



FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES,
JURÍDICAS Y ECONÓMICAS
Escuela de Trabajo Social

**“SISTEMATIZACIÓN DE LA METODOLOGÍA DE TRABAJO CON
PERSONAS EN SITUACIÓN DE CALLE EN EL ÁREA DE HABITABILIDAD:
CORPORACIÓN NUESTRA CASA”**

SEMINARIO PARA OPTAR AL GRADO DE
LICENCIADO EN TRABAJO SOCIAL

Alicia Alarcón San Martín
Karina Hidalgo Tejos
Leticia Jerez León
Camila Muñoz Santana
Macarena Ortiz Brantt

DOCENTE GUIA:
Ana María Álvarez Rojas

**Santiago – Chile
2014**

Agradecimientos

Ya culmina un proceso de altos y bajos, pero que finalmente brinda sus frutos. La felicidad que siento por el fin de este largo camino se lo atribuyo y agradezco a dos mujeres maravillosas, hablo de mi incondicional madre y tía, que seguramente sin su esfuerzo y amor no estaría aquí, también incluyo a mi familia y amigos en general, porque son parte importante de este proceso.

A mi compañero de vida le agradezco infinitamente su amor y contención, ya que sin sus consejos este proceso hubiese sido más difícil.

A mis compañeras de seminario les deseo lo mejor en la vida y les agradezco su trabajo y constancia en la tesis, a los compañeros/as que tuve a lo largo de mi formación también les agradezco, ya que con ellos disfrute de momentos felices especialmente a las que no están conmigo ahora, porque tomaron otros rumbos. Finalmente agradezco a los profesores que me han formado en esta carrera y por supuesto nuestra profesora guía, por orientarnos y corregirnos de la mejor manera.

Alicia Alarcón San Martín

Agradecimientos

Esta linda meta está dedicada a todos aquellos que han contribuido en este proceso de seminario de grado. Con quienes quiero compartir la alegría de uno de los tantos éxitos que espero tener en mi vida.

Agradezco a mi familia que me ha sabido formar con buenos sentimientos, hábitos y valores, lo cual me ha ayudado afrontar los obstáculos que he podido encontrar en el camino, por la confianza y esfuerzo que ha depositado en mí para ser la primera profesional de la familia, a mi hermana en especial por su apoyo e incondicionalidad en estos años de vida universitaria.

A mis familiares que de forma anónima muchas veces contribuyeron a este éxito.

A mis amigas y primas por ser un ejemplo en este camino, para lograr ser profesional.

A Carlos y Natalia, jefatura de Ferrovial quienes me dieron la oportunidad de seguir trabajando con horarios flexibles para terminar este proceso.

A la profesora Ana María Álvarez por su dedicación, y su incentivo luego de la ausencia de la primera profesora guía dando un giro enorme a nuestro seminario.

Y por último agradecer a todos aquellos profesores que con pedagogía me han orientado y preparado para hoy optar a ser una Trabajadora Social.

Muchas gracias

Karina Hidalgo Tejos.

Agradecimientos

Al fin llego el día tan esperado y no puedo dejar de agradecer a mi familia que me apoyo en este proceso, mis padres Rose Marie y Manuel que siempre han sido incondicionales en mi vida, que siempre creyeron en que era capaz de esto y más, a Ricardo mi pareja que siempre me alentó a continuar aun cuando me sentía cansada e incapaz, y a ella mi Florencia, que ha estado todos estos meses caminando conmigo en mi vientre, pasando buenos y malos momentos del proceso, riendo y a veces llorando, que aun cuando ya no podía más me mandaba sus pequeñas fuerza que me hicieron llegar hasta donde estoy hoy. Finalmente a nuestra profesora guía Ana María Álvarez que dio un giro enorme a nuestro proceso con su profesionalismo y ayuda.

Leticia Jerez León.

Agradecimientos

A Dios quien supo guiarme por buen camino, darme fuerzas para seguir adelante y no desmayar en los problemas que se presentaban, enseñándome a encarar las adversidades sin perder nunca la confianza ni desfallecer en el intento.

A mi padre, mi madre y mis hermanos que son personas que me han ofrecido el amor, calidez, entusiasmo y alegría para llevar de forma satisfactoria este proceso. Gracias por su esfuerzo, dedicación y entera confianza.

A mi perrita Baby que me acompaño largas horas en mis noches de desvelo, gracias por ser tan incondicional con tu entrega y amor.

A todos mis amigos y amigas sin excluir a ninguno pero en especial a Camila, Celeste y Gonzalo que estuvieron conmigo siempre dándome fuerzas para continuar.

Agradecimiento especial a la Profesora guía, Ana María Álvarez Rojas por su paciencia, buena voluntad y constante apoyo durante el desarrollo de esta tesis.

Con mucho cariño humildemente, Camila Muñoz Santana.

Agradecimientos

A mis compañeras Camila, Karina, Alicia y Leticia, que a pesar de todas las diferencias les deseo el mayor de los éxitos en lo que continúan.

A Nuestra profesora guía Ana María Álvarez que llegó a salvarnos y entregarnos toda su sabiduría y aliento cuando más lo necesitábamos.

A mis padres Jeanette y Manuel, quienes me brindaron la oportunidad de estudiar, me dieron las herramientas y capacidades para poder enfrentar todo proceso en la vida, gracias a su eterno amor, y apoyo, este logro no es personal sino que es para ellos, ya que gracias a ellos soy quien soy.

A mis hermanos José Manuel y Paulina quienes me brindaron su incondicionalidad y fuerza en todo momento.

A mi pololo José Ignacio, que con su amor me aguantó y me sostuvo siempre, siendo parte fundamental en los momentos de flaqueza.

Y finalmente a la razón de mi vida, mi hija Emilia, que llegó en medio de mi proceso estudiantil pero se convirtió en el motor de mi vida por quien hago todo, quien es la fuerza para no caer en ningún momento y es motivo de las máximas alegrías en mi vida.

Gracias.

Macarena Ortiz Brantt

INDICE

AGRADECIMIENTOS	1
INTRODUCCIÓN	8
I.- ANTECEDENTES DEL PROBLEMA	10
1.- PERSONAS EN SITUACIÓN DE CALLE	10
1.1 Conceptualización de personas en situación de calle	10
1.2 Perfiles de las personas en situación de calle	15
1.2.1 Tipología de personas en situación de calle.....	15
1.3 Factores que predisponen a la situación de calle	17
1.4 Principales resultados catastro nacional de calle 2011	18
1.5 Políticas orientadas a las personas en situación de calle	19
1.5.1 Orientaciones de las intervenciones.....	19
1.5.2 Programa calle Chile Solidario	20
1.5.3 Política nacional de calle	21
1.6- Modelos teóricos para la comprensión de personas en situación de calle. ...	22
1.6.1 Enfoque de exclusión social.	22
1.6.2 Enfoque de vulnerabilidad	24
1.6.3 Modelos activos, vulnerabilidad y estructura de oportunidades (AVEO)	25
1.7 Instituciones que ejecutan políticas públicas sociales orientadas a personas en situación de calle.	27
1.7.1 Descripción de la institución	27
1.7.2 Historia de la institución.....	28
1.7.3 Misión y Visión de la institución.....	28
1.7.4 Perfil del residente.....	28
1.7.5 Áreas de trabajo de la institución (Nuestra Casa, 2012).	29
2.- SISTEMATIZACIÓN	30
2.1 Concepto de sistematización	30
3.- PLANTEAMIENTO DEL OBJETO DE SISTEMATIZACIÓN	32
3.1.- Objeto de sistematización	33
4.- JUSTIFICACIÓN	33
5.- OBJETIVOS	34
5.1 Objetivo general.....	34
5.2 Objetivos específicos.....	34

6.- Paradigma interpretativo.....	34
7.- Enfoque cualitativo.....	36
8.- Método de sistematización	37
9.- Fuentes de Información.	39
10.- Técnicas de recolección de datos.....	39
11.- Criterios de selección de informantes	41
12.- Matriz de sistematización.....	42
13.- PRESENTACION DE ANALISIS DE CONTENIDO	48
13. 1 Identificación de los profesionales que respondieron la entrevista.	49
13.2 Identificación participantes Focus Group.....	49
13.3 Descripción del procedimiento para obtener información.	50
14.- CUADROS DE ANÁLISIS, ENTREVISTAS SEMI ESTRUCTURADAS	50
14.1 Analisis de respuestas del focus group realizado a los residentes de la Corporación Nuestra Casa.	72
14. 2 Análisis de fortalezas y debilidades de la metodología utilizada en la corporación nuestra casa para el logro de la misión institucional.....	86
15.- CONCLUSIONES.....	90
15. 1 Recomendaciones a los profesionales en base lo sistematizado de su propia experiencia y de la experiencia de los residentes.....	94
16.- ANEXOS.....	96
17.- BIBLIOGRAFIA.....	152

INTRODUCCIÓN

El trabajo social enfoca su quehacer profesional preferentemente en el ámbito de la pobreza, la práctica social que desarrolla esta disciplina se orienta a modificar esta realidad, es decir, la intervención tiene una intencionalidad transformadora.

Para efectos del seminario de grado como etapa final del proceso de formación en la carrera de Trabajo Social, nos insertamos en un ámbito de la pobreza, que muestra su cara más dura que ha sido abordado primariamente desde el asistencialismo y la caridad, se trata de las personas viviendo en situación de calle.

Según el segundo catastro Nacional de Personas en Situación de Calle, realizado en Agosto del 2011 por el Ministerio de Desarrollo Social, uno de los pocos y más actuales estudios sobre la situación de calle en nuestro país, se comprueba la existencia de 12.255 personas en situación de calle a lo largo del país, de las cuales el 47% (5.729 personas) habita en la Región Metropolitana.

Cabe destacar que las personas en situación de calle son un grupo de la población que se ha asociado a fenómenos más amplios como la extrema pobreza o la indigencia. Otra forma de referirse a estas personas es a través de su asociación con ciertas actividades como la mendicidad y la vagancia, dando por ello el nombre de mendigos o vagabundos a toda persona que vive en la calle. Estas formas de conceptualizar o definir a las personas en situación de calle impiden lograr una comprensión compleja acerca de lo que esta forma de vida implica.

En Chile este es un fenómeno poco estudiado y del cual existe poca información, además de mencionar que para efectos del Estado éste recién comenzó a hacerse visible en el año 2005 con la realización del primer catastro de personas en situación de calle. Luego, en el 2009-2011 se dieron los primeros pasos para procurar la inserción de esta población a los beneficios de políticas sociales que contribuyen a la inclusión social.

Es necesario señalar que estas políticas sociales son ejecutadas por distintas Organizaciones No Gubernamentales (ONG) que intervienen en el área. Un ejemplo de este tipo de organizaciones es Corporación Nuestra Casa, la cual es una institución sin fines de lucro dedicada a ofrecer oportunidades, apoyo

profesional, hogar y alimento a hombres en situación de calle, acompañándolos en su proceso de superación personal y en el reconocimiento de sus derechos.

A lo largo de sus 14 años de experiencia en trabajo con personas en situación de calle la Corporación Nuestra Casa ha tenido importantes cambios metodológicos y en su forma de intervención. La experiencia diaria y el quehacer profesional con los residentes ha permitido afinar la mirada acerca de sus necesidades, elaborando para ello nuevas metodologías para la intervención. Queriendo aportar a la reflexión relativa al trabajo con este segmento de población, creemos pertinente sistematizar la metodología de trabajo de la institución en el área de habitabilidad, además de ser una demanda que nos plantea la corporación. Esta es la herramienta esencial que emplea el Trabajador Social, lo que hace importante su registro analítico en una memoria de este tipo. Es a partir de la reflexión y el análisis de la experiencia que pueden surgir nuevos conocimientos y aportes para mejorar la intervención profesional.

Al comienzo de este documento, se exponen los antecedentes y la discusión bibliográfica, con el fin de comprender de mejor forma el fenómeno de la pobreza y de las personas en situación de calle. A partir de ello, se desprenderá el planteamiento del objeto de sistematización. Posteriormente, se justificará la importancia de llevar a cabo la sistematización de la metodología de trabajo con personas en situación de calle en el área de habitabilidad de la Corporación Nuestra Casa, para dar paso a la presentación de los objetivos, marco metodológico, presentación y análisis de la información obtenida de la experiencia, para finalizar con las conclusiones y recomendaciones para mejorar la práctica que llevan a cabo los profesionales de la corporación.

I.- ANTECEDENTES DEL PROBLEMA

1.- PERSONAS EN SITUACIÓN DE CALLE

1.1 Conceptualización de personas en situación de calle

Para tener una mejor comprensión del concepto de personas en situación de calle, se indagaran diferentes formas de reseñar a esta población, “el concepto norteamericano para referirse en forma genérica a dicho fenómeno es la palabra “Homeless”¹ y el proceso por el cual una persona se “convierte” en ello, “Homelessness”², “marginados de la calle” en España, “pessoas em situação da rua”³ en Brasil. Cada una de estas palabras, muchas veces, no ayudan a conocer o describir la situación de estas personas, más bien confunden, convirtiéndose en epítetos que reproducen la exclusión” (Red Calle, 2010, s/p).

Por otra parte Cordero (2007) sostiene que “el término “sin techo” es el más aceptado universalmente, haciendo referencia principalmente a la carencia de vivienda, que según variados autores podría ser la expresión más exacta para definir la realidad de estas personas, puesto que la ausencia de un lugar donde vivir generalmente va acompañada de otras carencias, tales como la afectiva, económico-laboral y social; además de soledad, abatimiento y exclusión social” (Cordero, 2007:56). En este sentido, “se considera un hogar adecuado aquel que es seguro, dispone de espacio, comodidades y en el cual se puedan satisfacer las necesidades físicas, sociales, psicológicas y culturales” (Costa, 2009:13). Otras definiciones señalan que “Se comprende a las personas en situación de calle como todas aquellas que no pueden acceder o conservar un alojamiento adecuado, adaptado a su situación personal, permanente y que proporcione un marco estable de convivencia, ya sea por razones económicas u otras barreras sociales, o bien porque presentan dificultades personales para llevar una vida autónoma”. (Costa, 2009:6)

Sin embargo, tal como sostienen Tronchoni & Aparicio (2003), “definir una población a partir de una carencia, en este caso por la falta de una vivienda o un hogar, tiene una connotación muy diferente en el contexto de un país

¹ Sin Hogar

² falta de vivienda

³ Gente de las calles

desarrollado o en vías de desarrollo. En estos últimos, donde se incluye nuestro país, dada la dimensión del fenómeno, este adquiere una relevancia de índole social y económica, que genera la necesidad de buscar políticas estructurales para resolver la situación” (Tronchoni& Aparicio, 2009:99).

Es así como la conceptualización de “Persona en Situación de Calle”, que actualmente se utiliza en Chile, surge a partir del Catastro Nacional de Personas en Situación de Calle realizado el año 2005 por el Ministerio de Planificación y otras organizaciones no gubernamentales pertenecientes a la Red Calle. Así, se entiende como persona en situación de calle a toda aquella “que se halle pernoctando en lugares públicos o privados, sin contar con una infraestructura tal que pueda ser caracterizada como vivienda aunque la misma sea precaria, y a aquellos que, por carecer de alojamiento fijo, regular y adecuado para pasar la noche, encuentran residencia nocturna, pagando o no por este servicio, en alojamientos dirigidos por entidades públicas, privadas o particulares y que brindan albergue temporal. Asimismo, a aquellas personas que por encontrarse sin hogar o residencia, y sin apoyo de familiares u otros significativos, dependen de programas sociales que ofrecen residencia permanente o por períodos importantes, con apoyo bio- psico-social”. (MIDEPLAN, 2005: 11).

La noción de persona en situación de calle, se plantea como una manera de reducir el estigma asociado a esta población ya que se considera su posible temporalidad más que un estado permanente; a la vez, se toma en cuenta que la esencia del problema no son las personas en sí mismas, sino el contexto y circunstancias que lo rodean, incluyendo a su vez una multiplicidad de variables que la determinan.

De este modo, la problemática de las personas en situación de calle, se concibe más allá del plano habitacional, es decir, el foco de interés ya no es el hecho de poseer o no un techo. Ya que no poseer una vivienda sería sólo una de las múltiples formas mediante las cuales se hace visible la exclusión social.

En nuestro país, la Red Calle (2010) ha complejizado la conceptualización existente de personas en situación de calle, estableciendo así una definición de manera operativa a partir de 3 ejes. Éstos corresponden a:

Eje I: Morada.

De acuerdo a este criterio, se asume que una persona está en situación de calle cuando:

“Se encuentra pernoctando en lugares públicos o privados, sin contar con una infraestructura tal que pueda ser caracterizada como vivienda. De este modo, se incluyen espacios de la vía pública tales como plazas, paraderos, esquinas, fuera de hospitales, lugares abandonados, caletas, bajo los puentes, callejones, entre otros” (RedCalle, 2010, s/p).

Otra forma de entender la situación de calle complementaria a la anterior, es identificarla con aquellas personas que carecen “de alojamiento fijo, regular y adecuado para pasar la noche, encontrando residencia nocturna, pagando o no por este servicio, en alojamientos dirigidos por entidades públicas, privadas o particulares y que brindan albergue temporal. En esta situación se encuentran las personas que están en hospederías solidarias u hospederías comerciales” (Redcalle, 2010, s/p).

Cabe destacar que las hospederías solidarias corresponden a recintos dirigidos por organismos sin fines de lucro, donde se prestan fundamentalmente servicios básicos de alojamiento, y en algunos casos, servicios de asistencia social o psicoeducativa. Se caracterizan por el gran número de personas asistidas y su alto grado de rotación (RedCalle, 2010). Las personas acceden a estas hospederías pagando o no por este servicio en estas categorías caben las hospederías del Hogar de Cristo. Por otro lado, las hospederías comerciales son casas particulares dirigidas generalmente por sus dueños y que lucran a través del arriendo de camas por día. En estos lugares se albergan personas en situación de calle por tiempo y periodicidad indefinidos. En algunos casos cuentan con expendio de comidas y/o bebidas alcohólicas y en general, estos espacios no cumplen con condiciones sanitarias mínimas, caracterizándose por su hacinamiento. Además, no cuentan con patentes municipales por lo que el precio de la hospedería alcanza hasta los \$2.000 pesos que a diario deben pagar las personas (Redcalle, 2010, s/p). Entre las características de las actividades que realizan estos organismos están los “programas que ofrecen residencia permanente o por períodos importantes con apoyo bio-psicosocial a personas con trayectoria de situación de calle. La participación en estos programas implica una evaluación previa de la situación de estas personas y

generalmente son derivados de otros servicios, como por ejemplo Hospederías Solidarias. En esta situación se encuentran las personas que están en residencias solidarias, los que son beneficiarios de un alojamiento temporal como el arriendo de una pieza y los niños y niñas con trayectoria de situación de calle atendidos con financiamiento de SENAME en Residencias o programas de internación"(Redcalle, 2010, s/p).

“Las residencias solidarias son dirigidas por un organismo sin fines de lucro, y corresponden a casas que cuentan con alojamiento, asistencia social, talleres, atención psicosocial y además, actividades recreativas. Sin embargo, se diferencian de las hospederías solidarias puesto que son menos masivas; buscan reproducir un modelo de "hogar"; los beneficiarios tienen un rol activo en la toma de decisiones de la casa; el tiempo de estadía es generalmente mayor a lo menos uno o dos meses” (Redcalle, 2010: s/p). En cuanto a las soluciones habitacionales temporales, son aquellas que se otorgan a adultos o familias en situación de calle. Consiste en el pago de arriendo de piezas o sitios, incluso el 100% del monto total (Programa de acogida e integración para personas en situación de calle, 2009: 21). Por otra parte, “los centros SENAME, hacen referencia a centros o colaboradores de dicha institución, donde niños, niñas o adolescentes ya sea "internados" o "privados de libertad", como una medida de "protección" o evaluación” (Programa de acogida e integración para personas en situación de calle, 2009: 22).

Eje II: Tiempo.

En cuanto al factor tiempo el documento de la RED Calle señala: “Considerando este factor, es posible distinguir que la situación de calle es:

- Ocasional: Por días, no sumando más de un mes en el último año.
- Reciente: Menos de un mes, continuo, en calle o participando de algún programa de apoyo.
- Habitual: De 1 mes a 6 meses seguidos, o bien acumulados en el último año.
- Permanente: Más de 6 meses” (Redcalle, 2010, s/p).

Eje III: Exclusión.

Por su parte el tercer eje denominado exclusión, asume que “el fenómeno de las personas en situación de calle se encuentra en estrecha relación con los procesos de exclusión social, se han definido sub-ejes que son esenciales en la vida de las personas, en los cuales se considera relevante determinar los grados de exclusión social” (Redcalle, 2010, s/p).

Estos sub-ejes corresponden a:

- Familia
- Pareja
- Trabajo/Escuela
- Amigos
- Comunidad
- Salud
- Protección Social

1.2 Perfiles de las personas en situación de calle

“De acuerdo a una serie de investigaciones, principalmente de carácter cuantitativo, se ha tratado de caracterizar a esta población por medio de encuestas. La mayoría de los estudios coinciden en afirmar que el perfil preponderante es hombres en edad productiva, cuyas edades fluctúan entre los 41 y los 50 años. Un alto porcentaje de estos varones están solteros o separados, cesantes o con trabajos esporádicos, poseen un bajo nivel de escolarización, son alcohólicos y tienen problemas de salud, han sido institucionalizados y por lo tanto, poseen una larga permanencia en la calle. Por otro lado, entre los nuevos perfiles, se encuentra a mujeres con problemáticas diversas, jóvenes con problemas familiares, personas drogodependientes, grupos familiares o familias mono parentales, inmigrantes y temporeros, enfermos mentales, personas con enfermedades terminales, ancianos, ex reclusos, entre otros” (Segundo Catastro Nacional de Calle, 2011, s/p).

1.2.1 Tipología de personas en situación de calle

En nuestro país, se trabaja con una tipología de personas en situación de calle propuesta por Rojas (2007), diferenciando así a los grupos según sus recursos materiales e inmateriales disponibles. Los tres grupos que componen la tipología propuesta corresponden a:

a) Personas “en asistencia”:

Corresponde a aquellas personas que presentan elevados niveles de deterioro bio-psicosocial, de este modo, son individuos que despliegan estrategias de supervivencia menos autosuficientes, manifestando una tendencia a no sobrellevar su situación de calle por sí mismos; estas personas presentan los mayores niveles de deterioro de su salud física, de su aspecto intelectual, de sus vínculos familiares y de su autoestima. Así, se hipotetiza que estas personas no cubrirían sus necesidades básicas en ausencia de redes de asistencia. La fractura del lazo social de estas personas es drástica. Viven inmersas en un retraimiento social, donde abunda la desesperanza y la soledad. La situación de calle aparece tan arraigada en ellas, que, a diferencia de otras, desde que “cayeron” en ésta nunca más la dejaron. La trayectoria de

desvinculación social y nivel de deterioro alcanzado, podría relevar a este grupo como el más excluido, y, complementariamente, la escasez de recursos asociada a bajos niveles de autosuficiencia, lo destacaría como el más vulnerable (Rojas, 2007:58-60).

b) Personas “en autosuficiencia”:

En esta categoría las personas en situación de calle, presentan mayores niveles de autosuficiencia, corresponden a aquellos sujetos que desarrollan estrategias de supervivencia más autosuficientes en el amplio mundo de las personas en situación de calle, a pesar de su condición desfavorable de vida y contra todo pronóstico, estos no requieren de asistencia para sobrevivir, se desenvuelven en la vida callejera con estrategias en las que demuestran manejo y conocimiento de su cultura de calle, y que no necesitan nada más que de sí mismos y su fuerza de trabajo para satisfacer las condiciones mínimas de las necesidades básicas (Rojas, 2007:60-61).

c) Personas en “emergencia”:

Corresponde a personas con una incipiente trayectoria en situación de calle, estas personas son las que más recurren a redes de protección. En definitiva, estas personas experimentan en su emergente situación de calle, todo el apremio de la profunda crisis que las impulsó a ésta, vivenciando recientemente las inclemencias de la calle, despliegan, con urgencia diversas estrategias para aprovechar todas las alternativas disponibles en los servicios sociales públicos y privados. De esta manera, sin dominio de la cultura y las dinámicas callejeras que sirven para enfrentar cotidianamente su nueva vida, recurren a toda la oferta de servicios y asistencia disponible. Es así como su desconocimiento en torno a cultura de la calle, los sitúa en un estado de profunda indefensión (Rojas, 2007:61-62).

1.3 Factores que predisponen a la situación de calle

Cruz (2006), sostiene que las personas sin hogar vivirían una medida de 14 sucesos vitales estresantes encadenados, mientras que el resto de las personas sufrirían una medida de 3 o 4 a lo largo de su vida. En este sentido, sucesos como la muerte de una persona querida, una separación sentimental, la pérdida de un empleo, la inexistencia de recursos económicos, el desahucio, unido a la falta de apoyo familiar y social, provocan una situación de vulnerabilidad que puede llevar con facilidad a una situación de calle. En otras palabras, la sucesión de hechos traumáticos y estresantes acumulados en poco tiempo, combinado con la falta de apoyo por parte de familiares y/o amigos, añadida la insuficiencia de recursos sociales, hacen que cualquiera de nosotros pueda llegar a ser potencial persona en situación de calle en un momento dado (Cruz, 2006:25).

En nuestro país, considerando los resultados arrojados por el segundo catastro nacional de personas en situación de calle, se identifican cuáles son las causas más recurrentes que han llevado a las personas encuestadas a una situación de calle.

En la tabla siguiente se presentan las principales razones que las personas encuestadas reconocen como factores que los/as llevaron a la calle.

Tabla 1: Causas de la situación de calle (pregunta aplicada: “¿Usted llegó a vivir en la calle/en esta situación por...?”)

Región	Problemas con su familia	Problemas económicos	Problemas de salud	Consumo de alcohol	Consumo de droga	Problemas con la justicia
	%	%	%	%	%	%
Arica y Parinacota	23,8	23,8	2,3	14,5	10,4	4,9
Tarapacá	29,4	9,5	4,8	12,9	24,7	1,4
Antofagasta	30,7	15,8	2,4	17,8	18,5	2,1
Atacama	37,6	17	1,5	11,8	6,6	0,7
Coquimbo	37	14,5	2,2	18,6	4,9	2,5
Valparaíso	37,9	13,9	4,1	16,1	8,1	1
Metropolitana	35,9	12,9	5,8	14,8	9,3	2,1
O'Higgins	48,3	12,5	2,1	12,5	3,5	0,8

Maule	43,7	14,6	3,9	19,1	3	1,1
Biobío	42	13,8	2,6	13,6	7	1,5
Araucanía	44,6	12,9	2	18,5	2	2
Los ríos	55,3	9,8	9,1	12,9	0,8	1,5
Los lagos	42,4	17,6	6,3	20,7	1	0,3
Aysén	40,5	17,6	4,6	20,6	0	0,8
Magallanes	33,9	16,9	5	20,9	0	2
Total	36,9	13,8	4,6	15,5	8,9	1,8

(*)El total corresponde a 11.366 personas encuestadas en el segundo catastro de personas en situación de calle.

Este conjunto de causas, corresponderían a las expresiones de procesos de desvinculación más profundos que conducen a la situación de calle (Redcalle, 2010, s/p).

De Gaulejac en Taracena (2010) sostiene que aun cuando existen causas de tipo social que facilitan la situación de calle, hay siempre un evento biográfico que precipita la salida a la calle. De esta manera, la pérdida del padre o de la madre, o de ambos, el sentimiento de no ser querido ni reconocido, el abuso sexual, corresponden a algunos de los hechos que han sido asociados a personas en situación de calle. En ocasiones las personas se marchan de sus hogares huyendo de la violencia, del maltrato, de la locura, de modo que la calle resulta un espacio menos dañino que el de sus hogares, en otros, se trata de la búsqueda de espacios lúdicos, de pertenencia a grupos, de búsqueda de identidad o de obtención de dinero rápidamente. Así cada caso representa una historia diferente, singular y simultáneamente, todas las historias están enmarcadas en situaciones sociales y familiares difíciles (Taracena, 2010:400).

1.4 Principales resultados catastro nacional de calle 2011

Conforme a los resultados del segundo catastro de personas en situación de calle (Ministerio de Desarrollo Social, 2011), realizado en agosto del año 2011, se puede apreciar que existirían aproximadamente 12.255 personas en situación de calle a lo largo del país, de las cuales el 47% habita en la Región Metropolitana 5.729 personas (Segundo Catastro Nacional de Calle, 2011:47).

En lo que respecta a la distribución por sexo, el “84% de los encuestados corresponde a hombres, mientras que solamente el 16% a mujeres; lo que indica que es un fenómeno mayoritariamente masculino. Por otro lado, en cuanto a edades, aparece que en su mayoría, esta población se encuentra en edad productiva, situando el promedio en 44 años. El tramo con mayor concentración es entre los 41 a 50 años” (Segundo Catastro Nacional de Calle, 2011:48).

En cuanto a nivel educacional, el catastro concluyó que “un 82% de la población en situación de calle encuestada sabe leer y escribir, un 40,3% presenta estudios de enseñanza básica incompleta, seguido de un 22,2% que concluyó la básica pero no terminó su enseñanza media” (Segundo Catastro Nacional de Calle, 2011:73).

“El promedio de años que han permanecido en situación de calle es de 5,8. De todas estas personas, el 43% pernocta en hospederías o residencias solidarias, mientras que el 56,2% lo hace en la vía pública, sitio eriazos o en alguna caleta” (Segundo Catastro Nacional de Calle, 2011:52).

1.5 Políticas orientadas a las personas en situación de calle

1.5.1 Orientaciones de las intervenciones

Históricamente, las organizaciones que se han preocupado de las precarias condiciones de vida que llevan las personas en situación de calle, corresponden a organizaciones filantrópicas o de caridad, principalmente ligadas a la iglesia. Estas buscan entregar ayuda para que estas personas tengan las condiciones mínimas para la sobrevivencia, proporcionándoles fundamentalmente albergue y alimento.

Pero cabe mencionar que, a diferencia de otros tipos de población vulnerable, las personas en situación de calle se caracterizan principalmente por establecer relaciones débiles con su entorno, marcadas por la fragilidad de las relaciones sociales construidas con sus pares, lo cual dificulta las intervenciones que se pudiesen llevar a cabo con esta población. Según los estudios disponibles, las dificultades para establecer un vínculo, radica en primer lugar en los largos

años de exclusión social y en una historia de vinculación desorganizada o insegura (Hogar de Cristo, 2007, s/p).

Cabe mencionar que en agosto del año 2003, el gobierno de Chile se comprometió a la incorporación de las personas en situación de calle a los beneficios del Estado. Lo anterior, en el marco del desarrollo e implementación de políticas sociales inclusivas que permitan reducir las inequidades existentes en nuestro país (MIDEPLAN, 2005).

1.5.2 Programa calle Chile Solidario

“Con el fin de aportar insumos para la elaboración e implementación de programas dirigidos a personas en situación de calle, intentando acordar y explicitar ciertos criterios que deberían orientar el trabajo con este segmento de la sociedad, se facilitó como primer paso su incorporación al sistema de protección social a fin de mejorar sus condiciones y calidad de vida” (Programa Calle Chile Solidario, 2010:25)

Es así como el “Programa Calle” que forma parte de Chile Solidario, subsistema de protección social dirigido a atender a familias y personas en situación de vulnerabilidad, está dirigido a brindar protección social, asistencia e integración de las personas en situación de calle. Además, cabe señalar que este programa nace desde una iniciativa gubernamental que otorga apoyo psicosocial a personas en situación de calle en un periodo de 12 meses, que puede ser extendido a 24 meses dependiendo de los cupos del financiamiento del programa y el equipo tratante. Las acciones realizadas por este programa están relacionadas con el contacto de redes y el acceso a servicios para mejorar su calidad de vida, además de desarrollar autonomía y destrezas básicas para prepararlos a dejar su situación de calle y vincularse con sus redes parentales (Programa Calle Chile Solidario, 2010:25-27).

1.5.3 Política nacional de calle

Considerando las evidencias que se generaron mediante el Segundo Catastro Nacional de Personas en Situación de Calle realizado el año 2011, el cual contribuyó al compromiso con organismos como por ejemplo la Red Calle para brindar más acceso y oportunidades a los grupos que se enfrentan a esta situación, se realiza la Política Nacional de Calle (Política Nacional Calle, 2014:4-5).

El objetivo general de esta es contribuir a la inclusión social de los grupos en situación de calle, muchas veces discriminados y objeto de prejuicios frente a su condición. La Política busca, de este modo, reconocer sus derechos y aptitudes, usando estrategias de acción y compromiso hacia las personas en situación de calle. Los objetivos específicos de la política nacional de calle son: tener una red de alojamiento, favorecer y recuperar vínculos, generar información cualitativa y cuantitativa, aumentar la reinserción social, mejorar el acceso en salud, rehabilitación de drogas y alcohol, acceso a mejores trabajos e informar a la comunidad sobre la inclusión de personas en situación de calle (Política Nacional Calle, 2014:18).

Esta es de carácter promocional, ya que se orienta a la movilización de recursos y capacidades de los sujetos en situación de calle para la superación de su problemática. La participación y corresponsabilidad también son consideradas en la Política Nacional Calle, esta reconoce que es necesaria cooperación de todo el conjunto de la sociedad, ya sea en instancias públicas, privadas, formales e informales. Así, se requiere el trabajo conjunto del Estado, la sociedad civil, los privados y la ciudadanía. Se da por entendido que la condición de calle es un problema multidimensional, por lo que deberá ser abordado a través de estrategias que reconozcan y se adapten a la diversidad de cada grupo o persona en situación de calle. La Política será una herramienta de gestión con una base intersectorial, estableciendo compromisos a largo plazo combinado con diferentes estrategias (Política Nacional Calle, 2014:19).

Los Ejes de acción de la Política Nacional Calle determinan el avance y progreso de la implementación de la misma.

El primer eje: Trata de conocer la situación de calle identificando en qué estado se encuentra esta situación en Chile, configurando la causa y efectos de esta (Política Nacional Calle, 2014:22).

El segundo eje: Tiene que ver con prevenir la situación de calle, es decir anticiparse a la ocurrencia de vivir en calle ya que, la mayor proporción de estas personas provienen de instituciones como residencias, hogares, cárceles, SENAME, hospitales psiquiátricos (Política Nacional Calle, 2014:23).

El tercer eje: Está dedicado a la protección de personas en situación de calle condicionando el bienestar y utilizando estrategias, para no vulnerar derechos como techo, salud, trabajo y educación (Política Nacional Calle, 2014:23).

El cuarto eje: Es promover la superación de la situación calle, es decir incluir a la sociedad a las personas en situación de calle mediante la recuperación de los vínculos, además de que adquieran mejores trabajos e ingreso autónomo (Política Nacional Calle, 2014:23).

1.6- Modelos teóricos para la comprensión de personas en situación de calle.

En términos generales, personas en situación de calle corresponderían a sujetos que no alcanzan a cubrir sus necesidades básicas por sí mismos, por lo cual se encuentran en dicha situación. Consideramos que la situación de calle no se puede solo comprender a partir de una concepción de la pobreza que utilice la idea de “carencias” para definirla, puesto que no lograremos reflejar la complejidad y multidimensionalidad de la problemática. En este sentido, es necesario incluir enfoques que profundicen en los fenómenos que atraviesan la situación de calle. A continuación se explican los enfoques de exclusión y vulnerabilidad.

1.6.1 Enfoque de exclusión social.

La exclusión social puede definirse, en términos simples, como “el proceso que surge a partir de un debilitamiento o quiebre de los lazos (vínculos) que unen al individuo con la sociedad, aquellos que le hacen pertenecer al sistema social

y tener identidad en relación a éste. A partir de esta concepción se establece una nueva forma de diferenciación social entre los que están 'dentro' (incluidos) y los que están 'fuera' (excluidos) (Gacitúa en MIDEPLAN, 2002; 29). Como puntualiza el texto de MIDEPLAN, "Una de las características del marco teórico de este enfoque es que origina distintos paradigmas, que se apoyan en concepciones diferentes sobre el orden social, las relaciones entre individuos y sociedad, y los derechos y obligaciones. Estos son, el paradigma de la solidaridad, el paradigma de la especialización; y el paradigma monopólico" (MIDEPLAN, 2002; 29).

"El concepto de exclusión social, según Hozven (2005) puede segmentarse en tres dimensiones básicas: exclusión económica; sociocultural y política:

- Dimensión económica: incapacidad de acceder a los medios para participar en los intercambios productivos.

- Dimensión política: desigualdad o carencia de derechos civiles, políticos y sociales.

- Dimensión sociocultural: dificultades o impedimentos de acceso a la dinámica de la sociedad." (Hozven, 2005: 4). Para el autor recién citado, "La exclusión social es la separación de las personas de la sociedad, situación que trae como consecuencia aislamiento y una falta de participación en el entorno social. La exclusión es un proceso que intenta analizar los factores que intervienen en esta marginación de las personas, busca descubrir cómo la sociedad y la economía excluyen a unos e integran a otros, sistemáticamente" (Hozven, 2005: 4). Al mismo tiempo, el autor quiere enfatizar en el hecho que "el fenómeno de la exclusión social, no se refiere solamente a la carencia de bienes y servicios, sino que remite básicamente a la desintegración social, a la ruptura de los vínculos básicos entre las personas y la sociedad; trasciende al ámbito económico y abarca la imposibilidad de acceso a distintas dimensiones de la vida social" (Hozven, 2005: 4). Es así como el proceso de exclusión, que está sujeto a situaciones de privación múltiples (de bienes, servicios y derechos), se nos presenta como un proceso multidimensional, dinámico y complejo, donde se podría identificar la situación de calle como la máxima manifestación de la exclusión social, en cuanto a la falta de vivienda adecuada se le unen la desestructuración en otros ámbitos de la vida cotidiana (Costa, 2009; 30). "No obstante, es necesario considerar que la exclusión social se

presenta como un proceso que implica una trayectoria y que ni 'se es excluido' sino que 'se está excluido', donde la exclusión no surge como resultado de unos desencadenantes concretos en un momento de la vida del sujeto, tanto su intensidad, como la vulnerabilidad previa y la capacidad de afrontamiento y el apoyo social con el que se cuente son determinantes en el mismo proceso" (Bravo, 2003: 119).

1.6.2 Enfoque de vulnerabilidad

Para comprender de mejor manera la situación de calle, es importante considerar el enfoque de vulnerabilidad, el cual es definido por la Comisión Económica para América Latina (CEPAL) "La vulnerabilidad social se relaciona con los grupos socialmente vulnerables, cuya identificación obedece a diferentes criterios: algún factor contextual que los hace más propensos a enfrentar circunstancias adversas para su inserción social y desarrollo personal, el ejercicio de conductas que entrañan mayor exposición a eventos dañinos, o la presencia de un atributo básico compartido (edad, sexo, condición étnica) que se supone les confiere riesgos o problemas comunes" (Caro, 2003:2).

De acuerdo con lo mencionado anteriormente "Las promesas del enfoque de la vulnerabilidad se orientan a ofrecer un instrumental analítico que combine dinámicamente los niveles micro (comportamientos en individuos y hogares), meso (organizaciones e instituciones) y macro (estructura social, patrón de desarrollo) para explicar de mejor forma la reproducción de los sistemas de desigualdad y desventajas sociales, la innovación que introduce este enfoque radica en que no sólo tematiza sobre los pasivos de los sectores pobres e indigentes, si no que introduce el concepto de activo, mostrando que las familias pobres poseen recursos y "que de hecho hacen uso de ellos en forma continua para mejorar su bienestar o para enfrentar situaciones adversas" (Kaztman, 1999: 3). Para Henoch (2010), "El concepto de "vulnerabilidad" captura los efectos de la volatilidad del ingreso y riesgo que enfrentan los individuos. En episodios de crisis el bienestar del hogar es seriamente afectado para los pobres, incrementando la sensación de inseguridad. El problema ya no es tan solo tener poco, sino el miedo de perderlo todo, Chambers, caracteriza la vulnerabilidad con un doble efecto: el externo, que se refiere a la exposición a

los shocks macroeconómicos, al stress y al riesgo; y el interno que es asociado a los mecanismos de defensa de los hogares. El fin de estos estudios y programas es identificar los factores que permitan disminuir el riesgo, expandir el rango de posibilidades disponibles para los pobres y posicionarlos donde se maximicen sus ventajas dado su nivel de educación, salud, ingreso y nivel de exposición al riesgo. Esto se relaciona con el lado externo de la vulnerabilidad” (p. 11).

Siguiendo este marco, “la vulnerabilidad debe entenderse como un proceso multidimensional, pero que además confluye en el riesgo o probabilidad del individuo, hogar o comunidad de ser herido, lesionado o dañado entre cambios originados en el entorno, como desamparo institucional desde el Estado que no contribuye a fortalecer ni cuida sistemáticamente de sus ciudadanos; como debilidad interna para afrontar concretamente los cambios necesarios del individuo u hogar para aprovechar el conjunto de oportunidades que se le presenta; como inseguridad permanente que paraliza, incapacita y desmotiva la posibilidad de pensar estrategias y actuar a futuro para lograr mejores niveles de bienestar”(Busso, 2001:8).

Finalmente las nociones de vulnerabilidad y exclusión, son centrales a la hora de comprender a las personas en situación de calle, y mejorar así una intervención adecuada con el sujeto. Un modelo teórico reciente viene a complementar la comprensión de dicho fenómeno y a proporcionarnos una concepción más acabada de este. En dicho modelo es posible conjugar tanto la dimensión estructural como la subjetiva o individual de la pobreza y la exclusión social y se presenta a continuación.

1.6.3 Modelos activos, vulnerabilidad y estructura de oportunidades (AVEO)

“Resulta necesario en las intervenciones y estudios con personas en situación de calle, generar una convergencia entre las perspectivas de la vulnerabilidad y la exclusión. La noción de vulnerabilidad enfatiza los activos, aporta su potencial operativo, enfocando la mirada en los propios actores, en sus posibilidades de acción, en sus propios recursos y no exclusivamente en sus carencias, así como también en la dimensión estructural de la problemática; mientras el enfoque de la exclusión revela la dimensión relacional, y el carácter

social y dinámico de los procesos de desvinculación en que se involucran, voluntaria o forzadamente, las personas en situación de calle. De este modo, la situación de calle se constituirá como una situación heterogénea compartida en diversos grados por distintos individuos. Pues estos serían administradores estratégicos de sus activos en los procesos de exclusión en que se ven inmersos” (Marquez, 2006).

Para tal efecto, se incorpora, en complemento a la perspectiva de la exclusión, el modelo “Activos-Vulnerabilidad-Estructura de Oportunidades” (AVEO), desarrollado en la CEPAL por Kaztman y Filgueira (1999). Su enfoque integral y capacidad de dinámicas entre el nivel individual y estructural, permiten tener en cuenta siempre los procesos de exclusión y el modo en que actores se sitúan y desenvuelven en ellos. Se entiende a la vulnerabilidad social como la probabilidad de resultar afectado por los dinámicos procesos de exclusión y la nula capacidad de neutralizarlos u obtener provecho. El enfoque se construye a partir de tres categorías las cuales son:

Estructura de Oportunidades: Se definen como probabilidades de acceso a bienes, a servicios o al desempeño de actividades. Estas oportunidades inciden sobre el bienestar de los hogares, ya sea porque permiten o facilitan a los miembros del hogar el uso de sus propios recursos o porque les proveen recursos nuevos (Cepal, 1999:9).

Recursos: Se consideran recursos todos los bienes que controla un hogar, tangibles o intangibles.. La idea de activo que se utiliza en este texto, en cambio, se refiere al subconjunto de esos recursos que componen aquellos cuya movilización permite el aprovechamiento de las estructuras de oportunidades existentes en un momento, ya sea para elevar el nivel de bienestar o para mantenerlo ante situaciones que lo amenazan (Cepal, 1999:19).

Se presentan a continuación aquellas 3 dimensiones prioritarias en el fomento de activos o capitales en las poblaciones más vulnerables:

- **Capital Humano:** Refiere a conocimientos, destrezas, aptitudes y energía física, así como a orientaciones valorativas vinculadas a la disciplina, a la asociación entre esfuerzo y logro, y a la disposición a diferir gratificaciones inmediatas en beneficio de inversiones que mejoran las

probabilidades de un mayor y más estable bienestar futuro (Cepal, 1999;20).

- Capital Social: Vínculos o redes sociales establecidos por las personas.
a) Redes Sociales Primarias: Familias u otros significativos. b) Redes Sociales Secundarias: vecindario, municipio, institución educacional, iglesia, organización y servicios sociales, etc. (Cepal, 1999;20).
- Capital Físico: Patrimonio, arriendo, ahorro y autogestión de vivienda y equipamiento (Red Calle,2006).

Estrategias: Prácticas o comportamientos observables de articulación o movilización de recursos para la obtención de una meta. Estas estrategias de despliegue y movilización de recursos pueden orientarse tanto a aumentar el bienestar y obtener otros activos (estrategias de promoción), como a neutralizar amenazas en los procesos de deterioro y exclusión; respectivamente, estrategias promocionales y adaptativas (Kaztman y Filgueira, 1999).

Las personas en situación de calle se constituyen como una de las poblaciones más vulnerables frente a la exclusión social, y como tal, son un foco de intervención que amerita aproximaciones multidimensionales, interdisciplinarias y, por lo tanto, un fuerte despliegue de esfuerzos e inyección de recursos (Red Calle, 2006). Pero cabe destacar que este enfoque más que subrayar las carencias de los sujetos, realza y potencia sus capacidades, habilidades y estrategias para el enfrentamiento de la vulnerabilidad (Rojas, 2006).

1.7 Instituciones que ejecutan políticas públicas sociales orientadas a personas en situación de calle.

1.7.1 Descripción de la institución

Corporación Nuestra Casa, es una institución sin fines de lucro dedicada a ofrecer oportunidades, apoyo profesional, hogar y alimento a hombres que han tenido historia de vida en calle⁴, acompañándolos en su proceso de superación personal y reconociendo sus derechos.

⁴historia de vida en calle, se entiende como personas que han vivido en algún momento de sus vidas en situación de calle

1.7.2 Historia de la institución

Corporación Nuestra Casa, nace en agosto del año 2000, y surge de la necesidad de un grupo de estudiantes de Ingeniería Comercial de la Pontificia Universidad Católica de Chile, que visualizaron en su voluntariado personal, desde el año 1997, la carencia no resuelta e invisibilizada de las personas vulnerables en situación de calle. Desde sus primeros tiempos se conformó por un grupo de hombres los cuales habitaban en hospederías clandestinas⁵, es así como nace la idea de una residencia solidaria para personas sin un hogar. Solidaria ya que cada residente tiene que aportar con 1.100 pesos diarios, los cuales les permiten tener derecho a cama, servicios básicos y desayuno.

1.7.3 Misión y Visión de la institución

Corporación Nuestra Casa considera que es posible romper las barreras que generan la situación de calle por medio del desarrollo y la superación personal, la integración social, la participación y el afecto, como queda plasmado en la misión y visión que tiene la Corporación.

Misión:

“Trabajamos para superar la exclusión social que produce la situación de calle, a través del encuentro verdadero entre personas, la recuperación de los vínculos y el acceso a garantías sociales básicas” (Corporación Nuestra Casa, 2014).

Visión:

“Queremos un país que vaya desde el prejuicio a la confianza” (Corporación Nuestra Casa, 2014).

⁵ Se entiende por hospederías clandestinas: casas particulares que lucran con el arriendo de camas por día albergando a personas en situación de calle por tiempo y periodicidad indefinidos. No cumple con condiciones sanitarias mínimas, tiene gran hacinamiento y no cuenta con patentes municipales (RedCalle, 2010).

1.7.4 Perfil del residente

Considerando las posibilidades de Nuestra Casa, su historia y misión, así como las características de las personas en situación de calle en Chile, se ha definido que el perfil del habitante de la residencia solidaria es:

- Hombre adulto.
- En situación de calle o extrema exclusión social.
- Con capacidad de auto-sustento y autovalentes.
- Con capacidad para la vida en comunidad

1.7.5 Áreas de trabajo de la institución (Nuestra Casa, 2012).

Nuestra Casa cuenta con tres áreas, que están habilitadas para el trabajo con personas en situación de calle, las cuales buscan entregarles las herramientas necesarias para que den el paso a la superación de su situación y la autonomía, dichas áreas son:

1) *Residencia solidaria*: casa que alberga alrededor de 30 hombres con edades que fluctúan entre los 18 y 60 años los cuales se encargarán de mantener la casa, en la que pueden permanecer por un periodo que va desde los seis meses hasta el año y medio. Las personas que habitan la casa cuentan con un constante apoyo profesional y de voluntarios, quienes contribuyen al desarrollo individual y humano en comunidad (Corporación Nuestra Casa, 2014).

2) *Voluntariado*: Trabajo en calle, semanalmente se visitan y acompañan aproximadamente 60 personas, entre estas se encuentran hombres, mujeres, niños y ancianos que habitan en la vía pública. El principal propósito es promover sus derechos y deberes sociales y ciudadanos, también es una importante labor de acompañamiento a personas que viven en hospederías (Santiago Centro) y la Vega Central (Recoleta), lugar donde cada martes y jueves acude un grupo de voluntarios, entregando afecto y compañía, siendo el pretexto de encuentro la entrega de alimentos y bebidas a quienes más lo necesitan (Corporación Nuestra Casa, 2014).

3) *Talleres Sociales de Fútbol Calle*: Por medio de este deporte, semanalmente alrededor de 30 personas tienen una oportunidad de desarrollo, formación, expresión, interacción e integración social, fomentando al mismo tiempo los valores disciplinarios del fútbol. El equipo de Nuestra Casa ya ha participado en tres ocasiones en el mundial de fútbol para personas en situación de calle Homeless World Cup, el año 2006 en Dinamarca, 2007 en Sudáfrica y el 2008 se cumplió el desafío de ir a Melbourne, Australia (Corporación Nuestra Casa, 2014).

La información anteriormente proporcionada, más los aspectos relativos a la importancia de asumir la situación de calle como un problema social de interés para la sociedad y la profesión de Trabajo Social, justifican realizar una sistematización en el área de habitabilidad⁶ del programa, puesto que el equipo de trabajo no cuenta con los recursos y el tiempo para la realización de dicha tarea. Sus resultados irán en directo beneficio del quehacer profesional de quienes trabajan en la Corporación Nuestra Casa y de las personas que atiende.

A continuación se presenta el concepto de sistematización y la forma en la cual se llevara a cabo dicho proceso.

2.- SISTEMATIZACIÓN

2.1 Concepto de sistematización

Se entiende por sistematización, “Un proceso a través del cual se recupera lo que los sujetos saben de su experiencia para poder comprenderla, interpretarla y comunicarla, produciéndose así un nuevo tipo de conocimiento” (Martinic y Walker, 1987 citado en Santibáñez y Cárcamo, 1993:5). Por su parte Jara (2012) nos indica que “Cuando hablamos de producción de conocimiento transformador, no estamos hablando de un conocimiento con un “discurso” transformador, sino estamos hablando del proceso realizado por sujetos sociales con capacidad de construir conocimiento crítico, vinculado a los dilemas de una práctica social y a los saberes que ella produce y, que por lo

⁶Entendiendo por ello....

tanto, desarrollan, como un componente de la propia practica la capacidad de impulsar y pensar acciones transformadoras” (p. 59).

Según Morgan (1998) al concebir la sistematización como un proceso de producción de conocimientos sobre la práctica, se asume “La unidad entre el sujeto y el objeto de conocimiento: quien sistematiza pretende producir conocimiento sobre su propia práctica, es decir, sobre sí mismo y su acción en el mundo, que transforma a su entorno y, a la vez, lo transforma a él mismo” (Morgan, 1998:4). También, plantea la misma autora, se requiere “unidad entre el que sabe y el que actúa: quien sistematiza no busca solo saber más sobre algo, sino ante todo, ser y hacer mejor, el saber está al servicio del hacer. Pero no nos referimos a un hacer estrictamente tecnológico, un mejor hacer solo es posible gracias a un mejor comprender, y esto incluye no solo aquello sobre lo cual se interviene directamente, sino también los objetivos de esa intervención, incluyendo los de largo plazo. Es decir, se trata de que quien sistematiza haga explícito y se cuestione el sentido de su acción, la coherencia entre esta y sus intenciones, que se pregunte sobre la direccionalidad de su actuar” (Morgan, 1998:4).

La sistematización, implica frecuentemente describir, explicar y defender una acción. Es lo que intentamos hacer al querer sistematizar la metodología de intervención en el área de habitabilidad de la Corporación Nuestra Casa que trabaja con personas en situación de calle, puesto que no es un tema descrito en profundidad y del cual existen muy pocos estudios. Ello permitirá generar y comunicar nuevos conocimientos en cuanto a las prácticas de intervención en esta temática, ya que “la sistematización es un instrumento que permite producir conocimientos desde nuestra práctica. Ella nos posibilita fortalecer y enriquecer la profesión, como así también reflexionar de forma colectiva lo que va más allá de los problemas inmediatos. Lo anterior nos posibilita revitalizar las practicas, acumular conocimientos para actuar atingentemente y comunicar la experiencia para que ella ocupe un espacio histórico y social” (Aguayo, 1992:36).

Jara (2012), postula que “es posible que una persona que no pertenece a la organización asesore a un grupo, equipo o institución en una sistematización, pero lo hace en la medida que apoya, orienta, sugiere y promueve una propia reflexión crítica por parte de los distintos actores involucrados que son quienes asumen, en todo momento, el protagonismo central de la sistematización de su

experiencia. De esta manera, al reconstruir e interpretar la propia experiencia, los distintos actores son motivados a apropiarse críticamente de sus maneras de actuar, de pensar y de explicarse su rol y su proceso” (Jara, 2012:66).

Siguiendo con lo anterior, la sistematización “constituye una verdadera muestra de las enormes posibilidades y potencialidades que puede tener la sistematización como ejercicio teórico práctico de interpretación y transformación de la realidad, como proceso constructor de pensamiento, de identidad, y de sentido, como factor de unidad y de edificación de propuestas alternativas, como aporte a la renovación de la teoría y de la práctica” (Jara, 1998:7).

Como futuros profesionales, “buscamos enfrentar las necesidades y/o problemas a través de procesos de transformación que tienen como eje el desencadenamiento de procesos de autonomía, esto nos lleva a plantear y desarrollar propuestas atingentes a los cambios buscados” (Aguayo, 1992:36). “La sistematización de la producción de conocimientos” (...) continúa esta misma autora, “abre un campo inédito para desentrañar la práctica profesional, permitiéndonos ser respetuosos y coherentes con las personas, grupos y comunidades con los que trabajemos” (Aguayo, 1992:36).

Por otra parte, Ayllón (2001) entiende la sistematización como una mirada crítica sobre nuestras experiencias y procesos recogiendo constantes aportes para mejorar nuestras prácticas, para buscar la eficiencia del trabajo y mejorar la metodología que finalmente nunca es algo acabado (Ayllon,2001:4). Este es el fin que se propone la sistematización que se realizará en Corporación Nuestra Casa.

3.- PLANTEAMIENTO DEL OBJETO DE SISTEMATIZACIÓN

Dada las limitaciones de tiempo y recursos que la Corporación Nuestra Casa tiene para reflexionar acerca de su intervención es que se busca sistematizar su metodología en el área de habitabilidad en un periodo de tiempo que va desde el año 2012 a la actualidad. Este objeto de sistematización surge a raíz del interés presentado por la Directora de la Corporación para reconstruir la metodología de intervención en la perspectiva de mejorar las prácticas.

3.1.- Objeto de sistematización

La metodología en el área de habitabilidad implementada desde el año 2012 hasta la actualidad, por la Corporación Nuestra Casa, en su intervención con hombres adultos entre 18 y 60 años en situación de calle.

4.- JUSTIFICACIÓN

A lo largo de sus 14 años de experiencia en trabajo con personas en situación de calle, Corporación Nuestra Casa ha tenido importantes cambios metodológicos y en su forma de intervención en el área de habitabilidad. La experiencia diaria y el quehacer profesional con los residentes, ha permitido ver la realidad y las necesidades que experimenta este grupo y ha favorecido la elaboración de nuevas metodologías de intervención. Por ello, queriendo aportar a la reflexión de la acción social, creemos pertinente sistematizar la metodología en el área de habitabilidad, puesto que la corporación no cuenta con ese importante recurso. Sistematizar representa una herramienta esencial para el desarrollo profesional del trabajador social, ya que a partir de la reflexión y el análisis de las experiencias surgen nuevos conocimientos y aportes para mejorar la intervención.

Es importante sistematizar esta experiencia ya que según Zúñiga (1991) se puede definir la sistematización como un proceso de reflexión de la práctica social realizada, con la finalidad de generar conocimientos, y de esta forma poder dar a conocer la historia del proyecto, la cual puede servir de ejemplo a otras experiencias. Asimismo, podemos ir contribuyendo a crear una “cultura de reflexión desde las practicas” que suponga afianzar el hábito de elaboración de registros periódicos y oportunos; espacios de encuentro, reflexión y de discusión; procesos y mecanismos acumulativos en el ámbito institucional para ir construyendo plataformas de acción y reflexión futuras que nos eviten estar “patinando” sobre los mismos asuntos y que signifiquen aportes efectivos a la toma de decisiones” (Jara, 2012:13).

“La sistematización se orienta a mejorar la práctica y a enriquecer, confrontar y modificar el conocimiento teórico existente, contribuyendo a convertirlo en una herramienta útil para entender y transformar la realidad” (Sánchez, 1987:83).

Es importante poder compartir los resultados de esta experiencia con otras instituciones o con el mismo equipo que la está ejecutando, para mejorar la intervención, y conocer las fortalezas y debilidades de esta, con el fin de contribuir al proceso de reinserción y estadía de las personas que residen en Nuestra Casa.

5.- OBJETIVOS

5.1 Objetivo general

Sistematizar la metodología implementada desde el año 2012 a la actualidad en el área de habitabilidad por la Corporación Nuestra Casa, en su intervención con hombres adultos entre 18 y 60 años en situación de calle.

5.2 Objetivos específicos

Identificar las características de las actividades, técnicas y estilos de relación a través de las cuales el programa procura alcanzar sus objetivos en relación a las personas que atiende.

Relacionar el uso de dichas actividades, técnicas y estilos de relación, con el logro de los aspectos centrales de la misión institucional (o sus propósitos generales) tanto desde el punto de vista de los agentes ejecutores del programa como de los beneficiarios (fortalezas y debilidades).

Sugerir a partir de los resultados de esta sistematización, acciones de mejoramiento de la metodología de intervención, específicamente en el área de habitabilidad.

6.- Paradigma interpretativo

Un paradigma tiene que ver con las distintas formas de “ver el mundo”, dentro de la investigación social podemos encontrar diferentes paradigmas que guíen nuestro modelo y formas de analizar la realidad. Para la sistematización de la

metodología del área de habitabilidad de la Corporación Nuestra Casa, creemos que el paradigma indicado a utilizar es el interpretativo.

Basándonos en Briones (1997) es posible considerar que este paradigma se constituye a partir de los aportes de diversos autores, como: Dilthey, Weber, Schutz, Gadamer, entre otros, donde se reconoce que cada uno tendrá orientaciones y especificaciones particulares para aproximarse a los fenómenos estudiados, a la vez, estos coinciden en el concepto de “Verstehen”, es decir, la comprensión de los fenómenos estudiados desde este paradigma.

El paradigma interpretativo se caracteriza por buscar comprender los sentidos, significados, experiencias, opiniones de los sujetos. Briones (2006) postula que este paradigma se emplea en los niveles más micro de la sociedad, la cual se construye a base del marco de referencia que cada individuo tiene, lo que le da un valor único, por la pluralidad de significados que los participantes “a modo particular” le dan a una determinada situación.

Las investigaciones realizadas bajo este paradigma tienen como fin, interpretar las conductas de las personas en una situación determinada por medio del significado que estas le otorgan a su actuar y al de quienes se encuentran en su entorno. En dicho paradigma, el investigador no es un sujeto aparte de la realidad, o que actúa desde afuera, sino que influye e interactúa con los sujetos y fenómenos, este participa activamente en el grupo que estudia para ver la situación tal como es vista por el actor.

La pertinencia de la utilización de este paradigma, según Pérez (1998), se fundamenta en que desde este es posible realizar el intento de comprender los hechos, los motivos y creencias que están detrás de las acciones de las personas. De modo que la posibilidad de comprender las conductas que se dan en la vida cotidiana de los sujetos, nos permitiría llevar a cabo un acercamiento subjetivo de la situación que se desarrolla en la Corporación Nuestra Casa, obteniendo la posibilidad de rescatar la realidad que allí se vive y en la cual se fundamenta su metodología, para así poder comprenderla. Se reconoce que esto no reflejara la realidad social en toda su generalidad y complejidad, pero si permite proporcionar un valor ilustrativo de la misma (Pérez, 1998).

7.- Enfoque cualitativo.

Es imprescindible considerar la utilización de un enfoque que cumpla con las características de una sistematización, en el sentido de que existen muchas realidades y riqueza de lo subjetivo de acuerdo a la experiencia, sin realizar una generalización de estas.

Para una sistematización consideramos que lo más acertado recae en la utilización de un enfoque cualitativo, donde la naturaleza de los datos se conforma por la experiencia misma, la subjetividad de los individuos. Cabe mencionar que dentro de este enfoque las personas son vistas como sujetos, no como objetos. Lo cualitativo es capaz de producir datos profundos y enriquecedores, a diferencia del enfoque cuantitativo el cual se destaca por generar datos cuantificables. El enfoque cualitativo en tanto, no intenta medir la realidad o describirla, sino que interpretarla para comprender a las personas y sus contextos.

Las investigaciones de carácter cualitativo se fundamentan en un proceso inductivo que supone explorar y describir, para luego generar perspectivas teóricas que van desde lo particular a lo general. El investigador entrevista a una persona, analiza los datos que obtuvo y saca conclusiones. Del mismo modo efectúa y analiza más entrevistas para comprender lo que busca, es decir, procede caso a caso, dato por dato hasta llegar a una perspectiva más general (Pérez, 1998).

Desde Pérez (1998), podemos afirmar la importancia de trabajar con este enfoque ya que como menciona la autora, es un enfoque que se interesa en la conducta de las personas a partir de modelos socioculturales, donde los hechos o fenómenos permiten construir cultura que solo tiene sentido entender desde la interpretación de los sujetos. Por ende, es posible apreciar que este enfoque tiene en un lugar de prioridad a la experiencia subjetiva, adquiriendo las personas un rol importante para aproximarse a su comprensión del fenómeno.

La misma autora también reconoce que este enfoque cuenta con características claves que permiten explicarlo, y que a su vez sirven para fundamentar la pertinencia de su utilización en esta sistematización, tales características corresponden a que la teoría debe reflexionarse en y desde la práctica.

8.- Método de sistematización

Consideramos que lo más pertinente para llevar a cabo el proceso de sistematización, es establecer distintos momentos que orientan el accionar de los sistematizadores, para esto, se considerarán los pasos definidos por el taller permanente Consejo de Educación de Adultos de América Latina -Perú, los que consisten en:

- **Unificación de criterios**

Se abordan los intereses del equipo sistematizador, como también lo que se espera lograr con el proceso. Es el poner en común lo que se va a realizar, las implicaciones que ello conlleva y los productos y utilidades de la misma sistematización de la práctica.

- **Definición del objeto de la sistematización**

“Es la definición respecto de lo que se va a sistematizar lo cual implica un primer ordenamiento de la información. El producto de este momento es el diseño del proyecto de sistematización, para lo cual es importante identificar fuentes de información y precisar la pregunta eje del proceso. El proyecto focaliza en tanto define objetivos, plantea acuerdos metodológicos y con el plan operativo define recursos y compromisos” (Ruiz, 2001; 7).

- **Reconstrucción de la experiencia**

Para Botero (2001) “Constituye una segunda mirada a la práctica, es donde se describe ordenadamente lo sucedido en la práctica pero desde el eje de conocimiento definido, desde la pregunta orientadora de la sistematización” (p: 7).

Análisis e interpretación de lo sucedido en la experiencia para comprenderlo

Este mismo autor indica que “Este momento implica la producción de conocimiento a partir de la experiencia, exige descomponer y recomponer los elementos de la práctica y sus relaciones para comprender la totalidad de la

experiencias la sistematización produce lecciones y aprendizajes desde y para la práctica” (Botero, 2001:7).

Comunicación de nuevos Conocimientos producidos

“Implica dar a conocer la sistematización, presentarla a otras personas para que la valoren o la comenten; lo usual es un texto escrito que se puede complementar con videos, cartillas entre otros” (Botero, 2001:7).

Cabe mencionar que dentro del método de sistematización se espera acumular conocimiento en torno a la experiencia de intervención, donde se crea el primer nivel de teorización en cuanto a la práctica, el propósito de dicho método es mejorar la intervención desde la misma enseñanza que esta produce.

Para el trabajo social, sistematizar experiencias, entrega a la profesión los medios necesarios para otorgarle sentido a la acción, además de compartirlo con aquellas personas con quienes realiza su acción profesional. Así mismo, la sistematización permite hacer conocidas las experiencias, entregando a las prácticas instrumentos que puedan afirmarlas o reivindicarlas.

9.- Fuentes de Información.

Las fuentes de información son una herramienta fundamental para el proceso de reconstrucción de la experiencia.

Según el nivel de información que proporcionan las fuentes de información pueden ser primarias o secundarias

Fuentes primarias entendemos la información nueva y original, producida por la Corporación Nuestra Casa, que ha sido publicada por primera vez, pero no ha sido filtrada. En esta sistematización trabajaremos con documentos de la Corporación, incluyendo en ello, documentos oficiales como fichas de ingreso, cuadernos de campo libro con historia de egresados (Rodríguez, 1996).

Las fuentes secundarias, en tanto, es la información organizada, elaborada, producto de análisis, extracción o reorganización que refiere a documentos primarios originales. Ejemplo de ello son enciclopedias, antologías, directorios, libros, artículos y revistas que interpretan otros trabajos o investigaciones (Rodríguez, 1996).

10.- Técnicas de recolección de datos.

- Recuperación y revisión documental

Se refiere a la indagación de documentos originales los cuales proporcionan datos de primera mano, tales como: libros, publicaciones, revistas, boletines, informes científicos y técnicos, tesis, tesinas y monografías, además de otros documentos gráficos y escritos acerca de la metodología de intervención en el área de habitabilidad de la Corporación Nuestra Casa.

- Entrevista individual semi estructurada

Las entrevistas semi estructuras son un punto intermedio entre la entrevista estructurada y la entrevista abierta, Corbetta define esta técnica como un «guión» que recoge los temas que debe tratar”(...) el entrevistador “a lo largo de la entrevista” (Corbetta, 2007: 343).

- **FocusGroup:**

Son las modalidades también llamadas “grupos de discusión” o “entrevistas en grupo” utilizadas por la investigación cualitativa para obtener información determinada. Según Corbetta (2007), las personas entrevistadas deben, en primer lugar, haber participado de una determinada situación: en este caso en particular, participar dentro del desarrollo de la metodología en el área de habitabilidad, luego, a través de esta experiencia, las personas son entrevistadas en grupo por un entrevistador que maneja previamente el tema respecto del cual se requiere recabar información, estimulando y dirigiendo la discusión de tal forma que afloren diversas interpretaciones, reacciones emotivas y valoraciones críticas centrándose en el debate relativo al foco analizado.

La sistematización se lleva a cabo a partir de pasos que permiten realizar una descripción crítica y detallada de la experiencia. Para ello se requiere tener un cierto marcoconceptual de la experiencia, describir el contexto donde esta se desarrolló y su intencionalidad, lo que nos permitiría identificar las estrategias metodológicas implementadas por la Corporación, analizar el desarrollo de la experiencia, describir los resultados de esta y proponer mejoras metodológicas que beneficien tanto a los profesionales que ejecutan esta metodología como a los receptores de la misma, los residentes de la corporación. Como habíamos mencionado anteriormente nos regiremos por el método propuesto por el taller permanente CEAAL-Perú, el que, guiado por el paradigma interpretativo y un enfoque cualitativo, nos permite conocer en toda su amplitud la experiencia de sistematizar la metodología de trabajo en el área de habitabilidad de la Corporación Nuestra Casa.

Como se indicó, utilizaremos como técnica de recolección de datos, la entrevista semi estructurada con la finalidad de recabar información de forma detallada sobre la metodología implementada en la Corporación, detalles que muchas veces no son escritos en documentos, sino que surgen de una interacción verbal como la que se da en una entrevista. Para esta entrevista individual semi estructurada trabajaremos con tres personas claves en el diseño de la estructuración de la metodología que son: Directora de la Corporación, la Coordinadora Social y la psicóloga.

Por otra parte, proponemos un focusgroup constituido por residentes de la corporación, cabe mencionar que en esto se incluye, la residencia solidaria y la casa compartida, ya que esta técnica nos permite complementar los relatos para así obtener información más enriquecida y consistente, además de rescatar la visión que ellos tienen de la metodología implementada por la Corporación.

Esta sistematización se sustentará en lo que las personas involucradas declaren tanto en las entrevistas semi estructuradas como en los focusgroup, lo cual nos permitirá triangular la información, ya que al contrastar la información se puede complementar y obtener una mayor cantidad de datos sobre la metodología fortaleciendo así, la validez de la sistematización aunque ello no sea un requisito metodológico pues se trata de una actividad intencionada y voluntaria.

11.- Criterios de selección de informantes

Seleccionaremos a los informantes de tal manera que los datos e información sean coherentes y suficientes para sistematizar la metodología de intervención en el área de habitabilidad, pues así como lo dice Rodríguez, Gil y García los informantes claves se eligen porque cumplen ciertos requisitos (Rodríguez, Gil y García, 1996: 135).

A continuación se presentan los informantes para esta sistematización y sus requisitos:

- Equipo de trabajo de la Corporación Nuestra Casa, que tengan mínimo de dos años de antigüedad y que estén en conocimiento de cómo se trabaja en el área de habitabilidad de la corporación.
- Residentes de la Corporación Nuestra Casa, que tengan mínimo dos meses de residencia para lograr rescatar su experiencia con la metodología del área de habitabilidad en la Corporación

12.- Matriz de sistematización

OBJETIVOS ESPECIFICOS ELEMENTOS MISIÓN INSTITUCIONAL	ACTIVIDADES	TÉCNICAS	ESTILOS DE RELACIÓN CON EL SUJETO DE ATENCIÓN
<p>Identificar las características de las actividades, técnicas y estilos de relación a través de las cuales el programa procura alcanzar sus objetivos en relación a las personas que atiende.</p> <p>Relacionar el uso de dichas actividades, técnicas y estilos de relación, con el logro de los aspectos centrales de la misión institucional (o sus propósitos generales) tanto desde el punto de vista de los agentes ejecutores del programa como de los beneficiarios (fortalezas y debilidades).</p> <p>Sugerir a partir de los resultados de esta sistematización, acciones de mejoramiento de la metodología de intervención, específicamente en el área de habitabilidad.</p>			

<p>RESPONSABILIDAD:</p> <p>“Capacidad existente en todo sujeto activo de derecho para reconocer y aceptar las consecuencias de un hecho realizado libremente”</p> <p>Corporación Nuestra Casa, define la responsabilidad como la capacidad de los residentes de cumplir con los compromisos previamente estipulados como el pago de los 1.100 pesos diarios a demás de contribuir a las responsabilidades a tribuidas a cada individuo en el vivir cotidiano en la corporación (Corporacion Nuestra Casa 2014:s/p).</p>	<p>Tardes recreativas.</p> <p>Talleres.</p> <p>Reuniones informativas.</p> <p>Entrevistas</p> <p>Consejos de residentes</p>	<p>Técnicas audio visuales.</p> <p>Dinámicas grupales.</p> <p>Juegos</p> <p>Fichas de recepción</p> <p>Fichas de seguimiento.</p>	<p>Formas de aproximación a las personas en situación de calle:</p> <p>Abordaje</p> <p>Invitación</p> <p>Establecimiento de los primeros contactos</p> <p>Formas de acompañamiento :</p> <p>Directo</p> <p>presencial</p> <p>Indirecto</p> <p>vía correo electrónico</p> <p>llamada telefónica</p> <p>contacto por un tercero</p>

			<p>Estilos de comunicación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • formal • informal <p>Establecimiento de límites:</p> <ul style="list-style-type: none"> • rígidos • flexibles • claros • confusos <p>permanencia/ adherencia: al programa al tiempo de participación</p>
--	--	--	--

<p>INTERDEPENDENCIA:</p> <p>“Dependencia recíproca”</p> <p>Corporación nuestra casa entiende la interdependencia como el proceso que viven los residentes, al re establecer redes y vínculos con su entorno, y asumir que el proceso de autonomía siempre está ligado a terceros, ya sea familia, trabajo, pareja, etc (Corporacion Nuestra Casa 2014:s/p).</p>	<p>Reuniones.</p> <p>Talleres.</p>	<p>Talleres y reuniones grupales.</p> <p>Elementos audiovisuales.</p> <p>Fichas de avance de proceso.</p>	<p>ídem al ítem i</p>
--	------------------------------------	---	-----------------------

<p>PARTICIPACION:</p> <p>“Acción y efecto de participar. Participar: Dar parte, noticiar, comunicar”</p> <p>Corporación Nuestra Casa refiere a la participación como la capacidad de los individuos de involucrarse tanto en las actividades que se promueven por la corporación, como también involucrarse en procesos de la ciudadanía, para poder sentirse parte de esta (Corporacion Nuestra Casa 2014:s/p).</p>	<p>Reuniones.</p> <p>Talleres.</p> <p>Charlas informativas</p>	<p>Dinámica grupal.</p>	<p>ídem al ítem i</p>
<p>MOTIVACION:</p> <p>“Acción y efecto de motivar. Motivar:Dar causa o motivo para algo, Disponer del ánimo de alguien para que proceda de un determinado modo”</p> <p>La corporación entiende la motivación como la iniciativa que deben tener los residen al querer mejorar su situación, ser críticos y reflexivos sobre esta, para que de esta manera</p>	<p>Entrevistas.</p>	<p>Ficha diagnóstica Carta de compromiso de derechos y deberes</p>	<p>ídem al ítem i</p>

<p>se construya un puente hacia la superación personal y laboral (Corporacion Nuestra Casa 2014:s/p).</p>			
<p>AUTOGESTION:</p> <p>“Sistema de organización de una empresa según el cual los trabajadores participan en todas las decisiones”</p> <p>Corporación nuestra casa entiende la autogestión como la habilidad de los residentes de conseguir recursos, por sus propios meritos, lo que pretende que los individuos se apoderen de su proceso de superación en relación al cumplimiento de objetivos propuestos por ellos mismos, lo cual les permita desarrollar estrategias para lograr un nuevo proyecto vital (Corporacion Nuestra Casa 2014:s/p).</p> <p>Las definiciones expuestas en este apartado han sido extraídas del Diccionario Real Academia Española, http://www.rae.es/.</p>	<p>Talleres.</p> <p>Charlas informativas</p>	<p>Acompañamiento</p> <p>Difusión de información</p>	<p>ídem al ítem i</p>

13.-PRESENTACION DE ANALISIS DE CONTENIDO

En este capítulo se presenta la información obtenida en el focusgroup realizado con los residentes, y dos entrevistas a los profesionales de la Corporación Nuestra Casa. Esta información ha sido organizada en categorías y sub-categorías, lo que facilitara su posterior interpretación. Luego se plantean las conclusiones finales de esta sistematización cuyo eje fue la metodología que actualmente se utiliza en la Corporación Nuestra Casa.

13. 1 Identificación de los profesionales que respondieron la entrevista.

Nombre	Cargo	Desde que año desempeña el cargo
Betzabe Cáceres	Coordinadora social	2011 a la fecha
Lidia Sánchez	Psicóloga	2014 a la fecha

13.2 Identificación participantes FocusGroup.

Se resguardara los nombres de los participantes del focusgroup, ya que fue una condición requerida por ellos para participar de este.

Nombre	Edad	Ocupación
Participante 1	36	Guardia de seguridad
Participante 2	42	Vendedor ambulante
Participante 3	56	Recolector de basura
Participante 4	40	Cuidador de autos
Participante 5	60	Pensionado
Participante 6	35	Cuidador de auto

13.3 Descripción del procedimiento para obtener información.

El día 8 de octubre del presente año, se llevaron a cabo las entrevistas en la corporación nuestra casa, la primera fue dirigida a la señora Betzabe Cáceres, Trabajadora social que desempeña el cargo de coordinadora social dentro de la corporación, desde el año 2011 a la fecha. La segunda entrevista se realizó el mismo día a la señorita Lidia Sánchez, Psicóloga de la corporación quien trabaja desde el 2011 a la fecha, el contacto con las entrevistadas estaba previamente acordado vía correo electrónico. Cabe mencionar que la entrevista a la directora de la corporación no se pudo realizar debido a que esta tuvo un accidente grave que la imposibilitaba poder establecer una cita para responder las preguntas de la entrevista.

El día 15 de octubre del presente año, las estudiantes que están llevando a cabo la sistematización se dirigen a la corporación para realizar el focusgroup, el que fue acordado previamente con la directora de la corporación vía correo electrónico, ese día los residentes no estaban al tanto de la actividad que se iba a realizar por lo cual muy pocos estaban dispuestos a participar, obligando al grupo acordar una nueva fecha para llevar a cabo la actividad, se fijó el día 17 de octubre a las 19:00 horas, en la que asistieron 6 participantes residentes de la corporación, que tuvo una duración de una hora y veinte minutos.

14.-CUADROS DE ANÁLISIS, ENTREVISTAS SEMI ESTRUCTURADAS

El ordenamiento de la información obtenida en las entrevistas a los informantes claves de la Corporación, se hace entorno a categorías que traducen la misión institucional a saber, responsabilidad, interdependencia, participación, motivación y autogestión. La idea fue examinar la relación entre la metodología de trabajo con los residentes en el área de habitabilidad operacionalizada en actividades, técnicas y estilos de relación y los elementos de la misión institucional antes mencionados. En el caso de los residentes y el focusgroup, se aplicó el mismo principio.

Antes de presentar el cuadro es preciso señalar que la información relativa a las actividades, técnicas y estilos de relación están ordenada en función del grado de valoración atribuido a cada uno de estos elementos, tanto por los profesionales entrevistados como los residentes que participaron del focusgroup. Esta clasificación fue: altamente valorada, medianamente valorada y bajamente valorada, y se dedujo de las respuestas obtenidas.

TABLA DE ACTIVIDADES

Categorías que traducen la misión Institucional	Actividades	Relatos textuales
Responsabilidad	<p>Altamente valorado</p> <p>Los consejos de residentes.</p> <p>Estos son vistos como instancias a las que los residentes tienen que asistir ya que, es considerada una oportunidad relevante a la hora de trabajar en equipo y de tomar decisiones con respecto a la casa y a asumir responsabilidades</p>	<p><i>[...participar en el consejo de residentes, hay distintas actividades a nivel personal y grupal por pieza y además como comunidad de la residencia en esto, entonces... y está muy ligado con el tema de la participación...]</i> (Betzabé Cáceres).</p> <p><i>[...tenemos un consejo de residentes también, entonces ellos también se hacen cargo de proponer como hacerse cargo de la residencia eh.. también yo creo que dentro de las actividades lo que más se fomenta es el consejo que hay semanalmente los lunes porque ahí es donde ellos también sacan parte...]</i>(Lidia Sánchez)</p>

<p>Interdependencia</p>	<p>Altamente valorado</p> <p>El acompañamiento individual. Este permite conocer con mayores detalles y en profundidad en qué condiciones se encuentra el residente y cómo son sus relaciones con su entorno, familia, trabajo, etc.</p> <p>Aquí, los profesionales guían u orientan a los residentes y les entregan información sobre redes que le ayuden en su proceso, lo cual propicia que den el primer paso hacia la interdependencia, los residentes buscan estas instancias y las aprecian ya que necesitan orientación en diversos ámbitos.</p>	<p><i>[...acompañamiento porque a pesar de que obviamente nosotros damos el primer paso a todo, siempre damos el primer paso con la información suficiente y la guía suficiente sobre todo de que ellos sean capaces de dar el segundo, tercer y cuarto solos, obviamente con la confianza de preguntar y de todo pero siempre intentamos de cuando se genera una situación por su parte compleja, ya sea familiar a nivel laboral a nivel personal he dar como la máxima observación para que ellos sean capaces y seguían adelante un poquito más sin que nosotros tengamos que estar ahí diciéndoles lo que tienen que hacer ...](Betzabé Cáceres).</i></p>
	<p>Medianamente valorado</p> <p>Los talleres socio educativos. Estos propician el</p>	<p><i>[...los talleres que se realizan porque tiene que ver, nosotros trabajamos en base a un plan del ministerio del desarrollo social, entonces todos los</i></p>

	<p>encuentro con sus pares y promueven una visión crítica. A través de ellos se espera conocer las expectativas que tienen los residentes respecto del futuro, todo esto ligado con el establecimiento de vínculos familiares, laborales u otros.</p> <p>Si bien es una actividad en que debiesen participar todos los residentes muchos de estos no se muestran interesados en asistir.</p>	<p><i>talleres que se realizan se hacen en pro a una construcción de futuro y a un cumplimiento de metas y objetivos entonces yo creo que los talleres son los que más fomentan eso, porque a partir del taller obviamente se crean discusiones, conversaciones paralelas con cada uno de los profesionales que son los que hacen que a partir de eso ellos creen esa necesidad y esa búsqueda por si solo...][... yo ahí le daría importancia a los talleres socioeducativos bueno ahí lo que se buscan son ver temas que buenos son transversales..][...para que luego el facilitador con sus saberes logra conformar una sabiduría mayor...](Betzabé Cáceres)</i></p>
<p>Participación</p>	<p>Altamente valorado</p> <p>Los concejos de residentes.</p> <p>Estos son vistos como instancias que tienen los residentes de participar en la toma de decisiones con respecto a la casa, lo cual es relevante para el equipo profesional de la corporación</p>	<p><i>[...los consejos de quincenales cada lunes que es donde ellos realmente tienen que dar no solo hablar de cómo están, no siempre se basa en eso, hablar de lo que está mal, los problemas que han habido, de acuerdo al compañero, limpieza u otras actividades sino también es un espacio para que ellos aporten con ideas, iniciativas que les gustaría cambiar, como les gustaría</i></p>

	<p>El ser encargado de la casa.</p> <p>Esta responsabilidad requiere participar activamente por turnos en el cuidado de la casa, cuando el equipo profesional no se encuentra. Esta actividad les trae como beneficio el no pago del día o de la cena, lo que hace que los residentes se motiven a participar, por tener estas regalías lo cual es muy apreciado por ellos.</p>	<p><i>hacer las cosas, entonces ahí tienen espacio para empezar...](BetزابéCáceres)</i></p> <p><i>[...la que más contribuye es sobre todo el hecho de dejar a uno responsable del grupo porque en verdad hace que aparecer de que ellos mismo siempre quieren romper un poco las reglas, responsabilizarse y sentirse como que de repente este es el lugar donde ellos son los dueños...] [...también tenemos por trueque, si ellos participan en el turno y se hacen responsables de, de vigilar la casa cuando nosotras no estamos, reciben a cambio una cena y una cama gratis, una noche gratis, si participan en el aseo de la cocina o en repartir la comida cuando la manipuladora no está, no sé si son dos cenas gratis...](Betزابé Cáceres)</i></p>
--	---	---

	<p>Medianamente valorada</p> <p>Otra actividad es “El Karaoke”. Se le considerada una actividad dinámica que llama la atención de los residentes. Se la concibe como una instancia en la cual participan casi siempre las mismas personas ya que, no todos se muestran interesados en participar.</p>	<p><i>[...actividades que sean recreativas, no solo basarnos en que tengan ese como de crecimiento psicosocial sino que también, claro básicamente yo creo que la actividad principal es hacernos ver como iguales...][... de repente un karaoke por ejemplo para engancharles...]</i> (Lidia Sánchez)</p>
	<p>Bajamente valorado</p> <p>Talleres socioeducativos. Estos son vistos como una instancia en la que se busca entregar herramientas a los residentes para mejorar su proceso personal, sin embargo, estos no se muestran interesados en participar puesto que muchas veces lo ven como una obligación.</p>	<p><i>[...por ejemplo participación en los talleres que hacemos semanalmente, yo creo que la menos efectiva es avisarle porque o sea los carteles, el decir porque por ejemplo ellos quieren saber, cuando hay un sobre aviso se presuponen al hecho y cuando se presuponen empiezan ya a crear todo tipo de excusas y evasión para no tener que presentarse porque lo ven como algo que ellos, que alguien les está obligando hacer, no algo que</i></p>

		<i>surge...](Lidia Sánchez)</i>
Motivación	<p>Medianamente valorado</p> <p>La re vinculación con su grupo familiar, que le permite proyectarse a futuro y, por ende, motivarse a cumplir metas o desafíos en la relación con su familia y su bienestar personal.</p> <p>Muchas veces al establecer un vínculo con el grupo familiar los residentes reviven rencillas o disputas con estos los que hace que su proceso de motivación de caiga</p>	<p><i>[...hablamos del tema de drogadicción que el tema que me toca más a mi hablar con ellos, es un poquito ver la, el cómo podría ser ver el futuro, eso fomenta mucho...][...para partir de ahí y encontrar como una motivación para poder llegar al cambio positivo, en otros a lo mejor no sirve tanto y también sirve más el hecho de pensar en la re vinculación familiar...](Betzabé Cáceres)</i></p>

<p>Autogestión</p>	<p>Altamente valorado</p> <p>Pago diario o mensual por habitabilidad.</p> <p>Ello es visto como un fortalecimiento de la responsabilidad del residente, puesto que éste debe desplegar habilidades de autogestión para conseguir dinero, ya que es lo que le permite permanecer en la residencia.</p>	<p><i>[...la cama diaria porque en cierta forma eso es la vida, o sea cuando se vayan de aquí arrendar van a tener que pagar mensualmente porque obviamente nosotros intentamos que paguen a diario porque para mucho es más fácil...]</i></p> <p><i>[...ellos son los que tiene que hacerse responsable del pago de la casa, a que ellos tienen que hacerse responsables de ir a buscar el pan por la mañana si es que quieren comer pan en el día, que ellos son los responsables de limpiar los platos, la casa si es que quieren comer en un plato limpio y, y vivir en un lugar higiénico donde ellos son los responsables de su parte de ocio porque nosotros con el turno que dejamos al día, cerrar la cocina, la televisión, cerrar la puerta al final todo eso es gestionado por ellos...](Betزابé Cáceres)</i></p>
---------------------------	--	---

	<p>Medianamente valorado</p> <p>El voluntariado.</p> <p>Es una actividad propuesta por los mismos residentes y por ende, son los encargados de las gestiones que eso conlleva. Pero que no es del interés de todos los residentes sino que de un grupo acotado.</p>	<p><i>[...que nos acompañen al voluntariado y vean esos momentos vitales donde ellos han estado también o los que no han estado van camino a si siguen así, entonces sobre el voluntariado sirve para ambas cosas, para crear un pequeño estado de shock y también para obviamente para que sientan que el hecho de ayudar a otras personas...](Lidia Sánchez)</i></p>
	<p>Bajamente valorado</p> <p>Los cursos y capacitaciones. Estos son visualizados por el equipo como factores que entorpecen el proceso de autogestión de los residentes.</p>	<p><i>[...La actividad más débil... no...me cuesta visualizar siento que todas son transversales en los temas socioeducativos también implementamos talleres de autogestión, tenemos capacitaciones externas en función de aquello que nosotros sentimos que al fin y al cabo se le entrega en bandeja, porque muchas veces ellos quieren hacer otras cosas, pero por flojera y al final por no auto-gestionar reciben lo que se les ofrece</i></p>

		<i>y en verdad la idea es que ellos hagan sus propias gestiones...](Betzabé Cáceres)</i>
--	--	--

TABLA DE TÉCNICAS

Categorías que traducen la misión Institucional	Técnicas	Testimonios o relatos textuales
Responsabilidad	<p>Altamente valorado</p> <p>Las técnicas grupales.</p> <p>A través de su aplicación y de la cantidad de residentes que participan de ellas se puede inferir que muchos cumplen con la responsabilidad de asistir, participar y opinar respecto a asuntos de la casa.</p>	<p><i>[...más grupal en temas de convivencia ¿Por qué? Porque si bien es cierto que cuando tienen que llevar la responsabilidad de la casa, todo se hace a nivel grupal...][...Yo creo que las técnicas a nivel grupal eh... en la medida que uno se refleja eh... cada acción que uno realiza se ve reflejada en la comunidad y la comunidad te lo devuelve...](Betzabé Cáceres)</i></p>

	<p>Bajamente valorado</p> <p>Las entrevistas individuales, puesto que no cumplen con fomentar el desarrollo de la responsabilidad.</p> <p>Las entrevistas generan cierta reticencia en los residentes, ya que son reacios a hablar de sus procesos personales, por lo cual no se puede extraer información con respecto a las responsabilidades que el residente cree que ha adquirido.</p>	<p><i>[...ya... técnicas eh... está el trabajo, está la intervención digamos a nivel individual, eh... cierto trabajamos a través de la monitora y la psicóloga donde se le indican tareas en relación a su trabajo personal que está relacionado con su plan de intervención y su proyecto de vida...](Betzábe Cáceres)</i></p>
<p>Interdependencia</p>	<p>Altamente valorado</p> <p>En esta categoría consideramos ambas técnicas (individual y grupal) como altamente valoradas puesto que son indispensables para lograr la interdependencia del residente.</p>	<p><i>[...todo en base a la información y al acompañamiento...]</i></p> <p><i>[...Eh... Bueno... yo... eh... como decía la interdependencia habla del trabajo, trabajo individual pero acompañado ósea...](Betzábe Cáceres)</i></p>

	<p>La técnica individual es una forma más personalizada de tener conocimiento del proceso de cada uno de los residentes, mientras que las técnicas grupales, permiten trabajar el desarrollo de vínculos, ya sea con personas o entidades públicas o privadas en beneficio del propio residente.</p>	<p><i>[...talleres que se realizan porque tiene que ver, nosotros trabajamos en base a un plan del ministerio del desarrollo social, entonces todos los talleres que se realizan se hacen en pro a una construcción de futuro y a un cumplimiento de metas y objetivos entonces yo creo que los talleres son los que más fomentan eso...](Betzabé Cáceres)</i></p>
<p>Participación</p>	<p>Altamente valorado</p> <p>Las técnicas grupales las cuales propician un ambiente grato para que todos los residentes participen, favoreciendo la convivencia.</p>	<p><i>[...se intenta motivarles así como de uno igual a que, a que formen parte de todo lo que tiene que ver con el proceso, también eh... supongo si hablamos de asistir a los talleres o para las reuniones...](Lidia Sanchez).</i></p> <p><i>[...lo más dinámico posible para fomentar que quieran volver a venir...](Lidia Sánchez)</i></p>

	<p>Medianamente valorado</p> <p>Las técnicas audiovisuales.</p> <p>Si bien llaman la atención del residente no siempre son del interés de todos por lo que no es el fuerte de la intervención por parte de los profesionales, sino más bien se busca aportar creatividad a la intervención.</p>	<p><i>[...actividades que sean recreativas, no solo basarnos en que tengan ese como de crecimiento psicosocial...]</i></p> <p><i>[...así como que sea lo más dinámico y lo menos estructurado posible...]</i></p> <p><i>[... de repente un karaoke por ejemplo para engancharles...]</i></p> <p><i>[...que no sea un simple powerpoint...]</i></p> <p><i>(Lidia Sánchez)</i></p>
	<p>Bajamente valorado</p> <p>Las técnicas individuales son poco efectivas para el desarrollo de la participación.</p>	<p><i>[...eeeh... bueno yo podría decir que la menos efectiva para fomentar la participación es la técnica individual porque los chiquillos se motivan a participar cuando están como en grupos porque ahí se sienten más en confianza...](Betzabé Cáceres)</i></p>

Motivación	Altamente valorado	<p><i>[...la transversalidad de los talleres socioeducativos, no se po' este mes tenemos el taller auto cuidado, resiliencia, motivación, o sea los talleres socioeducativos en verdad que aportan en este ámbito...] [...creo que es lo que más fortalece su motivación es el... cuando van como construyendo poco a poco su perspectiva de futuro y van viendo que de a poco hay cambios porque trabajamos con metas a corto plazo...]</i> (Betzabé Cáceres)</p>
	Medianamente valorado	<p><i>[...a través de las intervenciones individuales cada persona hay un monitor que trabaja directamente con ellos entonces al principio uno los anda citando anda como detrás de ellos pa' generar este ímpetu pa' motivarlos con su responsabilidad</i></p>

	<p>ellas lo que hace que los profesionales no le den mayor importancia.</p>	<p><i>con participación...](Betzab é Cáceres)</i></p>
	<p>Bajamente valorado</p> <p>Las sanciones por no cumplir las reglas establecidas por la corporación. Estas generan un retroceso en el proceso personal del residente y afecta directamente su motivación.</p>	<p><i>[...bueno lo voy a decir no más, yo creo que la más débil tiene que ver con las sanciones que tiene la corporación, que obviamente son necesaria para mantener el orden dentro de la residencia, o si no sería imposible lo tengo clarísimo pero a pesar de que se crean para mantener el orden para preparar ha resto de lo que puede pasar si infringen ciertas normas y ciertas conductas, siempre acaba creando como que hay que restablecer el vínculo de nuevo...](Lidia Sánchez)</i></p>

<p>Autogestión</p>	<p>Altamente valorado</p> <p>Las técnicas individuales que dan cuenta del proceso del residente para obtener dinero o beneficios necesarios para mejorar su calidad de vida y permanecer en la residencia. Esta información queda por escrito en un registro personal de cada residente.</p>	<p><i>[...El trabajo uno a uno el poder identificar las habilidades las competencias los factores de riesgo y los factores protectores que tiene cada uno para el tema de la autogestión de como programar y mirar hacia el futuro pero al futuro cercano con metas, que el plan individual es importante...]</i></p> <p><i>[...Con respecto a la autogestión que hay aquí es más bien el trabajo con las personas desde la... este aporte que hacen cierto pa' poder vivir por \$1.100 diario ahí ya estamos pensando cómo me responsabilizo como participo de mi propio trabajo hacia la superación...]</i></p> <p><i>[...la cama diaria porque en cierta forma eso es la vida, o sea cuando se vayan de aquí arrendar van a tener que pagar mensualmente porque</i></p>
---------------------------	---	--

		<p><i>obviamente nosotros intentamos que paguen a diario porque para mucho es más fácil...](Betzabé Cáceres)</i></p>
	<p>Medianamente valorado</p> <p>Las técnicas grupales, no permiten ver con claridad el proceso de evolución de las habilidades personales para el auto gestión.</p>	<p>[...La actividad más débil... no...me cuesta visualizar siento que todas son transversales en los temas socioeducativos también implementamos talleres de autogestión, tenemos capacitaciones externas en función de aquello también, entonces no logro visualizar...](Betzabé Cáceres)</p>

CUADRO DE ESTILO DE RELACIÓN CON LOS SUJETOS DE ATENCIÓN

Categorías que traducen la misión Institucional	Estilo de relación con los sujetos de atención	Testimonios o relatos textuales
<p>Responsabilidad</p>	<p>Altamente valorado</p> <p>Los estilos de relación para el logro de este aspecto de la misión, aunque parezcan muy formales y rígidos, son importantes para que los residentes cumplan con las responsabilidades que les corresponden.</p>	<p><i>[...siempre dependiendo de la problemática del objetivo que se está hablando, si estamos hablando sobre nivel salud, lo que se intenta desde aquí es motivar a que se haga algo al respecto, pero también se deja el espacio para que ellos sean los responsables del hecho...][...les entregamos un documentos donde aparecen responsabilidades y derechos eh... de cada participante de este espacio, por lo tanto en la primera entrevista por lo que en la segunda entrevista ya ellos debieran traerlo leído, traer alguna</i></p>

		<p>opinión...](Betzabé Cáceres)</p>
	<p>Bajamente valorado</p> <p>Las relaciones de tipo informal y flexibles ya que complican a la hora de establecer límites, o metas.</p>	<p><i>[...yo creo que la menos a lo mejor, es el hecho de que claro nosotros aquí no estamos el domingo por ejemplo pero el resto del tiempo siempre hay alguien aquí, entonces ellos acaban confiando que nosotros nos vamos hacer cargo de todo lo pequeño que vaya saliendo con situaciones tan minimas como por ejemplo un pequeños confrontamiento entre residentes...](Betzabé Cáceres)</i></p>

<p>Motivación</p>	<p>Altamente valorado</p> <p>Estilo de relación semi formal y flexible para conocer qué es lo que motiva al sujeto de atención a mejorar su condición, cuáles son sus proyecciones, metas y proyecto vital.</p>	<p><i>[...la motivación sobre todo el, el ... mira cuando hablamos del tema de drogadicción que el tema que me toca más a mi hablar con ellos...][... de ahí y encontrar como una motivación para poder llegar al cambio positivo, en otros a lo mejor no sirve tanto y también sirve más el hecho de pensar en la revinculación familiar porque la gran mayoría tienen hijos y muchos no tienen contacto o por tema de consumo...](Lidia Sánchez)</i></p>
--------------------------	--	--

	<p>Bajamente valorado</p> <p>Estilo de relación formal y rígido que dificulta llegar al sujeto de atención y conocer sus motivaciones lo cual también puede generar frustraciones, y pérdida del entusiasmo con respecto a sus metas o proyecciones.</p>	<p><i>[...infringir ciertas normas y ciertas conductas, siempre acaba creando como que hay que restablecer el vínculo de nuevo porque algunos, es que claro de repente las sanciones son una noche, algunas son dos de repente tres pero ese hecho de volver a mandar de donde ellos han venido para refugiarse, crea una pequeña brecha que hay como que volver a trabajar para volver a mantener el vínculo y como que ellos puedan volver a caminar donde caminábamos antes como que crea un brecha y eso es lo que menos favorece a la motivación...](Betz abé Cáceres)</i></p>
--	---	---

<p>Autogestión</p>	<p>Altamente valorado</p> <p>Estilo de relación formal y clara que les permite a los residentes llevar a cabo su propia autogestión.</p>	<p><i>[...Con respecto a la autogestión que hay aquí es más bien el trabajo con las personas desde la... este aporte que hacen cierto pa' poder vivir por \$1.100 diario ahí ya estamos pensando cómo me responsabilizo como participo de mi propio trabajo hacia la superación y desde ahí nosotros planteamos que desde el ingreso se paga diariamente pero después empezamos a trabajar con ellos en forma individual en que paguen por adelantado la semana que generen un ahorro que son \$7.700 que paguen por adelantado un pequeño ejercicio de ahorro...](Betzabé Cáceres)</i></p>
---------------------------	---	---

	<p>Medianamente valorado</p> <p>Cuando se da un estilo de relación semi formal y flexible se propicia el encuentro y el compartir con el otro. Ello genera un ambiente distendido. Sin embargo, este mismo estilo de relación suele confundir el compromiso que tienen residente para desarrollar el voluntariado delegando responsabilidades en los profesionales, los que muchas veces terminan haciéndose cargo del espacio.</p>	<p><i>[...cuando hacemos una actividad que sale un poquito más fuera de lo que es orden cotidiana de la residencia siempre intentamos que sean ellos con los alumnos en práctica para que también haya una convivencia entre los dos grupos, que sean ellos los que gestionen y organicen todo, entonces yo creo que desde eso hasta el hecho de que vamos a la vega o a la posta por ejemplo aquí lo preparamos todo, nosotros también participamos pero intentamos que ellos sean los que se hagan cargo de eso, que gestionen todas las pequeñas actividades que tiene la residencia y se sientan parte de llevarlo a cabo y no que se sientan como parte de estar allí no mas...](Betزابé Cáceres).</i></p>
--	--	---

14.1 Análisis de respuestas del focusgroup realizado a los residentes de la Corporación Nuestra Casa.

TABLA DE ACTIVIDADES FOCUS GROUP

Categorías que traducen la misión Institucional	Actividades	Testimonios o relatos textuales
Responsabilidad	<p>Altamente valorado:</p> <p>Trabajo (actividad laboral), se define como lo más importante para cumplir con las responsabilidades, puesto que es el primer indicio para un cambio y superación personal.</p>	<p><i>“Tener un trabajo estable” (Participante 2).</i></p> <p><i>“...trabajo haciendo más allá de lo que te exige la misma pega por un bien mutuo y personal” (Participante 4).</i></p>
	<p>Medianamente valorado:</p> <p>El carácter obligatorio del pago diario para permanecer en la Corporación. Ello supone tener una actividad laboral remunerada que le permita a los residentes cumplir con</p>	<p><i>“yo si me desordeno, te quedas corto, es complicado...” (Participante 2).</i></p> <p><i>“complica el hecho que no tienes la plata diaria”(Participante 4).</i></p>

<p>esta responsabilidad. Lo que no es siempre fácil de lograr.</p>	
<p>Bajamente valorado:</p> <p>La necesidad de abstenerse del consumo de drogas ilícitas, que los lleva a descuidar sus trabajos y responsabilidades. Este consumo no es necesariamente visto como un problema para los residentes, ya que si pierden sus trabajos saben subsistir mediante los mecanismos que han aprendido en la calle.</p>	<p><i>“... hay momentos en los que uno recae, entonces no acatas las reglas como son, porque es cero consumo”(Participante 2).</i></p>

Interdependencia	<p>Altamente valorado:</p> <p>Familia.</p> <p>El contacto que restablecen con sus familias, es el motor que motiva a los residentes a querer superarse.</p>	<p><i>“Yo sí, cien por ciento, cuando estuve en la calle el año pasado no los vi nunca y ahora voy súper seguido”(Participante 2).</i></p>
	<p>Medianamente valorado:</p> <p>Relación de pares.</p> <p>Se trata de las relaciones que establecen con los compañeros de residencia y que para algunos es muy importante, mientras que para otros, no tanto.</p>	<p><i>“mi relación es buena con la gente que yo me relaciono, pongo de mi parte”(Participante 4).</i></p>
	<p>Bajamente valorado:</p> <p>Re vinculación con redes; lo que resulta complejo para los residentes, a la hora de recurrir a los lugares a pedir ayuda u</p>	<p><i>“ yo cuando he ido a la muni o al consultorio me hacen esperar caleta me termino aburriendo y me voy puro que nos tramitan”(Participante 3).</i></p>

	<p>orientación ya que muchas veces son tramitados o citados para días posteriores lo que hace que pierdan el interés.</p>	
Participación	<p>Altamente valorado:</p> <p>Talleres. Cuyo tamaño favorecen los intercambios entre residentes y profesionales aumentando niveles de participación.</p>	<p><i>“yo voy, como fluye participo en todos los talleres voy”</i></p> <p><i>“ a mí me gustan los talleres chicos como este”(Participante 4).</i></p>
	<p>Medianamente valorado:</p> <p>Voluntariado ejercido por los residentes/beneficiarios (visitas a la vega y posta central), en el cual solo participa un grupo permanente de residentes, los demás solo van cuando quieren.</p>	<p><i>“yo voy cuando yo quiero y cuando me siento bien participo en los voluntariados”(Participante 3).</i></p>

	<p>Bajamente valorado:</p> <p>Consejos quincenales; instancia que no genera aportes significativos, siempre se hablan lo mismo y son percibidos como una instancia amenazante.</p>	<p><i>“Por ejemplo los consejos porque siempre están en lo mismo diciendo las mismas cosas y le dan vuelta y finalmente vuelven a lo mismo”(Participante 6).</i></p> <p><i>“los consejos pa’ lo único que sirve es para andar acusando”(Participante 2).</i></p>
<p>Motivación</p>	<p>Altamente valorado:</p> <p>El trabajo Genera motivación para el cumplimiento de las metas que se proponen los residentes, vinculadas con lograr la autonomía lo cual se ve reflejada en el proyecto de conseguir la casa propia; o vivir solos.</p>	<p><i>“Volver a trabajar y tener un trabajo mejor del que tengo, esa es mi meta”(Participante 6).</i></p> <p><i>“volver a arrendar la pieza donde vivía”(Participante 6).</i></p> <p><i>“ mi meta es poder llegar a vivir solo”(Participante 2).</i></p>
<p>Autogestión</p>	<p>Altamente valorado:</p> <p>El trabajo. Genera motivación en el cumplimiento de las metas que se proponen los residentes,</p>	<p><i>“yo me rasco con mis uñas...”</i> <i>(Participante 4).</i></p> <p><i>“Tengo que trabajar, acá no hay nada que me lo den”(Participante 2).</i></p>

	<p>vinculados con lograr la autonomía, para lo cual ellos despliegan habilidades de autogestión para conseguir trabajo y lograr lo que se proponen.</p>	<p><i>“yo busco po’ por aquí por allá pero no me quedo me gusta trabajar”(Participante 2).</i></p>
	<p>Medianamente valorado:</p> <p>Familia. El contacto que los residentes tienen con su familia es gestionado por ellos mismos, ya que la corporación no propicia el espacio o el encuentro para que esto ocurra, y no todos deciden re establecer el vínculo.</p>	<p><i>“Ahora voy súper seguido, tengo contacto con ellos por Facebook, y por redes sociales”(Participante 3).</i></p> <p><i>“Yo no tengo familia solo tengo contacto con mi hijo él vive con mis suegros, pero no son mi familia son la familia de la madre de mi hijo”(Participante 4).</i></p>

	<p>Bajamente valorado:</p> <p>Voluntariado.</p> <p>Si bien es una actividad propuesta y desarrollada por los residentes con el tiempo ha perdido fuerza e interés, lo que hace que casi nadie participe.</p>	<p><i>“Yo voy cuando yo quiero y cuando me siento bien participo en los voluntariados”(Participante 3).</i></p>
--	---	---

TABLA DE TÉCNICAS

Categorías que traducen la misión Institucional	Técnicas	Testimonios o relatos textuales
<p>Responsabilidad</p>	<p>Altamente valorado:</p> <p>Vinculación con redes o contactos, las cuales se adquieren o se transmiten por medio de amigos, conocidos, internet.</p> <p>Todo lo anterior les ayuda a tener acceso a un trabajo, lo cual permite cumplir con sus responsabilidades.</p>	<p><i>“Tengo que trabajar, acá no hay nada que me lo den” (Participante 2).</i></p> <p><i>“yo busco po’ por aquí por allá pero no me quedo me gusta trabajar” (Participante 4).</i></p> <p><i>“Es que a veces un amigo te cuenta oye necesitan gente en tal</i></p>

		<p><i>lado y uno va o si no te metí a internet no más y buscay pega” (Participante 4).</i></p>
	<p>Medianamente valorado:</p> <p>Organizarse con el dinero, lo cual les permite cumplir con las responsabilidades económicas de la casa, pero no es algo que todos los residentes desarrollen.</p>	<p><i>“yo si me desordeno te quedas corto... es complicado” (Participante 4).</i></p> <p><i>“Yo sí. Cien porciento. Cuando estuve en la calle el año pasado no los vi nunca y ahora voy súper seguido” (Participante 3).</i></p>
	<p>Bajamente valorado</p> <p>Técnicas de responsabilidad (cumplimiento del horario). Ellos valoran poco aquellas técnicas o formas a través de las cuales la Corporación los impulsa o los convence de asumir responsabilidades.</p>	<p><i>“Yo me desordeno pero poco los fin de semanas a veces o cuando es feriao pero yo la hago piola no toco la puerta para entrar, espero que alguien salga porque osino me cachan y me sancionan” (Participante 3).</i></p>

<p>Interdependencia</p>	<p>Altamente valorado:</p> <p>Técnicas de re vinculación familiar.</p> <p>Se ha demostrado por parte de los residentes de la Corporación un alto grado de re vinculación familiar. Ello hace que estos quieran superar su situación y busquen a través del contacto con redes o instituciones.</p>	<p><i>“Ahora voy súper seguido, los veo harto, voy almorzar o los findesemanas, tenemos una mejor comunicación”</i> (Participante 4).</p>
	<p>Medianamente valorado:</p> <p>Técnicas de relación con pares.</p> <p>Las relaciones diarias con los demás residentes de la corporación, es visto por algunos como una instancia para re establecer vínculos en base al respeto para mantener una buena convivencia.</p>	<p><i>“...mi relación es buena con la gente que me relaciono pongo de mi parte”</i> (Participante 4).</p> <p><i>“yo también tengo buena relación y soy súper directo para decir las cosas, pero yo siempre tengo buena relación con todos”</i> (Participante 4).</p>

	<p>Bajamente valorado:</p> <p>Técnicas de revinculación con redes estatales y privadas, lo cual es considerado tedioso e insatisfactorio para los residentes ya que al no ser atendidos en el momento pierden el interés.</p>	<p><i>“yo voy a la muni y al consultorio y puro que nos tramitan”</i> <i>”(Participante 6).</i></p>
<p>Participación</p>	<p>Altamente valorado</p> <p>Técnicas audiovisuales, las cuales tienen una gran aceptación por parte de los residentes, ya que despiertan más interés y facilita la comprensión de los temas.</p>	<p><i>“... a mí me gustan las audiovisuales cuando son temas del entorno que la podamos entender”</i> <i>”(Participante 4).</i></p>

	<p>Bajamente valorado:</p> <p>Las fichas de seguimiento, las cuales incomodan a los residentes, ya que son utilizadas por diferentes profesionales. Ello hace que muchas veces les pregunten “lo mismo” no representado ningún beneficio para el residente.</p>	<p><i>“De repente me incomoda porque viene una persona y me pide que le cuente la historia de vida, viene otra y tengo que contarle la historia de mi vida” (Participante 4).</i></p>
<p>Motivación</p>	<p>Altamente valorado:</p> <p>Técnicas de reinserción laboral. Para los residentes de la corporación tener un trabajo seguro y estable es lo que más los motiva en su proceso de superación personal.</p>	<p><i>“Volver a trabajar y tener un trabajo estable” (Participante 6).</i></p> <p><i>“Tú también tienes que tener tus cosas. Si no trabajas nadie te va a dar un shampoo, máquina de afeitar, desodorante. Igual es bueno eso porque o sino “te quedas dormidos en los laureles” (Participante 6).</i></p>

	<p>Medianamente valorado:</p> <p>Técnicas de organización. Los residentes de la corporación ven la organización ya sea del dinero o las actividades que realizarán durante el día, como algo difícil de alcanzar. Ello afecta su motivación ya que al no tener las cosas claras pierden la visión del objetivo que desean cumplir.</p>	<p><i>“Me cuesta organizarme porque siento que es muy difícil” (Participante 2).</i></p>
	<p>Bajamente valorado:</p> <p>Frecuentar lugares de riesgo</p> <p>Los residentes intentan no frecuentar lugares que les permitan el acceso al consumo de sustancias ilícitas y alcohol fuera de la corporación, ya que saben que eso afectara el proceso de superación que están emprendiendo.</p>	<p><i>“yo me porto bien aquí y voy a dar jugo para las torres, o sea me estoy mintiendo yo mismo” (Participante 2).</i></p> <p><i>“yo ya no voy pa’ allá po’ porque sé que me voy a portar mal” (Participante 5).</i></p>

Autogestión	Altamente valorado: Contacto con Redes, las cuales se obtienen por medio de contactos personales e internet y que les permite encontrar trabajo u alguna actividad remunerada.	<i>“Es que a veces un amigo te cuenta oye necesitan gente en tal lado y uno va o si no te metí a internet no más y buscabay pega” (Participante 6).</i>
	Medianamente valorado: Técnica de re vinculación familiar. Visitas a familiares, las cuales son instancias que los mismos residentes buscan y gestionan para tener mayor contacto con sus familiares o seres queridos.	

	<p>Bajamente valorado:</p> <p>Visitas a La Vega y la Posta Central (voluntariado), lo cual no genera interés en los residentes ya que por el horario, muchos llegan cansados de sus trabajos y sin ganas de participar.</p>	
--	--	--

CUADRO DE ESTILO DE RELACIÓN CON LOS PROFESIONALES DE LA CORPORACIÓN

Responsabilidad	<p>Altamente valorado</p> <p>Estilos de relación semi formal y flexibles establecidos por el equipo, hace que los residentes se sientan más cercanos y más abiertos a la hora de dar a conocer los procesos en los cuales se encuentran.</p>	<p><i>“La jocelyn siempre me pregunta ¿Cómo esta? Tal vez es una pregunta tan básica, pero a mí me interesa...”</i></p> <p><i>(Participante 4).</i></p>
------------------------	---	---

	<p>Bajamente valorado</p> <p>Estilo de relación formal y rígido, dificulta la interacción entre los residentes y los profesionales de la corporación.</p>	<p><i>“las chiquillas a veces dicen las cosas de forma muy dura, uno se las toma a mal po nadie quiere que lo manden o que lo traten mal” (Participante 2).</i></p>
<p>Interdependencia</p>	<p>Altamente valorado</p> <p>Estilo de relación informal y flexible mantenido en conversaciones entre profesionales y residentes. Los profesionales se interesan por conocer el proceso que lleva a los beneficiarios al logro de la interdependencia.</p> <p>Bajamente valorado:</p> <p>Los estilos formales y rígidos dificultan la relación entre los profesionales y los residentes, puesto que estos no se sienten en confianza para contar el proceso que están viviendo.</p>	<p><i>“ a veces conversamos y uno le cuenta en que esta y que está haciendo así como amigos po, más cercanos” (Participante 2).</i></p> <p><i>“las chiquillas a veces dicen las cosas de forma muy dura, uno se las toma a mal po nadie quiere que lo manden o que lo traten mal” (Participante 2).</i></p>

<p>Participación</p>	<p>Bajamente valorado:</p> <p>Estilos de relaciones formales y rígidas, que los profesionales adoptan para obligar a los residentes a participar, lo cual genera molestia en estos.</p>	<p><i>“No puedes ser como la Jenny que te dice: “tiene que entrar al taller” porque tú no puedes obligar a la persona” (Participante 3).</i></p>
<p>Motivación</p>	<p>Bajamente valorado:</p> <p>Los estilos de relación formal por parte de los profesionales dificulta la interacción con los residentes, ya que no se establecen vínculos de confianza que les permita a los residentes comunicar su proceso al profesional. Ello se ve profundizado por la alta rotación de los profesionales que no les permite establecer vínculos más permanentes con los sujetos de atención, principalmente a la hora de aplicar la ficha de seguimiento.</p>	<p><i>“han preguntado y de repente me incomoda porque viene una persona y me pide que le cuente la historia de vida, viene otra y tengo que contarle la historia de mi vida” (Participante 4).</i></p>
<p>Autogestión</p>	<p>Altamente valorado</p> <p>Estilos de relaciones semi formales y flexibles los cuales permiten al residente dar a conocer el proceso que está desarrollando en relación con la autogestión.</p>	<p><i>“conversamos así como con más confianza yo le cuento lo que quiero hacer y ella ahí me aconseja” (Participante 4).</i></p>

	<p>Bajamente valorado:</p> <p>Estilos de relaciones informales que producen tensiones entre residentes y profesionales a la hora en que los residentes solicitan información</p>	<p><i>“Uno va donde ellas, pero ellas siempre están en el computador”</i> (Participante 3).</p>
--	---	---

14. 2 Análisis de fortalezas y debilidades de la metodología utilizada en la corporación nuestra casa para el logro de la misión institucional.

El presente análisis considera las impresiones de los propios actores de la propuesta de sistematización, que son el equipo de profesionales y los residentes de la Corporación. La experiencia se focalizó en el tema de la metodología, que se entendió aquí básicamente como los procedimientos que llevan a cabo los profesionales para la intervención con los sujetos. Estos procedimientos se traducen en actividades, técnicas y estilos de relación, y nuestra intención, fue observar en qué medida dichos aspectos colaboran con el logro de los propósitos institucionales, que tienen directa relación con la misión institucional, es decir con Fomentar la responsabilidad, la interdependencia, la participación, la motivación y la autogestión de la población beneficiaria.

En cuanto a las actividades y su rol en el logro de la Misión Institucional, se aprecian diferencias en la opinión de los profesionales de la corporación y los sujetos beneficiarios con respecto a los llamados consejos quincenales. Para los primeros, son visualizados como una de las actividades más importantes para fomentar la responsabilidad y la participación, sin embargo, para los residentes resulta ser, según declaran, una instancia “tediosa” en la que se reiterarían los temas sin generar nuevos aprendizajes. Los residentes señalan que los consejos quincenales se han convertido en un espacio en el cual se

“exponen” y se sienten expuestos unos con otros lo que afecta su motivación y participación dentro de la Corporación.

También creemos que la diferencia en la valorización de esta actividad se debe principalmente a la manera en que está organizada y es entendida⁷, por lo que es necesario reestructurarla para no perder el sentido que los profesionales le han otorgado.

Por otra parte, uno de los principios de la misión institucional es la interdependencia, la cual busca que los residentes lleguen a tener una “dependencia relativa” de los demás como la tiene la mayoría de las personas. Respecto de este punto consideramos importante tener en cuenta que estas personas (residentes) se encuentran en una condición particular, por lo que sería necesario trabajar la interdependencia desde una estrategia de re vinculación adaptada a este perfil. El residente no está en la misma posición que una persona que no tiene la experiencia de la calle con todos los déficits que ello implica, por lo tanto, se les hace difícil negociar con instituciones y re contactarse con redes. Ellos están en franca desventaja debido a sus déficits de capital social, cultural, y al desconocimiento de las reglas del juego propias de toda institución, lo que dificulta que se aproximen a éstas para solicitar información. Por lo tanto, es importante plantear actividades de apresto al fortalecimiento de la interdependencia y ayudar a que los residentes puedan desarrollar habilidades para el logro de este objetivo, ya que promoviendo ésta, también se fortalecerá la motivación, la participación y principalmente, la autogestión.

A propósito de la participación y autogestión cabe mencionar que el voluntariado propuesto por los mismos residentes de la Corporación es visto como una instancia de despliegue de habilidades de autogestión, así como también, un espacio de participación. No obstante, tiene menos adeptos debido al efecto que la confrontación con la realidad de la calle produce en los residentes, (un estado de shock) lo que hace que estos no quieran participar. Es importante darle una mirada diferente y trabajar el tema desde la motivación, enfatizar la idea que ellos también pueden ser una inspiración o un modelo de superación para alguien que aún se encuentra en situación de calle,

⁷ Los consejos se organizan cada 15 días, es una instancia obligatoria de participación para los residentes, su propósito es conversar y resolver problemas con respecto a la casa y el convivir en comunidad.

ayudándoles a ellos mismos a superarse día a día y no retroceder en su avance.

Otro elemento que desde la perspectiva de los residentes afecta su motivación, son las sanciones que significan la expulsión o suspensión de la residencia cuando no cumplen con las normas establecidas por la corporación. Estas normas son parte, a su vez, de los requisitos de la estadía. Respecto de este punto, cabe preguntarnos asumiendo la importancia de las normas y su respeto para una adecuada marcha del proyecto, ¿en qué medida la expulsión pone en riesgo el proceso avanzado con el residente, imponiéndole como sanción el mismo problema por el cual ingresó a la institución? (volver a la situación de calle). Es por eso que cabe interrogarse sobre la eficacia de esta estrategia para este perfil de beneficiario. ¿De qué otra forma se puede trabajar la responsabilidad en los residentes de la Corporación?

Es posible deducir por lo planteado por los residentes, que estos modos de relación parecen “infantilizar” el trato hacia ellos perdiéndose la dimensión de una relación entre adultos situados en una posición igualitaria pero con roles y funciones diferentes. Ello refuerza un estado de dependencia y una relación más bien vertical: “pedir permiso”, avisar lo que se hace o se deja de hacer, son algunos ejemplos, entre otros que dificultan relaciones de “sujeto a sujeto” que estimulan la superación personal. Si bien se busca conseguir una mejor calidad de vida, esta se ve amenazada ante el miedo a la soledad que provoca haber estado en situación de calle.

Del mismo modo, hay que tener en cuenta que estas sanciones son establecidas porque muchos residentes luchan a diario con las adicciones, por lo que los profesionales ven necesario establecer normas frente al consumo de sustancias ilícitas y/o alcohol dentro de la Corporación. Una salida posible a esta situación, es considerar la posibilidad de brindar apoyo especializado a los residentes para la superación de las adicciones. Estas sanciones tiene muchas veces para los residentes un efecto adverso, volviendo a visualizar la calle como una alternativa, ello entorpece el proceso del residente al conectarlo permanentemente con la posibilidad de volver a su pasado producto de la expulsión, generando rupturas que más tarde deberán ser re trabajadas.

Cuando los residentes reconocen relaciones más horizontales, igualitarias y de reconocimiento mutuo entre ellos y los profesionales, ello contribuye de manera efectiva al desarrollo de su motivación.

Otro aspecto importante de mencionar dentro de la categoría de motivación, es la relación que tiene el residente con el manejo del dinero, lo que trae un problema en ellos, ya que en la calle se acostumbran a vivir el “día a día”, por lo que se les hace muy difícil organizarse con respecto a cómo manejar sus tiempos y dinero de una manera positiva dentro de la residencia. Si bien el residente dentro de la corporación logra una mayor estabilidad laboral, el manejo de dinero también representa un riesgo a la hora de tomar decisiones. Si hablamos, por ejemplo, de un drogodependiente que no ha podido superar su condición, las probabilidades de recaer son altas. A partir de ello se sugiere que antes de fomentar en los residentes la adquisición de una responsabilidad laboral, debería trabajarse, primero, el proceso de rehabilitación que les permita re educarse y vincularse de otra forma con el manejo del dinero.

En cuanto a la relación de los talleres socioeducativos con la participación, los residentes manifiestan que si bien asisten a estas instancias, éstas no generarían aportes o aprendizajes significativos. De este modo, se trata de una participación más bien receptiva que no fomenta particularmente el logro de este propósito de la misión institucional. Una sugerencia sería que en estas instancias participe un número reducido de personas, para que se genere un ambiente más íntimo que les otorgue más confianza y que se traduzca en una mayor disposición a participar. Una forma de contribuir a este proceso sería la evaluación permanente del nivel de satisfacción de los residentes con las actividades que realizan los profesionales.

Con respecto a las formas de relación entre profesionales y residentes, el tránsito entre esquemas de relación más formales, hacia otros más informales y distendidos no es siempre claramente comprendido por los residentes. Estos declaran tener dificultades para situarse bien frente a estos, ya que al no entender el propósito al que sirve, varios tienen la impresión de que el tono se vuelve más afable cuando el equipo persigue un objetivo concreto o desea obtener alguna una información.

En tanto se aprecia que para los residentes de la corporación es importante el que existan lazos que demuestren preocupación, o simplemente que los haga

sentir queridos, es por eso que valoran que los profesionales le pregunten sobre cómo van sus asuntos por muy poca importancia que tengan, que le pregunten como amanecieron, como se sienten, el que compartan en los mismos comedores, en los mismo platos, de la misma comida, los hace sentirse incluidos, no una persona diferente como comúnmente la gente los hace sentir donde van. Frente a lo ya dicho se considera que este aspecto es de suma importancia mantenerlo, es una gran fortaleza para poder lograr los objetivos de la corporación.

En cuanto al proceso que viven los residentes al interior de la corporación, se puede destacar como fortaleza de la institución la libertad en los usos de espacios, delegándoles responsabilidades, para que estos sientan que la residencia es su casa y así la cuiden y mantengan, lo cual despliega habilidades que ellos pierden en la calle, como el cuidado de espacios comunes, orden, limpieza, y así se fomenta el interés por ellos querer tener “bien cuidados”, los diversos espacios de la corporación más allá de su habitación.

Entre los profesionales se propicia un clima laboral favorable, no obstante los problemas que pudieran surgir son delimitados siempre por los propósitos y metas de trabajo que cada área tenga establecido.

Enfoque interdisciplinario. La composición del equipo de profesionales (trabajadoras sociales, psicólogas, educadores populares) garantiza un trabajo en equipo con capacidad variables desde distintos puntos de vista que ayudan a realizar un trabajo más integral.

Institución con credibilidad y transparencia. Corporación Nuestra Casa es una institución sin fines de lucro, que trabaja siempre en pro de sus residentes para su autonomía y reinserción con la sociedad.

Libertad de expresión. En Corporación Nuestra Casa se realizan talleres y consejos quincenales en donde cada quien es libre de opinar ya sea negativa o positivamente sobre algo que lo aqueje, siempre con el fin de mejorar las prácticas utilizadas.

Apropiación de espacios. El importante mencionar que a pesar de la diversidad que podemos encontrar en sus residentes, estos utilizan los espacios de la Corporación para compartir con quienes en este momento son su familia. Esta

situación pudo ser observable cada vez que realizamos trabajo en terreno o notas de campo, donde los residentes comparten sus cenas o tiempos conversando sobre el día y/o viendo televisión lo que claramente es una fortaleza puesto que no viven su vida de forma individual.

15.- CONCLUSIONES

Esta sistematización buscó analizar la eficacia de la metodología de trabajo con hombres en situación de calle que residen en la corporación nuestra casa, desde la perspectiva de los profesionales ejecutores de dicha metodología y de los residentes que son los sujetos beneficiarios de esta.

Para cumplir con los objetivos propuestos por el equipo de sistematizadoras, se utilizó el paradigma interpretativo, con enfoque cualitativo, que permite rescatar la singularidad de los discursos, siendo el medio de recolección de datos, la entrevista semi estructurada que permitió recoger el discurso de las profesionales ejecutoras de la metodología de intervención, y el focusgroup del cual se rescatan los discursos de los residentes beneficiarios de la intervención. Se optó por obtener la información a través de categorías que traducen la metodología en el área de habitabilidad de la corporación.

Corporación Nuestra Casa, es una entidad no gubernamental que nace en el año 2000 y se dedica a ofrecer, apoyo profesional, hogar y alimento a hombres que han tenido historia de vida en calle, acompañándolos en su proceso de superación personal y reconociendo sus derechos.

A través de la sistematización realizada fue posible dilucidar el modelo que plantea Nuestra Casa, el cual sienta las bases para superar esta condición, promoviendo y entendiendo la responsabilidad como la capacidad que deben tener los residentes para cumplir con los compromisos previamente estipulados. La interdependencia permite establecer una red de apoyo, necesaria para mitigar la condición de abandono y exclusión que implica la situación de calle. En cuanto a la participación, se presenta como un medio para restablecer vínculos con la sociedad como también, involucrarse en procesos de ciudadanía, para poder sentirse parte de esta y superar la vulnerabilidad en que vive este grupo humano. La motivación que es fundamental dentro de todo el proceso para querer mejorar su calidad de vida; Y para finalizar, la autogestión,

entendida como la habilidad que deben desplegar los residentes para conseguir recursos, por sus propios méritos, con el propósito que se empoderen de su proceso de superación en relación al cumplimiento de objetivos propuestos por ellos mismos, lo cual les permita desarrollar estrategias para lograr un nuevo proyecto vital.

Si bien Chile cuenta con políticas Públicas orientadas a las personas en situación de calle, creemos que estas deberían tener una visión más integral de la problemática, centrándose en las necesidades e involucrándose en la problemática de raíz, por ejemplo, no solo trabajando para que estas personas desarrollen o refuercen habilidades que le ayuden a enfrentar su vida cotidiana y el sistema social, sino también, interviniendo en problemas que exhibe a menudo esta población, tales como el alcoholismo y la drogadicción, que amenazan permanentemente el regreso a la situación anterior.

El desarrollo de la intervención con persona en situación de calle es un debate que se inició recién en el siglo XXI, siendo antes invisibilizado por la sociedad, y que actualmente se centra en proteger, promover y prevenir.

A nuestro parecer las políticas públicas en la actualidad deberían estar orientadas a entregar más oportunidades de vivienda, educación, salud y acceso a diferentes beneficios del Estado para lograr provocar un impacto real, puesto que en la práctica no se cumple con los objetivos esperados, es cosa de ver la tasa actual de las personas en situación de calle, las muertes en invierno, la discriminación y la segregación que hacemos con estas personas. Lo que necesitamos es una política pública moderna, inteligente y que use la sistematización como medio de reflexión y comprensión de las nuevas problemática que surgen de esta situación, para esto es necesario trabajar no solo como receptor, sino como participante de su proceso de superación, valorar sus capacidades y ofrecer nuevos espacios laborales menos precarios y más inclusivos, tratar la diversidad que podemos encontrar en esta población con la misma dignidad que merecemos todos y así prevenir este proceso paulatino desde la infancia con el fin de reducir la experiencia en calle.

Millones de personas de todo el mundo se encuentran sin hogar o en situación de calle. No tienen abrigo, duermen en calles, plazas, debajo de los puentes, estaciones de ferrocarril o de autobuses, en hospederías o albergues, y muchas veces no cuentan con más apoyo que el de las personas o grupos solidarios.

A pesar de que en Chile existen cifras sobre esta población, “es un fenómeno poco estudiado e incomprensible. La falta de información en el mundo sobre este fenómeno dificulta el acercamiento. No existe claridad ni acuerdo sobre su denominación. Por lo que no es posible establecer cantidades exactas, porque varían de acuerdo a la definición y metodología que se utiliza, y por el hecho de que suele abordarse con un importante grado de emotividad, situación que no ayuda a la precisión de las estimaciones. Sin embargo, más allá de los números existen personas que viven en condiciones infrahumanas. Pero, ¿necesitamos datos precisos para declarar su urgencia? Ciertamente, primero ésta es una decisión ética...luego una decisión técnica” (Hogar de Cristo, 2009, Pag.3)

“Transitar desde la idea de “caridad y entrega de servicios” hacia una mirada de “justicia y acceso a sus derechos” exige, entre otras cosas, un tratamiento normativo. Es cierto que un cambio cultural no se ejerce por fuerza de ley, sin embargo, medidas jurídicas colaboran sustancialmente en evitar atropellos, prevenir abusos y regular los dispositivos ya existentes para esta población en nuestro país. Como un ejemplo de esta falencia, los lugares que suelen ser utilizados como residencias nocturnas temporales (hospederías solidarias y comerciales), no tienen ningún tipo de regulación, ni supervisión; ni cumplen mínimos estándares de atención” (Hogar de Cristo, 2009, Pag.6)

También consideramos de suma importancia abordar vigorosamente la temática de vivienda ya que esta debe ser una de las prioridades. Las medidas transitorias, no resuelven el problema. Si bien el sistema no está hecho o no incluye a estas personas para que puedan postular a una solución habitacional es momento re pensarlos, ya que contribuiría en gran medida a solucionar la problemática, ya que la falta de un “domicilio conocido” o de “residencia fija”, son parte básica del problema. Si bien en Chile estamos muy lejos de que esto suceda, a lo que si se le puede prestar especial atención es a mejorar la oferta en habitabilidad según el perfil de las personas en situación de calle, en el cual se consideren espacios flexibles y diferenciados que acojan a los distintos perfiles. Atención para niños, parejas, personas con problemas de salud mental y consumos, entre otros. Proponer metodologías flexibles e innovadoras que permitan obtener mejores resultados.

Es fundamental aumentar el conocimiento sobre las personas en situación de calle. Urge realizar investigaciones que culminen en intervenciones eficaces. Ante una población tan heterogénea, cambiante y vulnerable como son las

personas en situación de calle, se requiere incrementar la capacidad creativa, flexibilizar las acciones, capacitar personal, e involucrar en este proceso al Estado y Sociedad Civil en su conjunto.

15. 1 Recomendaciones a los profesionales en base lo sistematizado de su propia experiencia y de la experiencia de los residentes.

1.- La situación de calle es una condición de extrema vulnerabilidad y exclusión social en cuanto a vínculos personales e institucionales, es por ello que se sugiere que el equipo profesional genere condiciones previas de vinculación con la municipalidad de Santiago para que dicho organismo esté preparado para la acogida de estas personas y el equipo tenga mayor información sobre los beneficios a los que pueden acceder los residentes de la corporación, y de esta forma agilizar ciertos procesos.

2.- Se sugiere que cada profesional que trabaje en la corporación tenga a cargo un número de residentes, con los cuales vaya analizando de manera constante su proyecto vital y se puedan completar las fichas de seguimiento para ir viendo su evolución, lo que se verá propiciado por la cercanía y confianza que se establecería por tratarse de una misma persona que ejecute el instrumento siempre.

3.- Se sugiere establecer contactos con redes a las cuales puedan derivar a los residentes para que sean atendidos psicológicamente, ya que es parte fundamental del proceso de superación que están llevando, teniendo en consideración que la corporación no cuenta con los recursos para atender la totalidad de residentes.

4.- Se sugiere que la asistencia a los talleres u otras actividades no sea de carácter obligatorio, sino más bien, jugar al intercambio o trueque para que los residentes se sientan más motivados a participar, y por ejemplo, quienes tengan un mayor número de asistencia reciban algún tipo de reconocimiento.

5.- Se sugiere que los consejos quincenales sean dirigidos por los residentes, para así tratar temas de su interés en relación a lo que concierne la casa, lo que potenciaría la participación dentro de este espacio.

6.- En relación a los voluntarios que participan en la corporación es necesario fidelizarlos, capacitarlos y/u orientarlos con respecto a las líneas de acción que promueve la corporación para que estos contribuyan al logro de los objetivos propuesto por la misma.

7.- Se sugiere generar instancias en las cuales tanto residentes como el equipo profesional evalúen las actividades que se están llevando a cabo en la corporación, para que de esta forma se puedan reestructurar las que no han sido satisfactorias con recomendaciones de los mismos residentes, donde se establezca un espacio para sentirse más escuchados o tomados en cuenta.

8.- Se sugiere crear un diario mural organizado por profesionales y residentes, con la idea de otorgar responsabilidades comunitarias, donde se puedan expresar temas de interés recreativo, de salud, contingencia y beneficios.

16.- ANEXOS

Protocolo de entrevista a funcionarios de la Corporación Nuestra casa

- 1) Objetivo:** Que el entrevistado se refiera a la forma en que las actividades y las técnicas que utiliza el programa contribuyen al desarrollo de responsabilidad en los sujetos beneficiarios.

Preguntas tentativas:

- a) ¿Qué técnicas se utilizan para fomentar la responsabilidad en los residentes?
- b) De ese conjunto de técnicas que mencionas, ¿cuál o cuáles te parece contribuyen particularmente a fortalecer la responsabilidad en los sujetos?
- c) ¿Qué actividades se utilizan para fomentar la responsabilidad en los residentes?
- d) ¿Cuál para usted es la actividad menos eficaz para el logro de los objetivos? ¿Por qué?

- e) ¿Reconoce algunas conductas de los residentes donde se pueda ver reflejada la adquisición de responsabilidades? ¿Cómo? ¿Cuándo? ¿Ves en ello alguna relación con la metodología? Si es así, ¿con qué aspecto de ella?

2) Objetivo: Que el entrevistado se refiera a la forma en que las actividades y las técnicas que utiliza el programa contribuyen al desarrollo de la participación en los sujetos beneficiarios.

Preguntas tentativas:

- a) ¿Qué técnicas se utilizan para fomentar la participación de los residentes?
- b) De las técnicas que mencionas, ¿cuál o cuáles te parece que contribuyen al fortalecimiento de la participación en los sujetos?
- c) ¿Qué actividades se utilizan para fomentar la participación en los sujetos?
- d) ¿Cuál a tu modo de ver es la actividad menos efectiva para el logro del objetivo de participación de los residentes?
- e) ¿Se dan espacios en la casa para la participación?, ¿Cuáles?, ¿Dónde? ¿Ves en ello alguna relación con la metodología? Si es así, ¿con qué aspecto de ella?
- f) ¿Cuáles son las conductas más recurrentes que reflejan participación en los residentes? ¿Ves en ello alguna relación con la metodología? Si es así, ¿con qué aspecto de ella?

3) Objetivo: Que el entrevistado se refiera a la forma en que las actividades y las técnicas que emplea el programa contribuyen al desarrollo de la interdependencia en los sujetos beneficiarios.

Preguntas tentativas:

- a) ¿Qué técnicas se utilizan para fomentar la interdependencia en los residentes?

- b) De las técnicas que mencionas ¿Cuál es a tu parecer la actividad que más contribuye al desarrollo de la interdependencia de los sujetos? ¿Por qué?
- c) ¿Qué actividades se utilizan para fomentar la interdependencia en los residentes?
- d) ¿Cuál a tu parecer es la actividad que menos aporta al desarrollo de la interdependencia en los usuarios? , ¿Por qué?
- e) ¿Hay espacios o conductas en los residentes donde se pueda ver reflejada su interdependencia? ¿Cuáles? ¿Cómo? ¿Ves en ello alguna relación con la metodología? Si es así, ¿con qué aspecto de ella?

4) Objetivo: Que el entrevistado se refiera a la forma en que las actividades y técnicas que desarrolla el programa contribuyen al desarrollo de la motivación en los sujetos.

Preguntas tentativas:

- a) ¿Qué técnicas se utilizan para fomentar la motivación de los residentes?
- b) De las técnicas que mencionas ¿Cuál crees tú que es la actividad que más contribuye a fortalecer la motivación en los sujetos? ¿Por qué?
- c) ¿Qué actividades se utilizan para fomentar la motivación en los residentes?
- d) ¿Cuál sería para ti la actividad más débil para el desarrollo de la motivación de los sujetos? ¿Por qué?
- e) ¿Hay espacios o conductas en los residentes donde se puedan reflejar los avances de la motivación?, ¿Cuáles?, ¿Cómo? ¿Ves en ello alguna relación con la metodología? Si es así, ¿con qué aspecto de ella?

5) Objetivo: Que el entrevistado se refiera a la forma en que las actividades y técnicas que utiliza el programa contribuyen al desarrollo de la autogestión en los sujetos.

Preguntas tentativas:

- a) ¿Qué técnicas se utilizan para fomentar la autogestión?
- b) De las técnicas que mencionas ¿Cuál a tu parecer es la actividad que más contribuye al desarrollo de la autogestión de los sujetos? ¿Por qué?
- c) ¿Qué actividades se utilizan para fomentar la motivación en los residentes?
- d) ¿Cuál para ti es la actividad más débil para el desarrollo de la autogestión en los usuarios?, ¿Por qué?
- e) ¿Hay espacios o conductas de los residentes que puedan demostrar el avance de la autogestión? ¿Cuáles? ¿Cómo?
- f) ¿Ves en ello alguna relación con la metodología? Si es así, ¿con qué aspecto de ella?

Protocolo para Focusgroup en usuarios de la Corporación Nuestra Casa

- Tips para un FOCUS GROUP:
 - Anunciar los objetivos que se esperan alcanzar
 - El moderador dosifica los temas a tratar
 - Los temas van dirigidos hacia las preferencias de los participantes
 - Se cuestiona permanentemente de forma grupal, nunca individual
 - El moderador debe ser neutral, absteniéndose de opiniones
 - desde fuera se debe monitorear el focus para analizar e impartir nuevas indicaciones (si es que salieran) al moderador”

Cabe señalar que dada los objetivos del estudio y el perfil de los participantes se escogió una metodología que favoreciera su expresión, eso dio lugar a un naipe que contiene afirmaciones, negaciones y preguntas, frente a las cuales ellos deben reaccionar y responder además de contar otros contenidos lúdicos para distender el ambiente y crear un clima grato y de confianza.

- Introducción al FocusGroup:
- Se les comenta a los residentes que somos estudiantes cursando seminario de grado, y que su participación y opinión es importante y valiosa para nuestro proceso, se les explica que la actividad constara en sacar naipes de una baraja y que deben referirse a lo que ahí se encuentra escrito, con el fin de conocer como es el trabajo que realizan en la corporación y cuál es su percepción ante eso.

Pauta

- 1) Objetivo:** Que el participante se refiera a la forma en que las actividades y las técnicas que utiliza la corporación contribuyen al desarrollo de la responsabilidad.

Afirmaciones, negaciones o preguntas tentativas:

- a) “Hoy día me siento más responsable que antes”
- b) “Me cuesta asumir con responsabilidad los compromisos que me exigen en la casa”
- c) Cuente una anécdota, ya sea negativa o positiva, en donde usted puso a prueba su responsabilidad.
- d) “Siento que el ser más responsable me ha ayudado a superarme”
- e) Cuente un chiste.

- 2) Objetivo:** Que el residente se refiera a la forma en que las actividades y las técnicas que utiliza la corporación ayudan a fomentar la participación.

Afirmaciones, negaciones o preguntas tentativas:

- a) Participo de forma activa en las actividades grupales que se realizan en la casa.
- b) Voy a las actividades que se realizan en la casa solo para cumplir.
- c) Desde mi ingreso a la casa me siento con más ganas de participar en...
- d) No me gusta participar en las actividades que se dan en la casa
- e) Cuente un chiste

- 3) Objetivo:** Que el participante se refiera a la forma en que las actividades y las técnicas que utiliza la corporación contribuyen al desarrollo su interdependencia.

Afirmaciones, negaciones o preguntas tentativas:

- a) Desde que entre a la casa tengo más contacto con mi familia

- b) ¿Conozco otros programas que me ayudan a superar mi situación actual aparte de la corporación nuestra casa?
- c) Cuento alguna experiencia negativa por no tener trabajo
- d) Mantengo una buena relación con mis cercanos

4) Objetivo: Que el participante se refiera a la forma en que las actividades y técnicas que utiliza la corporación contribuyen al desarrollo de su motivación.

Afirmaciones, negaciones o preguntas tentativas:

- a) “Desde mi ingreso a la casa siento más ganas de trabajar”
- b) Tengo ganas de dar el siguiente paso...
- c) ¿Cómo me veo dentro de 2 años?
- d) Cuento una anécdota de su vida que sintió ganas de superarse
- e) ¿Qué hecho para conseguir lo que quiero?

5) Objetivo: Que el participante se refiera a la forma en que las actividades y técnicas que utiliza el programa contribuyen al desarrollo su autogestión.

Afirmaciones, negaciones o preguntas tentativas:

- a) Desde que entre a la casa me volví más responsable económicamente
- b) Tengo mis documentos al día
- c) “Tengo problemas para administrar el dinero”
- d) Cuento una anécdota de cómo fue que consiguió su trabajo.

ENTREVISTAS Y FOCUS GROUP TRANSCRITO

Entrevistada: Betzabé Cáceres.

Profesión: Trabajadora Social.

Cargo: Coordinadora Social Corporación Nuestra Casa.

Entrevistadora: Karina Hidalgo.

Duración Entrevista: 41:46 min.

Entrevistadora: En esta oportunidad nos encontramos en la corporación nuestra casa en donde eh... vamos a entrevistar a una de las profesionales del equipo de la corporación, se podría presentar por favor...

Entrevistada: Mi nombre es Betzabé Cáceres soy trabajadora social y soy la coordinadora social de la corporación.

Entrevistadora: Ya... bueno Betzabé mire... el primer objetivo que nosotras tenemos dentro de nuestro protocolo de entrevista es que el entrevistado se refiera a la forma en que las actividades y las técnicas que utiliza el programa contribuyen al desarrollo de la responsabilidad en los sujetos beneficiados, ¿Qué técnicas se utilizan para fomentar la responsabilidad de los residentes?

Entrevistada: eh... desde un principio desde que ellos eh... postulan a través de sus entrevistas para llegar y ser parte de este espacio de esta comunidad eh... desde ahí empieza el tema de la responsabilización, pucha les entregamos un documentos donde aparecen responsabilidades y derechos eh... de cada participante de este espacio, por lo tanto en la primera entrevista por lo que en la segunda entrevista ya ellos debieran traerlo leído, traer alguna opinión. Desde ahí ya estamos fomentando la responsabilidad de quienes ingresan en este espacio de hecho eh... sentimos mucho que más que una decisión nuestra pasa por la motivación de ellos y de como ellos se hacen responsables al llegar a la entrevista al leer este documento, y en el proceso de intervención eh... dentro de las actividades y técnicas esta la responsabilización en temas comunitarios como por ejemplo el ser parte una vez al mes del aseo de los espacios en común desde ir una o dos veces al mes a comprar el pan para

todos en el colaborar la... en participar en el consejo de residentes, hay distintas actividades a nivel personal y grupal por pieza y además como comunidad de la residencia en esto, entonces... y está muy ligado con el tema de la participación no sé si respondo o profundizamos un poco más?

Entrevistadora: Podríamos profundizar un poquito más como las técnicas por que más adelante yo le pregunto sobre las habilidades...

Entrevistada: ya... técnicas eh... está el trabajo, está la intervención digamos a nivel individual, eh... cierto trabajamos a través de la monitora y la psicóloga donde se le indican tareas en relación a su trabajo personal que está relacionado con su plan de intervención y su proyecto de vida eh... está el tema del trabajo grupal a través de talleres socioeducativos por ejemplo donde también quedan como tareas asignadas eh desde lo individual y grupal eh... y esos están enfocados yo creo que los dos enfoques estarían ligados al tema, al tema individual y grupal digamos, o sea desde ahí eh... la independencia la responsabilización tiene que ver mucho con las decisiones personales y también como influye el entorno los compañeros en estas actividades y tareas.

Entrevistadora: De este conjunto de técnicas que Ud. menciona eh... ¿ Cual le parece a Ud. que contribuye particularmente a fortalecer más la responsabilidad en ellos?

Entrevistada: Yo creo que las técnicas a nivel grupal eh... en la medida que uno se refleja eh... cada acción que uno realiza se ve reflejada en en la comunidad y la comunidad te lo devuelve, eh... que quiero decir con esto si hay alguien si eh... si hay alguien que tiene una responsabilidad o una tarea que hacer si esta no está bien hecha si no responde de buena manera el entorno los compañeros de pieza, los compañeros de casa hacen una devolución y hay una presión también de alguna manera eh... para que esta sea mejorada o se realice si es que no se ha realizado, o sea yo creo que desde ahí...

Entrevistadora: ya...bueno de lo que estaba comentando anteriormente las actividades que utilizan para fomentar la responsabilidad.

Entrevistada: eh... tenemos un consejo de residentes cada 15 días los días lunes nos juntamos toda la comunidad, eh...a conversar los temas de la casa eh... y por lo tanto ahí hay un trabajo grupal potente, los temas de casa se ven ahí, eh... otro trabajo grupal es a través de las reuniones de pieza eh... que

busca resolver lo más íntimo, el consejo es más ampliado cierto?... eh... lo más íntimo es, es, es... el trabajo por pieza y el trabajo individual que por supuesto es a través de entrevistas en profundidad con la psicóloga y ahí se ven los temas más individuales.

Entrevistadora: ¿Cual es para Ud. la actividad que ha tenido menos logro de objetivos?

Entrevistada: ¿Personales?

Entrevistadora: Si claro, así como los que Ud. crea que haya actividades que les falta como reforzar un poco más para que ellos les llegue mejor, sean mejores receptores,

Entrevistada: Eh... Las reuniones por pieza ahí cada habitante cierto, cada participante de pieza tiene una dinámica distinta horarios distintos eh... y desde ahí es difícil el ser sistemático en esto, yo creo que ahí hay una responsabilidad del equipo digamos de la sistematicidad que podamos lograr a través de esto que influye en el horario del equipo que influye en las diversidades de las personas que viven en una pieza entonces claro la reunión se cita un jueves a las ocho y ese jueves a las ocho hay gente que está de turno otro que no ha llegado, yo creo que eso es lo que hay más débil aun digamos.

Entrevistadora: ¿Ud. Podría reconocer actitudes o conductas en los residentes donde se refleje la adquisición de la responsabilidad?

Entrevistada: Repetir pregunta

Entrevistadora: Que si... ¿reconoce alguna conducta o actitudes en los residentes donde se refleje la responsabilidad?

Entrevistada: Eh... si ya... eh... iniciamos temas de la responsabilidad con temas súper básicos que son el autocuidado eh... desde ahí hasta temas de la autonomía, yo creo que pasamos del autocuidado desde cosas tan simples como el bañarse el cambiarse ropa eh... y desde ahí es súper evidente a la vista digamos de cualquiera, y al olfato de cualquiera eh.. entonces ahí desde esas cosas tan básicas que para uno es levantarse cepillarse los dientes ducharse, en ellos no está establecido se vuelve a reestablecer a reeducar entonces ahí es solo un tema de observación ni siquiera eh... se necesita una intervención para saber sino que solo con la observación desde esa cosa que

es súper íntima hasta como el cuidado de la pieza de la cama de su ropa que es solo observar, o sea uno abre la pieza sabe quién duerme ahí y ya ve su cama su ropa como esta ordenada como no está ordenada y su presentación personal por', hay gente que llega aquí con una mochila sin ni siquiera ropa interior, nosotros no hemos preocupado, una de nuestras preocupaciones al ingreso es entregarle un set de aseo de ropa interior por ejemplo para invitarlo ya desde ahí al baño digamos al autocuidado entonces yo creo que en eso uno reconoce conductas eh... también eh... las personas personas que viven acá hacen un aporte diario de \$1.100 , desde ahí también, hay personas que ingresan y empiezan a pagar de inmediato otras que se endeudan que no lo hacen todos los días y ahí uno también va midiendo porque eso también tiene que ver con lo más básico que es resguardar el espacio que se está viviendo entonces esa también es otra actividad digamos a través de la cual uno puede observar.

Entrevistadora: Entonces en base a lo que Ud. nos decía como entregarles ciertos recursos para que ellos se puedan bañar y cosas así, si... ¿Tendría una relación con la metodología todas estas conductas que vemos en ellos?...

Entrevistada: Eh... tiene que ver por qué nosotros nuestra metodología abordamos distintos ámbitos el individual el grupal cierto, la integración eh... la interdependencia eh... y por lo tanto se ve reflejado en pequeñas tareas porque estamos involucrados en distintos ámbitos.

Entrevistadora: Eh... ya pasando a la segunda parte del objetivo dice... que el entrevistado se refiera a la forma en que las actividades y técnicas que utiliza el programa contribuyen al desarrollo de la participación de los sujetos beneficiados, ¿que técnicas utilizan acá para fomentar la participación de los residentes?

Entrevistada: Yo creo que hablamos un poco de las mismas técnicas, el trabajo grupal, talleres socioeducativos, em... la responsabilización de temas domésticos de la casa que son temas domésticos, y el trabajo individual, las técnicas son participativas, activas y de mucha responsabilización de cada integrante y de ahí uno visualiza el nivel de participación.

Entrevistadora: Y de estas técnicas eh... que a su parecer ¿cuál es la que más contribuye o hace que los participantes, eh que los residentes participen más?

Entrevistada: Eh... el consejo de residentes, nosotros le damos mucha importancia al tema del consejo de residentes porque es el espacio de toma de decisiones eh... y para esta toma de decisiones es relevante la opinión de los participantes, si bien esta... tenemos unas normas de convivencia por las cuales nos regimos que están escritas que están ahí que se comparten, como cualquier otra familia que tiene normas quizás son menos explícitas pero son tacitas o sea en una familia si un integrante no va a llegar o va a llegar más tarde avisa se comunica, acá también, es una familia más grande y pasa lo mismo digamos si alguien no va a llegar tiene que avisar, pero eso está escrito por que somos una familia distinta donde hay alrededor de 34 participantes, en promedio 30 entonces, este espacio de toma de decisiones está orientado a la convivencia a actividades socioeducativas a actividades recreativas a actividades de generación de recursos para el propio consejo que organiza como por ejemplo un paseo en el verano, entonces ahí el hacer el ejercicio de reflexión el de reflexión crítica por que tomamos temas contundentes que pasan al interior eh... de organización de planificación, abordamos distintos temas en estos espacios por lo tanto yo creo, y nuestro foco es comunitario y esto cobra relevancia en este espacio.

Entrevistadora: La tercera pregunta que igual se responde un poco con lo anterior, es... ¿Las actividades que utilizan para fomentar la participación?

Entrevistada: Eh... o sea ahí tenemos un modelador en el consejo que es alguien parte del equipo, tenemos representantes del consejo, eh... que ha ido modificando depende de las características y de los liderazgos presentes en los participantes hemos tenido directiva con elecciones con presidente y hoy en día tenemos solo representante porque nadie ha querido hacerse cargo y como que le da miedo el concepto de presidente de secretario entonces tienen que ver como con eso po', con que este moderador da la posibilidad y motiva la participación el dialogo motiva a que participen porque a veces depende mucho de las características, hay otros que son más tranquilos que son menos opinantes y ahí vamos utilizando más bien ahí en la retórica de que podemos hacer para que puedan opinar y que puedan dar sus reflexiones y otra es que a

veces no hay mucho que plantear, ellos dependen mucho del tema si es de interés y de relevancia.

Entrevistadora: Dentro de las actividades ¿cuál es la que menos se ve participación?

Entrevistada: La verdad yo diría que tiene que ver más que con la actividad con la fecha, yo no lo asocio a una actividad sino que al contexto una actividad que hacemos en quincena o fin de mes viernes es nefasto, porque no llegan, porque están pagados por que salen a hacer sus pagos de cuentas sus salidas sus carretes sus visitas a familias, recaídas o sea lo asocio más bien al tema de participación más bien a un contexto que a una actividad en definitiva...

Entrevistadora: Sin embargo se acuerda de le haya, o sea que la hayan tenido planificada de una forma y no les haya resultado

Entrevistada: si... eh... no nos han resultado cenas por ejemplo nosotros llamamos cenas mejoradas donde mejoramos el menú con postre con bebida con karaoke o sea damos todo un contexto eh... pero si elegimos mal la fecha, o un taller socioeducativo siendo que hay semana que los hacemos los miércoles pero hay semanas que tenemos mucha gente muy participativa quedamos súper felices, pero al miércoles siguiente no se aparecen, pero más que por la actividad que insisto es por el contexto.

Entrevistadora: ¿Las actividades no son obligatorias?

Entrevistada: no... son de carácter digamos voluntario, excepto el consejo de residentes que es los lunes cada 15 días y ese es obligatorio, aquí el que no participa, la norma dice que hay una sanción.

Entrevistadora: ¿Hay alguna persona dentro de los residentes que no participe, o participe en lo mínimo?

Entrevistada: Eh... si, eh... pero está asociado, por lo menos los consejos que son obligatorios em... sí que tiene que está asociado al tema laboral a los horarios a que llegan tarde a que están con turnos y en las otras actividades sipo hay gente que no está dispuesta a participar que no le interesa que le incomoda que sale que justo a esa hora no está entonces, nos encontramos con gente que no está disponible.

Entrevistadora: ¿Pero ahí ellos como decías como esto es voluntario no reciben ninguna sanción?

Entrevistada: no pero de todas maneras en el momento de nosotros hacer la intervención individual son reinvitados por que en el fondo el proceso en el que ellos se insertan en este espacio no es lo suplir el tema o resolver el tema de habitabilidad sino que esto va asociado a un apoyo psicosocial a través de una intervención individual y grupal por lo tanto si viene voluntario a nosotros se nos prende una lucecita amarilla que dice oye ojo con esta persona porque en realidad solo viene a dormir eh... o alomejor sabes que alomejor no viene a las actividades grupales pero siempre viene a las citaciones con la psicóloga o al rever viene a la grupal y no a la de la psicóloga entonces ahí vamos viendo y visualizando que pasa digamos pa' poder reforzar.

Entrevistadora: ¿Se dan espacios en la casa para la participación?

Entrevistada: Eh... si de todas maneras, o sea nuevamente el consejo de residentes es el gran espacio participativo, porque se conversan temas abiertos, tenemos una pauta como modera alguien del equipo tenemos una pauta para el consejo pero está abierta la tabla para poner otros temas y que van de cosas muy domesticas a temas súper profundos y controversiales dentro de la dinámica de una casa en la que viven 30 hombres.

Entrevistadora: Claro entonces aparte de ir pauteado este consejo se puede intervenir con no se... otras ideas que ellos tengan?

Entrevistada: Absolutamente

Entrevistadora: ¿Y con que aspectos de la metodología podríamos ligar este espacio del consejo?

Entrevistada: Con los tres ejes que tenemos de intervención, el eje individual porque es muy importante que cada persona esté involucrado en su proceso, y ahí la participación es vital con su plan de intervención y en los otros dos ejes que son interdependencia e integración social porque además que no lo había mencionado anteriormente también estamos y desde el año pasado muy fuertemente intentando participar en actividades del barrio por ejemplo y ahí es relevante la integración social por ejemplo ya viene en este mes de noviembre la fiesta de la primavera nos vamos a poner con stand participamos en la reunión de la junta de vecinos eh... que pedimos que... alguien del equipo y

que una o dos personas de los participantes de los residentes puedan involucrarse contarle a sus compañeros por lo tanto está relacionado con los tres ejes de intervención y el de interdependencia que plantea que antes se llamaba independencia que nosotros le cambiamos a interdependencia porque creemos que esta independencia habla más bien de uno solo de alguien que es capaz de resolver su vida en forma unipersonal creemos que en esta interdependencia uno siempre depende de otro de las redes, en este trabajo hacia la autonomía uno necesita de otros entonces la participación está ligada a nuestros tres ejes.

Entrevistadora: ¿Cuáles son las conductas más recurrentes que reflejan participación en los residentes?

Entrevistada: eh... que conductas eh... uno llega en la mañana y el aseo de los espacios comunitarios eh son eh uno lo puede ver como hacen aseo están barriendo y que es una tarea muy común en cualquier casa y que ni siquiera hay una reflexión de por medio, aquí si hay una reflexión detrás porque tiene que ver con el cuidado del espacio en que habito que ya no es la calle que es una casa que hay que cuidarla que en una casa se paga luz que por lo tanto hay que ahorrar la luz que si no hay nadie escuchando la radio se apaga la radio son conductas que van ligadas hacia la autonomía hacia la superación hacia el autocuidado cierto que son tareas muy básicas que nosotros no reflexionamos eh pero que acá si cobran importancia desde la observación o sea uno ve si a la pieza tres le toca hacer el aseo y uno ve que hay dos de la pieza haciendo el aseo y faltan otros y al otro día pasa lo mismo y uno va evaluando y va viendo que actividad se integra cada persona cierto en esto de la participación tan básica como es cuidar el entorno y bueno uno también lo observa en los distintos programas que tenemos en el aspecto más individual tiene que ver si bien llegan a la cita con la psicóloga si tienen cita con el psiquiatra si llegan si hay algún trabajo con algún programa externo si son responsables en sus horarios si se le olvidan las horas o si están atentos y ellos vienen a preguntar, entonces desde ahí hay un tema muy individual digamos uno... el tema de la participación y el tema de la responsabilización si bien uno lo plantea desde ejes más bien grupal aquí el tema individual es relevante.

Entrevistadora: El objetivo número tres dice, que el entrevistado se refiera a la forma en que las actividades y técnicas que emplea el programa contribuyen al desarrollo de la interdependencia en los sujetos

beneficiarios, La primera pregunta dice ¿Qué técnicas utilizan para fomentar la interdependencia de los residentes?

Entrevistada: Eh... Bueno... yo... eh... como decía la interdependencia habla del trabajo, trabajo individual pero acompañado o sea desde, está muy relacionado con el tema anterior desde vivir en una pieza de la responsabilización de cuidar de ventilar de mantener limpio ordenado genera una relación con otros de que tan disponible están los compañeros en colaborar en temas como por ejemplo organizarse para encerar la pieza, entonces desde ese espacio que es más íntimo que tratamos nosotros de intervenir lo menos posible que es la pieza o sea tengo que pensar que en esta casa viven pueden llegar a vivir 34 personas las piezas son de 6 y el espacio más íntimo muy poco íntimo donde conviven seis personas como equipo tratamos de ser cuidadosos con ese espacio pero desde ahí nace el tema de la responsabilización, la participación y la interdependencia y es vital el cómo lo logra esta pieza en mantener e inclusive generar identidad a pesar de que nosotros tratamos de que ellos entiendan que las piezas son circunstancial que pueden variar por ejemplo hace poco hicimos un cambio de pieza pensando en que hay personas que trabajan de noche y que era mejor que estuvieran todas en una pieza, eh... porque claro durante el día van a querer dormir durante la noche no hay nadie se genera una dinámica distinta pero desde ahí la interdependencia y desde el trabajo en equipo el pedir tareas en grupo, hay muy pocas tareas a no ser que esté relacionada con su plan de intervención hay muy pocas tareas que son individuales mas bien todas son grupales.

Entrevistadora: ¿Y como que tareas por ejemplo?

Entrevistada: Eh... la responsabilización del espacio de la comunidad digamos de los espacios comunes del cuidado de los espacios comunes y como les mencionaba anteriormente una vez a la semana hay una pieza encargada del aseo del comedor del baño y como en ese tipo de detalles

Entrevistadora: De las técnicas que se mencionaban cual es a tu parecer la actividad que contribuye más al desarrollo de la interdependencia de los sujetos? Ya sea interdependencia grupal o como de las piezas.

Entrevistada: Bueno yo ahí le daría importancia a los talleres socioeducativos bueno ahí lo que se buscan son ver temas que buenos son transversales pero influye mucho la técnica yo creo e ahí la técnica que son técnicas participativas

donde se fomenta una visión crítica pero también con una mirada solidaria creo que ahí la metodología de la educación popular donde lo primero que plantea es que recogemos el saber de los participantes para que luego el facilitador con sus saberes logra conformar una sabiduría mayor, por decirlo de alguna manera, eh... yo creo que desde ahí se espacio de reflexión íntimo pero alegre y reflexivo.

Entrevistadora: La próxima pregunta estaría un poco respondida ya que dice que actividades se utilizan para fomentar la interdependencia de los sujetos?

Entrevistada: sí... yo creo que ese espacio crítico y sin lugar a duda que es lo que estamos fomentando ahora que es la que que no todo se haga aquí al interior sino que el poder hacer cosas afuera el ir a hacer una actividad o taller a la plaza o ir al circo como genera el que algo súper simple pero el ir apatotados en metro donde uno está mirando que uno no se quede abajo que el que camina más lento llegue que son acciones súper cotidianas pa uno que anda andamos con compañeros con familia para ellos es distinto.

Entrevistadora: Claro tiene toda la razón

Entrevistada: Claro por qué en la calle anda generalmente sola los grupos son de una persona o dos pero como generai la colaboración con otro fomentai el cuidado el que te sentí importante para otra o sea las actividades tan básicas como pequeñas.

Entrevistadora: Dentro de las actividades que se realizan para desarrollar esta interdependencia cual sería la que menos aporta a su parecer?

Entrevistada: El trabajo individual que está más enfocado a conseguir temas personales por decir algo, pero en realidad depende hartito de los objetivos y los sueños de cada uno, o sea el plan de intervención nosotros lo trabajamos desde las metas soñadoras desde cosas que son súper complejas conseguir pero que las vamos aterrizando a los individuales pero es súper variable porque para alguien puede ser por ejemplo recuperar a la familia como la meta soñadora y como actividad específica o tarea esta llamar por teléfono, esta... también esta trabajar la interdependencia y aquí es como complejo visualizar alguna actividad que no, ya que todas ayudan en algo.

Entrevistadora: ¿Hay espacios o conductas en los residentes donde se refleje su interdependencia?

Entrevistada: eh... si en cosas tan cotidianas como... se me viene al tiro a la memoria la semana pasada unos compañeros de vidas distintas de edades muy distintas pero que llevan un tiempo de residencia en este espacio más o menos parecidos, eh... lo difícil que es contar con un poco de dinero, y que uno venga y te cuente sabes que mi compañero sabía que me pagaban y me motivo a ir a comprarme ropa y me acompañó a comprarme ropa o sea ese es el mayor ejemplo de una actividad que pa' uno es oye acompáñame o voy con mi mamá voy con mi hermana porque es lo cotidiano porque es lo que uno acostumbra y ellos que están solos y que además durante su estadía acá que seguramente le han regalado porque hay mucha beneficencia en la calle de regalar cosas entonces que alguien plantee mi compañero me ofreció ir a acompañarme a comprarme me motivo a comprarme o sea estamos viendo distintos hitos, o sea la responsabilidad con mi sueldo trabaje un mes la responsabilidad cierto de hacerme cargo de mis necesidades de mis propias necesidades con mi sueldo y además tengo un compañero de otra pieza de esta gran comunidad de 34 que logra visualizar que estoy pagado que estoy inquieto y lo que lo mejor que puedo hacer es invertir en mí es o sea.

Entrevistadora: Es como cosas pequeñas que ellos van cambiando por ejemplo a simple vista el querer verse mejor...

Entrevistada: Eh... Claro y hablamos de lo transversal que es todos los ejes y los temas que hemos hablado, hemos hablado del tema de la participación responsabilidad y ahora de la interdependencia o sea en una pequeña actividad como que un compañero motive a otro compañero acompañe a preocuparse de sí mismo hablamos de todo.

Entrevistadora: El cuarto objetivo dice que el entrevistado se refiera a las formas en que las actividades y técnicas que desarrolla el programa contribuyen al desarrollo de la motivación de los sujetos. El tema es motivación, ¿Qué técnicas utilizan para fomentar la motivación en los sujetos?

Entrevistada Eh... Bueno... la transversalidad de los talleres socioeducativos, no se po' este mes tenemos el taller autocuidado, resiliencia, motivación, o sea los talleres socioeducativos en verdad que aportan en este ámbito y por

supuesto que el trabajo individual también entonces las técnicas digamos, serian digamos las mismas.

Entrevistadora: Bueno la próxima dice, cual crees tú que es la actividad que más contribuye a fortalecer la motivación en los sujetos

Entrevistada: Eh... las técnicas grupales que tiene que ver lo hablamos delante, como me veo, y como me ven los otros yo creo que eso es súper importante en la motivación, el cómo vieron mis compañeros que yo llegue y como me han visto como han visto el cambio como han visto este proceso uno ve como llegan sin afeitarse muy trasnochados muy agotados los mismos compañeros de pieza a veces se quejan, oye este roncó mucho, oye pero viene durmiendo en la posta muchos días, trabaja, entonces el dormir en una cama evidentemente suelta todo, suelta los músculos y por supuesto que hay un cambio en el descanso y ahí vamos avanzando, por supuesto que no todos avanzan otros a veces retroceden y otros también los perdemos

Entrevistadora: ¿Las actividades que se utilizan para fomentar la motivación en los residentes?

Entrevistada: jajaja si las mismas los trabajos los talleres socio educativos y las intervenciones individuales.

Entrevistadora: Y los espacios, ¿hay espacios o conductas en los residentes donde se pueda reflejar estos avances de la motivación?

Entrevistada: Em... si dando como ejemplo a través de las intervenciones individuales cada persona hay un monitor que trabaja directamente con ellos entonces al principio uno los anda citando anda como detrás de ellos pa' generar este ímpetu pa' motivarlos con su responsabilidad con participación y también uno ve que ellos empiezan también a responsabilizarse de sus propias acciones a ellos a buscar las instancias a decir bueno no me han atendido uno va visualizando aquella que están más comprometidos porque finalmente todas las actividades que podamos potenciar están fomentadas hacia un proceso individual, las técnicas y metodologías digamos pueden variar pero el eje central es siempre el individuo, y le damos harto ímpetu al tema de la comunidad porque creemos que la comunidad favorece.

Entrevistadora: En el quinto objetivo dice que el entrevistado se refiera a la forma en que las actividades y técnicas que utiliza el programa

contribuyen en el desarrollo de la autogestión de los sujetos, la primera pregunta dice ¿qué técnicas se utilizan para fomentar la autogestión?

Entrevistada: Con respecto a la autogestión que hay aquí es más bien el trabajo con las personas desde la... este aporte que hacen cierto pa' poder vivir por \$1.100 diario ahí ya estamos pensando cómo me responsabilizo como participo de mi propio trabajo hacia la superación y desde ahí nosotros planteamos que desde el ingreso se paga diariamente pero después empezamos a trabajar con ellos en forma individual en que paguen por adelantado la semana que generen un ahorro que son \$7.700 que paguen por adelantado un pequeño ejercicio de ahorro cierto pensando y adelantándonos, porque hay que pensar que el trabajo o que la vida cierto requiere del pagar un arriendo de pagar un dividendo que se apaga la luz, que se paga el agua y eso no se apaga diario se paga por adelantado y ahí el trabajo es un trabajo más bien individual de gestión de recursos de la eficacia de contar con previsión para salud por ejemplo ahí va el trabajo individual.

Entrevistadora: De las técnicas que mencionas cual es a tu parecer cual es la que más contribuye al desarrollo de la autogestión de los sujetos

Entrevistado: El trabajo uno a uno el poder identificar las habilidades las competencias los factores de riesgo y los factores protectores que tiene cada uno para el tema de la autogestión de como programar y mirar hacia el futuro pero al futuro cercano con metas, que el plan individual es importante.

Entrevistadora: Cual para ti es la actividad más débil para el desarrollo de la autogestión de los usuarios

Entrevistada: La actividad más débil... no...me cuesta visualizar siento que todas son transversales en los temas socioeducativos también implementamos talleres de autogestión, tenemos capacitaciones externas en función de aquello también, entonces no logro visualizar.

Entrevistadora: ¿Hay espacios o conductas de los residentes que puedan demostrar el avance de la autogestión, cuáles y cómo?

Entrevistada: el que se preocupen que está muy asociado a la responsabilidad también que se puede tener y solicitar ayuda para tener un currículum, para tener un correo salir a buscar trabajo y como auto gestionas tu propia vida sus propios recursos y también este ejercicio del pago anticipado de como a fin de

mes una de las primeras cosas que ellos hacen es venir a pagar 15 días por adelantado un mes por adelantado el cómo en este pago no se po' vemos el cómo tienen deudas y vienen a pagarlas, que compran sus útiles de aseo que son mensuales yo creo que ahí hay un muy trabajo del individuo más que grupal digamos.

Entrevistadora: ¿Y en esto ves alguna relación con la metodología?

Entrevistada: Lo que yo visualizo, si absolutamente porque tiene que ver el cómo estos temas eh... que era lo que te mencionaba recién el individuo es el centro y la comunidad es un facilitador para todo esto porque cada tanto actividad que realice va a facilitar su proceso y por supuesto que va a favorecer su proceso desde cómo te ven cómo eres un ejemplo desde como facilitas los procesos de otros o los entorpeces

Entrevistadora: eh claro... entonces ahí estaríamos cumplidos los objetivos y el protocolo que nosotras teníamos para la entrevista, muchas gracias por explicarnos la metodología con los residentes y eso.

Entrevistada: Lidia Sánchez

Profesión: Psicóloga

Cargo: Psicóloga Corporación Nuestra Casa.

Entrevistadora: Karina Hidalgo.

Estudiante: Entonces esta es la tercera entrevista y que te puedas presentar

Psicóloga: ya, yo soy Lidia Sánchez y soy la psicóloga de la Corporación nuestra casa

Estudiante: Lidia el primer objetivo dice: “Que el entrevistado se refiera a las formas en que las actividades y técnicas que utiliza el programa contribuyen al desarrollo de la responsabilidad de los participante, ya ¿Qué técnicas utilizan acá para fomentar la responsabilidad en ellos?

Lidia: O sea claro siempre dependiendo de la problemática del objetivo que se está hablando, si estamos hablando sobre nivel salud, lo que se intenta desde aquí es motivar a que se haga algo al respecto, pero también se deja el espacio para que ellos sean los responsables del hecho, que quiere decir si uno necesita a lo mejor asistir al psicólogo, al psiquiatra asistir al centro de salud físico para hacer algún tipo de rehabilitación, algún tipo de tratamiento nosotros damos como el empuje pero ellos siempre tienen que ser los que lo hacen, siempre solos fomentando que si nosotros no estamos aquí ellos tengan el empuje de hacerlo ellos mismo también por ejemplo, siempre dependiendo de lo que estemos hablando, ahora si alguna pregunta va específica

Estudiante: Claro ahora así como la técnica que utilizan ehh o sea o que tu más visualizas, ¿es más grupal? ¿más individual?

Lidia: O sea en verdad (silencio) es ambas, más grupal en temas de convivencia ¿Por qué? Porque si bien es cierto que cuando tienen que llevar la responsabilidad de la casa, todo se hace a nivel grupal, a lo mejor se pide a una pieza que sea la responsable y la encargada del aseo esa semana o también se fomenta que el fin de semana que ellos están solos aquí eh una pieza uno se haga responsable pero que colaboren todos, entonces tiene que ser un funcionamiento grupal, pero si que es cierto que por ejemplo a diario se deja un responsable durante la noche por así decirlo que es el que se hace cargo del resto y de la seguridad y de la estadía.

Estudiante: eemm ya, De estás técnicas que tu visualizas ¿Cuál o cuáles te parece que contribuye particularmente a fortalecer la responsabilidad en los participantes?

Lidia: mmm.. la, yo creo que la que más contribuye es sobre todo el hecho de dejar a uno responsable del grupo porque en verdad hace que aparecer de que ellos mismo siempre quieren romper un poco las reglas, responsabilizarse y sentirse como que de repente este es el lugar donde ellos son los dueños, siempre se asume que los responsables somos nosotros, el dejar a uno encargado de todo el resto de la casa y darle la responsabilidad de que todo suceda y funcione como debe durante nuestra ausencia es lo que más fomenta el ser responsable de ellos mismo también de la convivencia en el proceso de aquí yo creo.

Estudiante: ¿y que actividades utilizan para fomentar la responsabilidad?

Lidia: ¿Qué actividades? Mm.. (silencio) o sea igual dentro de tenemos un consejo de residentes también, entonces ellos también se hacen cargo de proponer como hacerse cargo de la residencia ehhs también yo creo que dentro de las actividades lo que más se fomenta es el consejo que hay semanalmente los lunes porque ahí es donde ellos también sacan parte, pero en verdad son más actividades cotidianas que otra cosa porque al fin y al cabo ellos son los responsables de gestionar todas las pequeñas cosas que van sucediendo aquí.

Estudiante: Claro, ¿Para ti cual es la actividad que es menos eficaz o que ha tenido menos logros para los objetivos en base a la responsabilidad?

Lidia: la que menos... ya que en verdad te contestaría lo mismo que la que más porque depende de la persona, pero la que menos a lo mejor es el hecho de una pieza sea la encargada durante una semana, de responsabilizarse del aseo y de la convivencia de la casa porque en verdad resulta súper complicado porque ellos mismos por el ritmo de vida que han llevado, que no es el mismo que nosotros, no viven la responsabilidad de hacerse cargo de la casa de la misma manera que otros pensarían, entonces siempre acaban habiendo problemas por eso, nunca acaban responsabilizándose como deben, creo que igual al menos.

Estudiante: ¿Tú podrías reconocer algunas actitudes en los residentes en donde se reflejen la adquisición de responsabilidad

Si, si por ejemplo cuando tiene que ver con el... con el tema de la comida se hacen super responsable por ejemplo los fin de semana hay un día que no tenemos manipuladora de alimentos, siempre se ofrecen, siempre colaboran además también cuando por ejemplo obviamente acá no se puede estar con consumo y también se hacen súper responsable de eso, siempre informan al equipo, intentan de hacer las cosas de la mejor manera posible entre todos para que la persona que se encuentra con consumo, salga de la residencia sin molestar a los demás, entonces igual en esas pequeñas cosas se va viendo que las normas que tiene que a veces pueden parecer duras sirven.

Estudiante: eso es a nivel más dentro de la casa, y actitudes o conductas más personales?

Lidia: eeh... en la estabilizada laboral, o sea hay muchos que llegar a lo mejor que o son vendedores ambulantes o eeh son bastante inconstante en el trabajo faltan más y el hecho de que aquí haya un control, que tengan los horarios y lo saben. Los residentes tienen un horarios, ellos no pueden estar aquí durante el día entonces como que fomenta también a que haya como una estructura dentro de su cotidianidad, entonces no faltan tanto al trabajo, muchos incluso acaban teniendo trabajos más ordenados y más dependientes que a lo mejor por así decirlo, los hacen mirar más a perspectiva de futuro porque no tienen que mirar el dinero como a diario, sino que organizar para durante el mes y eso antes lo llevaban mucho más al día y al lote y el estar aquí igual los hace organizarse un poquito más en ese aspecto, que a nivel de perspectiva futuro para cualquiera es super importante.

Estudiante: Claro, y esto con que aspecto de la metodología lo podríamos ligar?

Lidia: ¿como de lo que ha pasado? O sea el hecho de fomentar la autonomía sobretodo y la auto resolución porque vienen aquí, o sea nosotros trabajamos desde la perspectiva de que ellos, claro para estar aquí hay que ser autovalente física y económicamente, pero esto es una casa donde reside y prevalece la auto gestión entonces sobre todo lo que más se liga a la metodología es eso fomentar que ellos sean responsables de cada uno de sus hechos, ya sea cotidianos o ya sea de cara a futuro de organización y/o de perspectiva

Estudiante: Pasando al objetivo N° 2: Que el entrevistado se refiera a las forma en que las actividades y las tecnicas que utiliza el programa contribuyen al desarrollo de la participación de los participantes, ¿Qué tecnicas se utilizan para fomentar la participación de los residentes?

Lidia: Hombre, se intenta motivarles así como de uno igual a que, a que formen parte de todo lo que tiene que ver con el proceso, también eeh supongo si hablamos de asistir a los talleres o para las reuniones se intenta hacer colgar carteles se intenta que también cuando se hacen cosas se lo más dinámico posible para fomentar que quieran volver a venir o que quieran que vuelvan a realizarse la misma mecánica, se intenta se hace de repente intentamos que sea más intelectual en un momento, si de repente un karaoke por ejemplo para engancharles, así como que sea lo más dinámico y lo menos estructurado posible en ese tema para que siempre tenga esa sensación de no saber lo que va a pasar, que igual eso siempre atrae más, que no sea un simple powerpoint o un simple...

Estudiante: eso los aburre

Lidia: si po los aburre, saben que al fin y al cabo siempre es lo mismo, se sientan no más y entonces eso tiene que ver con los talleres, ahora para participar en lo que es, por ejemplo el cuidado de la casa, o el cuidado de la cocina también tenemos por trueque, si ellos participan en el turno y se hacen responsables de, de vigilar la casa cuando nosotras no estamos, reciben a cambio una cena y una cama gratis, una noche gratis, si participan en el aseo de la cocina o en repartir la comida cuando la manipuladora no esta, no se si son dos cenas gratis ahora no me acuerdo exactamente entonces también a base del trueque porque al fin y al cabo lo que más les mueve es el dinero. También se fomenta mucho la participación en estos aspectos donde nosotros no podemos incidir porque no estamos.

Estudiante: Claro, y de estas tecnicas que mencionas ¿Cuál crees tu que contribuye más al fortalecimiento de la participación de ellos?

Lidia: El trueque, sin duda porque en verdad por la trayectoria que han tenido en sus vidas hacer algo sin esperar nada a cambio no forma parte de sus habitos, entonces en lo que mas les lleva a completar lo que tienen que hacer con la máxima rigurosidad, porque sino igual lo harian si ellos quisieran, sino ...

Estudiante: Claro, ¿Cuáles son las actividades que ustedes utilizan para fomentar esta participación?

Lidia: ¿Las actividades? Pues... o sea lo que hemos dicho antes, el se dinamicos con ellos, actividades que sean recreativas, no solo basarnos en que tengan ese como de crecimiento psicosocial sino que también, claro básicamente yo creo que la actividad principal es hacernos ver como iguales, porque de repente estay aquí todo el día y teni que decirles esto esta bien, esto esta mal uno queda con una autoridad que no ayuda a que se desarrolle la relación como debe ser, que es una relación de ayuda, ayuda también como de acompañamiento y al final se crean distancias en las relaciones, entonces la actividad básica es hacer pequeñas cosas para que ellos sientan que somos iguales todos, porque de repente uno, claro esta el prejuicio de la confianza y todo, pero al final esta ahí, la desigualdad esta ahí entonces que se note menos y que se suavice son lo que nosotros hacemos para que ellos se sientan mas libres de participar en todo lo que se organiza, pedimos o que necesitan ellos.

Estudiante: ¿A tu modo de ver las actividades cual es la menos efectiva para el logro de la participación?

Lidia: mmm... mira si hablamos de por ejemplo participación en los talleres que hacemos semanalmente, yo creo que la menos efectiva es avisarle porque o sea los carteles, el decir porque por ejemplo ellos quieren saber, cuando hay un sobre aviso se presuponen al hecho y cuando se presuponen empiezan ya a crear todo tipo de excusas y evasión para no tener que presentarse porque lo ven como algo que ellos, que alguien les esta obligando hacer, no algo que surge, o sea ellos saben igual que hay taller todos los miércoles, pero cuando no se habla constantemente de ellos, sino que en el momento surgen y agrupémonos y hagamoslo siempre queda mucho mejor, siempre hay mucha más gente y más relajado que cuando estamos acuérdate que el miércoles, acuérdate el miércoles, cuando estamos constantemente persiguiéndole para ... entonces yo creo que lo que menos es la insistencia constante.

Estudiante: ¿Aquí en la casa se dan los espacios para participar? ¿Cuáles? ¿Dónde?

Lidia: si, o sea se dan en los consejos de quincenales cada lunes que es donde ellos realmente tienen que dar no solo hablar de cómo están, no siempre se basa en eso, hablar de lo que esta mal, los problemas que han habido, de

acuerdo al compañero, limpieza u otras actividades sino también es un espacio para que ellos aporten con ideas, iniciativas que les gustaría cambiar, como les gustaría hacer las cosas, entonces ahí tienen espacio para empezar, los miércoles en los talleres también porque a pesar de que nosotros tenemos algunos temas prediseñados para los talleres siempre les pregunta como prefieren hacerlo, como quieren trabajar, hay que quieran conversar, hay algo que quieren, siempre se les da su espacio y además intentamos que algunos viernes no todos por temas económicos sobre todo, lo que algunos viernes se hagan como actividades recreativas como rifas, asados donde también ellos participan, entonces ahí ellos dicen oye el viernes que viene podemos hacer hamburguesas para asado se gestiona para que ellos entre ellos compren, recauden un poco de plata nosotros ponemos el resto. Entonces a la semana se dan tres espacios más claros de participación grupal y empoderamiento por su parte

Estudiante: ¿Cuales son las conductas más recurrentes que reflejan participación en ellos?

Lidia: Las conductas más recurrentes.... (silencio) o a bueno eeh... las conductas por su parte te refieres

Estudiantes: así como por ejemplo, eh la asistencias a los talleres, el que opinen, el que no tengan que estar diciéndoles ¿Qué crees tú?

Lidia: ah ya, sobre todo sobre todo es el... la... el opinar recurrente por eso se nota que ellos participan y forman parte de esto porque cuando algunos les cuesta un poquito más la primera, segunda semana se ve como incrementa enormemente su forma de opinar, de preguntar sobre todo preguntar, sentirse libre de preguntar cualquier cosa, que tenga que ver con la casa, con fuera sobre todo eso, y también de repente preguntar por los talleres por todo, preguntan, preguntan, pregunta y a partir de una pequeña conversa donde hay opiniones, discusiones pero sobre todo el sentirse libre de preguntar para saber y poder actuar sobre todo eso

Estudiante: ¿y esto a que aspectos de la metodología lo poder ligar?

Lidia: Yo creo que también al hecho de hacerse responsables de su propio proceso, porque al fin y al cabo ellos tienen claro que esto es un proceso, igual que nosotros sabemos que esto es un lugar de paso para llegar a una

estabilidad, a una proyección de futuro mucho más estable y acorde a una mejor calidad de vida que hasta ahora no han llegado entonces yo creo que tienen que ver un poco con el auto cuidado, auto cuidado tanto físico, económico como sobre todo personal y mental.

Estudiante: Objetivo N° 3 dice: Que el entrevistado se refiera a las formas en las actividades y las técnicas que emplea el programa contribuyen al desarrollo de la interdependencia de los sujetos.

La primera pregunta dice: ¿Qué técnicas se utilizan para fomentar la interdependencia de ellos?

Lidia: de ellos, de nosotros

Estudiante: de ellos con su vida, como ellos logran ser interdependientes en base a técnicas que ustedes realizan

Lidia: yo creo que es todo en base a la información y al acompañamiento porque a pesar de que obviamente nosotros damos el primer paso a todo, siempre damos el primer paso con la información suficiente y la guía suficiente sobre todo de que ellos sean capaces de dar el segundo, tercer y cuarto solos, obviamente con la confianza de preguntar y de todo pero siempre intentamos de cuando se genera una situación por su parte compleja, ya sea familiar a nivel laboral a nivel personal he dar como la máxima observación para que ellos sean capaces y seguían adelante un poquito más sin que nosotros tengamos que estar ahí diciéndoles lo que tienen que hacer

Estudiantes: bueno, ¿de estas técnicas que mencionas cual a tu parecer es la actividad que más contribuye el desarrollo de la interdependencia de los sujetos y porque?

Lidia: mm... o sea que en verdad no llevo tanto aquí como para poder contar porque llevo unos meses trabajando acá solo no llevo tanto tiempo para saber para pensar en el pasado de los chiquillos que habían y como ha ido favoreciendo estas cosas, porque estoy con el primer grupo todavía, pero yo creo que tiene que ver con las que ¿mas ayudan me has dicho?

Estudiante: Claro, las que más contribuyen

Lidia: eeh yo creo que tiene que ver con, la que más contribuye son, todos los talleres que se realizan porque tiene que ver, nosotros trabajamos en base a un

plan del ministerio del desarrollo social, entonces todos los talleres que se realizan se hacen en pro a una construcción de futuro y a un cumplimiento de metas y objetivos entonces yo creo que los talleres son los que más fomentan eso, porque a partir del taller obviamente se crean discusiones, conversaciones paralelas con cada uno de los profesionales que son los que hacen que a partir de eso ellos creen esa necesidad y esa búsqueda por si solo

Estudiante: como que actividades usan para fomentar esta interdependencia

Lidia: o sea actividades yo creo que tienen que ver, así por mi punto de vista porque yo tampoco me meto mucho en la organización de la residencia, tiene más que ver con actividad de compromiso a las sesiones que se hacen semanalmente, con la gestión del trabajador social, a las que van conmigo y sobre todo a los compromisos que ellos mismo acceden, que tiene que ver con un cuidado con su físico y su salud mental con lo cual se generan los vínculos con COSAM con todo y todo eso va trabajando hacia la interdependencia.

Estudiante: a tu parecer cual es la actividad que menos aporta a este desarrollo?

Lidia: yo creo que la menos a lo mejor, es el hecho de que claro nosotros aquí no estamos el domingo por ejemplo pero el resto del tiempo siempre hay alguien aquí, entonces ellos acaban confiando que nosotros nos vamos hacer cargo de todo lo pequeño que vaya saliendo con situaciones tan minimas como por ejemplo un pequeños confrontamiento entre residentes o que la llave de la ducha de repente no funciona o que se acabo la sal o sea esas pequeñas cosas hacen que realmente una persona acabe siendo dependiente de la gente que trabaja aquí, y es lo que precisamente intentamos evitar accediendo dándole toda la gestión y responsabilidad a ellos de la casa en verdad, pero el hecho de que nosotros seamos tan presente porque también somos puras mujeres en un lugar donde hay puros hombres y también se genera de repente una figura maternal en nosotras y eso no favorece a la interdependencia pero es inevitable de repente, pero yo creo que haya tanta figura maternal aquí eso no nos favorece.

Estudiante: y que conductas podrías visualizar o espacios donde los residentes reflejan su interdependencia.

Lidia: por ejemplo que muchos de ellos tienen el recurso económico de arrendar una pieza o poder estar en un lugar eh donde tendrían más espacio, convivir con menos gente o que muchos tienen la posibilidad de repente de irse a un lugar donde estén más cerca de sus familias, no lo saben, a pesar de tener los diferentes medios para llegar a eso acaban quedándose aquí, por la comodidad, por el no cambio, por el miedo al cambio

Estudiante: y al contrario porque eso sería si ya se acostumbran y quieren ser como dependiente, necesitan con una persona que sea su cable a tierra, pero y actitudes que reflejen lo contrario, que reflejen que la persona si adoptado algunas habilidades para poder ser interdependientes

Lidia: eeh por ejemplo que muchos de ellos están en un proceso más avanzado y que ya han hecho bastante trabajo a nivel emocional, ellos mismo sugieren que si existe la posibilidad de hacer el cambio a la casa compartida por ejemplo, sería como un hecho muy puntual, muchos algunos de ellos lo piden como que ya se sienten más preparados para estar en un lugar que obviamente el cargo económico es superior, donde la responsabilidad recae 100% en ellos y no hay un trabajar que este constantemente allí y que además aunque estén cerca ya es una desvinculación física un poco de la corporación, también eso sería uno yo creo, el otro por ejemplo es que pasa por ejemplo de estar todo el tiempo acá de estar muy incrustados en la casa de repente vienen menos, pasan más tiempo fuera, empiezan a formar otros grupos que antes no lo hacían, se les aconseja que miren el barrio, que hacen, que actividades hay, que grupos se crean a partir del deporte de todo, y de repente igual eso les hace como coger un poco de vuelo por ellos mismos

Estudiante: El 4to objetivo dice, que el entrevistado se refiera a la forma en que las actividades y técnicas que desarrolla el programa contribuyen al desarrollo de la motivación de estos participantes, cuales son las técnicas que ustedes utilizan para fomentar la motivación en ellos

Lidia: la motivación sobre todo el, el ... mira cuando hablamos del tema de drogadicción que el tema que me toca más a mi hablar con ellos, es un poquito ver la, el como podría ser ver el futuro, eso fomenta mucho, por ellos están acostumbrados a vivir en el presente y en el pasado se acuerdan mucho del pasado, de hecho la mitad vive en el pasado y la otra mitad en el presente pero por su forma de llevar la vida no tienen una proyección de su futuro entonces

sobre todo es ver como podría ser en unos años tanto positivo como negativamente, para partir de ahí y encontrar como una motivación para poder llegar al cambio positivo, en otros a lo mejor no sirve tanto y también sirve más el hecho de pensar en la revinculación familiar porque la gran mayoría tienen hijos y muchos no tienen contacto o por tema de consumo, por temas de que ruptura parental es decir han dejado de tener contacto con sus hijos, entonces también aparece la revinculación familiar, de una dependencia económica también se trabaja en lo de las metas con el ver a futuro porque ellos no están acostumbrados a eso

Estudiante: de estas técnicas crees tú que fortalece más a la motivación

Lidia: Yo creo que es lo que más fortalece su motivación es el ... cuando van como construyendo poco a poco su perspectiva de futuro y van viendo que de a poco hay cambios porque trabajamos con metas a corto plazo y cuando ven que llevaban emm... no se estoy inventando 3 meses con dolor de muelas increíbles y poco a poco según los objetivos, primero va al médico después esto, luego a fin de mes ahorro este poquito para ver esas pequeñas metas a corto plazo que son sobre todo más significativas para ellos y se van logrando, se va alimentando la motivación. Yo creo que es el cumplimiento de metas a corto plazo

Estudiante: Utilizan alguna actividad particular para fomentar esta motivación?

Lidia: Sí, sobre todo la conversa también el ... el que nos acompañen al voluntariado y vean esos momentos vitales donde ellos han estado también o los que no han estado van camino a si siguen así, entonces sobre el voluntariado sirve para ambas cosas, para crear un pequeño estado de shock y también para obviamente para que sintan que el hecho de ayudar a otras personas no siempre tiene que ser a cambio de algo, cachai que sea para las dos cosas

Estudiante: Según tú cuál sería la actividad más débil para el desarrollo de la motivación en ellos

Lidia: mira yo creo y ahí no sé si ... bueno lo voy a decir no más, yo creo que la más débil tiene que ver con las sanciones que tiene la corporación, que obviamente son necesarias para mantener el orden dentro de la residencia, o si no sería imposible lo tengo clarísimo pero a pesar de que se crean para

mantener el orden para preparar ha resto de lo que puede pasar si infringen ciertas normas y ciertas conductas, siempre acaba creando como que hay que restablecer el vinculo de nuevo porque algunos, es que claro de repente las sanciones son una noche, algunas son dos de repente tres pero ese hecho de volver a mandar de donde ellos han venido para refugiarse, crea una pequeña brecha que hay como que volver a trabajar para volver a mantener el vinculo y como que ellos puedan volver a caminar donde caminábamos antes como que crea un brecha y eso es lo que menos favorece a la motivación, porque como que la pierden aunque sea una sola noche, la pierden altiro, altiro porque se sienten como abandonados de nuevo

Estudiante: y hay espacio o conductas donde reflejen estos avances en base a la motivación

Lidia: si, o sea lo que comentaba al principio a lo mejor refleja un poco la motivación, el hecho de ir implementando los pequeños objetivos y metas que se van poniendo ellos mismo y también el hecho de que se generen los espacios de comunicación entre ellos y nosotros ayudan a eso

Estudiante: el 5to objetivo dice, que el entrevistado se refiera a las formas en que las actividades y formas del programa contribuyen al desarrollo de la auto gestión de los participantes, que tecnicas utilizan para fomentar la auto gestión

Lidia: Pues mira de que ellos son los que tiene que hacerse responsable del pago de la casa, a que ellos tienen que hacerse responsables de ir a buscar el pan por la mañana si es que quieren comer pan en el día, que ellos son los responsables de limpiar los platos, la casa si es que quieren comer en un plato limpio y, y vivir en un lugar higiénico donde ellos son los responsables de su parte de ocio porque nosotros con el turno que dejamos al día, cerrar la cocina, la televisión, cerrar la puerta al final todo eso es gestionado por ellos, la cotideaneidad de esta residencia donde ellos tengan donde dormir, tengan donde comer limpia, tengan una ducha donde poder ducharse higiénicamente y tengan un espacio para poder ver una película o un espacio para conversar entre ellos, todo eso depende de ellos, si ellos no lo hacen no se hace no más ... de hecho por eso se dejo de hacer la cena mejorada cada viernes porque era propuesto por ellos generado por ellos y al final terminábamos siempre responsabilizándonos nosotros, entonces dijimos bueno si no entonces no hay

Estudiante: De estas técnicas que usted menciona cual es la actividad que más contribuye a la auto gestión

Lidia: lo de que ellos tengan que pagar la cama diario porque en cierta forma eso es la vida, o sea cuando se vayan de aquí arrendar van a tener que pagar mensualmente porque obviamente nosotros intentamos que paguen a diario porque para mucho es mas fácil pero yo siempre cuando hablan conmigo yo les digo que es mucho mejor que paguen mensual por que es una forma de decir, llega fin de mes y yo te pago a ti el mes y yo aseguro mi habitabilidad, mi cama, mi techo me lo aseguro y de ahí vienen los demás gastos que son secundarios, yo creo que esa es la mas importante de todas.

Estudiante: y que actividades utilizan para fomentar la motivación

Lidia: motivación?

Estudiante: no, la auto gestión

Lidia: las actividades son hay varias porque lo que también intentamos es que cuando hacemos una actividad que sale un poquito más fuera de lo que es orden cotidiana de la residencia siempre intentamos que sean ellos con los alumnos en práctica para que también haya una convivencia entre los dos grupos, que sean ellos los que gestionen y organicen todo, entonces yo creo que desde eso hasta el hecho de que vamos a la vega o a la posta por ejemplo aquí lo preparamos todo, nosotros también participamos pero intentamos que ellos sean los que se hagan cargo de eso, que gestionen todas las pequeñas actividades que tiene la residencia y se sientan parte de llevarlo a cabo y no que se sientan como parte de estar allí no mas

Estudiante: y dentro de estas actividades cual sería la más débil

Lidia: mmm...

Estudiante: que más les cueste a ellos lograr ciertos objetivos

Lidia: la ... la más débil sería así como auto gestión, el pan porque, porque entonces para ir a buscar el pan hay que tener la ganas de levantarse pronto por la mañana, ir hacía allí, traerlo, repartirlo o sea una actividad tan chica como es darte \$1200 y trae el pan que te van a dar allí en san pablo se convierte en un problema que nadie quiere ir a buscar el pan y nosotros les decimos tengan en cuenta que si ustedes no van al pan aquí no come pan nadie, entonces una

actividad tan básica que es proveer a ellos y sus compañeros un alimento diario, muchos no son capaz de realizarla porque influyen en organizarse, de tener la voluntad, hacer el esfuerzo físico y de además tener que rendir cuentas con la corporación por la boleta, o sea una pequeña actividad como esa tiene como pequeñas ... si

Estudiante: y por ejemplo hablando de la auto gestión así como fuera de la casa, cuando están enfermos o cuando tienen que conseguir trabajo ellos lo hacen solos, personal o ustedes también le dan un apoyo un empuje

Lidia: no, o sea sabes que pasa que depende del caso hay muchos que si, como han trabajado en muchos lados conocen a mucha gente, muchas empresas, muchos de ellos se lo buscan por ellos solos, igual hay otros que nosotros intentamos o sea no queremos porque la verdad es o sea la idea es yo te digo tienes que ir al médico para que tu lo hagas, yo no voy acompañarte de la manita al médico o sea no estaríamos trabajando para el funcionamiento propio o sea si igual intentamos echarles una mano, tenemos terapeuta ocupacional

Estudiante: a los más débiles

Lidia: eeh si po, lo que nos pasa a nosotros es que estamos trabajando con un grupo de Empleabilidad entonces este último tiempo se ha sobre puesto la situación porque como tenemos una fundación emplea que se encarga con este grupo de encontrarles cursos y capacitaciones, trabajos, cuando nos llegan una demanda de algún otro usuario del grupo, como tenemos la red intentamos de sea así y de esta forma se que trabajamos contra la auto gestión

Estudiante: hay que ...

Lidia: hay que darles un empujón, pero la máxima sensaciones que podemos donde realmente hay capacidad, es dar la guía es dar la pauta y dejarlo a su... si ellos no encuentran trabajo, saben que no van a tener plata, no van a tener donde vivir entonces a través de eso igual les llega la motivación para evitar la consecuencia negativa se podría decir

Estudiante: y que conductas o espacios en ellos puedes ver en donde se note la auto gestión

Lidia: Hombre, cuando cumplen con el pago diario, cumplen en cumplir las normas de la residencia en la higiene se nota también, no les regalamos los productos de higiene ellos tienen que comprárselos, aquí no todos pero la gran mayoría si que tiene un buen cuidado personal, o sea ahí se ve mucho el hecho de que se organicen para tener productos para limpiarse para limpiar, lo de las habitaciones tampoco se lo pasamos, o sea hasta que veamos que no pueden más, a no ser que veamos que o sea el otro día había un hombre que llegaba mucho tiempo sin ducharse, se le pasa el jabón pero intentamos llegar al límite para que sean ellos los que cambien, y mejoren esa sensación porque entre los mismo compañeros favorecen a la auto gestión de los otros compañeros porque también se comparan y se dan opinión, se conversa ayudando a la gente en ese aspecto

Estudiante: Y a que aspectos de la metodología lo podemos ligar esto de la auto gestión

Lidia: yo creo que al básico de la metodología que trabaja esta corporación aquí se trabaja hacia la independencia a conseguir que ellos por si solos se valgan y tengan una estabilidad suficiente como para poder ser responsables e independientes de ellos mismo, entonces yo creo que en ese aspecto básico principio de la corporación hacia la auto gestión

FocusGroup Residente Corporación Nuestra Casa.

Entrevistadores: Alicia Alarcón – Karina Hidalgo – Leticia Jerez – Camila Muñoz

Moderadora: ¿Cumplo con las tareas que me exigen en la casa?

Hombre: Si

Moderadora: ¿Por qué?

Hombre: Porqué hay reglas, estatutos y las reglas hay que cumplirlas, porqué el mundo está hecho de reglas, leyes, estatutos y si no hubiera reglas y todo lo que he dicho el mundo sería un despelote. Para mi obedecer las reglas es un estilo de vida. Yo obedezco todo. Algunas cosas no obedezco como cosas ilícitas, pero todo lo que sea lícito yo lo obedezco.

Moderadora: ¿Algún otro?

Hombre2: Yo no tanto.

Moderadora: ¿Por qué?

Hombre2: Porqué... el asunto es que venimos del infra mundo me entiendes. Nosotros venimos de un mundo en que cuesta acostumbrarte portarse bien, enserio. Te puedes portar bien mucho tiempo, porque es entretenido lo pasas bien, conoces gente simpática, que te ayuda, entonces... si te portas mal te haces mierda. Entonces uno lo que hace es salir adelante. Pero hay momentos en los que uno recae. Entonces no acatas las reglas como son, porque es cero consumos. En mi caso personal no ha sido así siempre. Trato de no hacerlo pero... te mentiría si te digo que siempre soy correcto

Hombre3: Yo trato de seguir las reglas pero... igual me desordeno, pero yo no me desordeno aquí . Si me quiero desordenar no llego, porque las normas dicen eso. Tú no puedes consumir, tomar un trago aquí. Aunque tomarte un trago no significa que te vas a emborrachar. Yo si me tomo mis tragos, pero no llego. No llego pasado a trago ni eso. Nunca nadie me ha cachado aquí. Creo que una vez llegue medio... pero pase derechito. Pero... trato de cumplir las normas. Me levanto a la hora que se debe levantar, trato de ayudar arto con los quehaceres . Como te digo... yo en otras casas y albergues yo si llegaba y me portaba mal. Yo aquí he logrado estar parejito.

Hombre2: Yo nunca he consumido aquí en la casa pero... si hecho cosas. Las reglas son acá y afuera, porque soy yo la persona que está buscando el cambio, entonces... si yo me porto bien aquí y voy a dar jugo para las torres... ósea me estoy mintiendo yo mismo. Que cambio tengo si estoy haciendo las dos cosas. Estoy quedando bien con Dios y con el Diablo como dice el dicho. En ese sentido lo digo yo.

Moderadora: Otra... ¿Hoy me siento más responsable que antes?

Hombre2: Un poquito...

Moderadora: ¿En qué sentido un poquito?

Moderadora: La diferencia

Hombre2: porqué... hago cosas que no hacia antes

Moderadora: ¿Cuáles?

Hombre2: Andar más tiempo lucido. Tener un trabajo estable. Que mucha gente vea en mí una persona inteligente. Que la gente con que trabajo me considere una persona simpática. Le caigo bien a la gente de lampa. Estoy trabajando en una empresa. Hay otra empresa que "me está tirando el churro". Eso te da a conocer que tienes habilidades y responsabilidades, porque se están fijando en ti.

Hombre1: Cada día hay que ir mejorando las responsabilidades por que es un deber un proceso que se ve. Si una persona está haciendo algo yo también tengo que hacerlo. Tengo que ser responsable. Tengo que ser un ejemplo. Tengo que ser una luz. Ellos necesitan aprende y yo también necesito aprender de ellos y cada día es un responsabilidad.

Moderadora: Muchas gracias

Moderadora: ¿Algún otro se siente más responsable ahora?

Hombre4: Si

Moderadora:¿ En que lo notaste?

Hombre4: En el cumplimiento de las labores. De tipo externas, trabajo. Haciendo masalla de lo que te exige la misma pega por un bien mutuo y personal. También para el consumo personal .Hay que ser inteligentes.

Tu puedes ser el diablo mas grande en el mundo pero si sabes vestir la sotana estas cómodo.

Moderadora: ¿Se hace difícil pagar la cuota diaria de la casa?

Hombre5: No porque es muy baja la cuota. Son 1.100 pesos. El que diga que no tiene... es poca la plata. Quien no tiene 1.100 pesos.

Hombre4: Yo estoy en desacuerdo con el compañero y camarada. Porque aquí hay gente que trabaja a diario o gente como nosotros que trabaja mensual. Es mi manera de pensar por ejemplo mi compañero trabaja a diario y se puede desordenar hoy y mañana trabajar. Yo si me desordeno de repente, te quedas corto y es complicado. Entonces cuando tienes crédito dices no en la quincena y si en la quincena te vuelves a portar mal te pilla gusto el momento en que te desordenaste. Pero te desordenaste con plata. Es responsabilidad de cada uno. De repente te complica el hecho que no tienes la plata diaria. Un ejemplo más específico, lo que es ahora el Transantiago de lo que eran las micros antes, el chofer de las micros de antes tenía plata todos los días y el de ahora tiene que vivir con un sueldo quincenal y mensual, por ende tiene que ser más ordenado. Pero el que se quedo con el chip antiguo vive más apretado. Como dicen acá ¡1.100 pesos no es nada! Pero yo recibo mi sueldo a fin de mes y quizás 1.100 pesos no es nada, pero cuando tu no tienes 1.100 pesos hasta 100 pesos sirven. Me entiendes.

Hombre5: Es cosa de ordenarse. Ósea...

(Interrupción Hombre4)

Hombre4: Es una impresión muy personal. A mí me ha pasado y creo que a muchos les pasa... Si vamos hablar con la verdad yo hablare con mi verdad. Yo me he visto pillado y he tenido que solicitar una prologa. Y cuando he tenido que pagar lo hecho. Lo que hago es pagar 15 días hasta la quincena y lo otro es pagado a fin de mes.

Hombre2: Por andar vestido de...

Hombre4: De cura.

Hombre5: Como te digo yo... estuve arto tiempo acá, pero me desordene mucho y me tuve que ir de la casa un tiempo. Me aleje como 1 mes y medio. Me ha costado pararme de nuevo. He consumido más de lo que consumía

antes, pero volví y me pusieron condiciones y la primera fue que tenía que estar al día. He pedido préstamo... Fueron 3 condiciones, la primera es estar al día, la segunda es que tenía que lavar todas las sábanas en el lavadero y la tercera es que tenía que buscar un trabajo. Así que tuve que buscar trabajo. Pero yo sábado y domingo hago una pega y esa no la dejo porque me da buena plata, pero ellos no quieren que vaya mucho a la cancha. Yo tengo pagado hasta fin de mes, hay que ordenarse nomás. Lo que dice Luis (hombre4) yo lo entiendo porque él tiene un solo ingreso, yo en cambio tengo cuatro ingresos.

Moderadora: ¿Pero en un principio todos llegaron teniendo un trabajo?

Hombre2: Al principio no...

Moderadora: ¿como se produjo ese cambio de tener que pagar a diario?

Hombre4: En base a la entrevista que te hacen ellos se dan cuenta de los que trabajan en forma apatronada y los que trabajan a diario. Por ende no le exigen pagar 10 días al tiro. En cambio el que viene con el sistema de estar apatronado y que le pagan ca 15 días o 6 días a ellos le dicen que tienen que pagar una cantidad...

Hombre3: Esta bien... pero la niña (moderadora) te quiere decir que la gente que viene de la calle no está acostumbrada a pagar un arriendo al venir de la calle, si es difícil ponerse...

Hombre2: Si, al principio es difícil ponerse

Hombre5: Por el hecho de uno no estar acostumbrada

Hombre4: Yo creo que es fácil para las personas que viven en la calle

Hombre5: No es fácil

Hombre4: Es mas fácil. Tu te paras en la esquina estas media hora y haces el dinero

Hombre3: Si... pero el que esta en la calle igual se puede gastar la plata...

Hombre5: Conosco mucha gente que vive en la calle y me preguntan donde estoy viviendo. Yo les digo en tal lado. Ellos me preguntan cuanto pagas. Y cuando les digo, me dicen que nica se van para alla. Despues a uno en la calle no le gusta pagar. Le gusta la vida fácil.

Moderadora: Todas las preguntas son validas

Moderadora: Siguiete pregunta... Cuente una anécdota ya sea negativa o positiva donde usted puso a prueba su responsabilidad

Hombre4: ¡Yo! Hoy fui a comprar unos largeros porque mi cama se rompió y pase por el cajero ya que me debían un turno y estaba la platita. Me compre un reloj, lentes para leer y una colonia. 12.000 pesos para mi es plata, pero para el delito que cometo yo es poquito. Entonces dije ahora tengo mi reloj aunque me dure poco. Entonces puse a prueba mi responsabilidad. Hasta este momento estoy bien porque aun lo tengo en la muñeca.

Moderadora: Cuente una anécdota ya sea negativa o positiva donde usted puso a prueba su responsabilidad

Hombre1: Yo soy colombiano no entiendo bien la pregunta.

Moderadora: Donde tuvo que tomar una decisión. Frente algo tuvo que hacer algo por ejemplo "toarse la plata o decir mejor esta plata la ocupo para otro fin"

Hombre1: No, yo no tengo ningún vicio. Para mi la responsabilidad es sagrada, la comida y dormir es sagrado. Primero la comida y luego la dormida. Pero yo no tengo ningún vicio, pero si hay que ser responsable con la comida y la dormida lo demás es aparte.

Moderadora: ¿Alguien mas que quiera opinar?

Hombre1: Yo quiero opinar acerca de la pregunta anterior. No tengo trabajo, pero tengo unas monedas ahorradas a punto de acabarse. No sé qué voy hacer, me dará una prorroga o me tiraran a la calle. Estoy con esa interrogante...

Hombre4: ¿ Perdón puedo...?

Moderadora: Si

Hombre4: Los días domingos, aquí cerca se trabaja como recolector de basura

Hombre2: Se barre

Hombre4: te pagan 10.000 pesos a 15.000 pesos. Puedes hacer dos turnos y te ganas 20.000 pesos

Moderadora: ¿Y ustedes han puesto a prueba su responsabilidad?

Hombre2: Estando aquí muchas veces. Artas veces he tenido plata y también he cometido el desliz. He estado en ambas. Antes era solo hacer las cosas que me hacían mal, ahora no. Por ejemplo aveces me ofrecen y digo que no , porque se que tengo que trabajar al otro dia. Me acuesto, duermo y me levanto a trabajar.

Hombre5: Yo uso otra estrategia. Yo me había desordenado y deje empeñado un reloj con un narcotraficante. Entonces le dije a un amigo que me acompañara cerca de la casa de mi mama para que me acompañara a buscar el reloj que había dejado empeñado. Me pasan el reloj, esto era cerca de una población. Estuve arto tiempo pensando si pasaba antes o después de visitar a mi mama, pase antes. Luego estuve con mi mama. Me subo a la micro y paso cerca de la población donde fui y veo que está lleno de radio patrullas de Carabineros. Pienso que hubiera pasad si me hubieran encontrado a dentro. En la corporación no nos iban a creer que andábamos en algo no tan malo.

Hombre4: Aquí uno se gana la credibilidad. Como también pierde la confianza. Aquí no de te la dan ni te la quitan, tu aquí te la ganas y te la quitas tu mismo. Yo tuve una experiencia aquí donde una persona me acusa de que yo consumo drogas al interior y que yo regalo droga, sea verdad o sea mentira...

Hombre2: Tu regalas drogas... entonces vas hacer mi amigo

Hombre4: Tú viéndome aquí en la casa vas a ver que eso no es así. Aunque sea verdad o mentira. Pero esa credibilidad que te da el equipo te da ganas de seguir haciendo las cosas bien y mejor. Porque tú te ganaste esa credibilidad. En otro momento te podría decir que no, pero ahora es así. De repente existe gente que te puede tirar para abajo ya sea por envidia etc. Pero mientras tu tengas clara la película con el equipo por ejemplo Hombre5 y Hombre2, ellos son queridos por el equipo. No es la idea alcanzarlos a ellos, pero lograr alcanzar la confianza de la gente no es malo. Al margen que te quieran molestar, como lo dije “sabiendo vestir el habito de cura”

Moderadora: ¿Usted alguna anécdota que quiera contar?

Hombre6: Yo soy un hombre relativamente tranquilo, vengo del campo soy campesino de quillota. Lo que pasa es que yo no tenía donde vivir y yo una noche aloje en el Hogar de Cristo y se comenta mucho sobre estas casas. Pero

que se deben hacer unos cursos y pruebas. A la segunda entrevista ya quede. Por lo general no he tenido ningún problema en el sentido de responsabilidad. Yo en ese aspecto soy responsable. Soy trabajólico, pero ahora estoy con licencia, ya que tengo problema a un oído. Trato de adaptarme a todo lo que más pueda

Moderadora: ¿Les gustaría dar el siguiente paso?

Hombre6: ¿De qué forma?

Moderadora: ¿Cual es el siguiente paso en sus vidas?

Hombre6: Parami en este minuto. Bueno... Volver arrendar la pieza donde vivía, volver a trabajar y tener un trabajo mejor del que teng. Esa es mi meta.

Hombre2: Mi meta es poder a llegar a vivir solo. Sin depender de estar con gente para portarme bien. Porque al margen de que me porte mal una vez o dos veces al mes o a la semana, me porte el 70 por ciento menos mal que antes, si vivo solo quizás no tenga el mismo contacto con las personas que tengo, porque siempre estoy acompañado. Soy dependiente de la gente. Me gusta estar con gente para poder sentirme bien, cuando estoy solo me aburro. Tengo que estar poniendo arriba y cruzado para no aburrirme y sentir soledad. Esa sería mi meta, en alguno momento "soltar la teta"

Hombre6: Yo creo que esto influye arto en estar así como... en comunidad, conversar los problemas que yo tengo, los que él tiene, influye mucho. Yo soy de una familia muy grande siempre donde hay una familia muy grande existe mucha comunicación. Entonces este es ese espacio, donde uno está todo el día afuera por ejemplo y llega en la tarde a conversar con su hermano y amigo, contándole la experiencia del día etc. Yo lo tomo desde ese punto de vista

Hombre2: Cuando estas acostado conversa de cama en cama, lo mismo pasa acá en la casa compartida. Dormimos dos personas en la pieza por lo que nunca estas solo. Yo vengo para acá y después me voy a la casa y en la casa nunca...

Moderadora: ¿Tú vives en la casa compartida?

Hombre2: Yo vivo en la casa compartida. A veces tengo que salir para afuera...

Hombre5: Hago todo lo posible pr superar el problema que yo tengo. La droga. Yo pienso que aparte de ese problema, es que tengo todo al alcance. Estoy contento, porque después que quise conseguir algo que tenia bien lejano. Mi hijo, tengo un solo hijo y... mucho tiempo en que no lo veía y supe que andaba haciendo cosas malas, pero el destino me lo trajo acá. Viene aquí todavía, conversamos y anda viendo a mi nieto que va a cumplir 18. Así que ojala haya escuchado lo que conversamos, porque una o dos lo toman o se pierde.

Moderadora:¿ Desde su ingreso a la casa se sienten con más ganas de conversar?

Hombre5: Tengo que trabajar. Aquí no hay nada que me lo dé.

Hombre3: Si, si quieres trabajar tienes que moverte en todo momento aquí y allá. Si estas en la calle no haces nada si no quieres, pero acá no.

Hombre4: Si estas acá tienes que salir. Cuando tu vienes llegando por ejemplo el caballero que es nuevo. Tú en un cierto horario tienes que salir. Y muchos ya están en la calle produciendo.

Hombre3: Es que tú tampoco te puedes quedar aquí. Yo por ejemplo un tiempo no estaba haciendo nada y me quedaba aquí ayudando

Hombre4: Por eso te digo. Cuando tú haces actividades dentro de la casa que son un bien para la casa. También hay un criterio que ellos lo manejan. Nadie te obliga que saques la basura, que barras al frente. Es una iniciativa propia. Tú asumes que es tu casa.

Hombre3: Tú también tienes que tener tus cosas. Si no trabajas nadie te va a dar un shampo, máquina de afeitar, desodorante. Igual es bueno eso porque o sino “te quedas dormidos en los laureles” Esto es una casa de comunidad, por ejemplo la casa de al frente está lleno de universitarios. Existen normas donde ellos pueden llegar pasado a copete, en cambio nosotros no. Pero es exactamente lo mismo, se tiene que hacer aseo aquí y allá.

Moderadora: ¿Qué decía usted?

Hombre2: A mí me paso lo contrario, porque cuando llegue a la casa me quitaron las ganas de trabajar porque iba a ganar Lucas e iba a ponerme a drogar. Cuando llegue a la casa compartida me puse a trabajar duro. Tengo que pagar más plata y mantenerme yo. La táctica que tiene uno personalmente. Yo

trabajaba estacionando autos en Bilbao, ganaba como 20.000 pesos diarios y eso es plata. Igual se droga arto uno con 20.000 pesos. Pago 5.000 peso en comida y lo otro era...Por eso me gusto quedarme aquí y soy tan querido como dice el viejo.

Hombre3: Ahora tú tienes que entender que la mayoría de nosotros viene de haber tenido un hogar. Unos se separaron de su señora y te quedaste solo. Todos han tenido sus cosas, bien formado. Ahora en la entrevista eso las chiquillas lo ven, de repente entra uno que otro, pero dura re poco

Moderadora: ¿Cuente una anécdota en su vida donde le dieron ganas de superarse?

Hombre3: Durante la vida. Yo cuando era cabro deje el colegio tenía una oportunidad para irme afuera, pero comencé a desordenarme. Mi papa vive en Canadá entonces me prometió que iba ir para allá. Ya había ido, pero me prometió que esta vez era para quedarme con el allá yo estaba en 2 medio y me puse carretero. Mi mama se fue por una pega en Punta Arenas, volvió y yo ya era otro. Fumaba marihuana tomaba pepos, todo eso. Deje el colegio y con mi papa se corto el contacto. A los 16 me puse a pololear y quedo embarazada mi polola. Mi mama me dijo “dejaste embarazada a la Pamela, fumas todo el día marihuana, no vas ni al colegio, tenemos que darte de todo, pasas en fiesta, te vas a la playa todos los fin de semanas” Yo lo sentí y me las tragaba solo. Le dije que nunca le iba a pedir nada. Ahora igual me fumo mis pitos, pero me puse a trabajar a ganar plata. Hasta el día de hoy nuda le acepte nada a mi mamá.

Moderadora: ¿Otro que quiera contar una anécdota?

Hombre3: Después cuando me separe fui una persona de mierda. Hasta ahora.

Moderadora: ¿Otro que haya sentido las ganas de superarse?

Hombre2: Yo creo que ha todos los que estamos aquí nos pasa, quizás no tenemos memoria para decirlo. Yo lo pienso muchas veces me he levantado y digo ya nunca más. Seguir para adelante, pero después como que te desincentivas. A veces estas acostumbrado hacer una cosa por lo que hacer otra cosa te cuesta más. Hacer tu vida normal es tus rutinas, pero para mí es otra. Entonces salir de esa rutina es muy difícil, me cuesta hacer lo que hacen ustedes. Trabajar, ahorrar, tener un ritmo de vida, ir al gimnasio mañana, ir

donde mi hermana y después decir que voy a juntarme con unos amigos. Yo no puedo.

Moderadora: ¿Te cuesta organizarte?

Hombre2: Me cuesta organizarme, porque siento que es muy difícil. Entonces todas las veces que he querido superar es donde me ven. No voy a llegar más alto. No sé si se puede.

Moderadora: ¿Cómo se ven dentro de dos años?

Hombre6: Mas viejo...

Hombre4: En la cárcel por haber asesinado 3 muchachas que estaban en la casa...

(Risas)

Hombre6: Considero que uno no debería vivir tantos años...

Hombre4: Se le va a cumplir su sueño

(Risas)

Hombre6: Vivir lo suficiente y conocer lo suficiente. Yo pase ese limite lo suficiente. Dios me dio la posibilidad de vivir nuevamente. Yo estuve muy enfermo y la vida me dio un vuelco. Dios me dijo que no me iba a llevar todavía, porque aun me falta por conocer. Entonces yo vine a experimentar cosas que nunca había experimentado antes. No se si son buenas o son malas, pero para mi han sido muy satisfactoria. Yo era un tipo orgulloso, egoísta.

Hombre4: Yo conocí a ese hombre

Hombre3: Yo también. Yo cuando llege aquí usted era bien... Ahora es súper tolerante ha cambiado arto

Hombre2: Ahora hasta lo quiero

Hombre4: Siempre le he dicho a el, que cuando lo llame nuestro señor Jesucristo que le diga que yo me he portado bien con el parque en cualquier momento lo van a estar llamando...

Moderadora: ¿Y usted, como se ve en 2 años mas?

Hombre4: Paseando al nieto

(Risas)

Hombre3: A verdad. Voy hacer abuelo. No sé yo vivo el día a día. Hace un tiempo hasta mis hermanos son súper trabajólicos y se preocupan de lo material y todo eso. Yo ya pase por eso. Perdí a mi señora por lo mismo, porque trabajaba mucho. El tiempo que tenia libre lo ocupaba para mi entonces desperdicio mucho. Ahora no me interesa lo materia, no me interesan tantas cosas. Acepte que no me interesaran las cosas materiales. Lo deje de lado de verdad. las grades cosas n me interesan, prefiero tirar la talla con una persona en la calle o con un colectivero, andar en bicicleta por el parque. Me carga la gente que tiene todo y que alumbra todo. Por ejemplo mi hermano se compra una tele y la muestra en facebook .esa gente que está enferma por publicarlo todo, o esa gente que se está tomando un shop y pegados al celular sin hablar. Encuentro que hay que disfrutar la vida. Me ha pasado que amigos que han muerto en accidentes y nunca tuvieron tiempo para la mama. Mi hermano por ejemplo nunca más va a ver a mi vieja. Hay cosas mucho mas lindas porque si te vas a ir, te vas a ir solo.

Moderadora: ¿Y usted como se ve en dos años más?

Hombre4: Yo me veo fuera de aquí y con mi hijo al lado. Con pareja o sin pareja no te podría decir. Para que te voy a mentir, pero tengo que ver esa parte porque tiene que estar esa situación para yo tener a mi hijo al lado.

Moderadora: ¿Y usted?

Hombre1: Mi paso por aquí es transitorio, porque he sido una persona muy independiente. Me cuesta vivir en un lugar de esto. Me cuesta vivir trabajándole a otra persona. Toda mi vida he sido independiente en todo. Entonces en 2 años lo más probable que no esté aquí, ni en este país. Donde este solo Dios lo sabe

Moderadora: ¿Qué creen ustedes que le falta a la corporación?

Hombre4: Un caño para que las chiquillas bailen

(Risas)

Hombre4: ¿Sabes lo que le hace falta a la corporación? Le hace falta una persona netamente profesional me explico... Una psicóloga, que no tengamos que estar dependiendo del sistema de salud público para ir al psiquiatra o psicólogo ya que muchos van aquí. Yo no. Porque aquí no mandan. A no ser que sea voluntario. No importa que sea voluntario u honorario. Y que este metido en el cuento. Que sepa quién es Luis, Manuel entonces mas bien...

Moderadora: ¿Lidia (psicóloga) no hace eso?

Hombre4: ¿Ella que es?

Moderadora: La psicóloga de la corporación

Hombre3: Yo creo que las chiquillas tienen poco tiempo para uno, yo se que tienen arto pega pero deberían de tener gente...

Moderadora: ¿Mas profesional

Hombre3: Las chiquillas si trabajan mucho, lo que pasa es que uno va de repente y están tan preocupado creo que de su pega que no se dan cuenta de repente que uno anda diferente de mal animo. Uno va donde ellas, pero ellas están siempre en el computador. Uno no se atreve a ir, porque tú vas y ellas no te ven.

Hombre4: A mí de repente me pasa que una chiquitita la Jocelyn siempre me pregunta ¿Cómo esta? Tal vez es una pregunta tan básica, pero a mí me interesa que me pregunta porque lo significa que está preocupado, por ultimo su saludo del día. Hoy día mismo. ¿Si arreglamos la cama? Hasta la directora Isabel pasaron por mi cama, sacaron fotos. Entonces ahí se ve una trabajo en equipo. Ellas pusieron las "lucas" para las herramientas. Para mi es importante.

Moderadora: cuando ustedes se encuentran en situaciones difíciles o complejas ¿qué hacen?

Hombre3: A mí ayer me paso algo aquí. Yo ayer me ofusque. Yo me enojo y en un par de segundos pierdo el control, pero solo me ofusco cuando no me salen bien las cosas.

Moderadora: ¿Paliaste con alguien de la casa?

Hombre3: No nada, me las guardo. Me enojo pero solo tampoco voy a patear cosa, ni tirar portazos

Moderadora: ¿y a usted que le pasa?

Hombre5: Lo que pasa que la niña que viene los días jueves la espero, porque no quiero que llegue el momento de enfrentar mi realidad.

Hombre6: A mí me pasa algo similar a él. Me enojo conmigo mismo, no me dan ganas de vestirme, me dan ganas de destruirme yo mismo.

Hombre4: ¿Auto flagelarse?

Moderadora: ¿ Se sienten parte de la comunidad nuestra casa?

Hombre1: Yo si

Hombre3: Yo también

Hombre4: Yo igual, porque yo dependo de la casa y ella también depende de mi servicio que no son pagados. Por ejemplo antes de venir para acá me puse a lavar una lechuga yo se que lo podría haber hecho otro aunque me mandaron igualmente me sentí cómodo.

Moderadora: ¿Existe alguien que no se sienta parte de esta comunidad?

Hombre1: No, yo me siento bien con todos si... me siento parte de esta comunidad. Aquí estoy compartiendo con todos y sé que falta un orden. yo quiero colaborar en algo, pero no puedo estar a cada rato en la oficina preguntando. No sé muy bien el orden que llevan y si es necesario colaborar o no. algunas personas tienen turnos, pero yo no sé como colaborar.

Hombre3: Le voy a dar un consejo. Si usted quiere colaborar, colabore. Yo nunca he visto cuando estoy de turno. Nadie le va a decir nada porque agarre una escoba o porque ayuda. Las cosas que se pueden preguntar es en la cocina. Lo que aquí hay que hacer es cooperar. ¡Esta es su casa!

Hombre1: De repente hay personas que se puedan molestar.

Hombre3: Aquí nadie se va a enojar. Hay varios que son flojos si lo ven nadie le va a decir ¡no se puede hacer eso! ¡no, no lo hagas!

Hombre3: Pero, si a usted le dan ganas hágalo. Si se siente más útil. Esta es su casa.

Moderadora: ¿Que es lo que más me gusta de la corporación?

Hombre4: Las niñas que vienen para acá.

Hombre3: A mí me gusta convivir acá. Experiencias nuevas, conocer gente. Ver gente más mal que uno. Yo soy de las personas que hace los turnos y no es necesario pasar por las piezas porque los conozco a todos y trato de tener una buena relación con todos aunque muchas veces no es así, porque siempre a alguno le vas a caer mal, porque existe varios tipos de personas.

Moderadora: ¿Entonces lo que más le gusta es la convivencia?

Hombre3: También me gusta cuando lo pasó mal

Hombre6: A mí también me gusta la convivencia

Hombre4: a mi honestamente me gusta cuando a ti te dan el poder de estar a cargo de la casa, porque puede manipular, castigar a los individuos que están aca, en base a mis libros y mis normas. Soy honesto me encanta. Y cuando lo hago trato de hacerlo muy bien por eso me ha traído problemas por lo permisible que soy. Me explico... si alguien llega en estado de ebriedad y yo se que el caballero no es complicado y no se anda mostrando yo le digo pase no mas, pero si esta persona aparece de nuevo va al libro. Antes yo iba "al choque "

Moderadora: ¿Que es lo que menos les gusta de a corporación?

Hombbre3: Las personas que no se toman esto como su casa, yo se que para todo esto es de paso, pero las personas que no se lo toman enserio, no se encariñan con esto.

Hombre5: Creen porque pagan 1.100 pesos esta todo pagado.

Hombre4: Repíteme la pregunta...

Moderadora: ¿Que es lo que menos me gusta de la corporación?

Hombre4: Te voy a decir dos cosas, nosotros lo que vivimos acá los que menos me gusta es la gente con doble cara. Estamos conversando aquí y después va con otro con el cahuín. Por ejemplo cuando se está con las chiquillas pura risa y después las andan pelando con palabras groseras. Y por parte de la corporación como casa y estructura, es la falta de tino. Hay gente que es residente y viene con el fin de pasar el invierno acá. Se tiene que hacer notar su presencia, dejar una huella , que sepan que tu dejaste algo positivo. Es muy

flexible como se selecciona. Sabiendo que hay gente conflictiva igual ingresa, pero relacionarse con gente a la confrontación no es mi idea. Por ejemplo decir buenas noches. Que sean buenas noches. Simplemente poder convivir

Moderadora: Que pasa si les menciono las siguientes actividades que se realizan aquí en la casa como tarde recreativa, talleres, consejo, reunión informativa, entrevista y las charlas ¿Cuáles les gusta más y cuales le gustan menos?

Hombre5: Por parte mía me gustan los talleres. No me gustan los concejos.

Hombre3: ¿Los que?

Hombre5: Los concejos que hacen cada 15 días

Hombre3: Ah siempre hablan de lo mismo. A mí me gustan los talleres pero chicos como este. No me gustan los grandes que hace allá... no va para ningún lado. Me gustan estos ya que se dan la oportunidad de hablar las cosas a la cara.

Moderadora: ¿Son muchos en el taller?

Hombre3: No van para ningún lado y la gente... no es como hacer una conversación. Estas al frente e una pantalla te hacen unas preguntas y están como todos, como que pasa rápido. Yo se lo dije a Jorge y Ana, pero hicieron lo mismo que pasaba antes.

Hombre4: estuvo Jorge aquí el otro día. Por ejemplo aquí he visto conversar mas a Don Luis de lo que lo he visto conversar en una semana, se entrego al taller.

Hombre3: ¿Puedo cooperar con lo que dices tú? Yo creo que la gente que quiere venir al taller va venir sola, pero no puedes ser como la Jenny que te dice "tiene que entrar al taller" porque tú no puedes obligar a la persona. Uno solo tiene que llegar, porque así se hace esto. En el contrato no decía la obligación de participar en los talleres.

Moderadora: Y a usted Don Luis ¿Cuál es la que más le gusta y menos le gusta?

Hombre6: A mí me gusta todo lo que se realiza acá...

Moderadora: ¿Alguna le gusta un poco menos?

Hombre6: Por ejemplo los concejos porque siempre están en lo mismo diciendo la mismas cosas y le dan vuelta y finalmente vuelven a lo mismo.

Hombre3: Del aseo, el baño y no salimos de ahí.

Hombre6: Entones

Moderadora: De acuerdo con las actividades que mencione ¿las técnicas que aquí mas ocupan son? (audiovisual, actividades grupales, los juegos y fichas de seguimiento) ¿Cuáles son las que más le gustan y cuáles no?

Hombre3: Yo lo de la ficha no te lo puedo decir porque nunca he visto ninguna ficha de seguimiento.

Hombre4: A mí me gustan la audiovisuales cuando son temas del entorno que la podamos entender por ejemplo cuando ponen técnicas audiovisuales existen cosas que entendemos y otras que no manejamos. Ejemplo el transito. No se va a explicar sobre tránsito a las personas que no saben, no es un tema que se maneje a nivel local y en eso cometen error. En relación de la ficha a mi me han ido a buscar para conversar, han preguntado y de repente me incomoda porque bien una persona y me pide que le cuente la historia de i vida, viene otra y tengo que contarle la historia de mi vida. Por ejemplo llegas tu y me preguntas por el Mai ckol y tu dices jahj ya sabe de mi. Bueno es su pega

Hombre3: Pero tú no puedes estar investigado todo.

Hombre4: Claro..es la que menos nos gustan.

Moderadora: ¿Porque hay mucha rotación?

Hombre4: Es que mira yo te digo que para mí que 1, 2,3 personas te pregunten por una ficha que me han hecho donde las preguntas han sido las misma ¿Como llegaste a la calle? ¿Consumes drogas?¿Consumes alcohol?¿Tiene problemas legales o no?

Hombre3: Empiezas a obviar cosas porque así lo van hacer de nuevo y esto para donde va “vay entre palmas y resumes”

Hombre4: Es cuando estás en la cartera tuya y tú te fuiste hacer algo y llega una persona y ve "ah este cabro tiene este problema" una cosa así.

Moderadora: ¿Se lleva bien con los profesionales que llegan acá?

Hombre3: Yo con algunos sí y con otros no

Moderadora: ¿Con cuál no se lleva también?

Hombre3: No eso me lo guardo para mí

Moderadora: ¿Pero con profesionales de esta casa? Sin dar nombres

Hombre3: Si con gente que trabaja aquí.

Moderadora: ¿Porque?

Hombre3: Diferencia de carácter no hay "fallen" ,como actitudes personales. Sera que yo no estoy muy metido en su trabajo y yo no digo este tiene este cargo y sus obligaciones son estas eso yo no lo se y no puedo criticar eso , pero si con la relación personales con mi pares son buenas

Hombre4: Yo he participado en artos voluntario y te digo que yo trato de llevarme bien, me agrada estar con ellos. A mí me gustan que vengan chiquillas porque me dan un apoyo no maternal , pero converso mejor con una mujer que con un hombre porque con un hombre puedo referirme mas con garabatos en cambio con una mujer existe más respeto. Y de la gente que trabaja aca que me he llevado bien pero en situaciones puntuales que me hacen sentir incomodo con la persona

Moderadora: ¿Cómo cuales?

Hombre4: Po decirte una orden directa y no motivo de apelación, me explico la forma en cómo lo piden. Como piden el cambio de pieza. Eso tiene que cambiar. Es sí y si al tiro.

Moderadora: ¿Y tu Jaime?

Hombre5: Si la mayoría si

Moderadora: ¿Son profesionales o son voluntarios?

Hombre5: Los profesionales. De repente tú te haces un grupo bueno en la pieza puedes dejar los casilleros abiertos y te cambian y empiezan los problemas

Hombre6: De hecho hubo ayer un problema por toda la gente que cambiaron y movieron

Moderadora: ¿Ustedes desde que entraron n a la casa tienen más contacto con su familia?

Hombre5: Yo no.

Hombre3: Yo sí. 100 porciento. Cuando estuve en la calle el año pasado no los vi nunca y ahora voy súper seguido ni por facebook, ni por redes sociales.

Moderadora ¿Y usted tiene contacto con su hija?

Hombre5: tengo contacto, pero siempre siempre me mantienen ahí por el hecho de consumir.

Hombre4 Yo no tengo familia solo tengo contacto con mi hijo el vive con mis suegros, pero no son mi familia son la familia de la madre de mi hijo

Moderadora: Y usted don Luis?

Hombre6: Casi siempre porque como soy del campo para ver a mi familia tengo que viajar a Quillota.

Moderadora: ¿No mantiene contacto telefónico?

Hombre6: Si, pero encuentro que no es lo mismo. Por ejemplo mi madre no sabe usar un teléfono celular, le da miedo.

Moderadora: ¿Y usted tiene hijos?

Hombre6: Si uno grande de 25

Moderadora: ¿Y tiene contacto con él?

Hombre6: Si, las cosas no son lo de antes

Moderadora: ¿Y usted está solo acá en Chile?

Hombre1: Si

Moderadora: ¿Tienes hijos?

Hombre1: Si

Moderadora: ¿Y tiene contacto con ellos?

Hombre1: sí.

Moderadora: ¿Me podrían contar como es la relación que tienen con sus cercanos ya sea con las personas que viven aquí, y la relación que tienen con sus seres cercanos como la familia etc.?

Hombre4: Era buena ahora es mala.(risas) mentira... mi relación es buena, con la gente que yo me relaciono pongo de mi parte.

Hombre3: Yo también tengo buena relación y soy súper directo para decir las cosas. Las cosas se dicen. Hay que saber decirlas y de eso se trata una amistad, pero yo tengo buena relación con todos.

Moderadora: ¿Y en cuanto a la participación ya sea en la casa o en el exterior como por ejemplo la junta de vecinos?

Hombre3: No, yo igual participo aquí.

Hombre4: Lamentablemente para mí hay gente que no está ni ahí. No hacen contacto con la junta de vecinos. O sea deberían hacer una directiva de los residentes y ver los temas de la casa. Falta comunicación porque nos da ganas de hacer esto y esto otro, porque si tu eres ordenado con ellas tu consigues cosas aunque sea un larguero, pero nos dieron plata, nos pasaron 15 "lucas" ya que vieron que estábamos preocupados con el tema de la cama. A eso voy yo, el tener un equipo que está funcionando y que yo haga mejor las cosas

Moderadora: ¿Ustedes conocen algún programa que los ayude a superarse en la situación en la que están, aparte de la casa?

Hombre2: Yo, estoy en un programa donde me atiende un psicólogo y un psiquiatra.

Hombre3: Yo lo encuentro súper engorroso, el otro día fui y tenía que ir de las 6 en adelante y tenía que llamar.

Moderadora: ¿Pero lo conoce y sabe que hay otras alternativas?

Hombre4: sí instancias sociales que te entrega el sistema. Eso lo conocemos.

Moderadora: ¿Cuáles?

Hombre4: Por ejemplo el consultorio medio que da atención psicológica y atención dental

Hombre6: Aquí te cuentan como entrar, como llegar allí.

Hombre5: También está la biblioteca.

Moderadora: ¿por ejemplo alguna municipalidad o para buscar trabajo?

Hombre3: Yo cuando empecé con los albergues yo solicite y ha pasado el tiempo y nunca he recibido algún correo.

Hombre4: Yo creo que hay gente aquí. Está bien cuando te dan algo, pero saber que todos los días te van a venir a dar queque. Agarrar todos los beneficios que te da el Estado.

Hombre3: Yo me sorprendo aquí, cachan toda las movidas y yo llevo más de 6 meses y no cacho nada de bonos.

Hombre4: Yo me las rasco con mis uñas. Eso mismo pasa con la alimentación acá hay ente que hace el tour de la cuchara y va a comer a la iglesia después acá . Yo me pregunto donde está el crecimiento.

Moderadora: ¿No hacen nada por ellos mismos?

Hombre4: Claro, comen gratis todo el día.

Hombre3: Aquí hacemos siempre comida, pero somos los mismos.

Hombre1: Tengo muchos problemas e ha tocado tocar puertas, camino tocando puertas, quiero salir del país pero no sé cómo hacerlo .Necesito una asesoría, converso con un abogado por un lado me dice que vaya para otro y así. No tengo una información ni programa lo desconozco. Que hace la institución está en el caso de la superación. Por ejemplo si quiero terminar mi colegiatura que hace la corporación, porque yo no creo que todos lo que estamos aquí vamos a morir como estamos. Tenemos que aprender algo para defendernos mañana, que la institución nos ofrezca algo y nosotros ocuparlo.

Hombre4: Hay se cae en lo que digo yo. Que me da el sistema, que me ofrece el sistema.

Hombre3: Le puede pedir consejo a las voluntarias y tiene buena voluntad

Hombre4: Yo te voy a decir yo conozco arto de mi país y la mejor forma de salir con el carnet de identidad

Hombre1: Yo no quiero volver a mi país quiero salir fuera de Sudamérica

Hombre3: Con plata puede salir

Hombre1: Yo soy refugiado aquí y hay unas instituciones que me ayudan.

Moderadora: ¿Tiene sus documentos al día?

Hombre1: Si

Hombre4: Si y obtener licencia.

Hombre5: Tengo carnet de todo consultorio.

Moderadora: ¿ Del ingreso a la casa que es lo que más gana le han dado de hacer?

Hombre5: Yo pienso que para mí es tener mi casa porque ahora no tengo ni bicicleta.

Hombre4: Me da gana de ser joven de nuevo para hacer cosa que no hice cuando cabro.

Hombre3: Porque ahora necesitas ayuda.

(Risas)

Hombre4: Yo en el norte tuve muchas opciones de hacer muchas cosas, pero no hice y que quería tener una familia, en el fondo quiero recaer mi vida, tengo que criar un hijo y con alguien de sexo femenino al lado. Porque un compadre solo para cuestión social no sirve. Hay que sacarse la cresta y demostrar con hechos trabajar ganar lucas y ser más responsable.

Moderadora: ¿Cuales de las actividades realizo solo por cumplir?

Hombre3: Yo voy cuando yo quiero y cuando me siento bien, participo en los voluntarios. Me interesa cooperar

Hombre5: Me he alejad un poco. Incluso hicimos un grupito y hacemos un desayuno acá a la posta. Después todos se fueron. Yo llegue con las ganas de ser uno más del montón, pero no me caliento la cabeza.

Moderadora: ¿Y usted?

Hombre6: Yo participo, pero este tiempo he estado mal de salud aunque e trato de hacerlo como la vega y la posta.

Hombre4: Si a mí me dicen Don Luis vaya a tal pate, yo voy y como fluye participo pero en todos los talleres voy.

Moderadora: ¿Cuales son las actividades que más les gustan participar en la casa?

Hombre4: El voluntariado no me agrada. No me siento bien que una persona de la calle me diga "tío" me está dando un rango que no merezco. Me siento incomodo

Hombre3: Hay esta tu lugar en decir ¡no flaco y estoy en las mismas tuyas!

Hombre4: uno lo hace de buena. Pero me siento mal que para conseguir algo te tenga que decir tío. Me complica eso, pero no el ayudar.

Moderadora: ¿Participa en algo fuera de la casa? Ya sea iglesia, municipalidad.

Hombre1: Yo participo en la iglesia.

17.- BIBLIOGRAFIA

Aguayo, C. (1992). Fundamentos teóricos de la sistematización. Revista de Trabajo Social, Universidad Católica de Chile, nº 61, 31 -36

Aquin, N. (2006). Reconstruyendo lo social prácticas y experiencias de investigación desde el Trabajo Social. Buenos Aires: Espacio. En

Ponencia presentada al XVII Seminario Latinoamericano de escuelas trabajo social. Perú.

Ander-egg, E. (1992). Introducción al trabajo social. España: Siglo Veintiuno.

Ayllón, M. (2001). La práctica como fuente de conocimiento: una propuesta operativa para sistematizar experiencias en trabajo social

Bravo, M. (2003). Intervenciones en personas sin hogar con trastornos mentales: situaciones. En Tronchoni, M y Aparicio, V. (Ed.) Cuaderno de Psiquiatría Comunitaria. Salud mental y población sin hogares. (Vol. 3, Nº 2 pp. 117-128). Madrid, España.

Busso, G. (21 de Junio de 2001). *CEPAL*. Recuperado el 21 de Junio de 2014, de CEPAL: <http://www.cepal.org/publicaciones/xml/3/8283/GBusso.pdf>

Bravo, M. (2003). Intervenciones en personas sin hogar con trastornos mentales: situaciones. En Tronchoni, M y Aparicio, V. (Ed.) Cuaderno de Psiquiatría Comunitaria. Salud mental y población sin hogares. (Vol. 3, Nº 2 pp. 117-128). Madrid, España.

Briones, G. (2006). Teorías de las ciencias sociales y de la educación. México: Trillas

Briones Guillermo, (1997) Métodos y técnicas de investigación para las ciencias sociales, Editorial Trillas, México.

Botero, L. (2001). *oei*. Recuperado el 18 de Agosto de 2014, de OEI: <http://www.oei.es/equidad/liceo.PDF>

Busso, G. (2001) Vulnerabilidad Social: Nociones e implicancias de políticas para Latinoamérica a inicios del siglo XXI. En Seminario Internacional Las

diferentes expresiones de la vulnerabilidad social en América Latina y el Caribe, CEPAL.

Castañeda, P. y Salamé, A. (1996). Perspectiva histórica de la formación en el trabajo social en Chile. Recuperado el 4 de julio de 2014 <http://www.trabajosocialudec.cl/rets/wp-content/uploads/2010/12/historiaformacion.pdf>

Castel, R. (2004). La metamorfosis de la cuestión social. Buenos Aires: Paidós.

CEPAL-ECLAC. (2002). Vulnerabilidad Sociodemográfica: viejos y nuevos riesgos para comunidades, hogares y personas. Brasilia, Brasil.

Caro, E. (2003). CEPAL. Recuperado el 18 de Agosto de 2014, de CEPAL: http://www.cepal.org/celade/noticias/paginas/9/12939/eps9_ecaro.pdf

CEP Alforja- CEAAL (2012). Sistematización de experiencias: Una propuesta enraizada de la historia latinoamericana. San José, Costa Rica.

Chile Solidario. (2010). Programa Calle Chile Solidario: Recuperado el 18 de Agosto 2014 desde http://www.chilesolidario.gob.cl/programacalle/doc/pdf/02_programa_hv.pdf

CorbettaPiergiorgio(2007) Metodología y técnicas de investigación social / -- 1a. edición revisada. --Madrid: McGraw Hill.-- 422 p. :il., gráfs

Corporación Nuestra Casa. (2012). Documento oficial: Metodología de trabajo. Santiago, Chile.

Corporación Nuestra Casa. (2005). Documento oficial. Santiago, Chile

Corporacion Nuestra Casa. (2014). *Nuestra Casa*. Recuperado el 18 de Agosto de 2014, de Nuestra Casa: http://www.nuestra-casa.cl/index.php?option=com_content&task=blogsection&id=5&Itemid=27

Cordero, P. (2007). Los “sin techos” en España. Revista humanismo y Trabajo Social, Vol. 6 pp. 55-70. Universidad de León, España.

Costa, M. (2009). El estudio de las personas sin hogar en Geografía: un estado de la cuestión. Tesis para optar a título de Master en Estudios Territoriales y la población. Universidad Autónoma de la Barcelona, España.

Cruz, J. (2006). VIVIR EN LA CALLE. Un estudio sobre las personas sin hogar en Granada. Caritas Diocesana de Granada, España.

Elliot, J. (1986). Pérez Serrano, G. (1998). Taylor, S.J. y Bogdan, R. (1990).

García, J. (1995). Contra la exclusión social: responsabilidad política e iniciativa social. España: Sal Terrea.

Guerra, M. A. (1990). Woods, P. (1993). Extraídos de, “Confiabilidad y Validez en el Contexto de la Investigación y Evaluación Cualitativas”, Laura Hidalgo.

Hench, P. (2010). Vulnerabilidad Social, más allá de la pobreza. Santiago, Chile: Universidad de Chile.

Hogar de Cristo. (2007) recuperado en: <http://www.hogardecristo.cl/>

Hogar de Cristo.(2009). Personas en situación de calle: el desafío de incluirlos a todos, (pág. 3-6). Santiago de Chile

Hozven, R. (2005). “Magister en educación: Exclusión social”. Santiago, Chile: Facultad de filosofía y educación, Pontificia Universidad Católica de Valparaíso. Recuperado en: <http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:tL2oDml04ZQJ:www.inf.utfsm.cl/~contrera/MagisterEducacion/Pedagogicas/trabajos/Raul%2520Hozven%2520Exclusion%2520Bases%2520Pedagogicas.doc+&cd=1&hl=es&ct=clnk&gl=cl>

Jara, O. (1998). El aporte de la sistematización a la renovación teórico práctica de los movimientos sociales. *ALFORJA*, 7.

Marquez, E. (Diciembre de 2006). *RedCalle*. Recuperado el 18 de Agosto de 2014, de RedCalle: <http://www.redcalle.cl/descripdecla.asp?ImageID=299>

RedCalle. (2010). *redcalle*. Recuperado el 18 de Agosto de 2014, de redcalle: http://www.redcalle.cl/define_psc.asp

Rodríguez, Gómez, Gregorio; Gil, Flores, Javier; García, Jiménez, Eduardo. (1996) Metodología de la investigación cualitativa. Málaga, España, Aljibe. 135, 378p

Ruiz, L. (Septiembre, 2001). "La sistematización de prácticas". Colombia: Liceo Nacional Marco Fidel Suárez.

Marquez, E. (Diciembre de 2006). *RedCalle*. Recuperado el 18 de Agosto de 2014, de RedCalle: <http://www.redcalle.cl/descripdecla.asp?ImagenID=299>

Mercedes, M., González, E. y Morgan, M. (Agosto, 1998). La producción de conocimientos en sistematización. Ponencia en Seminario Latinoamericano de Sistematización de prácticas de animación sociocultural y participación ciudadana en América Latina. Medellín, Colombia

Ministerio de Planificación. (2002). *"Síntesis de los principales enfoques, métodos y estrategias para la superación de la pobreza"*. Santiago, Chile: Centro de documentación MIDEPLAN.

Ministerio de Planificación. (2002). Síntesis de los principales enfoques, métodos y estrategias para la superación de la pobreza. Santiago, Chile: Centro de documentación MIDEPLAN.

Ministerio de Planificación. (2005) Primer Catastro: Habitando la Calle. Santiago, Chile: Gobierno de Chile.

Ministerio de Desarrollo Social. (2008). Encuesta a personas sin hogar alojadas en hogares de tránsito y paradores nocturnos. Buenos Aires. Argentina: Gobierno de la ciudad de Buenos Aires.

Ministerio de Desarrollo Social. (2011) "Segundo Catastro: En Chile Contamos Todos" Santiago, Chile: Gobierno de Chile

Ministerio de Desarrollo Social. (2011) Política Nacional de Calle: Una estrategia para la inclusión de las personas en situación de calle. Santiago, Chile: Gobierno de Chile

Ministerio de Desarrollo social. (2011) Programa calle. Santiago, Chile: Gobierno de Chile

Ministerio de desarrollo social (2011). Plan calle. Recuperado de: <http://www.ministeriodesarrollosocial.gob.cl/plancalle/plan-calle/>

Nuestra Casa. (2012). Modelo de intervención residencia corporación nuestra casa, manual de intervención. Santiago.

Perez, G. (2007). *Desafíos de la investigación cualitativa*. Chile : UNED.

Red Calle (2010) panorama y propuestas para el trabajo con personas en situación de Calle. Documento de trabajo extraído el 11 de mayo, 2014 de <http://www.redcalle.cl>. Santiago, Chile.

Rodríguez, Gómez, Gregorio; Gil, Flores, Javier; García, Jiménez, Eduardo. Metodología de la investigación cualitativa. Málaga, España, Aljibe, 1996. 135, 378p

Rojas, N. (2006). Personas en situación de calle en la perspectiva de la exclusión y la vulnerabilidad social. Documento de trabajo extraído el 14 de mayo, 2014 de <http://www.redcalle.cl/descripdecla.asp?imagenID=299> Santiago, Chile

Rojas, N. (2007). Más allá de las carencias. Tipología de las personas en situación de calle. Santiago de Chile: Hogar de Cristo.

Sandoval, A. (2001). Propuesta Metodológica para sistematizar la práctica profesional de Trabajo Social. Buenos Aires: Espacio.

Sánchez, D. (1987). Concretar la democracia. Lugar de publicación: Hymanitas.

Santibáñez, E y Carcamo, M (1993). Manual Para la Sistematización de Proyectos Educativos de Area Social, Centro de Investigación y Desarrollo de la Educación, CIDE.

Taller Permanente CEAAL , Perú <http://www.oei.es/equidad/liceo.PDF>

Taracena, E. (2010). Hacia una caracterización psico-social del fenómeno de la callejerización. Revista Latinoamericana de ciencias de ciencias sociales, niñez y juventud. N° 8 pp. 393 -409. Extraído el 12 de mayo, 2014 en <http://revistaumanizales.cinde.org.co/index.php/Revista-Latinoamericana/article/view/60/19>.

Tronchoni, M y Aparicio, V. (2003). Cuadernos de psiquiatría Comunitaria. Salud mental y población sin hogar. Vol. 3, Nº 2. Madrid, España.

Tronchoni, M., Aparicio, V., Gardia, E. y Noriega, M. (2003) Prevalencia de patología mental entre población si hogar. En Tronchoni, M. & Aparicio, V. (2003). Cuadernos de psiquiatría comunitaria. Salud mental y población sin hogar. Vol. 3, Nº 2, pp. 129 – 147. Madrid, España.

Zuñiga, R. (1991). Sobre el sistematizar Nº 61. Santiago, Chile