

**MODELO DE INTERVENCIÓN PSICOSOCIAL
RESIDENCIA SOLIDARIA**

CORPORACIÓN NUESTRA CASA

RESUMEN EJECUTIVO

PRESENTACIÓN

La Corporación Nuestra Casa nace el año 2000, siendo su misión trabajar para “superar la exclusión social que produce la situación de calle, a través del encuentro verdadero entre personas y la recuperación de vínculos”.

La Residencia Solidaria surge junto a la corporación, siendo fundamental para lograr su misión. Durante estos años han participado más de mil personas en situación de calle y alrededor 300 voluntarios, los cuáles han vivido procesos de cambio y crecimiento a nivel personal, dando pasos de integración social, abriéndose a revertir los procesos de exclusión social. Esto ha sido posible gracias a una comunidad que promueve el encuentro entre personas a través de valores como la calidez, el compañerismo y el espíritu de superación.

Asimismo, la residencia ofrece a las personas en situación de calle (psc) un hogar temporal y acogedor, que cuenta con todos los servicios básicos de una vivienda. Al mismo tiempo, es una comunidad que ofrece a sus miembros oportunidades para el desarrollo personal y relacional.

La importancia de proveer a las personas en situación de calle espacios comunitarios y oportunidades relacionales, se fundamenta a partir del hecho de que el quiebre de vínculos y la falta de soporte de las redes sociales son uno de los hechos fundamentales que llevan a las personas a estar en la calle. De hecho, de acuerdo al Catastro de personas en situación de calle realizado el 2005 y el pre-catastro del 2010, las psc mencionaron dentro de los principales motivos para estar en calle; los problemas económicos, el no contar con un hogar y/o familia o tener problemas con ella, así como los problemas de salud física y mental. Por otra parte se debe destacar que mayoría de las psc vive sólo. (Mideplan, 2005)

Para el presente modelo, la situación de calle sería comprendida como el resultado de un proceso de exclusión social que emerge dentro de estructura social que margina a algunos de sus miembros. Esta consiste, en un proceso por el cual algunas personas no logran acceder o participar de los beneficios de la sociedad. Un elemento fundamental en su emergencia, es la marginación del mercado laboral, que debilita el resto de los soportes sociales. Junto a esto, se da una disolución de los vínculos familiares y comunitarios, que se agudiza con el desempleo, al disminuirse las oportunidades relacionales. Esto afecta el sentido de pertenencia a la familia y/o la comunidad. Asimismo, se afecta la autoestima, la identidad y la esperanza en el cambio, al tiempo que se favorece la erosión de virtudes comunitarias como la confianza básica, el emprendimiento, la reciprocidad y/o la solidaridad entre otras. (García Roca, 1995, Castel 1996).

MODELO DE INTERVENCIÓN

La Residencia Solidaria es un hogar comunitario, que ofrece a sus miembros la oportunidad de vivir un cambio personal y relacional. Esto es facilitado a través del acompañamiento personal y la experiencia de vida en comunidad. Las personas son invitadas, durante este proceso; a revisar su historia, redefiniendo su identidad; activar sus recursos personales, asumiendo la responsabilidad por la construcción de un proyecto vital; resignificar la vida en comunidad y comprender la situación de calle, desde un enfoque de derechos.

Para ello se requiere que la Residencia:

- **Sea un hogar estable, acogedor, afectivo y relacional** que permita a las personas descansar del “día a día” para poder pensarse a sí mismas, proyectarse, entrar en procesos de cambio, y redefinir sus relaciones.
- **Sea un espacio comunitario y temporal**, que prepara para la construcción de un hogar futuro sustentable, a través del desarrollo de la capacidad de convivir y responsabilizarse de sí mismo y la comunidad.
- **Estimule y favorezca el cambio**, con actividades y oportunidades para lograr los objetivos de cada cual.
- **Facilite la integración social**, educando en derechos, responsabilidades cívicas, y reflexión crítica de la situación de calle. Asimismo debe promover la participación social, el uso de espacios públicos y la generación de vínculos con personas de diferentes grupos sociales.

Este proyecto ha estado dirigido desde sus inicios a hombres adultos en situación de calle. Además, dadas las características de la residencia y su proceso de intervención, además se requiere:

- Que las personas tengan capacidad de autosustento
- Que se encuentren en situación de calle o en proceso de exclusión social con alto riesgo de estar en calle.
- Que sean autovalentes y tengan capacidad para la vida en comunidad.
- Que estén motivados a un proceso de desarrollo personal y cambio.

Se incluyen dentro de este perfil distintos grupos de personas en situación de calle. Estas diferencias se relacionan con el tiempo de vida en calle, el deterioro psicosocial, la profundidad del quiebre vincular, la relación con la experiencia de calle, las motivaciones y recursos personales. En este sentido la Residencia trabaja con personas que crecieron en la calle o hogares de niños, con quiebre temprano de los vínculos familiares hasta personas que se encuentran atravesando una crisis y han llegado a la calle por primera vez.

MODELOS TEÓRICOS QUE ORIENTAN LA INTERVENCIÓN

El modelo de intervención se inspira en los siguientes modelos teóricos.

Modelo de Intervención social basado en las competencias, que se focaliza en el desarrollo de las potencialidades en una relación de equidad. Este modelo promueve relaciones de respeto y cooperación mutua, confía en los recursos de las personas, pone énfasis en los factores protectores y de prevención, así como la promoción de los procesos resilientes. (Aron, 2000)

La psicología comunitaria, cuyo eje de intervención es la comunidad, siendo parte importante de sus objetivos el desarrollo de la misma y la resolución de sus problemas. Esto se realiza a través de diversas estrategias, acciones e influencias, que pueden ser planificadas o no. (Krause & Jaramillo, 1998)

La teoría Sistémica-constructivista que comprende los fenómenos humanos como experiencias relacionales y de significado que ocurren dentro de un sistema, a través de interacciones recurrentes que mantienen su estructura y por tanto sus definiciones de verdad. Asimismo, estas verdades son explicaciones contraídas y validadas socialmente. Por tanto, al no ser verdades en sí mismas, son susceptibles de modificación. (Maturana, 2003)

La psicoterapia Sistémica-estratégica que plantea que el cambio surge cuando surge un desequilibrio en las dinámicas que mantienen la estructura de un sistema. Estos cambios se dan a través de las conductas, las emociones y/o las ideas. Sin embargo no todo cambio genera cambios a nivel estructural. Para ello es necesario que se desarticule la dinámica que mantiene el problema, abriéndolo a nuevas posibilidades. (Ceberio y Watzlawick, 1998, Linealidad).

La teoría crítica y la educación liberadora que entienden al ser humano como un ser histórico en relación dialéctica con su medio. La persona realiza una lectura de su realidad validada a través del discurso social dominante. Ante esto la educación liberadora busca potenciar en las personas la capacidad de reflexión, o el pensarse a sí mismos y su realidad desarrollando una conciencia crítica. Ella permite nuevas lecturas que impulsan acciones transformadoras de la realidad. En este modelo de intervención no hay expertos, sino un trabajo conjunto, donde "interventores" e "intervenidos" son modificados en la interacción. (Freire, 1970)

Siguiendo estos postulados, la problemática de las personas en situación de calle, se entendería como un fenómeno relacional que acontece dentro de un sistema social complejo. Este define en que consiste ser una PSC y cuáles son sus posibilidades. Las PSC responderían comportándose acorde a esta definición y reafirmando.

El cambio se da cuando se cuestionan estas definiciones y se redefinen en un espacio comunitario que las valida. En esta re-definición participan los miembros de la comunidad y no se considera que haya sujetos más expertos que otros.

A partir de estos modelos se desprenden como principios de intervención:

- El trabajo en base a objetivos concretos que apuntan a relaciones y conductas.
- La co-construcción de diagnósticos, objetivos y líneas de acción, aceptándose la cosmovisión de cada involucrado.
- La confianza en los recursos de las personas para superarse y el respeto a sus decisiones, tiempos de proceso y privacidad.
- Dar oportunidad al cambio, sin resolver por el otro, ayudando a tolerar la crisis para así evitar el re-equilibrio rápido del sistema o la vuelta atrás sin un cambio en la dinámica que produce el problema.
- La reflexión crítica que problematiza constantemente modificando acciones, en la dialéctica "reflexión-acción".

EJES DE INTERVENCIÓN

Este proceso se ha dividido con fines prácticos en tres ejes de intervención. Ellos pretenden revertir los procesos de exclusión social y propiciar la integración.

a) Eje individual:

El eje individual toma en consideración el aspecto personal y vivencial de las PSC, considerando su historia, cultura, recursos y deseos. A la vez, pone énfasis en la responsabilidad personal de cada adulto, con capacidad de autosustento, de hacerse cargo de su propia vida.

Sus objetivos son promover en las personas las acciones y conocimientos necesarios que les permitan autosustentarse económicamente, ser responsable de su autocuidado, y promover la creación de un proyecto vital con sentido, impulsando acciones en dirección de su realización.

b) Eje Interdependencia:

Este eje guarda relación con la dimensión social de la exclusión social. Su sentido fundamental es revertir los procesos de disolución de vínculos, que llevan a las PSC a estar o sentirse solos, a la vez que hacerse dependientes de las instituciones de ayuda social, dada la falta de soporte de las redes sociales.

La interdependencia se entiende como la necesidad humana de conectarse con otro y sentirse parte de algo más allá de sí mismo. Esta red entrega a la persona soporte social, al mismo tiempo que promueve conductas de cooperación mutua y solidaridad con otro, la comunidad, o el planeta en general. Asimismo manifiesta la dimensión espiritual del ser humano, en la trascendencia del sí mismo en un ser superior o realidad trascendente.

Los objetivos fundamentales son potenciar la capacidad vincular. Para ello se ofrecen oportunidades para activar el "capital relacional"; se fomenta la pertenencia y participación en diferentes redes sociales: se promueve el sentido de trascendencia y la responsabilidad por la vida compartida. En este sentido se busca que la persona pueda contar con vínculos firmes a nivel

familiar y de amistad y al mismo tiempo participe del mundo laboral y social, ya que estos vínculos proporcionan soporte social ante las dificultades y favorecen la realización personal.

c) Eje integración-social:

Los procesos de exclusión social, como la situación de calle, acontecen dentro de una estructura social que genera marginación en sus grupos vulnerables. Estas personas son privados de acceder a beneficios sociales, pasando muchas veces a llevar sus derechos humanos.

Dentro de los procesos de marginación social que afectan a las PSC están la dificultad para acceder a las garantías sociales básicas, la vulneración de sus derechos, y la estigmatización social caracterizada por el prejuicio, la discriminación, el rechazo y la invisibilización. Esto lleva a algunas personas en situación de calle a sentirse seres sin derechos, valor ni poder, afectando su autoestima y esperanza en el cambio. Otros, por otra parte, viven esta experiencia con resentimiento hacia la sociedad, favoreciéndose conductas antisociales o reforzándose los procesos de exclusión social.

El objetivo primordial de este eje es promover la integración social por medio de facilitar el conocimiento y ejercicio de derechos; promover la participación social; favorecer la reflexión crítica de la situación de calle, y estimular las acciones a favor de un cambio social.

PROCESO DE INTERVENCIÓN

El proceso de intervención ha sido ordenado en cuatro etapas:

1. Postulante:

El objetivo de esta etapa es promover la motivación al cambio y la generación del vínculo, base de la intervención.

Esta etapa dura un mes y en ella se espera que la persona conozca y se incorpore a la dinámica comunitaria de la residencia. Para facilitar este proceso cuenta con un acompañante y la guía de otros residentes.

Al finalizar este mes se espera que el postulante esté trabajando en algo y pagando el alojamiento; cumpla con las exigencias comunitarias; haya generado vínculos en la comunidad y esté motivado a iniciar un proceso de cambio. La etapa se cierra con una reunión de acompañamiento, donde se le invita a un proceso de autodescubrimiento, simbolizado por un rito del espejo.

2. Reconocerse:

El objetivo de esta etapa es que la persona pueda reconocerse a sí mismo y a su historia, comprendiendo los procesos que le han llevado a estar en la situación actual. Para ello se cuestionan las "verdades" que perpetúan el problema, posibilitando el pasar de respuestas simples acerca de sí mismo y su

situación, a explicaciones complejas que aporten riqueza, diversidad y amplifiquen las opciones de re-construcción del sí mismo.

Esta etapa tiene una duración indefinida, pero se espera que la persona se tome de 2 a 6 meses en este proceso. Durante este tiempo, se espera que la persona logre una mirada crítica de la situación de calle; tome responsabilidad por el cuidado de sí mismo y el cambio deseado; desarrolle habilidades sociales, creando nuevos vínculos; conozca sus derechos básicos, y se incorpore a los programas estatales destinados para él.

Para facilitar este proceso las personas cuentan con acompañamiento personal y grupal, talleres y actividades comunitarias, y una serie de responsabilidades y derechos al interior de la residencia.

Se espera que al finalizar la etapa, la persona se encuentre inserta dentro de la comunidad, participando activamente y cumpliendo sus responsabilidades. A nivel personal se espera que cuente con un conocimiento suficiente de sí mismo, que le permita vislumbrar un estado deseado o proyecto vital.

La etapa se cierra con una construcción del sí mismo deseado a través de una expresión artística. Esta obra puede ser presentada al pequeño grupo de acompañamiento o a la comunidad completa.

3. Re-crearse:

El objetivo de esta etapa es que la persona realice un proceso de re-construcción de sí mismo que se oriente en un proyecto vital u objetivo de cambio.

Esta etapa tiene una duración indefinida, que se estima de 3 a 8 meses. En ella se espera que la persona incremente su capacidad de autosustento, autocuidado y responsabilización de sí mismo; logre construir un estado deseado concreto, con metas y necesidades claras; participe activamente de la comunidad asumiendo responsabilidades de cuidado de otros; afirme, recupere y genere nuevos vínculos; y fortalezca su participación social y ejercicio de derechos.

Para la facilitar este proceso las personas cuentan con acompañamiento personal y grupal, talleres y actividades comunitarias. Asimismo esta etapa involucra mayores responsabilidades y derechos al interior de la residencia, entre los que se incluyen asumir el liderazgo en instancias comunitarias y acompañar procesos personales y comunitarios de otros residentes y voluntarios.

Se espera que al finalizar esta etapa el residente haya logrado reconocer necesidades, recursos personales y metas mínimas para el logro de su proyecto y además se encuentre realizando acciones a favor de ello. Se espera, asimismo, que encarne los valores de la corporación cumpliendo un rol de facilitador de los procesos comunitarios y personales; cuente con vínculos significativos y redes sociales y haya desarrollado una conciencia crítica en

relación a la situación de calle y en el ejercicio de sus derechos, convirtiéndose en un agente de cambio.

La etapa se cierra con un rito donde se invita a la persona a reconocer los propios recursos, potencialidades, cualidades, recibiendo retroalimentación de parte de la comunidad, en un proceso comunitario de validación de la nueva identidad, que potencie la esperanza en el cambio.

4. Emprender:

El objetivo de esta etapa es que las personas puedan concretizar metas relacionadas a su proyecto vital, apropiándose de los logros obtenidos y reconociendo los recursos con que se cuenta para generar nuevas acciones en dirección del cambio, que entre otras cosas posibilitan el egreso de la residencia hacia otros espacios de vida interdependiente.

Esta etapa tiene una duración de entre 1 y 4 meses. Se espera que durante este tiempo la persona reafirme sus capacidades de autosustento y autocuidado; realice acciones que concreten su proyecto personal; tome conciencia de sus recursos personales y factores de riesgo que pueden llevar a un retroceso o estancamiento; sepa mantener sus vínculos significativos y redes de soporte social; participe del mundo social; y ejerza sus derechos, promoviendo el respeto a nivel social.

Para la facilitar este proceso las personas cuentan con acompañamiento personal y grupal, talleres y actividades comunitarias. Asimismo esta etapa involucra nuevas responsabilidades personales, con miras al egreso de la residencia.

Al finalizar el proceso de la Residencia Solidaria, se le entrega a la persona una llave que simboliza la posibilidad de abrirse nuevos caminos y el regular el acceso a un espacio propio y privado. Asimismo se invita a la persona a dejar una receta o testamento de egreso, donde cuenta a otros su paso por la residencia y reflexiona acerca de su proceso de cambio de manera que pueda servir tanto a otro como a sí mismo.

EQUIPO DE INTERVENCIÓN

Para que el proceso sea efectivo se requiere la participación de diferentes actores de la comunidad Nuestra Casa, entre los que se encuentran, un coordinador social responsable del proceso de intervención, un monitor que acompañe el día a día, voluntarios o estudiantes en práctica que realicen las labores de acompañamiento, talleres y otras actividades comunitarias, un coordinador de voluntariado, y profesionales que puedan supervisar prácticas universitarias y la participación de todos los residentes.

REFERENCIAS

- Arón, Ana María (2000) Un programa de educación para la no – violencia. *Revista Psykhé*, Vol. 9, pp. 181-192.
- Castel, Robert (1996). *La metamorfosis de la cuestión social*. Barcelona: Paidós.
- Ceberio, M. & Watzlawick P. (1998) *La Construcción del Universo; Conceptos introductorios y reflexiones sobre epistemología, constructivismo y pensamiento sistémico*. Extraído el 3 de enero del 2007 del sitio web de la Universidad Autónoma de Ciudad Juárez y luego en <http://docentes.uacj.mx/marroyo/txtEL%20CONOCIMIENTO%20DEL%20MUNDO.htm>
- Freire, Paulo (1970) *Pedagogía del oprimido*. Montevideo:Tierra Nueva
- García Roca, Julián. (1995). *Contra la exclusión social: responsabilidad política e iniciativa social*. Bilbao: Sal Terrea.
- Krause, M. y Jaramillo, A. (1998). *Intervenciones Psicológico-Comunitarias en Santiago de Chile*. Santiago: Pontificia Universidad Católica de Chile.
- Maturana, Humberto (1997). *La Objetividad: Argumento para obligar*. Santiago: Dolmen
- Ministerio de Planificación, Chile (2005). *Habitando la Calle: Catastro Nacional de Personas en Situación de Calle*. Santiago: Autor.