

Documento N°2
Santiago de Chile
Septiembre de 2019

Factores Críticos de Éxito Residencias para la Superación de la Situación de Calle

Centro de Investigación e Incidencia para la Superación de la
Situación de Calle en América Latina.

CISCAL – Moviliza



Factores críticos de éxito de las Residencias para la Superación de la Situación de Calle

Centro de Investigación e Incidencia para la Superación de la Situación de Calle en América Latina. CISCAL – MOVILIZA

Documento elaborado por Ignacio Eissmann ignacio.eissmann@moviliza.cl / ieissmann@ciscal.org, en base al documento “Buenas Prácticas de Metodologías de Superación de la Situación de Calle en Residencias” (2015), elaborado por Ignacio Eissmann, Macarena Weason, Evelyn Merdech y Catalina Cuadra.

Cita: Eissmann, I. (2019) Factores Críticos de Éxito de las Residencias para la Superación de la Situación de Calle. CISCAL – Moviliza. Santiago de Chile.

Entendiendo la superación de la situación de calle como todos aquellos procesos de mejoramiento del bienestar biopsicosocial, que tienden a dar mayores niveles de autonomía e independencia, respecto de los circuitos de calle como espacios principales de subsistencia y socialización, es posible identificar factores que determinan los resultados del proceso de intervención de estrategias residenciales.

El análisis desarrollado por Moviliza sobre procesos de superación de la situación de calle a través de estrategias residenciales, reconoce distintas etapas – no lineales- y no solo la fase final de egreso de una residencia o la obtención y mantención de un empleo y arriendo independiente de una vivienda, sino que también otros logros como la revinculación familiar, superación de un consumo problemático de alcohol y drogas, habilitación laboral, nivelación de estudios, etc. La implicancia de ello es que los factores de éxito también pueden operar en estas distintas etapas.

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

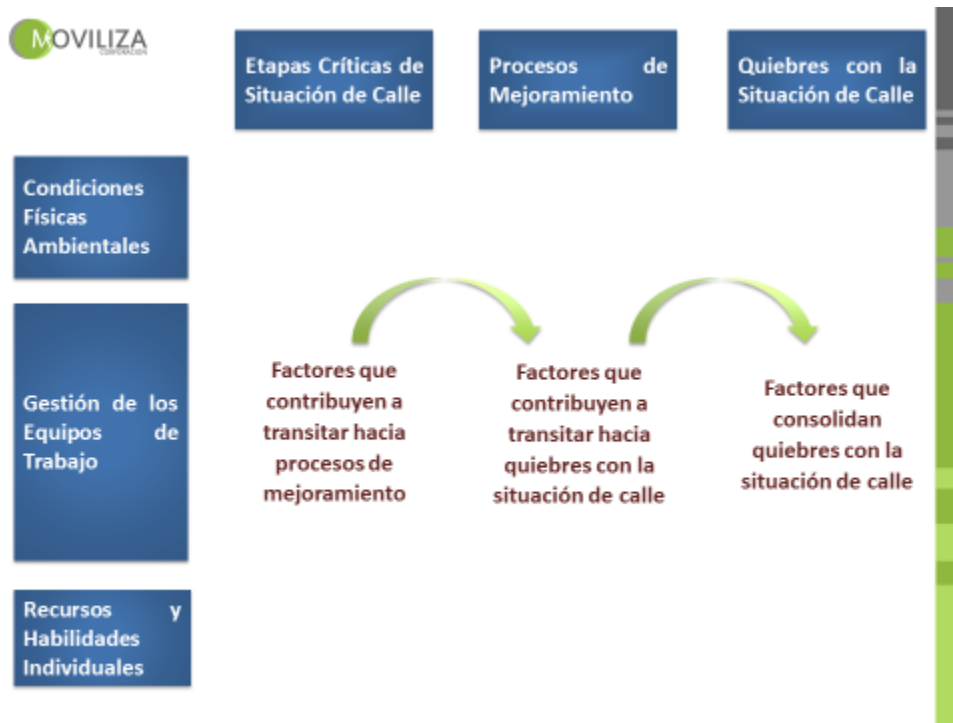
- (1) Etapas Críticas de Situación de Calle, asociadas principalmente a la vida en la vía pública o rucos de alta precariedad, con alto riesgo de daño y deterioro de la salud física y mental. En muchos casos, ello va asociado a consumos problemáticos de alcohol y drogas y/o condiciones malas de salud física. La persona puede o no estar participando de un programa social.

- (2) Procesos de mejoramiento, asociados a la participación en instituciones y/o programas que conllevan un beneficio o un proceso de mejoramiento en la calidad de vida de las personas. En este contexto se sitúan las residencias para la superación, aunque también pueden ser personas que se encuentran en la vía pública desarrollando estos procesos.
- (3) Quiebres con la situación de calle, se asocian a acciones que implica una ruptura significativa con los circuitos de calle para el desarrollo de la vida cotidiana, como, por ejemplo, el acceso y mantención de forma independiente de una vivienda permanente y el establecimiento de vínculos importantes en espacios de integración.

Por otra parte, el estudio reconoce ámbitos de acción, que son las áreas estratégicas desde donde se implementan acciones fundamentales para facilitar y/o promover los procesos de superación de las personas. En este sentido, la activación de estos ámbitos es lo que posibilita el paso de una etapa a otra, mediante la consolidación de los logros personales. Dentro de estos ámbitos se identifican los factores críticos de éxito.

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

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



Fuente:(Eissmann, I. Weason, M. Cuadra, C. & Merdech, 2015, p. 44)

Factores que contribuyen a transitar hacia procesos de mejoramiento.

Condiciones físicas y ambientales.

1. Brindar espacios de contención y protección: Las condiciones y características de la residencia, como espacio físico y de relaciones humanas, posibilita disminuir los niveles de estrés propios de vivir en situación de calle en la vía pública, u hospederías donde no se puede permanecer de manera continua. Asimismo, se garantiza un espacio adecuado para desarrollar sus actividades de la vida diaria de manera digna y satisfactoria. La situación de calle conlleva un estrés y un impacto negativo en la salud mental de las personas, y por cierto en sus motivaciones, por ello, las residencias resultan un espacio adecuado para contener este estado y dar un inicio lento donde junto con desarrollar el vínculo, se dé tiempo a la persona de descansar y bajar la intensidad emocional, para poder iniciar un nuevo proceso. Cabe señalar que este tiempo debe ser controlado y observado para que no degenera en un impacto negativo (inmovilización) en la persona.

Gestión de los equipos de trabajo.

1. Desarrollar un vínculo: El desarrollo de una relación entre las personas y los equipos de trabajo es fundamental en el proceso, por cuanto permite abrir espacios y dimensiones

relevantes de trabajo, así como acceder a información personal que puede ser determinante en la toma de decisiones, especialmente en lo que refiere a intereses, motivaciones, e hitos de la biografía. Los casos donde esto se observa con un buen nivel de desarrollo, es cuando desde todo el equipo se intensiona (y desarrolla) la mantención de una relación cercana y basada en el buen trato con las personas, procurando poder no solo atender sus necesidades e inquietudes, sino que también abrir espacios de conversación y de problematización de su situación, que posibilitaran el desarrollo de las distintas dimensiones de trabajo que tenga en su proceso.

2. Adaptar el trabajo a las “situaciones” individuales: Los modelos residenciales revisados, tienen por definición un perfil de residentes acotados y cuentan con baja especialización para la atención de personas en situaciones de alta complejidad, por ello una de las principales dificultades es responder adecuadamente a las necesidades de las personas, o bien, llenar todas las plazas con el perfil definido, ya que no es común entre las personas en situación de calle. A partir de ello, el adaptar la residencia a las personas (y no al revés) se ha traducido en buenos resultados, por cuanto ha permitido mirar sus necesidades concretas y generar estrategias pertinentes y oportunas, en base a sus motivaciones e intereses. En efecto, este factor alude a no forzar la participación de las personas a un modelo cerrado que en su gran parte no da cuenta de las particularidades de la situación de calle y de las personas en particular, sino que, por el contrario, implica generar un nivel más específico de respuesta que trae como consecuencia resultados más concretos y eficientes. Lo anterior implica también reconocer la existencia de casos de alta complejidad que pueden ser abordados por las residencias, ya que, requieren de servicios y recursos altamente especializados, pero si invita a desafiar los criterios de admisión y analizar la verdadera capacidad de respuesta con que cuentan tanto las residencias como las redes asociadas.
3. Brindar actividades de contención y protección: Junto con las características físicas y ambientales de las residencias ya mencionadas, es necesario complementar esos rasgos con actividades que contribuyan a la contención y protección de las personas; por ejemplo, charlas informativas, espacios de juego, espacios de convivencia y recreación, y ciertamente encuentros informales de conversación para la integración de la persona que viene llegando. Ello no solo establece desde equipos profesionales, sino que también de voluntarios y otros actores relevantes.

Recursos y habilidades individuales.

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

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

Factores que contribuyen a transitar hacia quiebres con la situación de calle.

Condiciones físicas y ambientales.

1. Brindar espacios de desarrollo personal: Dentro de la participación en residencia también se debe considerar el uso del tiempo libre - sobre todo considerando casos de personas que tengan consumo problemático de alcohol y/o drogas- en función de su desarrollo ocupacional. De esta forma, usando sus recursos e intereses (gustos) es posible implementar espacios donde las personas puedan realizar acciones que contribuyan a usar positivamente el tiempo libre, lo que puede ir desde el desarrollo de actividades individuales hasta espacios de encuentro entre residentes y otras personas. El foco debe estar puesto en como contribuir al proceso de cada una de las personas. Ejemplos encontrados en las experiencias van desde talleres grupales de yoga hasta la facilitación de espacios y materiales para desarrollar actividades de interés personal, como la realización de esculturas.
2. Mantener una relación (observación) cotidiana: Como una característica propia de las dinámicas de las residencias, pero también como estrategia comunicacional de los equipos, se configura lo que se denomina “relación cotidiana”, entendida como el contacto diario con las personas, que permite observar de manera permanente su proceso dentro de la residencia, y conversar regularmente sobre los temas que le son importantes. A partir de lo anterior, ha sido posible- según muestran las experiencias- conocer cambios en los estados de ánimo, situaciones ocurridas a nivel de convivencia en la residencia, o en otros espacios como el laboral, todas las cuales son importantes de ir siguiendo y trabajando.

Gestión de los equipos de trabajo.

1. Facilitar la construcción de sentido de la situación personal: Todas las personas llegan a la residencia antecidos por una historia y con un proyecto o una idea sobre qué hacer a futuro, aunque este sea el día de mañana. Asimismo, en muchos casos se ha observado una reiteración de situaciones que tienen como consecuencia final la situación de calle en etapa crítica. A partir de ello, ha resultado muy positivo que las personas puedan

generar sentido a su situación personal actual, y desde ahí construyan sus metas de trabajo. De esta forma, ha sido posible identificar cuáles son los aspectos más importantes de trabajar, dimensionar las metas que se proponen y las exigencias que conllevan, entre otras cosas. Asociado a lo anterior, la construcción de sentido también visibiliza y da relevancia a los logros personales dentro del proceso, y los va situando como pilares motivacionales. Con todo, la relevancia de la construcción de sentido está en romper con el bajo o nulo cuestionamiento al porqué de la situación de calle actual, y a la búsqueda de soluciones de corto plazo, pudiendo facilitar que las personas opten por más alternativas a las asistenciales, y se proyecten a más largo plazo.

2. Integrar las “caídas” como parte del proceso de trabajo: Considerar las recaídas como fracaso ha demostrado ser una réplica de las historias de rechazo y exclusión con que vienen las personas. En efecto, parte importante de las causas o eventos que han detonado en vivir en la vía pública u otros espacios precarios han sido situaciones similares, por ejemplo, consumir excesivamente durante días, perdiendo empleos e incluso relaciones vinculares. De esta forma, cuando estos eventos se presentan dentro del contexto de las residencias, se transforman en una oportunidad de quiebre de esos patrones, y generar una segunda (o más) oportunidad es una fuente de motivación y significación para muchas personas, tal como se observa en algunas experiencias. De esta forma, es clave integrar estos eventos, llamados recaídas- al proceso de trabajo e identificar cuáles fueron los factores que la propiciaron, para prevenirlos y/o afrontarlos en conjunto con la persona.
3. Articular las acciones y toma de decisiones: En el marco de la gestión del equipo de trabajo de la residencia, se constata que todas las acciones y decisiones deben ser tomadas en equipo (aun cuando haya un rol de jefatura que tenga la decisión final), buscando generar un proceso articulado e insumado por todos los procesos de intervención. De esta forma, es posible alinear una propuesta común en el día a día; observar distintas dimensiones de la situación, ya que cada relación que se establece con la persona por parte de los miembros del equipo es diferente; y a su vez, permite aumentar la gama de posibilidades a desarrollar. Cabe señalar que ha resultado muy eficiente, incluir en esta articulación a otros programas o dispositivos que también contribuyen al proceso.
4. Reconocer estados y fuentes motivacionales e integrarlos al proceso de trabajo: El estado motivacional de las personas es fundamental para el proceso de trabajo y de superación, ya que es lo que determina en gran parte su movilización hacia sus metas. De esta forma, el poder reconocer estos estados, así como los ámbitos que se constituyen como fuentes de motivación e interés, y el proceso de integrarlos al plan de trabajo son altamente estratégicos. Ello, sumado a los factores de apertura emocional y desarrollo del vínculo, debe ser gestionado por el equipo de trabajo, y es parte integrante de la observación diaria que se hace de cada persona. La clave en este sentido está no solo en identificar estos ámbitos, sino que también en facilitar que las personas los desarrollen y signifiquen, de modo de que sea un proceso motivacional creciente.

Recursos y habilidades individuales.

1. Activar recursos personales: Las personas llegan con un conjunto de recursos y capitales que pueden ser utilizados en su proceso de superación. En este sentido, es un error pretender iniciar todo el proceso sin considerar las características e historias de las personas. De esta forma, parte de la elaboración del primer plan de trabajo debe estar sustentado en estos elementos. Cabe destacar que, dentro de las experiencias revisadas, es altamente significativo el hecho de que los recursos personales fueron fundamentales y principales, para explicar el éxito del proceso, en tanto que el rol de la residencia estuvo en facilitar y favorecer que estos recursos pudieran ser puestos en práctica. Así, algunos ejemplos son la resiliencia, el manejo de alguna actividad u oficio productivo, habilidades sociales y comunicacionales, entre otros.
2. Desarrollar dimensión ocupacional: A partir de las experiencias revisadas, se puede observar que uno de los principales factores de éxito tuvo relación con el desempeño de una actividad laboral significativa, en la cual las personas se sientan valoradas, útiles y reconocidas por las labores que realizan. Por ejemplo, el contar con experiencia en un rubro, y demostrarla de manera satisfactoria vuelve a motivar y re significar su trayectoria y experiencia laboral. Asimismo, el desarrollo ocupacional no solo refiere al ámbito laboral, ya que también puede ser realizado en actividades dentro de la residencia (u otros espacios), donde se haga un uso del tiempo que sea significativo y reconocido.
3. Significar una meta (Motivación al Cambio) y generar acciones: Contar con una fuente de motivación clara objetivada en una meta de mediano y largo plazo permite movilizar acciones de manera eficiente y concreta; así mismo posibilita ir generando hitos que signifiquen logros y contribuyan a la motivación de las personas. Estos elementos deben ser visibilizados y trabajados permanentemente por el equipo, ya que los fracasos también deben ser integrados de manera positiva al proceso. Con todo, muchas de las experiencias revisadas contaban con metas concretas de alta significación para las personas, y que las obligaba a desarrollar cambios importantes y conseguir objetivos intermedios.

Factores que consolidan quiebres con la situación de calle

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

1. Integrarse a “espacios” de autonomía y participación social: Uno de los aspectos fundamentales para consolidar procesos de quiebre con la situación de calle, dice relación con integrarse a espacios de participación donde las personas se desenvuelvan de manera autónoma, y desarrollen actividades fuera del circuito de situación de calle. Algunos ejemplos significativos, donde realizar cursos de formación en instituciones especializadas (y no de trabajo con personas en situación de calle); abrir otros ámbitos de socialización y de participación donde el elemento común no sea la situación de calle, entre otros.
2. Desarrollar expectativas de futuro fuera de la situación de calle: Un segundo elemento que se destaca en la consolidación de procesos de superación es el desarrollar expectativas de futuro fuera de la situación de calle. Por ejemplo, mantener un arriendo de forma independiente, así como un empleo y una vinculación con el sistema educacional, sin la mediación de instituciones solidarias y/o asistenciales. Ello implica, por una parte, reconocer el circuito de calle- dentro de éste las residencias- como espacios no apropiados; por otra, proyectar otros espacios de participación social, donde también se incluye la revinculación familiar. Este factor constituye un segundo nivel dentro del proceso de significación de metas de futuro, en el cual se pasa de lo específico y de corto o mediano plazo, a la visualización del conjunto de sus actividades e intereses, en espacios fuera de la situación de calle.