen y las exigencias que conllevan, entre otras cosas.

Asociado a lo anterior, la construcción de sentido también visibiliza y da relevancia a los logros personales dentro del proceso, y los va situando como pilares motivacionales. Algunos ejemplos levantados son los asensos laborales, la finalización de cursos de formación o nivelación de estudios, el mejoramiento de situaciones de salud, entre otros.

Con todo, la relevancia de la construcción de sentido está en romper con el bajo o nulo cuestionamiento al porqué de la situación de calle actual, y a la búsqueda de soluciones de corto plazo, pudiendo facilitar que las personas opten por más alternativas a las asistenciales, y se proyecten a más largo plazo.

- **Integrar las “caídas” como parte del proceso de trabajo**

Considerar las recaídas como fracaso ha demostrado ser una réplica de las historias de rechazo y exclusión con que vienen las personas. En efecto, parte importante de las causas o eventos que han detonado en vivir en la vía pública u otros espacios precarios han sido situaciones similares, por ejemplo, consumir excesivamente durante días, perdiendo empleos e incluso relaciones vinculares. De esta forma, cuando estos eventos se presentan dentro del contexto de las residencias, se transforman en una oportunidad de quiebre de esos patrones, y generar una segunda (o más) oportunidad es una fuente de motivación y significación para muchas personas, tal como se observa en algunas experiencias.

De esta forma, es clave integrar estos eventos, llamados recaídas- al proceso de trabajo e identificar cuáles fueron los factores que la propiciaron, para prevenirlos y/o afrontarlos en conjunto con la persona. A su vez, este tipo de prácticas junto con beneficiar el proceso de intervención, también aportan al aprendizaje por parte del equipo en que no es posible condicionar los procesos de superación, rehabilitación o tratamiento al ingreso de dispositivos determinados, sin la voluntad e interés de la persona.

- **Articular las acciones y toma de decisiones.**

En el marco de la gestión del equipo de trabajo de la residencia, se constata que todas las acciones y decisiones deben ser tomadas en equipo (aun cuando haya un rol de jefatura que tenga la decisión final), buscando generar un proceso articulado e insumado por todos los procesos de intervención. De esta forma, es posible alinear una propuesta común en el día a día; observar distintas dimensiones de la situación, ya que cada relación que se establece con la persona por parte de los miembros del equipo es diferente; y a su vez, permite aumentar la gama de posibilidades a desarrollar. Cabe señalar que ha resultado muy eficiente, incluir en esta articulación a otros programas o dispositivos que también contribuyen al proceso.

En este sentido, algunas acciones destacadas positivamente son (1) compartir equipos de trabajo y desarrollar programas complementarios (Por ejemplo, Programa Calle – Residencia - Casa Compartida). (2) Compartir información relevante entre el equipo, de manera oportuna y clara. (3) Tomar decisiones contingentes para dar respuestas a necesidades sentidas por la persona.

- **Reconocer estados y fuentes motivacionales e integrarlos al proceso de trabajo.**

El estado motivacional de las personas es fundamental para el proceso de trabajo y de superación, ya que es lo que determina en gran parte su movilización hacia sus metas. De esta forma, el poder reconocer estos estados, así como los ámbitos que se constituyen como fuentes de motivación e interés, y el proceso de

integrarlos al plan de trabajo son altamente estratégicos. Ello, sumado a los factores de apertura emocional y desarrollo del vínculo, debe ser gestionado por el equipo de trabajo, y es parte integrante de la observación diaria que se hace de cada persona.

Dentro de las experiencias revisadas, se destacan algunos ejemplos: la vinculación con el hijo, el desarrollo de actividades manuales (en la vida diaria), el desarrollo ocupacional, la nivelación de estudios, entre otros. La clave en este sentido, está no solo en identificar estos ámbitos, sino que también en facilitar que las personas los desarrollen y signifiquen, de modo de que sea un proceso motivacional creciente.

4.2.3. RECURSOS Y HABILIDADES INDIVIDUALES.

- **Activar recursos personales.**

Las personas llegan con un conjunto de recursos y capitales que pueden ser utilizados en su proceso de superación. En este sentido, es un error pretender iniciar todo el proceso sin considerar las características e historias de las personas. De esta forma, parte de la elaboración del primer plan de trabajo debe estar sustentado en estos elementos. Cabe destacar que, dentro de las experiencias revisadas, es altamente significativo el hecho de que los recursos personales fueron fundamentales y principales, para explicar el éxito del proceso, en tanto que el rol de la residencia estuvo en facilitar y favorecer que estos recursos pudieran ser puestos en práctica.

Así, algunos ejemplos son la resiliencia, el manejo de alguna actividad u oficio productivo, habilidades sociales y comunicacionales, entre otros.

- **Desarrollar dimensión ocupacional.**

A partir de las experiencias revisadas, se puede observar que uno de los principales factores de éxito tuvo relación con el desempeño de una actividad laboral significativa, en la cual las personas se sientan valoradas, útiles y reconocidas por las labores que realizan. Por ejemplo, el contar con experiencia en un rubro, y demostrarla de manera satisfactoria vuelve a motivar y re significar su trayectoria y experiencia laboral. Asimismo, el desarrollo ocupacional no solo refiere al ámbito laboral, ya que también puede ser realizado en actividades dentro de la residencia (u otros espacios), donde se haga un uso del tiempo que sea significativo y reconocido. Por ejemplo, a cargo de un taller, apoyando otros procesos, realizando alguna labor específica, etc.

Por tanto, el factor clave está en reconocer ámbitos de desarrollo ocupacional, que hagan sentido a la persona, y favorecer su desarrollo.

- **Significar una meta (Motivación al Cambio) y generar acciones.**

Contar con una fuente de motivación clara objetivada en una meta de mediano y largo plazo permite movilizar acciones de manera eficiente y concreta; así mismo posibilita ir generando hitos que signifiquen logros y contribuyan a la motivación de las personas. Estos elementos deben ser visibilizados y trabajados permanentemente por el equipo, ya que los fracasos también deben ser integrados de manera positiva al proceso.

Con todo, muchas de las experiencias revisadas contaban con metas concretas de alta significación para las personas, y que las obligaba a desarrollar cambios importantes y conseguir objetivos intermedios. Algunos

ejemplos son la recuperación del cuidado personal de un hijo, nivel estudios para mejorar su empleabilidad y situación; obtener una vivienda donde desarrollar su vida diaria de manera independiente, entre otras.

4.3 FACTORES QUE CONSOLIDAN QUIEBRES CON LA SITUACIÓN DE CALLE

Estos factores no se asocian necesariamente a ámbitos de acción específicos, ya que se pueden desarrollar tanto de manera autónoma por las personas, como también apoyado por la gestión de los equipos de trabajos o por dinámicas propias de los dispositivos residenciales.

- **Integrarse a “espacios” de autonomía y participación social (Formación, Ocupación, Familia, etc.)**

Uno de los aspectos fundamentales para consolidar procesos de quiebre con la situación de calle, dice relación con integrarse a espacios de participación donde las personas se desenvuelvan de manera autónoma, y desarrollen actividades fuera del circuito de situación de calle. Algunos ejemplos significativos, donde realizar cursos de formación en instituciones especializadas (y no de trabajo con personas en situación de calle); abrir otros ámbitos de socialización y de participación donde el elemento común no sea la situación de calle, entre otros.

La clave, por tanto, está en reconocer y promover estos espacios, dando autonomía a la participación de la persona.

- **Desarrollar expectativas de futuro fuera de la situación de calle**

Un segundo elemento que se destaca en la consolidación de procesos de superación es el desarrollar expectativas de futuro fuera de la situación de calle. Por ejemplo, mantener un arriendo de forma independiente, así como un empleo y una vinculación con el sistema educacional, sin la mediación de instituciones solidarias y/o asistenciales. Ello implica, por una parte, reconocer el circuito de calle- dentro de éste las residencias- como espacios no apropiados; por otra, proyectar otros espacios de participación social, donde también se incluye la revinculación familiar.

Este factor constituye un segundo nivel dentro del proceso de significación de metas de futuro, en el cual se pasa de lo específico y de corto o mediano plazo, a la visualización del conjunto de sus actividades e intereses, en espacios fuera de la situación de calle.