



**UNIVERSIDAD DE CHILE
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE POSTGRADO**

**USOS Y SIGNIFICADOS QUE LAS PERSONAS EN SITUACIÓN DE CALLE LE OTORGAN A UNA
RESIDENCIA PARA LA SUPERACIÓN**

Tesis para optar al grado de Magíster en Psicología, mención Psicología Comunitaria

MARÍA FRANCISCA PARODI GORMAZ

**Directora:
MARIA EMILIA TIJOUX**

Santiago de Chile, año 2015

Resumen:

La siguiente Investigación “*Usos y Significados que las Personas en Situación de Calle Otorgan a Una Residencia para la Superación*” fue realizada para optar al grado de Magíster en Psicología, mención Psicología Comunitaria, siendo desarrollada por la estudiante María Francisca Parodi Gormaz, apoyada por María Emilia Tijoux profesora guía del estudio. Las Personas en Situación de Calle, a lo largo de la historia, han sido objeto de políticas sociales asistenciales o de erradicación de espacio público, por lo que el poder contar con mayor información acerca de su realidad desde una perspectiva comunitaria, puede dar pie a la construcción de nuevas líneas de trabajo, en que los significados que le otorgan a la intervención puedan ser puestos en cuestión, y de esta manera aportar a la reflexión y praxis de la psicología comunitaria. El acercamiento al significado de una residencia para las Personas en situación de Calle fue posible a través de las lecturas de sus diálogos e interacciones, utilizando la metodología cualitativa y el análisis de contenido como medio de producción de información.

Contacto: Franparodi@gmail.com

- Palabras Claves: Personas en Situación de Calle, Residencia para la Superación, Moviliza, Interaccionismo Simbólico, Usos, Significados.

Santiago, de Agosto de 2015

CONTENIDOS

Introducción:	1
I Marco de Referencia.....	8
Antecedentes	8
Mitos y realidades de las personas en situación de calle.....	8
Catastros Calle en Chile	13
Políticas públicas.....	19
Residencia para la Superación Moviliza	22
Antecedentes Teóricos	24
Pobreza Urbana y Situación de Calle, una realidad actual pero que existe desde hace siglos.	24
La ‘situación’ de calle y conceptos relacionados	26
Efectos de lugar.....	31
Estigma.....	32
Intervención social	33
Planteamiento del problema:	36
Personas de la Calle que no duermen en la calle.....	36
Justificación.....	37
Justificación pragmática:	41
Objetivos:	42
II Marco Metodológico	43
Metodología cualitativa.....	43
Enfoque	44
Técnicas de producción de información.....	46

III Presentación y análisis de resultados.....	50
1.- Caracterizar a las personas en situación de calle que optan por ingresar a una residencia para la superación	51
1.1 Familia:	53
1.1.1 Familia y hogar.....	55
1.1.2 Familia y motivación.....	56
1.1.3 Familia y tristezas.....	57
1.2 Gustos e intereses	58
1.2.1 Sueños	58
1.2.2 Gustos.....	60
1.2.3 Yo valoro.....	61
1.3 Historia de vida	62
1.3.1 Trayectorias	62
1.3.2 Consumo de drogas	65
1.3.3 Signos en el cuerpo	67
1.4 Individualización.....	69
1.4.1 Capacitación.....	70
1.4.2 Ocupación.....	71
2.- Identificar y describir las expectativas y motivaciones que tienen las personas en situación de calle sobre el ingreso y permanencia en una residencia para la superación	76
2.1 Expectativas	76
2.1.1 Infraestructura y servicios:	78
2.1.2 Proyecto personal	79
2.2 Motivaciones	80
2.2.1 Relaciones interpersonales	81

2.2.2 Infraestructura y proyecto personal	82
3.- Identificar y describir los usos que le dan a la residencia las personas en situación de calle que allí viven.....	84
3.1 Usos de la infraestructura.....	84
3.1.1 Mi espacio	85
3.1.2 Agüita caliente:	87
3.1.3 Huerto.....	88
3.1.4 Computadores.....	89
3.1.5 Labores domésticas	90
3.2 Proyecto personal	91
3.3 Servicios profesionales.....	94
3.4 Acceso a programas sociales.....	95
4.- Identificar y describir la percepción que las personas en situación de calle tienen de la residencia para la superación.....	97
4.1 Percepción General de la Residencia	97
4.1.1 El lugar es bueno	98
4.1.2 Hotel cinco estrellas	100
4.1.3 Un lugar de posibilidades para ‘algunos’	101
4.1.4 Como una casa de familia	103
4.2 Características valoradas positivamente.....	104
4.2.1. He visto logros	104
4.2.2 Espacios de ocupación	104
4.2.3 Tranquilidad	105
4.3 Características que evalúan negativamente.....	106
4.4 ¿Qué cosas valora de la residencia?	108

4.5 Percepción de los trabajadores de la residencia	109
4.5.1 Recambio de equipo de trabajo	110
4.6 Percepción de los compañeros	112
4.6.1 Convivencia cotidiana	113
4.6.2 Somos siempre los mismos	115
4.6.3 Se crean vínculos.....	116
4.6.4 No profundizamos en la amistad	117
4.7 Percepción del funcionamiento de la residencia	118
4.7.1 Normas y tareas domésticas	118
4.7.2 Todos miramos	119
4.7.3 Nuevo personal de trabajo.....	120
4.7.4 Respeto y armonía.....	121
5.- Identificar y describir la percepción que presentan las personas en situación de otras experiencias de hospedaje similares	123
5.1 Otras experiencias	123
5.2 ¿Qué cosas le gustaban de ese lugar?.....	125
5.3 ¿Qué cosas no le gustaban de ese o esos lugares?.....	126
6.- Obtener información que contribuya al análisis y mejoramiento del desempeño de las residencias para la superación actuales y futuras.....	129
6.1 Especialización de profesionales:.....	130
6.2 Falta de comunicación entre el personal de trabajo:	131
6.3 Cumplimiento de los compromisos:.....	132
6.4 Política pública.....	133
Conclusiones	136
Referencias Bibliográficas:	149

A mi madre

Introducción:

Según el informe de la CEPAL, “Panorama Social 2014”, El 7,8% de los chilenos sería considerado pobre, y sólo el 2,5% de la población es catalogada como indigente. En comparación con otros países latinoamericanos, Chile ocuparía el segundo puesto con mejores niveles de ‘no pobres’, superado sólo por Uruguay. La cifra que expone Chile (7,8%) se aleja del 28,1% de pobres correspondientes a la totalidad de la región y se aleja aún más de los 40,9% que presenta el Salvador y los 40, 7% de pobres existente en Paraguay y República Dominicana. (CEPAL, 2014b). Considerando estas cifras, podríamos deducir que el país presenta uno de los mejores índices de América Latina. En estos mismos términos, el Banco Central da a conocer en abril del año 2013 los resultados del país, especificando que la economía de Chile ha presentado un alto dinamismo, creciendo un 5,6% el producto interno bruto, y la inflación ha permanecido baja (Banco Central, 2013). En otras palabras, *“Chile ha presentado tasas de crecimiento sobresalientes durante las últimas décadas y junto con ello la pobreza se ha reducido”* (Muñoz y Redondo, 2012, p.108).

Así también, el informe “Panorama Social 2013”, realizado por la CEPAL, muestra un país con buenas cifras macroeconómicas; plantea de manera exploratoria una nueva forma de mirar la pobreza, a través de un enfoque multidimensional, en el que se analiza una serie de indicadores que han sido catalogados como esenciales para satisfacer las necesidades básicas, los cuales se agrupan en las dimensiones: agua y saneamiento, energía, vivienda y educación. Si se considera el porcentaje de personas con al menos dos privaciones y el porcentaje medio de privaciones de las personas, Chile presenta el lugar privilegiado de 2%, Uruguay 10%, Nicaragua 71%, Guatemala 69% y Honduras 63%. Es así como, si tomamos en cuenta estas cifras, nuevamente nuestro país figura como uno de los países con menos pobreza a nivel regional.

Sin embargo, las cifras expuestas no dan cuenta de la realidad desigual en la distribución de la riqueza, María Fernanda Villegas, exministra de Desarrollo Social indicó en una

entrevista dada en junio del año 2014, a la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), que en Chile

El 10 % de la población correspondiente al decil más rico tiene un ingreso autónomo 35,7 veces superior al que capta el 10 % más pobre, y apuntó que, al año 2009, 40 % de los chilenos dependían de los ingresos que aporta el Estado para estar situado por encima de la línea de la pobreza (CEPAL, 2014).

Lo último explicaría las favorables cifras de ‘no pobres’ que destacábamos en un principio, pero también manifiesta la vulnerabilidad de las mismas, pues dependen directamente de los ingresos estatales.

Con respecto a lo mismo, es importante referirnos a un estudio realizado por la facultad de Economía y Negocios de la Universidad de Chile el año 2013, el cual analiza la población chilena en términos distributivos, tomando en consideración la información del Servicio de Impuestos Internos (SII), a diferencia de los estudios que consideran la Encuesta de caracterización Socioeconómica Nacional (CASEN), sobre la cual se ha analizado la desigualdad en el país. Este es el primer estudio en Chile que contempla la información del SII, y afirma que esta información es más fidedigna en cuanto a estimar los capitales de los ‘más ricos’ en Chile, aun cuando podría decirse que es información subestimada ya que no está exenta de sesgos, sobre todo por los resquicios legales que amparan a las inversiones de los grandes capitales. Es por esto que los resultados del estudio son alarmantes, aun cuando no se posee la información a cabalidad. Una de las conclusiones que se obtiene a través del estudio es que

El ingreso per cápita del 1% más rico es 40 veces mayor que el ingreso per cápita del 81% de la población. (...) esta cifra subestimada ya pondría a Chile entre los 4 países de mayor participación del 1% de más altos ingresos entre los 21 países para los cuales existen datos comparables (López, Figueroa y Gutiérrez, 2013, p. 5 - 6).

La desigualdad mencionada da muestras de que el progreso económico que refleja el país, a través de estos índices, no expresa la real situación de una gran parte de la población, y menos aún de un grupo que se manifiesta como núcleos de pobreza dura, “A pesar de reducirse los índices de pobreza, existe un núcleo duro, con ciclos lentos de recuperación y

un enorme movimiento de heterogenización de la pobreza que constituye un dilema para las formas de medición, evaluación e intervención social” (Matus, sin fecha, p.39). En este núcleo duro encontramos a las personas en situación de calle (PSC), quienes no gozan del progreso que refleja el país en sus cifras macroeconómicas que destacan en la región. Es más, si analizamos el enfoque que plantea la CEPAL acerca de la pobreza multidimensional, podríamos decir que la gran mayoría de las personas en situación de calle, presenta todas las privaciones antes mencionadas (Agua y Saneamiento, Energía, Vivienda, y Educación), o al menos 3 de ellas, si pusiéramos en duda la última, educación. Pero su propia condición los hace carecer de vivienda, saneamiento, acceso a agua y energía propia. Se trata de un grupo que se visibiliza sobre todo durante los inviernos, cuando el frío arrecia y los medios anuncian de sus muertes en el desamparo, o de las condiciones de miseria en la que viven.

Según el último catastro nacional para PSC, realizado el 2011, las PSC alcanzan la cifra de 12255 personas en nuestro país. Este grupo de la población acude a ciertas instituciones para aminorar, en parte, los embates de su circunstancia. El siguiente trabajo intenta hacer una aproximación a la experiencia de residencia de los adultos que han experimentado la situación de calle, y actualmente habitan en una residencia para la superación¹, ubicada en la comuna de Quinta Normal, Santiago de Chile.

Desde julio de 2012, se ha comenzado a implementar en la comuna señalada, la primera residencia para superación de situación de calle mixta en Chile, en donde conviven hombres, mujeres, y niños que buscan un lugar donde vivir que les permita cierta estabilidad en términos de habitabilidad. Su diseño y ejecución ha estado a cargo de Corporación Moviliza².

¹ Residencia para la superación: se explicará más adelante en detalle.

² Moviliza, es una corporación que pretende superar y prevenir la situación de calle en el país. Esta corporación sin fines de lucro, surge el año 2006, como una respuesta a la generación de acciones orientadas a superar la alta vulnerabilidad social, comienza como un voluntariado que se profesionaliza, extendiendo su cobertura desde las personas en situación de calle, a otros grupos de alta vulnerabilidad. Se financia principalmente a través de fondos públicos y desarrolla un trabajo interdisciplinario, a través de

La residencia pretende entregar servicios, de alojamiento, alimentación, e higiene básicos; además de aspirar a través de la reinserción socio laboral, a la ‘superación’ de la situación de calle. Este programa de superación contempla un período máximo de hospedaje de 12 meses. Se trata de una experiencia nueva, pues es la primera residencia para la superación modalidad mixta, inaugurada el año 2012, en la Región Metropolitana. Estas residencias surgen en el marco del Plan Calle³, política pública instaurada por el Ministerio de Desarrollo Social, en el año 2011.

Al respecto, surgen distintas interrogantes, cuando se define, desde los programas del gobierno, denominar este tipo de residencias como residencias para la superación: ¿a qué se refieren con la palabra superación?, ¿se refiere a la superación de calle?, ¿qué significa la superación de calle?, ¿se refiere a la superación de ciertos modos de vivir y utilización del espacio público? ¿El arriendo de una pieza supera esta situación?

Superar en este marco de vida en situaciones extremas, ¿Implica insertarse o integrarse a la comunidad? y en este mismo sentido, ¿una persona en la calle no sería parte de la comunidad?, ¿de qué manera la intervención realizada en esta residencia ayuda a relacionar a las personas con su comunidad?, ¿qué concepción tienen de comunidad las personas residentes?, ¿es posible hablar de comunidad en la residencia para la superación Moviliza?; si es así, ¿de qué manera incide la experiencia de vida comunitaria en el egreso exitoso de cada uno de los residentes?

Sin duda son muchas las preguntas que tenemos frente a situaciones de calle y también frente a los esfuerzos de un espacio que busca abrir otras posibilidades para personas que por diversas razones han llegado a vivir en la calle. Sin embargo, para responder al menos en parte, es preciso primero conocer la percepción que tienen de la residencia las personas que allí habitan. Y ante ello nos preguntamos, ¿cuáles son las motivaciones que los llevan a solicitar hospedaje en la residencia?

estrategias integrales que contemplan principalmente el acompañamiento psicosocial y habilitación sociolaboral.

³ Plan Calle, se explica en los Antecedentes, pág. 20.

Sin duda no será posible responder a todas estas inquietudes, pero sí a través de ellas indagar más finamente sobre las personas denominadas en situación de calle y lo que atañe a una residencia particular que debido a su condición usan, pero que también probablemente significan.

El trabajo con personas en situación de calle, a partir de ahora PSC, tiene larga data, principalmente desde el tercer sector⁴. Durante décadas se han implementado distintas estrategias de acción, centradas en el apoyo psicosocial, en el apoyo a las necesidades inmediatas y a la entrega de un espacio de habitación que sean un soporte para otros procesos. Indistintamente de estas estrategias, los objetivos que se plantean buscan un mejoramiento de la situación de vida (corto, mediano o largo plazo), sin embargo, no hay consenso entre las distintas instituciones ni evidencia empírica (en el caso chileno) de cuál es el horizonte de mejoramiento. En el marco de la actual política nacional para personas en situación de calle, se ha planteado el objetivo de superarla a través de estas residencias, pero este documento no cuenta con una definición u operacionalización que permita establecer qué implica esta superación. Es necesario agregar que además en estas estrategias no se integran las expectativas y significaciones que las propias personas dan a un proceso de superación, que es en esencia personal o individual. De ahí, que emergen diferentes preguntas sobre la efectividad y alcances de esta propuesta.

A través de esta tesis se busca conocer las significaciones que las personas en situación de calle dan a sus procesos de superación en el marco de su participación en una residencia. Para ello, se tomará como caso de estudio la residencia para la superación implementada por Corporación Moviliza, que busca que las personas que ahí residen se involucren en un proceso personal de superación de su situación de calle. A través del presente trabajo

⁴ Es posible encontrar prácticas asistenciales a través de instituciones de beneficencia, a través de comedores donde se entrega desayuno, almuerzo y comidas, en diferentes puntos de la ciudad de Santiago. Así también existen iniciativas promocionales que promueven el empleo y entregan acompañamiento psicosocial principalmente desde las ONG, corporaciones y/o fundaciones que se dedican a trabajar con las PSC, tales como el Hogar de Cristo, Hospedería Francisca Romana, Gente de la Calle, Cristo de la Calle, Nuestra Casa, Moviliza, entre otros.

intentaremos acceder a la realidad de las personas que se encuentran en situación de calle, que se hospedan en una residencia.

En Chile, no hay suficiente evidencia cualitativa que permita caracterizar a las PSC en cuanto a sus experiencias y trayectorias de vida, así como sus proyecciones. Estos esfuerzos se enmarcan en estudios de casos (principalmente tesis de pregrado y post grado) y mayormente en encuestas, destacando dos catastros nacionales de los años 2005 y 2011. Si bien se trata de un problema ya investigado⁵, buscamos con este trabajo conocer más profundamente lo que implica para las personas mismas experimentar esta situación y comprender los significados que le otorgan al hecho de vivir en una residencia solidaria.

La opción por analizar las experiencias de las personas involucradas en la vida de una residencia, nos permite metodológicamente encontrar a las personas y, por otra, explorar lo que la institución propone a sus residentes, aun cuando se trate de residentes temporales. En este marco nos parece importante agregar a las propuestas que ya existen, de alojamientos temporales⁶, una información respecto a las demandas reales de las personas en situación de calle y hacer un acercamiento comprensivo a lo que está tras esta búsqueda de un lugar para residir. Además de la protección contra las condiciones climáticas del tiempo de invierno, ¿qué más buscan en estos lugares?. Por ejemplo saber si desean relacionarse e interactuar con otros/as, si buscan información, apoyo afectivo, vida comunitaria, ‘superación’, etc. Pensamos que es necesario también saber si su búsqueda se relaciona con el concepto de hogar, entendiéndose este como el lugar de reunión de un grupo, generalmente la familia, esta búsqueda tendrá relación con encontrar algo más que la vivienda ‘física’ sino que la

5 Algunas investigaciones al respecto son: “La Calle también se mueve, análisis de tipologías de personas en situación de calle”, Rojas Pedemonte, Juan Nicolás, (2007) Facultad de Ciencias Sociales, Escuela de Sociología, Universidad de Chile; “Personas en Situación de Calle: Reconocimiento e identidad en contexto de exclusión social”, Weason Núñez, Macarena, (2006) Departamento de Ciencias Sociales, Escuela de Sociología, Universidad Alberto Hurtado. Entre otras que se darán a conocer en los antecedentes.

⁶ Alojamientos temporales, se refiere a un lugar en el cual las personas pueden residir meses, pero presentan un tiempo de estadía definido, no es un hogar de larga estadía, en donde se vive durante años o sin fecha de salida.

busca de un sentimiento de pertenencia con el espacio, de seguridad, familiaridad, de un sentimiento generado por el lugar. De estas interrogantes, emerge la pregunta de investigación que en este marco problemática proponemos es:

¿Cuáles son los usos y significados que le otorgan los adultos en situación de calle a la estadía en la residencia para la superación Moviliza, ubicada en la comuna de Quinta Normal, en Santiago de Chile?

Con el fin de dar respuesta a esta pregunta, en la primera parte de este trabajo se expondrá el marco de referencia, donde se mostrarán algunos antecedentes generales del problema, haciendo una revisión de algunas investigaciones al respecto y diferentes conceptos relacionados con el área de estudio. Luego se realiza un acercamiento al problema de la situación de calle en relación a las alternativas de hospedaje, ya que muchas de las personas que viven esta situación utilizan estos servicios de habitabilidad, luego se expone la justificación del estudio y los objetivos y posteriormente se presenta el marco teórico y metodológico que guiará esta investigación.

I MARCO DE REFERENCIA

Antecedentes

Mitos y realidades de las personas en situación de calle

En general, al hablar de personas en situación de calle, surgen ciertos mitos, como también representaciones ancladas en un fuerte imaginario social que se afianza en figuras particulares, todas ellas generalmente despreciadas por la sociedad: limosneros, borrachos, marginales, locos, entre tantas figuras ligadas a la miseria que remiten a problemas de salud mental y/ alcoholismo.

El principal mito a derribar es que las personas en situación de calle presentan un perfil homogéneo, de fácil caracterización. La situación de calle presenta tal diversidad que es posible encontrar personas que se encuentran en esta situación, que ocupan las bibliotecas, ingresan a cursos de capacitación y a programas de micro-emprendimiento.

Esta heterogeneidad se puede visualizar por ejemplo en la amplia gama de situaciones que podemos encontrar: personas que han convivido o no con familiares; algunos de ellos mantienen ciertos vínculos con sus parientes, otros han perdido todo contacto; han formado familia propia y otros no; pueden o no tener experiencia laboral, poseen más o menos acceso a cierta información y algunos han participado de procesos de formación en diferentes niveles; otros presentan problemas de salud diversos, entre otras particularidades que hacen única cada trayectoria de vida.

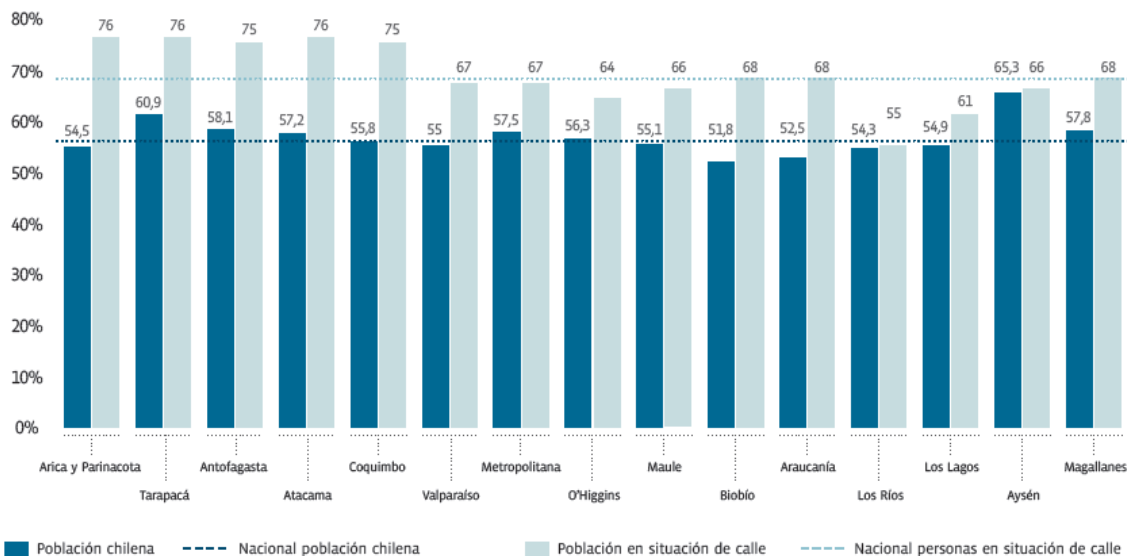
A pesar de lo anteriormente mencionado, hay algunos puntos de convergencia que se refieren a los episodios de vida estresantes, o estresores durante su vida. La gran mayoría de las personas en situación de calle han vivido bruscos traumas, de manera reiterativa, en poco tiempo, o muchos han presentando problemas y carencias en sus redes de apoyo (Martin, 2011).

Según lo publicado en una monografía por la Asociación Madrileña de Rehabilitación Psicosocial, los sucesos vitales estresantes vividos en la infancia por las PSC, tienen relación principalmente con historias de abuso físico que triplica la cifra de abuso físico en niños domiciliados, y también coincide con abuso sexual en la infancia que indica cifras entre el 14 y 44%, para las personas sin hogar. Así también, es posible visualizar una relación preocupante entre los abusos sexuales en la infancia y las PSC con problemas de salud mental en la adultez. Otros factores que suelen mencionarse en las trayectorias de las PSC, son el abuso de sustancias y enfermedad mental en los padres, cuidados sustitutos e institucionalización, todo esto referido a la infancia. Con respecto a los sucesos estresantes acontecidos en la edad adulta, principalmente se refieren a problemas económicos, crisis personales, pérdida de relaciones sociales y deterioro de la salud (internaciones, abuso de sustancias, enfermedades crónicas) (AMRP, 2010).

Otro de los mitos tiene relación con la desocupación de estas personas, y su relación con el sistema laboral. Se suele creer que las PSC no trabajan, sin embargo, según el catastro calle 2011, del total de PSC (12.255 a nivel nacional), el 68,3% de los adultos en calle, trabaja o posee una actividad que le genera ingreso (Ministerio de Desarrollo Social 2012).

Sí visualizamos la siguiente tabla, nos daremos cuenta que en general, en todas las regiones la proporción de PSC que se encuentran ocupadas laboralmente, supera la tasa de la población general del país.

GRÁFICO N° 26: DISTRIBUCIÓN COMPARATIVA DE LA OCUPACIÓN ENTRE LA POBLACIÓN NACIONAL Y LAS PERSONAS EN SITUACIÓN DE CALLE



Fuente: elaboración propia basada en datos de la Etapa II y en datos la Nueva Encuesta Nacional de Empleo, INE (2011).

Fuente: En Chile Todos Contamos, MIDESOL 2012.

El que la mayoría se encuentren ocupados laboralmente, pero que aun así no consigan superar su situación se explica, entre otras cosas, porque

Aun cuando se espera que el empleo remunerado sea una de las principales vías para salir de la pobreza, la mayoría de las personas pobres y vulnerables (de 15 años y más) ya se encuentran ocupadas. Los desocupados representan solo alrededor de un 8% entre los indigentes y un 6% entre los pobres no indigentes. Esto de nuevo evidencia una situación persistente en la región, derivada de la heterogeneidad de su estructura productiva, y es que cualquier tipo de empleo remunerado no es garantía de superación de pobreza (CEPAL, 2013, pág. 21).

Lo anterior manifiesta el grado de informalidad del empleo, y también el tipo de actividad que se está contabilizando como ocupación laboral, ya que se contempla la venta de artículos menores en calle, recolección de cartones, cuidado de autos, entre otros, las cuales son actividades remuneradas que apenas alcanzan para subsistir o la presencia de trabajos con algo de formalidad pero inestables en el tiempo como la construcción o los temporeros agrícolas. A pesar de lo anterior también hay un grupo que se dedica a trabajos que podría

otorgar mayor formalidad y estabilidad, empleo doméstico o en empresas, servicio de aseo en industrias y vía pública, entre otros.

Es importante señalar que aun cuando algunos consigan cierta estabilidad laboral, no están exentos de confrontarse a situaciones de crisis económica que los golpea directamente. Así lo demuestra un estudio longitudinal realizado los años 2008 y 2012 en España, que explica los efectos que tiene la crisis económica que vive el país, en las personas sin hogar (PSH). El estudio de Gorka Moreno y Xabier Aierdi de la Universidad del País Vasco, analiza el por qué ha aumentado la población de las PSH en un 14% en la región de Bizkania durante esos años, y concluye que la crisis si bien no ha traído nuevas personas a la situación de calle, ha implicado que quienes habían logrado salir de ella, recaen por no haber podido mantenerse en sus empleos, y dado que la situación económica ha influido psicológicamente en el grupo con menor cronificación, se hace más difícil la salida de esta situación a este grupo, alargando los procesos de inclusión (Moreno y Aierdi, 2012). Lo anterior confirma la importancia de la inclusión sociolaboral de un grupo importante de personas que viven en situación de calle, y el grado de vulnerabilidad al que están expuestos.

Otro de los mitos a derribar tiene relación con la ‘opción de vivir en la calle’. Muchas veces hemos escuchado que la mayoría de las personas que viven en la calle lo hacen por opción. Sin embargo esta opción debe ser cuestionada, pues más bien están empujados por diversas crisis y en la calle quedan expuestos a condiciones estructurales adversas y a procesos de exclusión. La situación de calle se relacionaría con un desarrollo insuficiente de activos, y a la presencia de precarias estrategias de inclusión a la estructura de oportunidades, de manera poco efectiva; y no a la opción de permanecer en esta situación. En términos concretos en el primer catastro de situación de calle, realizado en Chile el año

2005, solo el 14 %⁷ de los entrevistados manifestaron su autodeterminación a vivir en esta situación (Márquez y Rojas, 2007). Además hay que tener en cuenta que

“Todos los seres humanos “decidimos” muchos aspectos de nuestra existencia, sea cual sea nuestra condición y edad, pero “optar” es un privilegio que no todas las personas pueden tener. Solo se opta cuando tenemos a nuestra disposición variadas oportunidades (laborales, educacionales, habitacionales), discriminamos entre ellas y elegimos. Surge entonces la pregunta: ¿cuántas y qué tipo de oportunidades han tenido a lo largo de su vida las personas que hoy se encuentran en situación de calle? La respuesta podría darnos luces sobre los motivos de este fenómeno” (Lowick-Russell. J y Ossa.L; 2007).

Esto último es muy importante ya que derriba el mito de que todas las PSC, buscan cierta ‘libertad’, idea que se ha propagado, dando a entender que se buscaría dicha libertad como una opción para explicar la determinación de continuar en calle, a pesar de la adversidad, y aun cuando se les ofrece una ‘oportunidad’ de resguardo en albergues y hospederías. Sin embargo esta opción de vida estaría determinada, según lo que plantea Ossa, por las alternativas reales que han tenido durante su vida.

En suma, en la calle han tejido una historia que muchas veces deja ver una trayectoria callejera que precisa ser integrada cuando se trata de pensar las políticas públicas. Haber sido un niño o niño de la calle por ejemplo, da cuenta de recorridos extremadamente interesantes a considerar en lo que atañe al conocimiento de la ciudad por ejemplo, al modo de vida urbano, entre muchas otras cuestiones que son trascendentales tomar en cuenta cuando las personas siguen la misma ruta a la edad adulta. El modo de usar los espacios como las tácticas y estrategias que las personas van construyendo para la sobrevivencia pueden ser considerados por las instituciones con el objeto de apoyar la inserción y posterior integración de las personas a la sociedad pero también permite saber más de un modo de vida que se teje en la intemperie, el abandono familiar y muchas veces el desprecio que caracteriza a estas situaciones y a quienes las protagonizan.

⁷ Esta cifra está referida al primer catastro para personas en situación de calle, realizado el año 2005. El segundo catastro realizado el año 2012, refleja que la cifra se mantiene ya que un 14,33% de los encuestados refiere que le gustaría seguir viviendo en situación de calle.

Con el objetivo de conocer mejor la realidad de las PSC que viven en nuestro país se han realizado dos catastros a nivel nacional, el primero realizado el año 2005 y el segundo, el 2011. A continuación expongo los principales hallazgos de ambos catastros.

Catastros Calle en Chile

El año 2005, bajo el gobierno de Ricardo Lagos Escobar, se realizó el **primer catastro**, luego de que la ‘Red calle’, asociación que reúne a distintas instituciones que trabajan con este tema, entregara una carta al Ministro del Interior, José Miguel Insulza, que mencionaba las principales necesidades de las personas en situación de calle, explicando entre otras cosas, que gran parte estaban al margen de las políticas públicas focalizadas en la pobreza, y solicitando de manera enfática un catastro nacional como primer paso para incorporarlos a los programas sociales del Gobierno.

Este catastro, organizado por el Ministerio de Planificación intentó cuantificar y caracterizar a las personas que se encontraban en situación de calle en las 80 comunas con más de 40.000 habitantes del país (MIDEPLAN, 2005).

La principal dificultad con que se encontraron los impulsores del catastro fue que la población en situación de calle es una población flotante e inestable y muy heterogénea, lo que obstaculiza su caracterización. A pesar de ello, el catastro mostró que había 7254 personas en situación de calle a lo largo del país, dentro de las cuales 3458 corresponden a la Región Metropolitana. El 89,7% de los encuestados son mayores de 18 años, y la edad promedio del total de encuestados es de 47 años (MIDEPLAN, 2005).

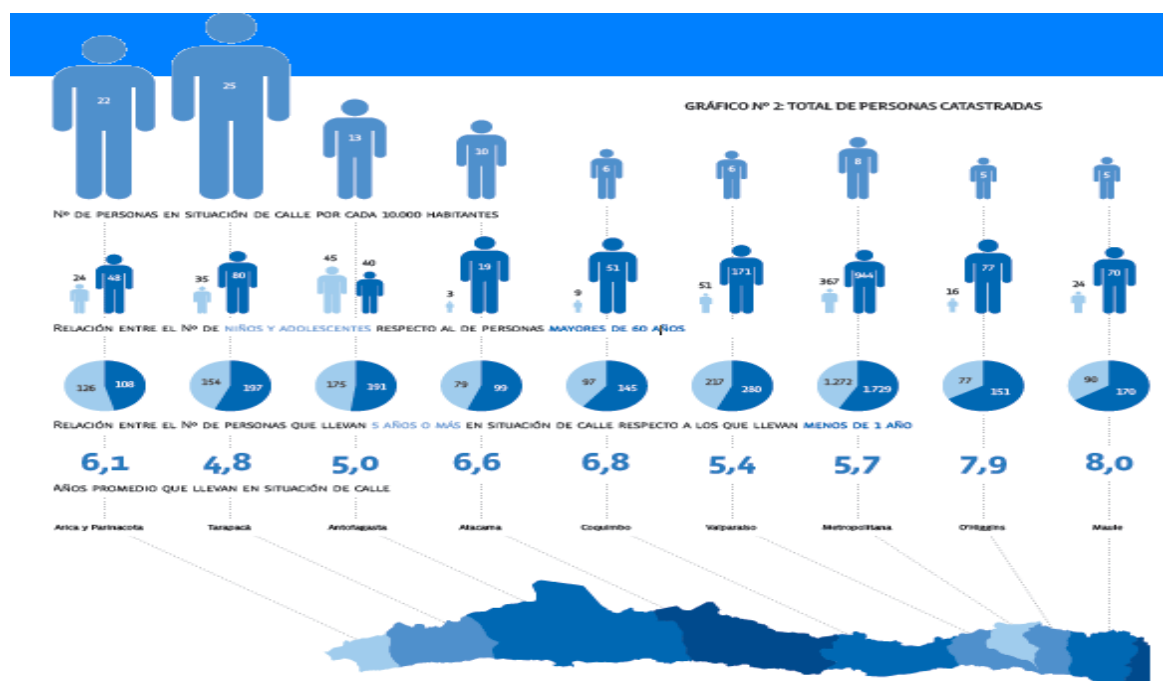
Otros datos a destacar para esta investigación tienen relación con el lugar donde habitualmente duermen. Un 48,6% dice dormir habitualmente en una hospedería o residencia, mientras el 31,6% señala la vía pública, calle o ruco; mientras que en menor

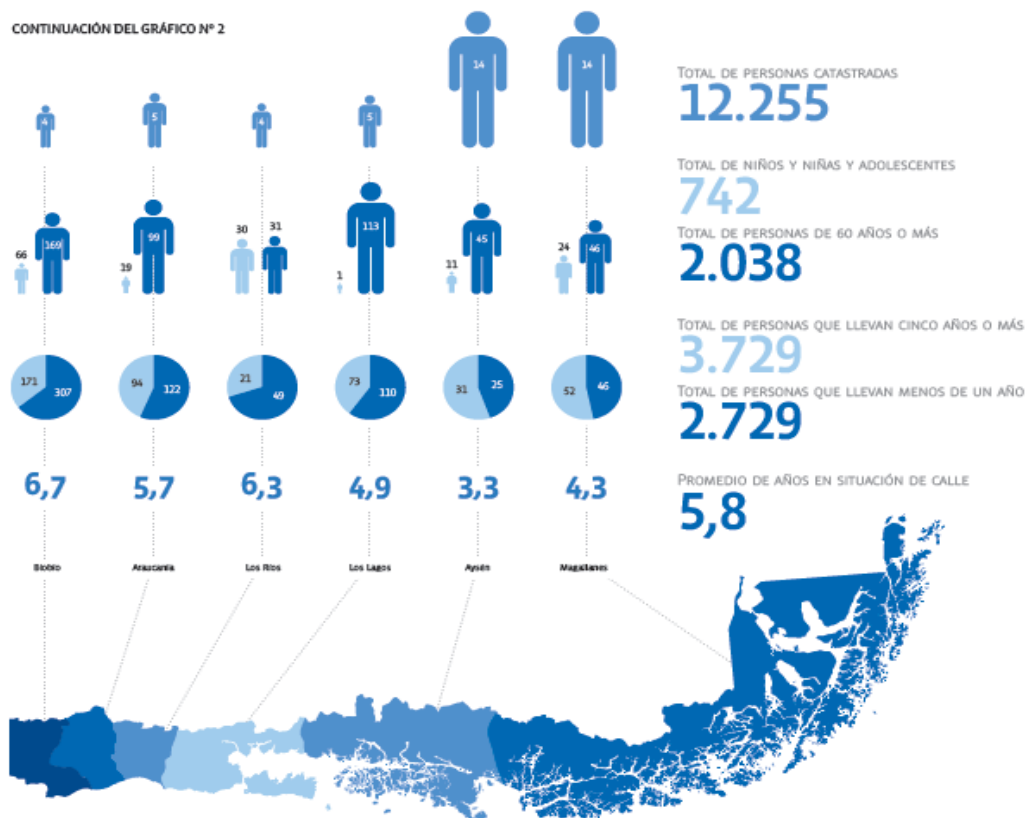
proporción se mencionan otros lugares como sitios eriazos, caletas, u otros (Mideplan, 2005, pág. 86 y 87). Vale destacar que es el primer catastro de estas características que se realizó en nuestro país, con el motivo de tener una visión concreta de cuantas personas se encuentran en esta situación y en qué condiciones viven.

El **segundo catastro** para personas en situación de calle a nivel nacional, se realizó el año 2011, bajo el gobierno de Sebastián Piñera. En el año 2012 se dieron a conocer los resultados de este catastro que tuvo como objetivo

“Levantar y sistematizar información sobre la situación calle a nivel nacional, que constituya un insumo referente, válido y confiable para el Ministerio de Desarrollo Social y la ciudadanía en su conjunto para la construcción de una política pública que aborde esta temática” (Ministerio de Desarrollo Social, 2012, p.18).

Con respecto a las cifras generales, el estudio arrojó que 12.255 personas se encuentran viviendo en situación de calle, y su mayor concentración de población está situada en la Región Metropolitana; sin embargo, la densidad poblacional se comporta de manera muy distinta según la región, la que podemos observar en los siguientes gráficos:





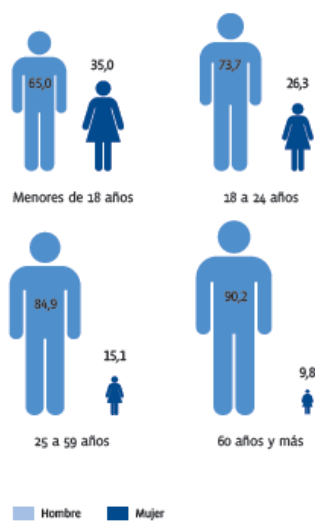
Fuente: "En Chile Todos Contamos", segundo catastro para personas en situación de calle.

El gráfico Nº 2, grafica por ejemplo la cantidad de PSC proporcionales a la cantidad de habitantes de cada región; vale destacar la gran proporción que se encuentra en el extremo norte y sur del país, en el norte podría explicarse por las buenas condiciones del clima. Sin embargo, sorprende que al extremo sur del país haya un número importante. El catastro concluye que la mayor cantidad de PSC proporcionales a los habitantes de cada región se encuentra en las zonas extremas. Se cree que ello pueda estar relacionado con ciertos movimientos migratorios y zonas de intercambio comercial. Quizás la población que migra en busca de alternativas laborales a los extremos del país, y no acceden a los puestos de trabajo, pueda generar un incremento de las PSC; sin embargo, no hay información que confirme esta apreciación y requiere de un estudio mayor al respecto.

Con respecto a las edades y distribución según género, se puede visualizar que el 84% son hombres, y el promedio de edad de la totalidad es 44 años, observable en el gráfico N°4.

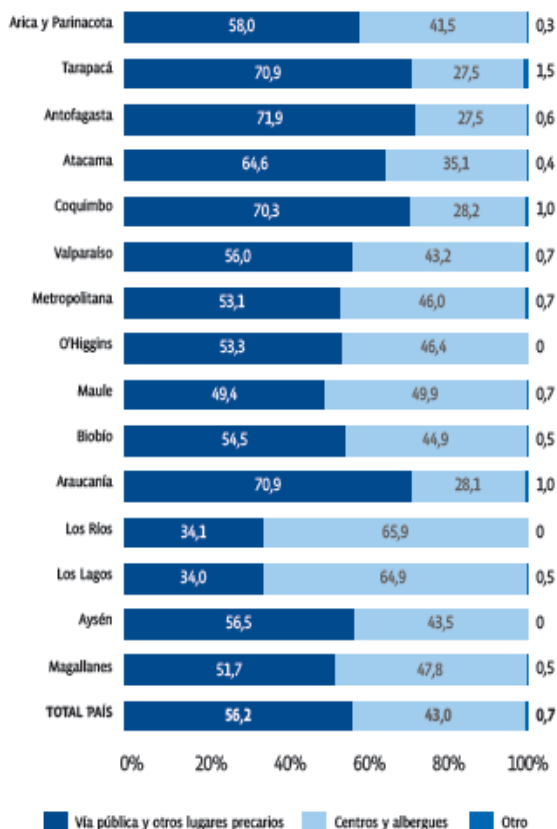
En relación al lugar donde pernoctaron la noche anterior al realizarse la entrevista, es posible observar que un 46% de los encuestados en Santiago, durmieron en un lugar bajo techo. Es necesario señalar, que el catastro se realizó en época de invierno, habiendo dispuesto el gobierno lugares de albergue para el resguardo del frío, por lo que estas cifras no entregan un panorama general de la situación en otras temporadas del año.

GRÁFICO N° 4: PORCENTAJE DE HOMBRES Y MUJERES POR TRAMO ETARIO



Fuente: elaboración propia basada en datos de la Etapa II.

GRÁFICO N° 6: LUGAR DE PERNOCTACIÓN SEGÚN REGIONES DEL PAÍS (PREGUNTA APLICADA: "¿ME PODRÍA DECIR DÓNDE DURMIÓ USTED ANOCHE?")



Fuente: elaboración propia basada en datos de la Etapa II.

Podemos también señalar que un 52% de personas que se encontraban durmiendo en una residencia, y un 21% que dormía en una hospedería, a nivel nacional al momento de realizar el catastro, son de la Región Metropolitana, lo que refleja un alto número de personas que duermen en estos lugares en la región (Ministerio de Desarrollo Social, 2012).

TABLA N° 5: DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA FINAL DE LA ETAPA III (ESTUDIO DE CARACTERIZACIÓN) DE LA POBLACIÓN ENCUESTADA DEL SEGUNDO CATASTRO NACIONAL 2011 SEGÚN LUGAR DE ESTADÍA POR REGIONES DEL PAÍS (%)

Región	Vía Pública	Hospedería	Residencia	Centro Sename y su red de colaboradores	Otro	Total	N
Región de Arica y Parinacota	6%	1%	0%	0%	4%	3%	45
Región de Tarapacá	4%	4%	5%	0%	14%	5%	62
Región de Antofagasta	4%	5%	5%	0%	0%	4%	60
Región de Atacama	4%	7%	0%	0%	0%	5%	66
Región de Coquimbo	4%	4%	4%	0%	8%	4%	54
Región de Valparaíso	13%	11%	14%	44%	18%	13%	176
Región Gral. B. O'Higgins	4%	4%	3%	12%	2%	4%	56
Región del Maule	5%	6%	0%	12%	0%	4%	61
Región del Biobío	9%	14%	3%	12%	18%	11%	148
Región de la Araucanía	6%	6%	1%	0%	14%	5%	74
Región de Los Lagos	4%	5%	5%	0%	2%	4%	61
Región de los Ríos	5%	4%	0%	12%	0%	4%	53
Región de Aysén	4%	3%	6%	8%	4%	4%	58
Región de Magallanes	3%	5%	2%	0%	12%	4%	50
Región Metropolitana	25%	21%	52%	0%	4%	26%	351
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	1375
N	546	584	170	25	50	1375	

Fuente: elaboración propia.

⁷ De los puntos 290 puntos de calle enviados a terreno, en 56 puntos no se encontraron a personas en situación de calle.

La incertidumbre y ambivalencia en relación a su lugar de residencia y a sus vínculos caracteriza a muchas de las PSC dando cuenta de una realidad que se vive en el día a día en la calle y también en las residencias y hospederías donde acceden muchos de ellos. La 'Red Calle'⁸ realiza una diferenciación entre estos lugares y los define de la siguiente manera:

a) **Hospedería comercial:** Se refieren a casas particulares, generalmente dirigidas por los dueños, los cuales comercializan el arriendo de camas por día. Las personas se pueden quedar un día o por tiempo indefinido, en general poseen malas condiciones sanitarias, y no

⁸ Agrupación que se originó el año 2003, a partir de la unión de distintas Instituciones que se relacionan con las PSC (Hogar de Cristo, Moviliza, Corporación Nuestra Casa, entre otras). Se reúnen periódicamente con el objetivo de reflexionar en torno a la temática e incidir en la política pública, entre otros objetivos.

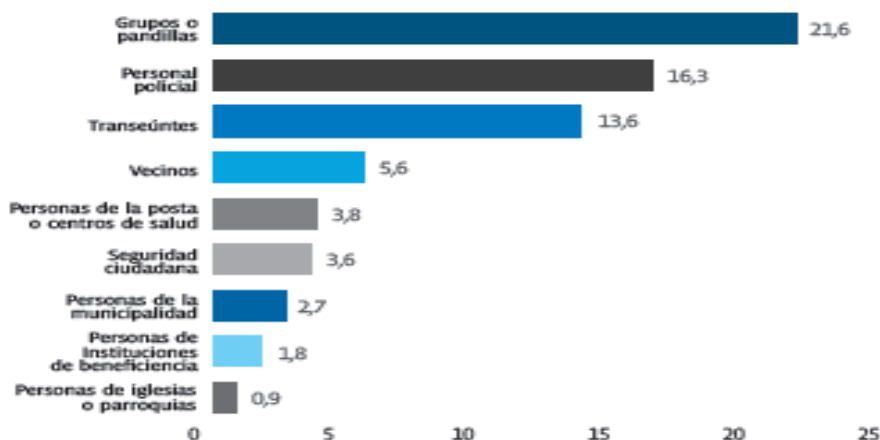
cuentan con patentes municipales, a diferencia de un hotel, pensión u hostería que sí cuenta con patente. Son conocidas por su hacinamiento y por el pago diario obligatorio.

b) **Hospedería solidaria:** Son administrados por organismos sin fines de lucro que otorgan servicios básicos de alojamiento, y en algunos casos entregan servicios de asistencia social. Atienden a una gran cantidad de población, rotativa, en su mayoría y las personas pueden o no cancelar por este servicio.

a) **Residencia solidaria:** Son lugares administrados por organismos sin fines de lucro, ofrecen alojamiento, asistencia social, atención psicosocial, talleres y actividades recreativas. A diferencia de las hospederías solidarias buscan un modelo de “hogar”, reciben muchas menos personas y ellos tienen un rol activo en la toma de decisiones; generalmente el tiempo de estadía en estas residencias es más prolongado que en las hospederías solidarias (Red Calle, sin fecha).

Otra de las cifras a destacar del catastro, tiene relación con la exposición a riesgos de sufrir algún grado de agresión al pernoctar en la vía pública, si sumamos los porcentajes de las personas que respondieron que sí han sufrido algún tipo de maltrato, es más del 72% de los encuestados. A continuación se detalla quienes fueron los responsables de estas agresiones.

GRÁFICO N° 41: GRUPOS SOCIALES QUE MALTRATAN A PERSONAS EN SITUACIÓN DE CALLE (PREGUNTA APLICADA: “DURANTE EL ÚLTIMO AÑO, ¿HA SIDO VÍCTIMA DE MALTRATO O AGRESIÓN POR PARTE DE...?”) (% SÍ)



Fuente: elaboración propia basada en datos de la Etapa II.

Fuente: “En Chile Todos Contamos”, segundo catastro para personas en situación de calle.

Los catastros realizados el año 2005 y el año 2011, entregan vasta información sobre distintos aspectos de la vida de las personas en situación de calle: salud, educación, trabajo, causas de la situación, entre muchas otras dimensiones. Lo que entrega algunas orientaciones para el desarrollo de políticas públicas focalizadas a este grupo de la población.

Por ejemplo, el catastro 2011 señala, que una de las problemáticas de salud que se menciona, tiene relación con el consumo problemático de alcohol y drogas, lo cual se presentaría a modo de consecuencia del modo de vida y no como causa de la llegada a esta situación, es decir, se podría analizar las drogas y alcohol, como una forma de enfrentar la vida en calle. Confirmando lo anterior el 15, 5% de las personas señaló como causa de la situación de calle el consumo de alcohol; sin embargo el 41,5% señaló presentar actualmente consumo problemático de alcohol (Política Nacional Calle, 2014).

Políticas públicas

Gracias a los resultados del primer catastro, el año 2006 desde el Ministerio de Planificación (Mideplan), se puso en marcha el “Programa de Integración para personas en Situación de Calle”, inserto en el sistema de protección social Chile Solidario. El programa calle tiene como propósito

Que las personas en situación de calle, tengan acceso a los recursos y condiciones que les permitan mejorar sus condiciones de vida en las áreas que les resultan más importantes. Este Programa pretende propiciar el despliegue y organización de recursos públicos y privados para entregar apoyo psicosocial personalizado a personas en situación de calle. Este fin se logra a partir de la concepción e implementación de un servicio de apoyo psicosocial que consiste en un conjunto de acciones destinadas a brindar los apoyos necesarios para conectar a las personas a las redes, permitirle el acceso a los servicios y programas que pueden aportar al mejoramiento de sus condiciones de vida y, cuando ello sea posible, ayudar a desarrollar en los usuarios las destrezas funcionales que les permitan desenvolverse de la manera más autónoma posible (Mideplan, sin fecha, pág. 4).

Actualmente este programa se enmarca en el Plan Nacional de Calle y se denomina “Programa de Apoyo a Adultos en Situación de Calle”. Se trata de un programa ejecutado por las municipalidades y las organizaciones no gubernamentales. La asistencia técnica está en manos de la Oficina Nacional de Calle del Ministerio de Desarrollo Social.

Además del programa mencionado es importante destacar que en el año 2009 se amplió la oferta del Programa de Apoyo al Microemprendimiento (PAME) del Fondo Solidario de Inversión Social (FOSIS) a las personas en situación de calle, donde 100 personas pudieron acceder a capacitaciones y a un apoyo económico, con el objetivo de iniciar una actividad económica de manera independiente. Este programa se ha replicado durante los años siguientes con el nombre de “Yo Emprendo Semilla Para Personas en Situación de Calle”.

Desde el año 2011, se ejecuta el Plan Nacional de Calle “*Iniciativa intersectorial e interministerial que tiene por objetivo la construcción de la política pública para personas en situación de calle*” (Ministerio de Desarrollo Social, sin fecha) y se propuso para desarrollarse en el período 2011-2014.

Esta política pública tiene 3 objetivos principales:

La prevención de la situación de calle. Esto implica reducir y atenuar los problemas que ocurren cuando las personas egresan de los medios institucionalizados, tales como los sistemas carcelarios o los sistemas residenciales de infancia. Mientras en las cárceles no existen programas de reinserción social, en el caso de los hogares de menores estos muchas veces no cuentan con programas de egreso que aseguren la inclusión de los jóvenes.

La protección de las personas. Es algo fundamental, dado que las condiciones en las que viven las personas en situación de calle representan un riesgo para su integridad. Proteger a quienes viven en situación de calle es, en un último término, proteger la vida de las personas del deterioro y la muerte en calle.

La promoción social para personas en situación de calle. Este aspecto es clave, ya que supone la activación de las capacidades con las que ellos cuentan para ponerlos al servicio de cada uno de sus proyectos. De esta manera, se apoyan

procesos de inclusión activa mediante el empleo, coordinando acciones con el mercado laboral.

De acuerdo con los objetivos, la política pública para personas en situación de calle se organiza con énfasis en tres áreas principales: Habitabilidad, Salud y Empleabilidad” (Ministerio de Desarrollo Social, sin pág.).

En el Marco del Plan nacional para personas en situación de Calle (2011-2014), se pueden encontrar 5 iniciativas: Programa de Apoyo a Adultos en Situación de Calle; Programa de Apoyo a Niños, Niñas y Adolescentes en Situación de Calle; Programa de Empleo con Apoyo para Personas en Situación de Calle; Programa de Atención en Salud Mental para personas en Situación de Calle; y Programa Noche Digna.

Programa de Apoyo a Adultos en situación de Calle (ex “Programa de Integración para personas en Situación de Calle”): Acompañamiento psicosocial que permite el acceso a redes institucionales, a través del reconocimiento de derechos y potenciando las capacidades de las PSC. El programa se ejecuta desde el año 2006 y en él participan alrededor de 2000 personas por año. Ofrece además subsidio de arriendo y acceso a servicios especializados de salud mental.

Programa de Apoyo a Niños, Niñas y Adolescentes en Situación de Calle: Busca a través de la intervención psicosocial, familiar y comunitaria, entregar la posibilidad de salir de la situación de calle, y está enfocado a niños, niñas y adolescentes.

Programa de Atención en Salud Mental para personas en Situación de Calle: El objetivo es mejorar el acceso a la atención en salud mental de las PSC, a través de una iniciativa conjunta entre los ministerios de Desarrollo Social y de Salud.

Programa de Empleo con Apoyo para Personas en Situación de Calle: Programa socio-laboral, que permite la inclusión laboral de al menos 100 personas en situación de calle. Cuenta con un equipo multidisciplinario de profesionales que apoyan la reinserción al mercado laboral formal.

Programa Noche Digna: Sistema público para PSC, son centros de atención orientados a “la protección de la vida y a la superación de estas personas”. Ofrece alternativas de

alojamiento temporal a las personas en situación de calle (Ministerio de Desarrollo Social, sin fecha).

El Programa denominado Noche Digna⁹, entrega

“Alojamientos Temporales para la Superación”, en el que se establecen las bases de un sistema público de centros de alojamiento temporales y de superación para personas en situación de calle, existiendo cuatro tipos de administración delegada: “Centro de día”, “hospedería Noche Digna”, “Residencia para la superación”, “Casa compartida” y “Casa Compartida Especial”. El propósito del programa es el acceso de los participantes a recursos básicos (alimento, alojamiento...etc.) dotándoles de una estabilidad que les permita realizar con mayor facilidad su proyecto personal de superación (Moviliza, 2012, p. 1).

Residencia para la Superación Moviliza

La Residencia para la Superación ubicada en la Comuna de Quinta Normal y lugar donde se lleva a cabo esta investigación, se inscribe en el ‘Programa Noche Digna’ presentándose como la primera experiencia de ejecución en esta modalidad, y es ejecutada por la Corporación Moviliza desde julio de 2012.

Las características de la residencia y sus participantes, se desarrollan a continuación:

- *La Residencia proporciona alojamiento temporal, entre 1 y 12 meses, a personas en situación de calle con motivación por participar en un proceso de superación de dicha situación y comprometidos con retomar el desarrollo de sus proyectos vitales.*
- *El centro genera un escenario que propicia la superación de la situación de calle, favoreciendo el desarrollo de proyectos personales de superación, mejoramiento de las competencias de auto-sustento, desarrollo de habilidades sociales y de convivencia, la incorporación a servicios sociales y de salud, y a la red de protección.*
- *El centro tiene una capacidad máxima de 30 residentes, siendo hombres y mujeres, adultos, con o sin hijos, chilenos o extranjeros.*

⁹ Programa que surge el año 2011, bajo el alero del Plan nacional Calle (2011-2014).

- *Los residentes trabajan o están en vías de ingreso a un trabajo, de modo que la casa se auto-sustenta con el aporte de los mismos (los residentes pagarán alrededor de \$1.200 diariamente por alojamiento y comida) y podrán auto-sustentar sus necesidades básicas.*
- *Los residentes participan activamente en la organización y mantenimiento de la casa, lo que les permite ser corresponsables de una estructura que les facilite el cambio, participación e integración en un contexto grupal y comunitario. (Informativo Moviliza).*

Las vías de ingreso pueden darse en dos modalidades: una que corresponde a la acción de instituciones que trabajen con PSC: municipalidades, centros de salud, Carabineros, entre otros. En este caso un profesional llena una ficha de derivación que da inicio al proceso de postulación. La otra corresponde a la demanda espontánea, en este caso, el postulante contacta a la residencia, y es citado a una entrevista en la cual se llena una ficha, iniciándose así el proceso de postulación.

La oferta se focaliza en un número acotado de personas en situación de calle de la Región Metropolitana, que se caractericen por una proyección socio-laboral, ya sea porque los aspirantes a un cupo, se encuentran trabajando, o están en camino de encontrar un empleo. El sueldo promedio de los residentes es \$250.000 lo que nos da como resultado, que aunque los residentes son considerados como ‘personas en situación de calle’, no serían catalogadas como pobres, ni menos indigentes, según los parámetros que guían las encuestas socioeconómicas. Sin embargo, se han considerado sus historias de vida, su desvinculación familiar, su consumo de drogas, o bien situaciones estresantes durante su historia de vida, entre otras dificultades, que son hechos que los convierten en población extremadamente vulnerable.

Es importante destacar que en febrero de 2014 se realizó el lanzamiento de la Política Nacional de Calle; lo cual deja ver que aunque existe inquietud y reflexión acerca del tema, solo se puede encontrar a nivel de estrategia, como una declaración de buenos principios, que no plantea obligatoriedad de los procesos. El documento por ahora, no ha sido discutido mayormente por lo tanto, todo aporte desde la investigación y teoría para la

discusión y desarrollo de esta temática, contribuirá a comprender de mejor manera la situación de las PSC y el mejoramiento de su calidad de vida, a través de acciones concretas que puedan ser respaldadas desde el Estado.

Antecedentes Teóricos

A continuación señalaremos los principales temas teóricos que se relacionan estrechamente con esta investigación, para ello revisaremos algunas de las causas históricas, que se mantienen hasta hoy de la Pobreza Urbana y la Situación de Calle. Este último concepto lo analizaremos con mayor detenimiento, realizando una discusión entre los principales investigadores que se detienen y dan cuenta del concepto y algunas características de las que se denominan Persona en Situación de Calle, lo que se relaciona estrechamente con los efectos del lugar y el estigma que presentan, y de qué manera la sociedad responde a esta realidad a través de la intervención del Estado o de otras instituciones no gubernamentales.

Pobreza Urbana y Situación de Calle, una realidad actual pero que existe desde hace siglos.

La pobreza urbana y su expresión en la situación de calle, son productos de una serie de procesos históricos. Podemos, por ejemplo, situarnos en la Revolución Industrial y sus resultados, existiendo relatos que son totalmente actuales aunque hablen de un siglo y medio atrás. De esta forma, cuando Federico Engels se refiere a la situación de los pobres y su respuesta desde la sociedad, entendiendo a esta última como los grupos de poder, podría leerse al día de hoy como una realidad vigente, sobre todo a lo que se refiere a la situación de calle

Está claro como el día, que el pobre sufre todas las desventajas de semejante estado: Nadie se preocupa de él; lanzado en este torbellino caótico, tiene que defenderse como pueda. Si tiene la suerte de encontrar trabajo, es decir; si la burguesía le concede la gracia de enriquecerse a su costa; obtiene un salario que apenas es suficiente para sobrevivir; si no encuentra trabajo, puede robar, si no

teme a la policía, o bien morir de hambre y aquí también la policía cuidará que muera de hambre de manera tranquila, sin causar daño alguno a la burguesía” (Engels, p.68).

La separación del trabajo, el cambio de la labor manual por las maquinarias y la utilización de las fuerzas de la naturaleza, son los principios básicos del modelo económico imperante hasta hoy, y que ha cambiado la estructura social y las formas de vida. Características tales como la migración campo-ciudad, marginalidad urbana, y situación obrera, son circunstancias que hasta el día de hoy traen consecuencias y se mantienen, pero con otras particularidades.

El modelo capitalista se ha instaurado desde aquellos tiempos en Europa, replicándose en gran parte del mundo, es así como las consecuencias de este modelo lo podemos encontrar en América, Latinoamérica y Chile. La polarización de la economía, y estados subsidiarios que perpetúan las diferencias sociales, hacen que nos encontremos con

La presencia, se diría que cada vez más insistente, de individuos ubicados como en la situación de flotación en la estructura social, que pueblan sus intersticios sin encontrar allí un lugar asignado. Siluetas inseguras, en los márgenes del trabajo y en los límites de las formas de intercambio socialmente consagradas: personas en desempleo prolongado, habitantes de los arrabales desheredados, beneficiarios del salario mínimo de inserción, víctimas de las reconversiones industriales, jóvenes en busca de empleo que se pasean de pasantía en pasantía, ocupados en pequeñas tareas provisionales... ¿Quiénes son, de dónde vienen, cómo han llegado a esto, en qué se convertirán? (Castel Robert, 2006, p.12).

La situación de calle es una realidad que no presenta consensos respecto de su definición y explicaciones, aun cuando hay convergencia en determinar sus principales características. A nivel de sus denominaciones, también es posible determinar desde dónde se les está observando, al menos inicialmente. De esta forma, surgen las denominaciones “sin techo”, “sin hogar”, “habitantes de la calle”, “homeless”, “situación de calle”, entre otras.

La ‘situación’ de calle y conceptos relacionados

Es importante considerar que “*La situación de calle es una situación en movimiento. En la calle, los ingresos, el techo, la alimentación y la propia seguridad son asuntos inciertos*” (MIDEPLAN, 2005, p. 55). Esta realidad concebida desde una visión ‘en movimiento’ no estática, es la que ha llevado a muchos autores a hablar de ‘situación’ de calle ya que “*evidencia una circunstancia social, más que una categoría o condición individual*” (Lowick-Russell y Ossa, 2007, s/p).

En relación a lo anterior, es necesario reflexionar acerca de algunas de las concepciones que existen desde esta definición. Algunos autores plantean la importancia de algunos elementos que mantienen la situación de calle, es así como para Domínguez y Villalba

La situación de calle se relaciona con la creciente vulnerabilidad de los lazos y prácticas a través de los cuales las personas forman parte de su sociedad. La situación de calle puede precipitarse por un problema habitacional, pero hay otros factores que también la componen y perpetúan como la escasez de ingreso, la inseguridad, la estigmatización, la vulnerabilidad. La falta de elección, carencias familiares y la incapacidad para planificar” (Domínguez y Villalba, 2010, p. 5).

Esto último, ‘la incapacidad de planificar’ se explica desde la perspectiva de que al encontrarse sin un piso mínimo de estabilidad en lo concerniente a las necesidades básicas (comida y abrigo), es más difícil proyectarse y planificar en pos de objetivos concretos, si primero hay que resolver la comida y el techo diario. Estas mismas autoras definen a las PSC como:

La población más vulnerable, que carecen de residencia permanente, pernoctan a la intemperie y /o que se encuentran en situación socioeconómica de indigencia, sin acceso al sistema de salud, al sistema de educación, al mercado formal de empleo, en estado de exclusión y discriminación social. Estas personas pernoctan en lugares públicos o privados, sin contar con una infraestructura tal que pueda ser caracterizada como vivienda” (Domínguez y Villalba, 2010, p. 11).

Una visión similar es la del Ministerio de Planificación de Chile, quienes definen como una PSC a

Personas que pernoctan en lugares públicos o privados, sin contar con una infraestructura que pueda ser caracterizada como vivienda, aunque esta sea precaria. Esto excluye a las familias y personas que viven en campamentos. Personas que por carecer de alojamiento fijo, regular y adecuado para pasar la noche, encuentran residencia nocturna -pagando o no por este servicio- en lugares dirigidos por entidades públicas, privadas o particulares, que brindan albergue temporal. Pertenecen a este grupo quienes alojan en residencias y hospederías, solidarias o comerciales (Ministerio de Desarrollo Social, 2012, p. 20).

Ignacio Irrarrázaval, a través del observatorio europeo, hace mención a distintas dimensiones que presenta la situación de calle, quienes plantean que existen tres dimensiones que al combinarlas derivan en las diferentes categorías para las personas sin hogar:

- *Dimensión física: La persona simplemente no tiene un techo bajo el cual ampararse para dormir. Esta dimensión también podría ampliarse a personas que teniendo un “techo”, su lugar de habitación es inadecuado.*
- *Dimensión Social: La persona no tiene un espacio privado para mantener sus relaciones sociales.*
- *Dimensión legal: La persona no tiene derecho para permanecer en el espacio que habita (Irrarrázaval en Revista Trabajo Social PUC, 2008, p. 18).*

Cabe señalar, que algunos autores plantean que la situación de calle no debiera insertarse en la tradicional idea de pobreza, entendida como carencia, si no que más bien debe mirarse desde la perspectiva de la exclusión, entendida como un quiebre o desvinculación paulatina de los vínculos afectivos e institucionales (Lowick-Russell y Ossa, 2007).

Las PSC, se caracterizan por presentar desvinculación familiar y social, en palabras de Eissmann y Estay “*Son las relaciones que se tienen con las redes sociales de integración y las que se establecen en la calle lo que los hace sujetos diferenciados del resto de la pobreza*” (Eissmann y Estay, p.159).

En el mismo sentido Macarena Weason, intenta buscar algunas explicaciones a esta situación en causas derivadas de la pobreza extrema y carencia de bienes fundamentales tales como vivienda, educación, trabajo y falta de acceso a programas sociales y redes de apoyo, condiciones que ponen a las PSC en una situación de extrema vulnerabilidad y exclusión social (Weason, 2006).

Weason, realiza una investigación llamada “*Personas en situación de calle, reconocimiento e identidad en contexto de exclusión social*”, Este trabajo busca establecer los rasgos identitarios que surgen de las características del reconocimiento de un grupo determinado de PSC. La autora plantea que

El reconocimiento se establece como un factor fundamental en la construcción de identidad de personas en situación de calle (...) Sin embargo, la posibilidad de reconocimiento de las PSC se ven limitadas significativamente, afectando tanto su integración social como la evaluación que hacen de sí mismos. Debido a esto se constituye una identidad de rechazo de su modo de vida marginal y fracaso personal (Weason. M, 2006, p. 7).

Existen otras investigaciones interesantes al respecto, que nos pueden ayudar a este primer acercamiento a la calle. Por ejemplo Nicolás Rojas Pedemonte, en “*El reconocimiento en el otro autoafirmación y acción comunicativa en personas en extrema exclusión*” hace un análisis interesante referido a la agrupación de personas en situación de calle, con el objetivo de practicar su ciudadanía. En este texto resume la experiencia de una investigación acción-participativa (IAP) donde un grupo de 6 personas en situación de calle, bajo el alero del Hogar de Cristo¹⁰, acompañados por dos profesionales del área social, recorren semanalmente las calles de Santiago, con el fin de dialogar con otras personas en situación de calle (Rojas, sin fecha). Producto de esta investigación, desarrollada durante el año 2006, el autor concluye que

¹⁰ Institución de beneficencia creada el año 1944 por el sacerdote jesuita Alberto Hurtado Cruchaga, posee alrededor de 500 obras sociales a lo largo de Chile, atendiendo a 25000 personas, en situación de pobreza, aproximadamente.

A pesar de su no reconocimiento social, las personas en situación de calle, intersubjetivamente son capaces de reconocerse a sí mismos y a sus pares como agentes transformadores, es decir, como sujetos capaces de protagonizar cambios en sí mismos y en su entorno (Rojas N, sin fecha, p. 4).

A su vez, plantea que

Ellos sitúan como máxima prioridad del grupo validar a sus pares como ciudadanos, orientándose a reconocer sus derechos y reparar su abandono y soledad participando de la sociedad como espacio de encuentro (...) ellos se planteaban validar en sus pares la singularidad que reconocen en sí mismos, pero que son negados e ignorados por los “includos” (Rojas N, sin fecha, p. 8).

Otro de los efectos de esta IAP, fue abrir un espacio de reflexión en el grupo de personas en situación de calle que participaban. Al verse reflejados en sus pares; algunos consiguieron trabajos, otros se re vincularon con sus familias (Rojas, sin fecha). De esta manera gracias a esta actividad

“tomaron conciencia” de su propia realidad, y al ejercer un nuevo “rol” social, se motivaban a cambiar su situación. En definitiva, a través de este ejercicio, las personas en situación de calle participantes de esta IAP “se tomaron la calle (...) en su legítima pretensión de hacer de esta un espacio de ejercicio de la ciudadanía, es decir, un lugar de reconocimiento de sujetos diversos y titulares de derechos” (Rojas, sin fecha, p. 13).

Es interesante la mirada del autor, ya que gracias a esta IAP, fue posible reactivar un grupo de personas que logró ver en sí mismas características propias de quienes eran ‘investigados’, realizándose cambios tangibles en las vidas de cada uno y pudiendo rescatar dimensiones no visibilizadas de la situación de calle, tales como el compromiso, la solidaridad, el apoyo mutuo y la visión de proyecto de vida, que en muchas ocasiones se posterga (Rojas, sin fecha).

Desde otra perspectiva, existen autores que discrepan con el concepto personas en situación de calle, debido a que plantean que con esta definición no se abarca la complejidad del fenómeno, es por ello que Paula Cecilia, plantea el concepto de ‘habitantes de calle’, de

esta manera “*Se considera que en esta enunciación el énfasis está puesto en el medio en donde la persona habita y desarrolla su vida cotidiana y no en sus carencias*” (Rosa, 2010, p. 12). La autora, plantea la importancia del ‘habitar’ el espacio de la calle, teniendo en consideración la relación que entablan con su entorno, relevando la importancia del contexto sociocultural, más allá de una condición física territorial (Rosa, 2010).

Por último, no debemos dejar de mencionar el que también se les denomine ‘sin techo’ y ‘persona sin hogar’. En España, uno de los expertos en la materia, Pedro Cabrera, hace una diferenciación entre ambas concepciones, siendo la primera referida a las personas que viven literalmente en la calle ‘sin techo’, en cambio, las personas sin hogar se amplía a las personas que viven otras situaciones, al residir por ejemplo en alberges temporales, pensiones, o infraviviendas; se refiere a aquellos que no pueden mantener una convivencia estable y un alojamiento adecuado de manera permanente (Cabrera y Rubio 2003). Para este autor las personas sin hogar son

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 (Cabrera, 2014, p. 19).

Para Francisco Javier Rubio, sociólogo experto en sociología del consumo, respecto a la diferenciación entre la ‘persona sin techo’ y la ‘Persona Sin Hogar’, manifiesta que

La utilización de esta terminología –persona sin hogar– implica mucho más. Por un lado, es aquella persona que no dispone de una vivienda digna donde residir físicamente, pero a la vez carece de recursos, de lazos comunitarios y de participación sociolaboral; por otro, tiene además dificultades para su acceso a los recursos de atención organizada (2007, p. 1).

Para términos de esta investigación, la terminología personas sin hogar, responde al perfil que en Chile caracteriza a las Personas en Situación de Calle, ambos términos plantean la necesidad de ampliar el concepto, debido a la complejidad y heterogeneidad que plantea esta realidad.

Efectos de lugar

Se considera interesante poder analizar los efectos de lugar que plantea Pierre Bourdieu, ya que desde su perspectiva los seres humanos, en tanto cuerpos, estamos siempre situados en un lugar, y el espacio físico en el cual estamos ubicados determina nuestra posición social, y viceversa. Lo anterior es bastante observable en Santiago de Chile, ciudad segregada, en donde la ‘alta posición social’ se ubica geográficamente al oriente, y al norte ‘hacia arriba’, y los guetos más desfavorecidos los encontramos al sur y al occidente ‘hacia abajo’.

Los efectos del lugar, aparecen como una importante barrera cuando se propone la integración ya que, en general los que gozan de mayores privilegios tienden a distanciarse de los carenciados, y poner más y nuevas barreras, expresadas en pautas culturales, de consumo, ingreso exclusivo a sociedades, instituciones, clubes, entre otros. Lo que hace aún más difícil sortear las diferencias de ‘clase’.

En relación a las PSC, es determinante lo que plantea Bourdieu, ya que al respecto él manifiesta que *“aquel a quien se caracteriza como “sin casa ni hogar” o “sin domicilio fijo” no tiene –prácticamente– existencia social”* (Bourdieu, 1993, p. 120). Lo anterior se relaciona con el poder simbólico que entrega la apropiación de espacio físico o la apropiación de capital a través del consumo, de esta manera, este poder simbólico se traduce en violencia simbólica, violencia inadvertida y naturalizada. En el caso de las PSC esta ‘inexistencia social’ se ve reflejada, entre otras cosas, en las dificultades en el acceso a oportunidades, muchas veces no son incluidos en beneficios sociales ya que al no presentar una dirección válida para el Estado, no son sujetos de derechos ciudadanos como por ejemplo pertenecer a un consultorio de salud o poder ser encuestados para tener un puntaje en la Ficha de Protección Social (puerta de entrada a la mayoría de los beneficios sociales en Chile), debido a que no presentan un domicilio fijo, esto les impide hacer uso de los mínimos beneficios sociales. Aunque en el último tiempo, en Chile, se han creado programas estatales dirigidos a este grupo de la población, en la ejecución de estos

programas se ven enfrentados a dificultades de acceso a estos servicios públicos, lo que se traduce en que no son considerados como ciudadanos legítimos de derechos.

Griselda Palleres, expone que todos tenemos derecho a la ciudad, a circular libremente, a exigir derechos en este espacio, a través de la realización de la ciudadanía plena, al uso y apropiación de los servicios y equipamientos que brindan las ciudades, sin embargo se producen y reproducen prácticas que atentan contra estos derechos, limitando el uso del espacio de parte de las PSC, debido que la sociedad responde con temor, indiferencia, repulsión, desconfianza, prejuicio, lo que explica en alguna medida que

Muchas de las acciones políticas contra las personas sin hogar son el resultado de la presión ejercida por determinados sectores de la sociedad, quienes consideran que el aumento de personas viviendo en la calle crea problemas críticos de seguridad y de salubridad (2012, p. 173).

Estigma

Para Goffman, el término estigma hace referencia a un atributo profundamente desacreditador, aunque no solo refiere al atributo, sino que también al estereotipo que representa.

A su vez plantea que se pueden distinguir tres tipos de estigma, los del cuerpo, del carácter, y tribales (Goffman, 2010).

En lo que respecta a las PSC, podemos encontrar los tres tipos de estigma de manera separada o en conjunto, existen muchos casos en que la corporalidad, vestimenta, e incluso alguna enfermedad o “marcas” de la vida, hacen que las PSC presenten más de una característica que los identifique como tales. En palabras de Griselda Palleres

La vestimenta, el acarreo de bolsos o de pertenencias y las distintas actividades informales que realizan -como la búsqueda de objetos entre la basura o, en última instancia, el acto de mendigar- señalan a las personas sin hogar como “marginales” . Las particularidades materiales y corporales de su situación son

lo que perpetúa el estigma y lo que los define como personas de/en la calle (2012 p. 177).

Así también sus rutinas o formas de relacionarse que pueden inscribirse en el estigma de carácter. Para Francisco Javier Rubio, el estigma puede verse como una marca incuestionable, que acarrea consecuencias negativas en la vida social de quien lo presenta. Es una posición de exclusión social e incluso laboral, padecida por quien la posee, en este caso las PSC, el estigma cuestiona la esencia social de las PSC,

El trato con una persona sin hogar siempre produce desconfianza y socialmente a pesar de ser una situación en la que cualquiera podemos encontrar –no es entendida ni comprendida, porque piensan el resto de personas, que una persona se encuentra en esa situación por voluntad propia– y puede que una mínima parte del colectivo sea así. Y esta imagen dibujada en el inconsciente social, perjudica gravemente la inserción socio-laboral de este colectivo” (Rubio, 2007, p. 13).

Palleres plantea que la estigmatización que presentan las PSC, trae múltiples consecuencias, las PSC no quieren ser catalogados como tales ya que son objeto de “*desconcierto, curiosidad, repulsión, temor, prejuicio, desconfianza y hasta indiferencia*” (Palleres, 2012, p.177). De esta manera el uso del espacio público para realizar actividades del ámbito privado, se presenta como una amenaza para muchos sectores de la sociedad, la cual responde de diferentes formas, a través de la caridad, del rechazo, erradicación o la aplicación de ordenanzas municipales y creación de políticas públicas.

Intervención social

Cuando hablamos de PSC, es casi imposible no referirse a la intervención social, ya que de alguno u otro modo, las instituciones, organismos públicos o privados, ‘intervienen’ constantemente en esta realidad. En palabras de Griselda Palleres

La relación entre espacio público y red socio-asistencial es fundamental en la construcción de la cotidianidad de los sujetos, ya que, en mayor o menor medida, la mayoría de ellos mantienen lazos con las redes institucionales. Hay quienes viven cerca de la parroquia donde obtienen alimentos, ropa y ayuda social, o que

permanecen gran parte del día cerca del dispositivo donde duermen cada noche. Hay otros que, si bien no recurren a los servicios directamente, reciben algún tipo de asistencia. Es casi imposible encontrar una jornada en que las personas sin hogar no se hayan visto atravesadas en algún aspecto por lo institucional (2012, p.184).

Para Marisela Montenegro, la intervención social es una respuesta a una necesidad o problema social identificado, la cual se hace presente a través de una variedad de prácticas, de técnicos, profesionales o voluntarios del área de las ciencias sociales, que responden a una demanda del Estado, de organizaciones, grupos o individuos. Se pretende a través de la intervención social que las acciones que el interventor realiza producirán el bienestar de la población (Montenegro, 2001).

Para Matus, a su vez, la intervención social debe pensarse más allá de la acción social y de la práctica profesional, técnica o voluntaria, debido a que se debe comprender la complejidad y lo heterogéneo de lo social, en otras palabras, *“no hay intervención efectiva sin una búsqueda rigurosa de una constelación explicativa que la configure. Esta articulación tensional es inseparable y funda este saber que ya no puede ser entendido bajo la noción restrictiva de acción, o de práctica profesional”* (Matus, sin fecha, p. 36).

En general, a través de los años la intervención social para PSC, ha sido del tipo asistencial y dirigida, teñida por los prototipos y prejuicios que la sociedad presenta de este grupo de la población, Matus plantea que generalmente en la intervención social *“Nadie llega “en su condición de persona natural” (...) sino que emerge al interior de una categoría analítica determinada: mujer golpeada, cesante, menor en situación irregular, directiva de una organización sindical, integrantes de un campamento”* (sin fecha, p.35). En el caso de esta investigación, las personas ‘llegan’ a la intervención con el prototipo de PSC, y teniendo en cuenta lo heterogénea que se presenta esta población, el prototipo que puede tener uno u otro profesional puede ser totalmente equívoco con la persona con la cual se trabajará.

Algunos autores han clasificado algunos marcos de referencia que orientan la intervención social, en el caso del trabajo con las PSC, este se encontraría en la orientación designada como ‘desviación social’ o de la ‘patología social’, esta orientación visualiza a los ‘objetos o sujetos’ de intervención como personas o grupos que se desvían de lo socialmente correcto, de las bondades y cualidades esperables, y son observados como problema social (Díaz Montenegro, 2001).

Lo anterior nos hace remitirnos a la visión carencialista de la pobreza, que se caracteriza por presentar una visión de la pobreza como sector carente de recursos, sin posibilidades de una real participación en la toma de decisiones. Al respecto Álvarez Leguizamón plantea la ‘culturización’ de la pobreza que se ha realizado, a partir de los discursos de distintos cientistas sociales, desde principio de la década de los 90’, la cual define a quienes viven en esta situación como personas con un perfil ‘inferior’, con características propias, estilos de vida particulares, que constituyen a través de su propia cultura el ‘mundo de los pobres’, promoviendo así la diferenciación y la naturalización de las desigualdades. A su vez, ello ha llevado a que los conceptos asociados a la pobreza se ‘biologizan’, ya que se habla de ‘población en riesgo’, lo que hay detrás de este concepto de riesgo es la argumentación de que esta población posee atributos que los hace ‘vulnerables’, y por otra parte, asociados también a conceptos biológicos, se promueve el acceso a ciertos mínimos biológicos, o ‘paquetes de subsistencia’ que aseguren un nivel de vida mínima (Álvarez, 2005). En este sentido la principal política pública que se ha utilizado para el trabajo con PSC, es el programa de integración para personas en situación de calle, que plantea mínimos básicos que las personas deben cumplir (sacar carnet de identidad, asistir al consultorio, inscribirse en oficinas de empleo, entre otras). Actualmente, y luego de una revisión realizada el 2013, este programa ha optado por trabajar con una matriz de recursos, en vez de los mínimos básicos, con el fin de plantear una mirada potencializadora, de las capacidades de las personas.

La manera en que se realice una intervención social, dependerá por lo tanto de la visión que tenemos de las personas, la visión que tenemos de la pobreza, como carencia o recursos, del marco político, histórico, social y territorial en el que estemos insertos.

Planteamiento del problema

Personas de la Calle que no duermen en la calle

Según las definiciones anteriores, la situación de calle, no solo tiene relación al lugar donde una persona permanezca o resida, sino que va más allá de dormir o no en la vía pública, o en espacios públicos o privados. Una persona en situación de calle puede residir en una hospedería y mostrar toda una vida de ‘historia en calle’, haber sido un niño o niña de calle, o permanecer por periodos intermitentes en contacto y/o desvinculación con su familia. Según los datos entregados por el catastro del año 2012, el 43% de las personas encuestadas que se encuentran en esta ‘situación’, señaló haberse quedado la noche anterior a la realización de la encuesta en hospederías solidarias, hospederías comerciales o en residencias solidarias y no directamente en la calle.

Siguiendo el planteamiento anterior, es de gran importancia analizar las experiencias de las distintas ofertas en materia de hospedaje en respuesta a la demanda creciente, según los datos del último catastro para personas en situación de calle, *“En nuestro país, el déficit de camas para personas en situación de calle se sitúa en torno al 70% y casi toda la oferta disponible proviene de las organizaciones sociales”* (Ministerio de Desarrollo Social, 2012, p. 165). Debido a lo anterior, es de gran relevancia, observar la experiencia de las nuevas iniciativas, cuyo objetivo es resguardar la vida de las personas y apoyarlas en el proceso de superación de su situación, estas hospederías, alberges, residencias, ¿han podido cumplir su objetivo? Se debe contar con información válida acerca de los requerimientos de las personas en situación de calle, en esta materia, y de qué manera estos lugares se convierten en una solución o no a la problemática en cuestión.

En el contexto de estrategias de intervención que promueven la superación de la situación de calle a través de dispositivos de habitabilidad, no hay información y/o evidencia que indique cuáles son los usos y significados que las propias personas le atribuyen a estos espacios, por lo cual no es posible establecer si son mecanismos efectivos de superación, o antes bien, responden a las necesidades inmediatas de las personas.

Es en este contexto es donde surge la pregunta que guiará esta investigación:

¿Cuáles son los usos y significados que le otorgan los adultos en situación de calle a la estadía en la residencia para la superación Moviliza, ubicada en la comuna de Quinta Normal, en Santiago de Chile?

Justificación

Chile se muestra a los ojos externos como un país con tasas de crecimiento elevadas, y adecuados índices sociales, sin embargo esto no es percibido desde la vida cotidiana. Santiago tiene las menores cifras de indigencia y pobreza del país; pero podemos observar gran desigualdad entre las comunas, los grupos de altos ingresos se observan asociados a 6 comunas de la ciudad y los grupos de menores ingresos en 20 comunas, la calidad de los servicios públicos en Santiago difiere radicalmente entre uno y otro grupo. Santiago es una ciudad que presenta gran segregación socioeconómica, y aunque se manifieste una mejora en la calidad de vida de los sectores más pobres, la distribución espacial continúa segregando, donde encontramos bajos niveles de educación, subempleo, redes débiles, estigma social, entre otras características. La pobreza urbana, no necesariamente está asociada al desempleo, muchas veces las ocupaciones precarias de baja calificación y bajos ingresos, mantienen a un grupo en pobreza (Rodríguez y Winchester, 2001).

A nivel mundial se estima que existen cien millones de personas en situación de calle; sin embargo no se cuenta con datos concretos al respecto. Por lo tanto, todo aquel intento de

análisis de la composición demográfica, las causas de su exclusión y los mecanismos de supervivencia, son de gran prioridad (MIDEPLAN, 2005). En otras palabras *“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”* (Lowick-Russell y Ossa, 2007).

A pesar de la carencia de información fidedigna de esta población, cada vez es más nítida la respuesta al problema de la situación de calle a través de una solución habitacional. Antes se pensaba que se debía trabajar en relación a múltiples aspectos para llegar a una situación final de vivienda estable, sin embargo cada vez son más los investigadores y actores sociales que piensan que la intervención social debe estar orientada a entregar reales soluciones habitacionales a las personas que lo requieren, existiendo distintas propuestas al respecto, renovación de los alberges, residencias para la superación, casas con apoyo, viviendas compartidas, hoteles sociales, entre otros. En definitiva, hoy el discurso entre los expertos es ‘la vivienda primero’ es solucionar el problema habitacional, y desde ‘esa base’ entregar alternativas de salida a esta situación.

En Chile, según los datos institucionales que se manejan, existe una escasa oferta de servicios especializados que permitan la prevención, protección y superación de la situación de calle. Esta escasa respuesta institucional a los efectos de la situación de calle, se transforma en causa de permanencia de la misma. Lo anterior se confirma en la información obtenida por el Catastro Calle 2011, el cual muestra diferencias significativas en el estado de salud, situación laboral y expectativas futuras; entre quienes utilizan algún tipo de alojamiento y quienes pernoctan en la calle.

Estas diferencias repercuten en las posibilidades de esta población de reconstruir sus proyectos personales o superar dichas condiciones, siendo esto más factible para los que poseen oferta de alojamiento y la utilizan. De la misma forma, el limitado acceso a otros servicios dificulta detener las trayectorias iniciadas de calle (MIDESOL, 2014, p. 14).

De esta manera las soluciones habitacionales se presentan como una manera de mitigar los efectos de la calle, y prevenir la cronificación de la misma.

Es importante recalcar que:

La oferta de alojamientos no es solo insuficiente para el número de personas, sino que además no logra responder a las necesidades de ciertos perfiles, por ejemplo, el de las mujeres en situación de calle, y a los de algunas de las personas con una larga trayectoria en esta condición (Ministerio de Desarrollo Social, 2012, p.53).

En el caso de la residencia que se estudiará, es la primera experiencia mixta de residencia para la superación en nuestro país, y en la cual también pueden residir parejas, niños y niñas, planteándose como una alternativa que entrega servicios especializados, con el fin de apoyar el proceso de salida de esta situación.

También es de gran importancia acrecentar el conocimiento de las PSC, ya que apremia desarrollar investigaciones que desemboquen en intervenciones eficaces. Es probable que un número significativo de personas continúen viviendo en esta situación, es por ello que debemos reflexionar acerca de los espacios que como sociedad les estamos brindando y estamos dispuestos a brindar. El que muchas veces sean excluidos, sean nómades, o que no concuerden con las formas tradicionales, no los hace ciudadanos de segunda categoría, y debieran tener igual acceso a los mínimos sociales que brinda el Estado, eso no es hablar de privilegios si no de mínimos derechos (Lowick-RussellJ y Ossa, 2007).

Esta investigación pretende contribuir a la información existente, entregando descripciones de primera fuente, rescatando la experiencia personal de las personas en situación de calle que habitan las residencias, y de esta manera ampliar la mirada actual de la sociedad. El que podamos conocernos, y reconocernos en el otro, desencadena un trato más horizontal, con menos miedos y colaborativo entre la comunidad, esto se puede ejemplificar a través de una tesis doctoral realizada por Ángel Martín el año 2011 en España, donde, entre otras cosas, se da a conocer la percepción y actitudes de los ciudadanos residentes de grandes ciudades, acerca de la situación de calle; cuando se obtenía la opinión de las personas respecto a la

apertura de una alberge cerca de sus hogares; quienes conocían a alguna persona de la calle u los observaban, ponían menos reparos a la apertura del alberge, que quienes no los conocían u no los observaban. Si de alguna manera este estudio, sirve para que la situación de calle sea vista por un grupo de la población que la desconocía, entonces de alguna manera estamos aportando desde esta arista a una sociedad un poco más integrada y menos prejuiciosa.

En palabras de Maritza Montero el conocimiento que de la psicología comunitaria, debe ser adquirido, ya sea a través de la sistematización de acciones, investigación y sobretodo el rescate de la voz de los protagonistas, ya que la esencia de lo comunitario “*incluye el rol activo de la comunidad, su participación*” (Montero, 2004, p. 31); lo esencial de la psicología comunitaria, es el rol activo y participativo de las personas. Desde esta perspectiva, esta investigación es realmente necesaria, pues pretende comprender la significación y valoración de las propias PSC de una residencia para la superación. Es importante destacar que el diseño y elaboración de estas residencias no se ha contemplado la subjetividad y pensamiento propio de las PSC, por lo tanto es de gran interés conocer desde las propias palabras y sentimientos de los principales involucrados, qué significado tiene para ellos esta residencia.

Justificación pragmática:

Procusto, así llamaban al posadero de Eleusis, la ciudad mítica de la Grecia antigua donde se celebraban los misterios del mismo nombre. Este lejano antecesor de los facilitadores de alojamientos acostumbraba a acomodar a sus huéspedes en un lecho de hierro serrándoles los pies o estirando su cuerpo según la estatura del invitado con el fin de que su tamaño se ajustara perfectamente a la longitud del catre. El mito nos ilustra en una primera lectura, como es evidente, sobre la violencia que estamos ejerciendo cuando pretendemos que los destinatarios de nuestra intervención sean los que se acomoden al rígido recurso que les ofrecemos y no partimos de un marco de ayuda flexible que permita el proceso inverso: que sea el recurso el que se adapte a las características de la persona en situación de necesidad (AMRP, 2010, pág 43).

Las PSC, a lo largo de la historia, han sido objeto de políticas sociales asistenciales o de erradicación de espacio público, por lo que el poder contar con mayor información acerca de su realidad desde una perspectiva comunitaria, puede dar pie a la construcción de nuevas líneas de trabajo, en que los significados que le otorgan a la intervención puedan ser puestos en cuestión y de esta manera cambiar las formas de pensar en nuevas estrategias de trabajo.

Además es importante señalar, que la institución que ejecuta este programa, inauguró en junio de 2014 una nueva residencia para la superación en Valparaíso, debido a lo cual esta intervención sería de gran ayuda para esta y otras intervenciones, ya sea ejecutadas por Moviliza o por otros organismos, pues se contemplaría la subjetividad de las personas en situación de calle, lo que debiese incidir en cambios en los planteamientos y diseño de las actuales y nuevas residencias para la superación, u otras alternativas de alojamiento.

Objetivos:

Objetivo general I: *“Describir los usos y significados que le otorgan los adultos en situación de calle a su estadía en la residencia para la superación Moviliza, ubicada en la comuna de Quinta Normal, en Santiago de Chile”*

- Caracterizar a las personas en situación de calle que optan por ingresar a una residencia para la superación.
- Identificar y describir las motivaciones y expectativas, que tienen las personas en situación de calle sobre el ingreso a una residencia para la superación.
- Identificar y describir los usos que le dan a la residencia las personas en situación de calle que allí viven.
- Identificar y describir la percepción que las personas en situación de calle tienen de la residencia para la superación
- Identificar y describir la percepción que presentan las personas en situación de otras experiencias de hospedaje similares a la residencia para la superación Moviliza

Objetivo pragmático:

- Obtener información que contribuya al análisis y mejoramiento del desempeño de las residencias para la superación actuales y futuras.

II Marco Metodológico

El siguiente apartado expone la metodología escogida, el enfoque y técnicas que se utilizaron en la investigación.

Metodología cualitativa

Considerando los objetivos planteados y la necesidad de trabajar sobre los significados que estas personas le dan a su situación, se precisa ingresar en la subjetividad y conocer vía un ejercicio comprensivo sus experiencias. Es por ello que se utilizó la ‘*metodología cualitativa*’ ya que es desde este tipo de investigación desde donde se pretende comprender las relaciones e interrelaciones complejas que se presentan en la realidad (Gil y García, 1996).

De esta manera para describir la realidad, la investigación

Necesariamente requiere, para su existencia, de un sujeto cognoscente, el cual está influido por una cultura y unas relaciones sociales particulares, que hacen que la realidad epistémica dependa para su definición, comprensión y análisis, del conocimiento de las formas de percibir, pensar, sentir y actuar, propias de esos sujetos cognoscentes (Sandoval, 1996, p. 29).

Para la metodología cualitativa, la realidad no existe con independencia del pensamiento, de la interacción o del lenguaje, si no que se plasma en estos tres medios (Sandoval, 1996). Además para la persona que investiga cualitativamente, todas las miradas de la realidad son únicas y valiosas, el investigador busca una comprensión detallada de las perspectivas de las personas, no busca la ‘moralidad’ o ‘la verdad’ (Taylor y Bogdan, 2000).

De esta manera, el siguiente estudio pretende indagar en la estadía de las personas en situación de calle que viven en una residencia para la superación, en la comuna de Quinta Normal; considerando la fuerza que tiene el habla proveniente de estas experiencias. Para Taylor y Bogdan: “*la metodología cualitativa se refiere en su más amplio sentido a la*

investigación que produce datos descriptivos: las propias palabras de las personas, habladas o escritas, y la conducta observable” (2000, p. 7).

Es importante dar cuenta de las interacciones entre quienes conviven en este lugar; y el análisis del contexto social y espacial, es decir, el espacio en particular que presenta una residencia para la superación; Así también es importante contemplar el contexto político que afecta y determina a las personas en situación de calle, las políticas sociales que responden a algunas de sus necesidades y los vacíos legales que no tienen en consideración las características particulares de las PSC, es por ello que la investigación cualitativa propone *“explicitar las consecuencias políticas, inhibitorias o favorecedoras de cambio social, que pueden ir implícitas en su propia realización”* (Iñiguez (a), 2008, p. 3). La investigación cualitativa, tiene en sí misma un compromiso político que es imprescindible abordar desde la mirada de la psicología comunitaria, entregando una opinión desde la mirada de los propios sujetos insertos en esta realidad.

Por último, se debe señalar que toda investigación cualitativa, está guiada por la teoría que nos entregan un conjunto de herramientas que nos permiten conceptualizar los procesos y/o objetos que queremos analizar, de esta manera compatibilizamos el discurso de los sujetos, sus significados y su valoración de los fenómenos, con la teoría (Iñiguez (a), 2008).

Enfoque

El enfoque que orientó la investigación es el interaccionismo simbólico, corriente que intenta dar cuenta de los significados de los sujetos, otorgando vital importancia a las interacciones, los principales referentes que se tendrán en cuenta son los autores de la Escuela de Chicago.

El interaccionismo simbólico proviene de la fenomenología. La fenomenología intenta revelar los significados inmersos en nuestra vida cotidiana, y así exponer los significados que cada individuo otorga a su experiencia (Gil y García, 1996, p. 17). En otras palabras, a

través de la fenomenología, buscamos la “*comprensión en un nivel personal de los motivos y creencias que están detrás de las acciones de la gente*” (Taylor y Bogdan, 2000, p. 5).

A su vez, la fenomenología destaca el valor de la subjetividad, da énfasis a la importancia de experimentar la realidad, desde los otros, es decir, intenta que el investigador experimente la realidad “tal como los otros” la experimentan, es así como los investigadores fenomenológicos intenta identificarse con las personas para poder comprender cómo ven la realidad las personas inmersas en esa situación. (Taylor y Bogdan, 2000). La perspectiva fenomenológica pretende analizar la realidad a través de las categorías de sujeto, subjetividad y significación, desarrollando desde las propias percepciones, sentimientos y acciones de los actores sociales, lo que es significativo y pertinente. En palabras de Sandoval, la perspectiva fenomenológica “*propone como alternativas para el análisis las categorías de sujeto, subjetividad y significación, cuya mutua filiación se irá a encontrar en los conceptos de interioridad y vivencia. Desde el punto de vista del conocimiento, lo que interesará desarrollar es aquello que en las percepciones, sentimientos y acciones de los actores sociales aparece como pertinente y significativo* (Sandoval, 1996).

La experiencia en una residencia para la superación, para muchas personas en situación de calle, es parte de lo cotidiano, del día a día, es esta experiencia a la que intentamos acercarnos y comprender desde esta perspectiva. La fenomenología, citado de Gil y García, es el estudio de lo cotidiano, es la experiencia sin categorizar, el estudio de la experiencia vital (Gil y García, 1996).

Con respecto a la producción de la información, para Taylor y Bogdan el fenomenólogo, busca comprender la realidad a través de métodos cualitativos tales como la entrevista en profundidad, la observación participante y otros (Taylor y Bogdan, 2000).

Técnicas de producción de información

Se utilizarán dos técnicas, la entrevista en profundidad y la observación participante. Las razones de escoger estas técnicas se explican a continuación.

a) Entrevista en profundidad

La principal técnica a utilizar será la entrevista en profundidad, para Emerson (1983) citado de Taylor y Bodgan.

Entrevistas en profundidad siguen el modelo de una conversación normal, y no de un intercambio formal de preguntas y respuestas. Aunque los investigadores cualitativos no pueden eliminar sus efectos sobre las personas que estudian, intentan controlarlos o reducirlos a un mínimo, o por lo menos entenderlos cuando interpretan sus datos (2000, p.8).

En contraposición a lo anterior para Callejo, en la entrevista en profundidad se genera una situación social distinta a la ordinaria, es una situación social que demanda la confesión de una opinión en una situación de desigualdad, donde el entrevistado comentará solo lo que quiera y sea posible dentro de sus parámetros ‘confesar’, es por lo que se aconseja al entrevistado mantener una postura abierta, y así estimular la satisfacción de la confesión. Así también es importante dar espacio a los silencios, ya que es allí dónde surge la confesión (Callejo, 2002).

Es importante tener presente lo anterior, porque aunque los investigadores tengan la esperanza de llegar a la entrevista de manera horizontal y neutral, existen muchas diferencias entre una persona que ha experimentado la situación de calle y quien no, por lo que se debe contemplar esta desigualdad de condiciones, y tenerla presente en la investigación.

Para facilitar la entrevista se realizó la pauta que se expone a continuación, la cual ayudó a guiar la conversación según los objetivos propuestos por la investigación.

PAUTA ENTREVISTAS

Objetivo general : “Describir los usos y significados que le otorgan los adultos en situación de calle a su estadía en la de la residencia para la superación Moviliza, ubicada en la comuna de Quinta Normal, en Santiago de Chile”		
Objetivos específicos	Dimensiones	Preguntas orientadoras
Caracterizar a las personas en situación de calle que optan por ingresar a una residencia para la superación	Familiar	Hijos, hermanos, padres, otros
	Gustos e intereses	Con que cosas disfruta, que cosas le gusta hacer, cuáles son sus sueños
	Historia calle	Años de vida en calle, trayectorias.
	Individualización	Edad, sexo, nacionalidad, educación
	Ocupación	Tipo de ocupación, situación contractual, remuneración
Identificar y describir las motivaciones y expectativas que tienen las personas en situación de calle sobre el ingreso y permanencia en una residencia para la superación	Expectativas	¿Qué espera de la estadía en la residencia? ¿Qué pensaba de la residencia antes de entrar? ¿Qué pasará cuando salga de la residencia?
	Motivaciones	¿Por qué quiso vivir acá? , ¿Qué buscaba cuando llegó?, ¿Qué encontró? ¿Qué le gusta de este lugar?, ¿Qué no le gusta de este lugar?, ¿Qué lo hace quedarse?, ¿Qué cosas hacen que quiera irse?
	Miedos
Identificar y describir los usos que le dan a la residencia las personas en situación de calle que allí viven	Infraestructura	¿Qué es lo más importante en la residencia? ¿Por qué? (cama, baño, cocina, huerto, otros), ¿qué cosas usa más? ¿Qué cosas usa menos?
	Servicios profesionales	¿Conversa con los profesionales de la residencia? ¿Para qué? ¿Por qué?
	Proyecto personal	¿Qué cosas de la residencia le sirven en su proyecto de vida?
	Acceso a programas sociales	¿Está inscrito en algún proyecto a través de la residencia? ¿Cuál? ¿Por qué? ¿Para qué?
Identificar y describir la percepción que presentan las personas en situación de calle de la residencia para la superación e instituciones similares	Percepción de la residencia para la superación	¿Qué es para usted este lugar? ¿Cómo describiría su experiencia en este lugar? ¿Qué cosas le gustan de este lugar? ¿Qué cosas no le gustan? ¿Qué cosas valora?, ¿Quiénes son las personas más cercanas?, ¿Con quienes conversa? ¿Qué o a quienes echaría de menos al irse?
	Otras experiencias de hospedaje	¿En qué otros lugares se ha quedado a dormir (hospederías pagadas, alberges u otras)?, ¿Qué cosas le gustaban de ese lugar?, ¿Qué cosas no le gustaban de ese o esos lugares? ¿Con quiénes conversaba ahí?, ¿Quiénes eran los más cercanos?

B) La observación participante

Se utilizará también la observación participante, para agregar información a la entrevista en profundidad y disponer de información relevante. Las observaciones se llevarán a cabo en los espacios considerados por la investigación. Estos espacios son normados y con horarios establecidos, y aunque la observación participante tiende a no fijar límites de tiempo, esta investigación se limitará a los espacios y horarios permitidos; teniendo en cuenta que esta técnica busca agregar contenido a lo otorgado por la entrevista y de esta manera convertirse en herramienta de producción de información de gran utilidad al contrastarla con las entrevistas en profundidad y así asegurar la validez del contenido, a través de la triangulación de la información. En palabras de Iñiguez,

La observación participante es una de las técnicas privilegiadas por la investigación cualitativa. Consiste, en esencia, en la observación del contexto desde la participación del propio investigador o investigadora no encubierta y no estructurada. Suele alargarse en el tiempo y no se realiza desde la realización de matrices o códigos estructurados previamente, sino más bien desde la inmersión en el contexto. Este tipo de observación proporciona descripciones de los acontecimientos, las personas y las interacciones que se observan, pero también, la vivencia, la experiencia y la sensación de la propia persona que observa (Iñiguez (b) 2008, p. 1).

De esta manera, la observación, surge como la técnica por excelencia, y es muy pertinente cuando se investiga lo que tiende a quedarse al interior de las instituciones, por lo tanto es de especial interés en el uso de las investigaciones de las organizaciones, instituciones y grupos que se posicionan en un lugar periférico de la sociedad, en este caso, las personas en situación de calle. Así también se observarán las relaciones entre las personas que residen y entre ellas y quienes trabajan en estas instituciones, intentando abstraer lo concreto de la realidad y sus interacciones (Callejo, 2002).

Participantes:

Se realizaron 10 entrevistas a adultos, 8 de ellos viven en la residencia y 2 de ellos trabajan en la misma. Todos los participantes han residido o trabajado al menos 5 meses en el lugar y se privilegió aquellos que tenían más tiempo en el lugar. Se entrevistó a 3 mujeres y 7 hombres ya que la proporción masculina es mayor, al igual que en situación de calle.

Tipo de muestra

La muestra es intencionada, pues se eligió la residencia para la superación de Moviliza, debido a que es la primera experiencia de este tipo y la que posee, aunque corta experiencia, el mayor tiempo de ejecución en comparación con las nuevas residencias. Se realizará la técnica de muestreo de bola de nieve, ya que primero se accederá a informantes claves quienes indicarán a quiénes sería interesante entrevistar.

Criterio muestral

Se entrevistará a adultos, hombres y mujeres, que se encuentren en situación de calle, hace al menos un año y que vivan en la residencia hace al menos cinco meses, y que hayan habitado en albergues, hospederías u otras instituciones similares, para que puedan entregar información de mayor riqueza que alguien que recién ha ingresado a la institución.

Análisis de datos

La información se examinó a través del análisis de contenido, gracias al cual se pudo identificar, categorizar y codificar los principales ejes temáticos presentes en el contenido del relato de los entrevistados, y a través de lo observado.

III Presentación y análisis de resultados

Los resultados de la investigación fueron obtenidos gracias a un trabajo realizado manualmente, se leyeron y estudiaron todas las entrevistas, luego se extrajeron extractos según los objetivos propuestos y las dimensiones que se armaban, para después seleccionar las citas más representativas del grupo de entrevistados. Esta información se analizó cuidadosamente intentando que predominara el discurso de los protagonistas.

Es importante dar cuenta de que el análisis se realizó bajo el concepto de acción conjunta proporcionado por Herbert Blumer, quien nos señala: *“Se considera que una sociedad está compuesta de personas que afrontan la diversidad de situaciones que sus acciones les deparan. Para encarar estas situaciones se planean acciones conjuntas en las que cada uno de los participantes ha de ordenar sus propios actos conforme a los ajenos. Para ello, interpreta los actos de los demás y, a su vez, les hace indicaciones sobre el modo en que deberían actuar”* (Blumer 1982, p53).

En este sentido la residencia en cuestión tiene vida gracias a la acción de las personas que allí viven y trabajan. Los conceptos que aquí se darán a conocer son el resultado de esas disposiciones para actuar que presentan los residentes interpretando los actos ajenos y así dirigir su propia acción en base a estos signos. Todos los conceptos que aquí exponemos son resultado de esta acción conjunta. La acción conjunta es tal, no por lo común, si no por el entrelazamiento de acciones que nos permiten observar diferentes trayectorias, conceptos y disposiciones, todo lo cual se traduce en un complejo entramado de acciones que deriva en la acción conjunta, y esta a su vez puede ser interpretada de manera distinta orientando los actos hacia direcciones diferentes.

La acción conjunta nos invita a reflexionar y a comprender las diferentes disposiciones y trayectorias que presentan las personas, aunque se vean enfrentadas a situaciones similares. Pero la interpretación de cada cual y los modos de reaccionar son distintos, porque cada ser humano posee una historia distinta, características distintas que lo hacen interpretar los

símbolos y reaccionar de manera diferente, igualmente pueden visualizarse conceptos comunes a los que reaccionan de manera similar.

La información se expone según el orden de los objetivos de la investigación. Para ir dando respuesta a cada uno de ellos, se dividirá en apartados según cada objetivo.

1.- Caracterizar a las personas en situación de calle que optan por ingresar a una residencia para la superación

Las personas en situación de calle que viven en la residencia para la superación en estudio, presentan características muy disímiles en cuanto a edad, ocupación, formación, tal como sucede en la situación de calle en general.

Según Pedro Cabrera es importante dar a conocer las múltiples caras que tiene el sin hogarismo: *“La especificación y caracterización de esas diferentes situaciones es condición necesaria para que el sin hogarismo de un único rostro, dé lugar a una nueva óptica que refleje sus múltiples caras. En ellas se conjugan diferentes circunstancias biográficas, momentos históricos, problemas sociales y necesidades personales”* (Cabrera y Rubio 2008)

En palabras de uno de los trabajadores que se desempeña hace más de tres años en la institución, al consultar por cómo describiría a las personas que viven en la residencia, él explica que es muy difícil encontrar características propias de la situación de calle, ya que presenta muchas variables distintas:

“Es tan largo poder caracterizar a cada persona que viene para acá que... La situación de calle es eso, una situación. Más allá de que hayan variables que potencien más la calle que otras, pero hay gente que un día a fin de mes no tuvo como pagar y se quedó en la calle. Se quedó tres semanas viviendo en la calle, con un montón de habilidades, gente profesional. Entonces es una situación equis en un determinado tiempo que de acuerdo a las variables que tengas en tu vida, lo que ha sucedido va a fomentar más o menos que te quedes en la calle” (ET1).

Si bien es cierto que en este estudio se consideran sinónimos los conceptos de sin hogarismo, personas sin hogar, y personas en situación de calle, el definir a las personas ‘en situación de calle’, surge como una forma de contribuir a disminuir los estereotipos, intentar no estigmatizar o condicionar a una persona o a un grupo de personas a vivir siempre de esta manera. El definirlo como una situación, da pie a que se pueda modificar esta realidad, como una etapa por la cual cualquier persona puede pasar y no necesariamente perpetuar por el resto de su vida, no se ‘es’ persona de la calle si no que se ‘está’ en la calle por diversas circunstancias, tan diferentes entre sí como las características que presentan las personas que viven en esta situación, en palabras de uno de los entrevistados:

“Acá hay de todo tipo de compañeros. Aquí hay compañeros extranjeros, compañeros con diferentes problemáticas, no solamente drogas. Pero la gran mayoría tiene problemas de alcohol y de drogas, de diferentes sustancias. Pero aquí hay compañeros de todo tipo de todo tipo o sea llega de todo acá. Ahora también llegó una señora con dos guaguas ¿cachay? y hay compañeros pa’ todos los gustos” (EH6)

La situación de calle agrupa a un sinnúmero de ‘situaciones’ de vida distintas, no es posible referirse a cada una de las situaciones que desencadenan la vida en calle. A su vez es posible encontrar diferentes personas, en cuanto a edad, género, nivel de educación. Si bien es cierto que la situación de calle tiene cara masculina, pues existen muchos más hombres que viven de esta manera, también es posible encontrar mujeres, niños, y niñas. Cada uno de ellos con una historia y características particulares. Lo anterior también se refleja en la residencia en cuestión.

Aunque las características personales de quienes viven en la residencia son muy disímiles, existe una semejanza que se puede observar en la gran mayoría de los relatos, esto se refiere al aspecto de sus relaciones familiares. Los entrevistados, en su gran mayoría, relatan que sus relaciones familiares se encuentran deterioradas, desgastadas o que ya no hay relación alguna con sus familias.

1.1 Familia: “Son hartos y ninguno cuando estoy en la calle apechugo sola yo no te voy a decir toy en la calle ayúdame, yo sola, sola, sola” (EM1)

La vida en calle, en la mayoría de los casos, es incompatible con la vida familiar; las personas que llegan a vivir a la calle han cortado sus lazos familiares, y mientras más tiempo perduren en esta situación, acrecientan el alejamiento con sus familiares. En palabras de Baranda: *“La principal causa de su salida a la calle radica en conflictos familiares por lo cual un elevado porcentaje no mantiene vínculos con sus familias, y se caracterizan por ser personas solitarias. Muchos se quedan definitivamente en la calle escapando del abandono, maltrato, frustraciones, separaciones y fracasos que han vivido al interior de sus hogares”* (Baranda, 2005).

Los siguientes párrafos ejemplifican lo anterior, dando a conocer lo que la mayoría de las personas que viven en la residencia refieren cuando se les consulta sobre su familia:

*“Mi vida ya viene así de **puro echar de menos a tu padre, a tu madre, de haber perdido a tu mujer de haber perdido a tu hija, de haber perdido todo lo que tenía, y al final estar solo, y ahora solo y discapacitado**, y empiezo ahora no tengo que achacarme, de que me puedo reír y empiezo a mirar cosas y al final no me puedo reír solo porque **no hay nadie**”* (EH3).

Se percibe la sensación de soledad reiterativa en los relatos, la añoranza de pertenecer a un grupo, y la falta de apoyo referida a los lazos familiares:

*“Saliendo yo no tenía nada, yo no.... Si en este momento no... **no tengo familia**. A todo esto mi ex señora, mi ex pareja vendió la casa y se fue al norte, se llevó al chico... (...) **Estoy solo**, los 4 niños del matrimonio, no cuento con ellos porque hay uno en el sur y otro en el norte y todos tienen su familia... I: ¿Pero tiene comunicación con ellos? EH2: No...no”* (EH2).

La mayoría de los casos no presentan comunicación con su familia, si bien algunos saben dónde pueden encontrar a sus familiares, no tienen contacto con ellos, presentan escasos episodios de contacto, como se puede ver reflejado en el siguiente extracto:

“También en el 2012 mi mamá se murió, yo no tenía contacto con ellos y este año en febrero mi papa también se murió po’ y se murió de pena abandonado, yo nunca pude pedirle perdón yo nunca pude conversar con ellos antes que se murieran y mis hermanos hay uno ahí internado ahí en {nombra institución de rehabilitación de drogas} porque está perdió en la droga y los otros dos no sé dónde están, con tal que la familia se desintegro por total, totalmente, igual siento culpabilidad por eso. Cuando fui a pedirle perdón a mis hermanos después que se habían muerto mis papas y habían quedado solos quise tener más comunicación con ellos pero me rechazaron, me dijeron que no po’, que ya era tarde, porque yo nunca estuve con ellos, siempre hice mi vida solo, nunca me preocupe de irlo a visitar, de conversar con ellos, o de poder ayudar a mi mamá o a mi papa y nunca hice naa’ y ahora me arrepiento, pero ahora es tarde, no alcance a pedirles perdón por eso, por el mal hijo que fui” (EH4).

El no contar con redes familiares fomenta la situación de calle, se podría decir que es causa y consecuencia de la situación de calle, es una carencia de tipo recursivo, ya que gran parte de las personas que se encuentran en situación de calle han tenido conflictos familiares, y al permanecer en esta situación, la mayoría de las veces, estos vínculos se deterioran aún más con el paso del tiempo, lo cual repercute en la aislación de sus redes primarias y pérdida de redes de contención social, esto incide y acrecienta la dificultad para salir de la calle, pues no cuentan con el apoyo requerido para superar esta situación. Esto se puede ejemplificar en el siguiente relato de una persona que vive en la residencia:

“Yo no tengo ningún vínculo familiar fuera de mi hijo, con mi hija estoy pelia, no hablo nada con ella, totalmente roto el vínculo, eh.. con mi hijo trato de ir día por medio, lo más seguido posible, estoy luchando la tuición en caso de que me pueda a ir a una casa compartida tratar de llevármelo sin embargo primero estudiar bien la posibilidad de ver quien me lo cuida y todo para yo poder trabajar por que no saco na’ de llevármelo, si me lo voy a llevar para cuidarlo a él tengo que dejar de trabajar al dejar de trabajar no tengo pa’ mantenerlo y vuelta a la calle” (EM2).

En el caso anterior, se le pregunta por algún sistema de guardería, colegio, etc., y ella manifiesta que su preocupación es en época de vacaciones de los establecimientos o en horarios que necesite dejar a su hijo al cuidado de alguien debido a situaciones laborales en las que requiera extender la jornada. Podemos deducir la importancia de las redes familiares para poder salir de la vida en calle, no solo por la motivación que conllevan los lazos familiares, en este caso su propio hijo es su motivación, sino que también de manera

práctica, la ayuda necesaria que esta madre solicita para poder cuidar a su hijo y así poder trabajar y conseguir el apoyo y contención que requiere.

1.1.1 Familia y hogar

Podría explicarse la falta de hogar como la inexistencia de vínculos, el sentirse desarraigado, no necesariamente de un lugar específico, sino que a la falta de pertenencia a un grupo. Aunque el detrimento de vínculos familiares puede vincularse a la pérdida de un espacio para vivir, las personas entrevistadas explican la diferencia, dando a entender que lo que les importa más es el quebrantamiento del vínculo en sí, y no la falta de vivienda:

“Yo le dije tía ¿por qué no me llevai pa tu casa? yo no puedo vivir con mi mamá y tampoco vivir con {nombra expareja} pucha {dice apodo} a mí me dicen {nombra apodo} es que yo estoy justa. Entonces pu tía no me queda de otra que vivir aquí en la calle (silencio). Después mi tía me dice ven, ¿tai en la calle todavía?, te voy a pagar un arriendo. No tía yo no le voy a aguantar su plata me da vergüenza, pero entonces ¿cómo queris que te ayude?, déjeme vivir con usted po, si yo quiero que usted me de cariño si yo plata tengo pero yo no voy a pagar arriendo sola me siento...” (EM1).

En el apartado anterior se lee claramente la necesidad de tener o pertenecer a un ‘hogar’ entendiéndose a este como lazos de cariño. Esto es lo que buscan muchas personas en situación de calle, recomponer sus lazos familiares, aunque también reconocen que esta pérdida de vínculos ha estado teñida por situaciones de vida dolorosas, en las que se han visto afectados sus familiares lo cual trae como consecuencia el rechazo de estos hacia ellos o viceversa. Muchas veces esta situación de deterioro de las redes familiares se cruza con historias de consumo de drogas, comportamiento que interfiere en la dinámica familiar. Lo anterior lo podemos constatar en el siguiente párrafo:

*“Como te cuento de las drogas y el alcohol a uno **las personas lo van desechando**. Yo me he sentido así, yo me siento así cachay, me siento que **he sido un cacho que las personas, mi gente prefieren que yo este alejado de ellos a que este con ellos, o sea porque soy un cacho, porque soy un adicto cachay**. Y yo he estado viviendo solo. Yo mentalmente... es re difícil... me he estado preparando, y también lo digo en las terapias, me estoy preparando*

porque si tengo que quedarme solo, me quedo solo cachay, o sea no me tiene que dar no me tiene que dar miedo la vida” (EH6).

Es importante clarificar que no todas las situaciones de desgaste familiar son resultado del consumo de drogas, hay episodios de violencia en la infancia, abandono, problemas económicos, salud mental, entre otras circunstancias. De hecho muchos de ellos no han llegado a calle por motivos de drogadicción, si no que la misma vida en calle los direcciona al consumo problemático.

1.1.2 Familia y motivación

Otro tema que se cruza con la existencia o no de redes familiares, es la motivación para cumplir objetivos personales en pos de un proyecto de vida. En las conversaciones, la mayoría de los entrevistados relata que su principal motivación para el logro de sus objetivos personales tiene relación con la familia. Es interesante destacar, que su principal motivación es a la vez su principal carencia.

*“Está lejos { nombra ciudad al sur de Chile}. Y llevo un buen tiempo sin verlos. Ahora he tenido contacto telefónico no más con ellos, pero yo no los veo ya hacen como ocho años. Entonces como que me estoy reencontrando nuevamente (...) **hace unos meses no más que empecé a tener contacto con toda mi familia. Yo los había dejado (...)** Yo creo que esa cuestión me está dando fuerzas para conseguir algún tipo de objetivo porque me estoy dando cuenta que de repente yo me estaba aislando solo así que eso me tiene más motivado (EH1).*

En otro ejemplo, una entrevistada manifiesta la importancia en términos motivacionales de ser madre, el convertirse en madre ella cree que se proyectaría en su vida, que sería más responsable, pero a la vez reconoce los obstáculos para ello.

*“le dije ¿cuántos meses tenis?, yo quisiera tener 6 meses, no puedo ser mamá le dije, por eso te ayudo (...), yo **si tuviera un hijo yo me freno altiro de todo, es como que uno sería responsable, si llegara sería bienvenido, no va a llegar pero como que yo no me siento capacitada, por el tema que yo tengo que aprender a tratar bien a las personas porque yo***

tengo el carácter que yo grito a veces, ¿entonces como trataría a mi hijo?, no me gustaría po” (EM1).

Incluso algunos de ellos manifiestan que además de no tener contacto con sus familias, no poseen otras redes sociales cercanas, lo cual incidiría aún más en la sensación de soledad y la dificultad para el cumplimiento de las metas personales, debido a que no poseen redes sociales de contención que los apoyen en sus proyectos de vida.

“I: Con la gente que usted creció, ¿tiene más contacto de repente o no? Ahí en San Pablo o... EH2: No...es que son más conocidos que amigos. Tenía un puro amigo, que está aquí pero ya no es amigo, se fue por otro lado, así que ya no...I: ¿Y del colegio, sus compañeros de colegio? EH2: No... dejé de verlos, no tengo casi nada de contacto” (EH2).

En relación a lo anterior, se le consulta a uno de los entrevistados si ha hecho amigos en la residencia, y él explica que ‘en la calle no se ven los amigos’.

“I: ¿Y hay hecho amigos? EH4: No, esa es una palabra muy grande amigo, yo creo que amigo es Dios no más, él es mi amigo porque él me da la fuerza diariamente para seguir adelante, para salir a caminar y poder trabajar. Amigos aquí no. I: ¿Y en la calle? EH4: Tampoco, porque un amigo no te va a decirte ¡oye sabi que, vamo a pitearle el celular a esos hueones lo vendimo y nos vamos a tomarnos unos copetes y nos jalamos algo... esos no son amigos, en la calle no se ven los amigos, así que los amigos hay que saberlos seleccionar (EH4).

Se puede interpretar que los lazos de amistad, y familia se muestran deteriorados, existe desconfianza y tendencia a vivir en soledad. Las diferentes situaciones de vida los han llevado a vivir solos. Sin embargo a la vez lo que más desean, y su principal motivación de vida es ‘formar una familia’ o reestablecer los lazos dañados, esto se explica mejor a continuación.

1.1.3 Familia y tristezas

Así como la familia se presenta como la principal motivación para el logro de sus proyectos personales, el no contar con ella, es el principal foco de tristeza que aparece en los relatos.

Al momento de referirse a sus frustraciones, mencionan experiencias relacionadas con sus familias, añoranza, nostalgia, arrepentimiento.

*“¡Lo pasaba súper bien con mi hija!, yo sentía algo súper especial con mi hija, cuando la abrazaba así (...) Ósea si yo no veo más a mi hija, prefiero morirme. (...) quiero ver a mi hija, yo igual nunca me voy a olvidar de ella porque es un dolor pa’ mí, más que alegría **ahora es dolor** porque no la veo, la imagino la sueño” (EH3).*

Otro ejemplo es el relato de un entrevistado que refiere que él volvió a la calle porque sintió que era un peso para su familia, debido a un accidente que tuvo y que no le permitía ser auto valente; al referirse a su familia manifiesta evidente tristeza.

*“Me dio una depresión severa después del accidente yo dependía todo de mi ex señora, ella tenía que vestirme, ella tenía que bañarme, ella tenía que ir al hospital conmigo, ella tenía que hacer todo por mí, yo no podía moverme, no podía hacer nada, eso me frustró mucho, me dio mucha depresión hasta el día de hoy, mucha rabia igual, mucha rabia conmigo mismo y con Dios po’ porque permite eso, y no sé... **he intentado matarme (se le quiebra la voz), ehh así que tome la decisión de irme de la casa, porque pensaba que era un cacho, era un problema**” (EH4).*

1.2 Gustos e intereses

De manera de caracterizar de mejor manera a las personas que viven en la residencia, se les preguntó acerca de sus gustos e intereses, sueños, cosas que les gusta hacer y lo que valoran.

1.2.1 Sueños

Los sueños que declaran los entrevistados tienen relación con aspectos intangibles tales como independencia, estabilidad emocional y económica, construir un hogar con una pareja y familia. Los sueños también se relacionan con la obtención de bienes materiales, vivienda, automóvil.

*“Sueños (se ríe)... eh mire en realidad **tener un hogar y tener una estabilidad emocional** yo creo que es muy importante y **laboral y económica con eso conceptos básicos emocionalmente estar bien**. Uno de repente puede tener unas cosas y la parte interna no está bien y eso interno hace que repercuta en otras situaciones. (...) I: Al principio Ud. me decía que soñaba con un hogar, cierto, además de la estabilidad emocional, ¿qué piensa cuando piensa en un hogar? EH1: ¿Qué pienso? I: ¿Cómo se imagina este hogar? EH1: **Me imagino una bonita mujer... (Risas) no se pu ojalá una familia, constituir una familia propia**” (EH1).*

Los sueños a los que refieren las personas entrevistadas no se diferencian mucho con los sueños que tiene cualquier persona que no se encuentra en esta ‘situación’. Han experimentado crisis familiares, eventos de vida estresantes y poseen menos redes sociales. Sin embargo, sus aspiraciones siguen siendo las mismas. Esto es interesante mirarlo desde un enfoque positivo, desde sus potencialidades, los proyectos y aspiraciones se identifican con la sociedad en general.

*“Me gustaría estar **independiente**. O sea si yo estoy acá es para llegar en un momento y ser autónomo y ser independiente. No se po arrendarme una pieza o un departamento de un ambiente, na po **yo quiero estar bien**, no, no quiero seguir estando mal. No me interesa a mi seguir estando mal y eso pasa por **cambiar mi estilo de vida**” (EH6).*

*“Mire yo quiero tener **un auto**, ojalá negro chiquitito, quiero tener un departamento, quiero **tener una familia**, un hijo no voy a pedir mucho, y quiero **ser profesional**, eso aspiro (EM1).*

Como es posible observar, los sueños más reiterados tienen relación con no depender de otros para poseer estabilidad económica, de esta manera poder obtener una vivienda, o una pieza, para vivir de manera independiente y construir una familia propia. Pero el sueño que más se repite, es el que tiene relación con la casa propia.

*“Bueno mi sueño sí, es **tener mi casa, que me puedan velar en mi casa** no quiero que me velen en una iglesia o en otra casa que no sea la mía y por ultimo dejarle’ algo a mis hijos” (EH4).*

Como se dijo anteriormente, los sueños nos indican que las ‘características’ de una persona en ‘situación de calle’ no difieren en gran medida de una persona que no está viviendo en esta situación.

1.2.2 Gustos

Cuando hablamos de las cosas con las cuales disfrutan, o que les gusta hacer, las respuestas son tan diversas como diversas son las personas. Algunos de ellos aluden a distracciones, reuniones con amigos, salir, conocer gente, y también distracciones que tienen relación con escuchar algún tipo de radio, leer, ejercitar algún deporte, entre otros.

*“¿Qué es lo que más le gusta? EH1: **Las mujeres** (risas). No se puta **el asadito, el buen vino** (se ríe). Lo que más me gusta de repente... **disfrutar las cosas simples de la vida**. No complicarse de repente porque... Pero de repente he disfrutado las cosas que no son muy buenas. **Las drogas**” (EH1).*

Es posible inferir que los gustos e intereses tienen relación con la etapa de vida, con la edad del entrevistado más que con el vivir en ‘situación de calle’ es así como una persona joven alude a las distracciones propias de su edad:

*“**Tocar yembé, tomar cerveza, encontrar minas lindas, tirar con ellas, y de repente salta la liebre como se dice, de repente no, pero sí lo que yo hacía en el bella, yo me quedaba hasta las 6 de la mañana tomando, 7 de la mañana, y de repente enganchaba minas**” (EH3).*

Este mismo entrevistado alude también a otros intereses de índole más espiritual:

“Escucho esta radio (prende la radio) que es solamente evangélica ¿cachay?, esta radio me ha ayudado moralmente espiritualmente me ha ayudado caleta, porque yo la empiezo a escuchar, empiezo a escuchar cómo era Jesús, y al final yo ahora lo creo y lo sé que es Dios, que me dejó vivir de nuevo” (EH3).

Otro de los entrevistados alude a intereses filosóficos:

“También de cuando empecé a estudiar apicultura, al paralelo también empecé a estudiar filosofía. Estudiaba a ver... a Nietzsche a Robert Schopenhauer casi todos los filósofos alemanes, los románticos, después me vine a encontrar con el existencialismo Jean Paul Sartre, Miche Foucault, voy buscando, voy viendo lo que me interesa y lo que me entrega algo y lo leo y lo trato de estudiar y de aprender de ese filosofo. O sea yo soy, me rijo mucho por la filosofía mi vida va con la filosofía más que con la religión, y más que otras cosas. También la psicología me interesa mucho siempre me ha interesado, la psiquiatría,

todo lo que tenga que ver con la mente con, con las mentes anormales, no se po el estudio, estudio a Carl Jung, a Wilhelm Reich que lo he ido descubriendo” (EH6).

Los extractos anteriores son ejemplos de la multiplicidad de gustos que dieron cuenta las personas que viven en la residencia, no existen gustos en común, sino más bien cada cual responde a la identidad particular.

1.2.3 Yo valoro

En referencia a lo que valoran, la mayoría nombra cosas intangibles: la amistad, el cariño, la solidaridad, el hogar, el ‘sentirse en familia’, su religiosidad. También es posible conectar este apartado con la motivación que plantea la familia. Para los entrevistados, lo que realmente valoran, tiene relación con el sentirse querido, los lazos familiares, algunos lo buscan en las amistades, sus familiares o en una presencia omnipresente como Dios. El sentirse valorado es en definitiva lo que valoran.

En palabras de Clarisa Ramos Feijoo: *Podríamos entonces afirmar que existe una necesidad en las sociedades modernas de retornar a lo comunitario en su sentido más primario, como respuesta a las frustraciones que genera una sociedad moderna donde no se llegan a satisfacer las necesidades básicas y que aun cuando estas se satisfacen se crean otras nuevas necesidades vinculadas incluso a aspectos inmateriales (comunicación, afecto, compañía)* (Ramos, sin fecha). Referido a lo anterior se podría entender la valoración que otorgan los entrevistados a la necesidad de vincularse afectivamente con otro, la relación cotidiana característica de la comunidad en su sentido más primario, el convivir con otro y desarrollar lazos afectivos.

“I: ¿y qué es lo que valoras? EMI: la amistad, el cariño. Si usted me dice que me quiere, yo soy feliz con eso” (EM1)

Observamos una y otra vez la importancia de las relaciones interpersonales, ellas presentan un valor significativo, vuelve a surgir el concepto de familia como uno de los aspectos a los que refieren con mayor ímpetu, la familia, el hogar, el cariño.

“Yo lo que valoro yo es tener un techo, tener una parte donde llegar, es sentirme más o menos en familia porque no tengo familia, entonces me apego a las personas ... tener un plato de comida o una taza de té caliente.... Eso es lo que yo se podría decir que yo echo de menos o añoro. Yo sé que saliendo de aquí ya no va a ser lo mismo” (EH2).

Algunos de los entrevistados aluden a la religión, y su relación personal con Dios, como un aspecto que forma parte importante de sus vidas, de sus acciones, decisiones y sobretodo como soporte a sus dificultades:

“¡Oh cómo sobreviví! ¿Qué pasó?, ¿por qué?, no, diosito es el único que me pudo haber salvado dije yo, verdad, porque o si no que me iba a salvar, dije yo, diosito no quiere que yo me muera dije, quiere que cambie, que haga vida de nuevo (EH3).

1.3 Historia de vida

En este ítem hemos intentado escoger algunos de los relatos de los entrevistados que den cuenta de sus años de vida en calle, su trayectoria de vida, y las experiencias vividas en la calle.

1.3.1 Trayectorias

Se ha intentado destacar algunas trayectorias que reflejan las condiciones de la vida en calle. Algunos de ellos han vivido períodos intermitentes en la calle y otros manifiestan que siempre han estado en calle: *“Toda mi vida he vivido en la calle” (EH2).* Esto último hace referencia a la vida en calle desde edades muy tempranas.

“Yo me crié en la calle, a mí me echaron de la casa, mi padrastro como a los cuatro años de edad más o menos yo llegue ahí a San Pablo con Matucana, me junté con todos los patiflay, o sea soy de esa vida, desde chico como le digo yo a los 4 años, canté en las micros, vendí en las micros, sin embargo dormí ahí en la San Camilo y me rescató una profesora, de acá del colegio que está en Villa Sara que antes era colegio ahora está en demolición {...} Ahí estudie o sea estudiaba y vivía en la calle. Saque octavo y cuarto medio” (EH2).

Otro de los entrevistados hace alusión a otras situaciones que también son recurrentes, haber vivido en calle desde la infancia, interrumpiendo esta trayectoria de calle con períodos de vida en familia, en este caso por ejemplo al haber conocido a su señora y haber vivido con ella y luego volver a la calle debido, entre otras cosas, a una depresión causada por un accidente que lo dejó discapacitado para trabajar en la construcción.

“Yo toda mi vida he andao’ en la calle hasta que conocí a una, a mi ex señora en el año 2000 ella me saco del mundo, ella me dio 2 hijas forme una familia que ahora está desecha y ese fue el tiempo que me enferme po’ porque antes era pura delincuencia no más po’ puro andar robando y eso po’. Mi papá me hecho de la casa cuando tenía 10 años si yo llegue hasta tercero básico y después se volvió todo un hoyo negro. I: ¿Y a los 10 años donde se fue? EH4: Al rio Mapocho ahí vivíamos hartos cabros chicos, éramos puros niños y ahí empezamos a delinquir ehh a drogarnos y todo eso, hacer la vida más fácil que criaio’ no más, porque nadien, nadie nos decía nada, nadien nos decía {dice su nombre} no teni que hacerlo porque esto es malo, y nadien nos paraba, hacíamos lo que queríamos” (EH4).

Otras situaciones hacen referencia a vida en calle, luego de la adolescencia, adultos y jóvenes que a los 17 o 18 años comienzan a quedarse en calle por una u otra situación, y finalmente estos períodos se van haciendo cada vez más extensos hasta deteriorarse por completo sus vínculos familiares, muchas veces debido al consumo de drogas.

*“Yo vivía en la calle en Quilicura, como 2 años estaba **atrapada en el alcoholismo y en la cocaína y además el estar con mis amigos**. Yo tenía un ruco, entonces pasó el tiempo en que la Muni me desalojó tantas veces que yo ya me cansé y me dejaron sola mis mismos amigos entonces un día le dije a {Nombra a ex pareja} vámonos para el centro, entonces íbamos a {nombra institución} a bañarlos a hacer un taller de buscar trabajo pero nos faltaba eso el espacio físico para que uno pueda dormir y trabajar. Porque en la calle es muy difícil trabajar, lo que pasa es que uno no tiene comodidades como comer, como ducharse, entonces uno no trabaja, vive así haciendo plata de diferentes formas entonces al final uno la plata no la valora” (EM1).*

En relación a las causas de vida en calle, en gran parte de los relatos explican haber tenido conflictos con sus familias, deteriorando o cortando totalmente los lazos con sus parientes cercanos.

Debido a lo anterior, en las trayectorias relatadas por los entrevistados, se observa cierta búsqueda de suplir esos lazos familiares, con lazos de amistades. En el siguiente apartado una entrevistada explica la importancia de encontrar personas en la calle que la hacían ‘sentirse en familia’, sentirse acogida en un lugar:

*“¿Y sabe porque me quedé con esas personas?, porque **esas personas me atendieron bien** yo llegué un día y le digo { nombra persona} estoy en la calle, ahí tenis 10 lucas hace lo que queray, ¿puedo quedarme con ustedes? lloraaaba porque perdí mis cosas de arriendo lloraaaba porque perdí el arriendo... y me decía ¿qué le pasó?, ¿estoy en la calle, estoy en la calle!, ¿estoy en la calle no sé qué hacer!, tenía que trabajar uy no pagué el arriendo y mi marido anda lanzao. El { nombra persona} me limpiaba y me decía ¿querís sopita? (...) { explica que su expareja le preguntaba} ¿por qué estay viviendo con estos caballeros?, son mis nuevos amigos, ¿pero { dice su nombre} no te da vergüenza, son de la calle, son borrachos de Quilicura!?, ¿y por qué los discriminai si **me han tratado mejor que mi familia real?**, yo me voy a quedar con ellos (...) “En ese ruco yo tenía que bañar a los caballeros, tenía que hacer la comía, ir a buscar agua, ir a buscar plata, ¡hacía hartas cosas! Pero yo feliz, yo feliz enserio, porque yo después decía ya yo me siento aquí, (...) yo le decía ya tenis que ir a bañarte, entonces yo una voz autoritaria pero sabe que me hacían caso, llegaban tan limpios, me daban besos en la cara, me decían muchas gracias { dice su nombre}, muchas gracias y **¡toos me decían mamá!**” (EM1).*

Cabe señalar que existen situaciones relativas al género que acrecientan la vulnerabilidad de las personas. Muchas madres que no viven en esta situación apoyan su maternidad, en las abuelas, hermanas, tías, en sus redes familiares más cercanas; pero ¿qué sucede cuando no existen estas redes? Al presentar deficientes redes familiares algunas mujeres que viven en calle se encuentran en una encrucijada para poder ser madres cuidadoras y mantenedoras de su familia, tal como lo explica una de las entrevistadas:

“Entonces igual tengo que tener una persona que me ayude a cuidarlo porque o si no vamos a tener que volver a la calle, es como un círculo vicioso que por más que tu querai salir, de repente no están las condiciones, no es que tú no querai, no están las condiciones no se da (...) Entonces eso le pasa a mucha gente de la calle, a mujeres más que nada, que de repente ya consiguen un trabajo mientras están en la institución, la institución te apoya y todo pero después te voy a arrendar, al irte a arrendar ¿quién te va a cuidarte los niños? Tenis que trabajar, no teni quien te los cuide, tenis que dejar de trabajar, no tenis plata no

pagai el arriendo quedai en la calle y ahí volviste de nuevo a lo mismo y pa un juzgado es fácil decir entonces hay que quitarle los hijos porque no sirve” (EM2)

La residencia en cuestión presenta la posibilidad de hospedar a una madre con sus hijos, pero si no se afianzan las redes de contención, sus lazos familiares más cercanos, o redes de amistades que planteen un real apoyo a la maternidad, el egreso de estas familias será muy vulnerable a las susceptibilidades del mercado y de situaciones de salud u otros inconvenientes que pueden llevar a la vida en calle nuevamente.

1.3.2 Consumo de drogas *“el consumo me la va a ganármela porque yo no busco la cocaína y ella me llega sola” (EM1).*

La mayoría de los entrevistados mencionaron haber presentado en el pasado o presentar actualmente problemas con el consumo de alguna droga. Y es una de las características predominantes entre los entrevistados que viven en la residencia, por lo que debemos incorporarlo a la descripción de las características personales.

Algunos entrevistados refieren consumo de drogas desde hace décadas,

*“Llevaba **años de consumo de droga**. Empecé a muy temprana edad, entonces yo de ese año del año 95 más o menos 95, 96 empecé a deambular pidiendo ayuda pa dejar de consumir y he logrado abstinencia y lo máximo que he logrado de abstinencia en consumo son 4 años y meses” (EH6).*

Los relatos de consumo concuerdan en la dependencia a la sustancia, y relación del consumo con síntomas depresivos, pérdida de proyecto vital, entre otras situaciones.

*“A mí no me interesaba que yo anduviera con una cuestión de fierro aquí en las piernas, en silla de ruedas y todo, ¡no me interesaba! **Igual andaba tomando, igual andaba consumiendo drogas**, igual iba en la silla de ruedas para todo y andaba por la calle y no me interesaba que me atropellaran ni nada de eso, no me importaba mi vida po” (EH4)*

El consumo de drogas asociado a la vida en calle presenta sus propias características y puede traer consecuencias nefastas para la salud, y salud mental de las personas. Hay varios

relatos que muestran situaciones límites a las cuales han llegado debido al consumo de sustancias.

*“Pero... al estar durmiendo en una plaza, con lluvia y cagado de hambre y de repente... yo, comí de la basura, de repente andaba cachureando y **todo los cachureos eran pa comprar drogas** y cosas así, nada más. No comía, estuve como unas 4, 5 semanas sin tomar agua, era pura droga, si lo único que quería era morirme. Me chulé con lo que me pasó, y después llegué al { nombra hospedería solidaria}. Yo lloré cuando me ofrecieron una taza de té, tiré mis lágrimas todo eso, llegué pesando 42 kilos al { nombra hospedería solidaria}, era una calavera. {...} yo estuve en la UCI y toda esa onda.” (EH2)*

Consumo como ‘problema’

La mayoría de los entrevistados que alude al consumo de alguna droga ya sea en el pasado o en la actualidad lo percibe como un problema, como un comportamiento que trae consecuencias radicales en la vida, conflictos a nivel familiar, problemas de salud, cambios en las rutinas diarias, falta de proyección, interferencia en la vida laboral, accidentes, entre otros.

*“Estoy en una posición en donde no puedo fallar, donde no tengo margen pa equivocarme o sea mi vida se fue comprimiendo así cachay y en cualquier momento se puede acabar cachay. O sea se puede acabar porque también entro en depresión yo cuando consumo. Porque me cuestiono mucho ¿porque consumí, porque lo hice? ¡porque me cuestiono!, o sea vivo un sufrimiento. El consumir una sustancia, el que diga que la pase bonito es mentira, **tú te tay metiéndote cualquier tipo de droga ya lo tay pasando mal po**, la persona que la pasa bien es la que vive sanamente y el que no tiene la necesidad de meterse alguna droga cachay (EH6).*

Algunos entrevistados hacen referencia a la causa que origina, el consumo de alguna sustancia, y lo relacionan con algún problema anterior que desencadena la búsqueda de un ‘placebo’ la droga como sustancia que ayuda a olvidar situaciones, evadir circunstancias:

“Si te estay metiendo algo es porque algo, es porque algo está pasando contigo, algo, algo, hay un sufrimiento atrás muy grande que no podis enfrentarlo entonces lo más fácil es anesthesiarse” (EH6).

Además de mencionar causas y consecuencias que trae el consumo problemático, uno de los entrevistados nos explica cómo el consumo en sí acarrea problemas, enumerando situaciones que están relacionadas con el consumo, en este caso de la pasta base. Relata que este tipo de consumo, está asociado a riesgos, robos, delincuencia, pleitos, prostitución, entre otras situaciones:

“Esa cuestión de pasta que esa cuestión es como diabólica, ¿cachay?, te lleva así como al mal, así al mundo maligno pero altiro, no es como la yerba que tu te fumai, conocis cabros y te moris de la risa, o minas, no la pasta es como irse pal infierno una cosa así. Porque hay puros locos que son así: ¡ah! Caguémoslo, robémosle la plata ¿cachay?, ¡ah! ¡La chaqueta que tenis está Buena!, te empiezan a mirarte pa’ cogotiarte y las minas, ah igual hago esto y esto pa’ que me de un mono, así, así, el mundo de la pasta base es foome” (EH3).

1.3.3 Signos en el cuerpo

En la residencia, la mayoría de los entrevistados relata actualmente presentar algún problema de salud, esto se explica debido a la vulnerabilidad de la vida en calle, diversas situaciones que los han llevado a sufrir consecuencias de daño en sus propios cuerpos. Los trabajos informales, jornadas extenuantes, inseguridad en las labores, mala alimentación, períodos extensos de consumo de drogas, inoportuna y/o deficiente atención de salud, exposición a riñas, entre otras situaciones, hacen que desencadene en ellos problemas que afectan al cuerpo. En palabras de uno de los entrevistados:

*“Desde que estoy acá he notado que **siempre a alguien le pasa algo negativo**. Aquí hay una niña que llegó, la {nombra persona}, aquí con sus dos piernas bien. Ella es diabética, y le cortaron su pierna. Hay más de un compañero que ha entrado en consumo y se han ido a la mala, hay otro que los han atropellado y están todos quebrados. Hace poco al {nombra persona} le explotó un galón de gas y lo quemó entero, al que estaba ahí, que*

estaba quemado la cara, los brazos, llegó así hinchado (...) veo así que es difícil superarse, es difícil estar bien, es complicado pero por cosas externas a uno. ¿Cachay lo que estoy diciendo o no? Así como, como que uno está predestinado, como que uno de repente, puta, en algún momento me van atropellar, en algún momento a mí me van a balear, en algún momento si al { nombra persona } está bien si estaba trabajando con un balón de gas en los pies y le estalló. La { nombra persona } no se cuidó, es diabética y le entro una astilla de metal y le cortaron los dedos y le cortaron la pierna ¿cachay? qué onda digo, que me espera a mí“(EH6)

Tal como mencionamos anteriormente, existen situaciones que hablan de la atención deficiente en la salud a la que han tenido acceso:

*“Me atropelló un auto hasta ahora hasta el día de hoy estoy enfermo, en tratamiento en el hospital san José, ya llevo 3 años enfermo, se me pego una bacteria a la medula del hueso en la séptima operación y me dio osteomielitis crónica. Hasta ahora ya en la última operación que es la décimo primera operación, **tengo 11 operaciones en el pie**, la última fue el 2 de diciembre del año pasado, y de esa fecha hasta esta fecha hasta el día de hoy, estoy con **infección en la pierna**, porque la bacteria todavía está ahí está viva” (EH4).*

Otras marcas hacen referencia a extenuantes jornadas laborales: *“Yo muchas veces **hacia extras y llegaba aquí cansado** y al otro día ta. Yo vivía aquí, uf, ¡maceteado! Y ¡juuuu! me fui adelgazando (EH5).*

Y también marcas referidas a accidentes en la calle:

*“El **Fémur lo tiene fracturado en 4 partes**, por eso tiene esos fierros ahí porque le armamos el hueso, ese es el hueso más duro del cuerpo, me dijo, difícil romperlo y se lo rompió en 4 partes, ósea como habrá sido el pencazo yo perdí el conocimiento po. Si tengo **una herida acá en la cabeza** porque aquí también me pegó en la cabeza y el cuello me lo tiró pa’ delante, me dio vuelta el bus, creo que fue un transantiago. De pasaita me pegó en la cabeza y **me dislocó el cuello**, o me esquinzó, no sé, la cuestión que me hizo joder eso, y más encima **me reventó el hígado** en cuatro partes. O sea yo debo haber estado botao ahí en el suelo botando sangre como loco po, nadie daba un peso por mí, cachay” (EH3)*

Al respecto es atingente traer las palabras de Pierre Bourdieu, quien alude a esta sensación de estar ‘predestinado’ al riesgo, al fracaso, él explica que es *“La sensación de estar encadenados a un lugar degradante (“podrido”) a causa de la falta de dinero y de medios*

de transporte, y condenados a la degradación (y las degradaciones) que pesa sobre ellos como una maldición-o, muy simplemente, un estigma-y les prohíbe el acceso al trabajo, al ocio, a los bienes de consumo(...) se arraiga en condiciones de existencia marcadas por la incertidumbre más total con respecto al futuro” (Bourdieu 1993, pág. 164).

Este estigma es posible visualizarlo en la disposición hacia el futuro, en cómo los golpes de la vida van marcando los pensamientos, acciones, decisiones de vida. Y marcas en el cuerpo, problemas de salud, cojera, cicatrices, quemaduras, marcas que hablan de situaciones extremas por las que han tenido que pasar, algunas de ellas, quedarán para siempre en el cuerpo, hablando de circunstancias, y mostrando al otro, a través del propio cuerpo, parte de sus vidas.

1.4 Individualización

Para seleccionar a los entrevistados se buscó a personas que tuvieran más de un año de vida en calle y que hubiesen estado en la residencia desde al menos cinco meses. Los demás residentes llevaban menos tiempo, por lo que no se les entrevistó. Se entrevistó a 6 hombres y 2 mujeres que se hospedaban en la residencia. Las edades fluctúan entre los 20 y 60 años. Además se entrevistó a dos trabajadores, un hombre y una mujer, quienes trabajan en el lugar como monitor y cocinera respectivamente desde hace más de tres años.

La gran mayoría de los entrevistados es de nacionalidad chilena, solo un entrevistado es extranjero, a través de las entrevistas se puede deducir que en la residencia existen otras personas de nacionalidad extranjera pero llevan viviendo menos tiempo en el lugar, por lo que no se les entrevistó.

Los aspectos que se consideraron en este ítem tienen relación con la escolarización, y ocupación de los entrevistados. Sin embargo en las conversaciones también se habló acerca de las personas que vivían con ellos en la residencia, entregando información en relación a

sus conductas, por lo que agregamos otro ítem referido a la percepción de sus compañeros de residencia.

1.4.1 Capacitación

La escolaridad de los entrevistados es diversa, algunos presentan estudios básicos, otros escolaridad completa, y otros entrevistados se refieren a estudios con alguna especialidad técnica.

Los entrevistados que declaran presentar cursos hasta educación básica, manifiestan que los problemas con su familia de inicio les dificultaron completar sus estudios formales.

“Mi papá me hecho de la casa cuando tenía 10 años si yo llegue hasta tercero básico y después se volvió todo un hoyo negro” (EH4).

Por otra parte, algunos de los entrevistados que han cumplido la educación formal completa, lo han logrado gracias a estudios en edad adulta, modalidades tales como educación nocturna, o similares que han permitido completar sus estudios, lo cual lo podemos constatar en la siguiente frase que ejemplifica esta situación:

“Hasta octavo, y después con el tiempo después seguí estudiando en una escuela nocturna, en un liceo nocturno pero en Puerto Montt. Ahí saqué hasta cuarto medio” (EH2).

Es importante destacar que en ocasiones el que no hayan continuado los estudios formales, no les impide seguir estudiando otros cursos complementarios. En el caso de uno de los entrevistados que había llegado hasta básica relata que ha participado de otros cursos de capacitación:

“Yo he participado en todos los talleres que han hecho acá, en varios, igual he hecho cursos, igual hice un curso el año pasado de administración de empresas en la Universidad de Chile que me recibí y todo” (EH4).

Así también existen otros casos que relatan otros tipos de cursos que les han ayudado a ir especializándose en un área de trabajo, temas tan diversos como por ejemplo la apicultura:

“Empecé hacer talleres a ir a cursos, curso que había iba. Hasta que el curso formal, el primero que tome fue en el año 85 en Inacap, en la sede de Tabancura. Me acuerdo estuve como 8 meses más o menos ahí, (...). Y ahí empecé a estudiar yo y ahí empecé a hacer cursos. Hasta el último curso de apicultura que tengo es el año, como superior, así es el 2009 en la Universidad Mayor, un diplomado, que es el curso más... y bueno entre esos también hice unos cursos con un francés {dice nombre de persona} y con {dice nombre de persona}, un apicultor internacional peruano también que me enseñó en un taller algunos secretos de la crianza de reina” (EH6).

También es posible observar como algunas capacitaciones ayudan a aspirar a un nuevo trabajo.

“Cuando estuve en {nombra residencia solidaria} llegaron a hacer un curso para grúa orquilla pero tenía que sacar la licencia y tenía que hacer el curso, duraba un mes, hice el curso no tomé, me realicé como persona empecé a hacer el curso, sacando licencia y después no encontraba pega así que seguía en el supermercado y de repente encontré pega po, me dijeron sabe manejar la grúa, si, ya, era como mi práctica (ríe), pero total que la hice igual y empecé a manejar la maquina” (EH3).

Cabe señalar que, según lo relatado por los entrevistados, en la residencia se realizaban talleres de mueblería y huerto, que van en la línea de capacitar a las personas que allí viven y ayudarlos en su inserción socio laboral. Al momento de realizar las entrevistas los talleres no se estaban impartiendo, pero estaban en proceso de reactivación y desde sus relatos valoraban la realización de los mismos.

1.4.2 Ocupación

Con el fin de conocer más a los entrevistados, se conversó acerca de las ocupaciones que realizaban actualmente o en el pasado, los relatos muestran que todos los entrevistados se han mantenido activos laboralmente, con periodos más o menos largos de cesantía, debido

generalmente a algún problema de consumo. Durante el desarrollo de las entrevistas la gran mayoría de ellos se encontraba trabajando o en búsqueda de un trabajo.

Inestabilidad

Hay algunas características que se repiten en los relatos de los entrevistados como por ejemplo la inestabilidad laboral. Esto se debe, entre otras cosas, debido a presentar baja calificación o problemas de salud, lo que se puede constatar en las siguientes frases:

*“Es que **he tenido inestabilidad laboral** porque no son compatibles los trabajos que he tenio con las terapias. (...) O sea porque si llego a una parte, yo estoy en terapia por alcohol y drogas, y llego a una parte y lo primero que me ofrecen es un copete o un otra droga y es complicado pa mi ¿cahay? (...) Es complejo entonces yo como en tres trabajos he durado re poco por el cuento que **me han invitaciones a consumo**. Entonces yo estoy en terapia las 24 horas o sea no estoy solamente acá” (EH6).*

Las marcas del cuerpo de las que hablábamos anteriormente, también afectan directamente el acceso a un trabajo, los empleadores reaccionan ante estas marcas rechazando la posibilidad de que las personas puedan desempeñarse en una labor, las marcas del cuerpo son signos que son interpretados de diferentes formas: miedo, rechazo, lástima, características que al sentirla un empleador, no son apreciadas para un puesto de trabajo. Se puede constatar en el siguiente extracto:

*“Yo ahora tengo la pierna ahí, la tengo muerta de aquí pa abajo, pero no quiero que eso me impida salir adelante y en estos momentos me hace falta mucho un trabajo, eh aparte del trabajo que tengo, pero **he visitado muchos trabajos y me han rechazado al ver... en todos, por la sencilla razón de verme con muletas**, eh... me dicen que no, que no puedo trabajar” (EH4).*

Muchas veces se cree que las personas en situación de calle se encuentran desocupadas, sin embargo la característica más predominante que podemos observar entre los entrevistados es la inestabilidad de sus trabajos, si bien es cierto que pasan por períodos extensos e intermitentes de cesantía, están en constante búsqueda de sustento. La incertidumbre que

genera la inestabilidad incide directamente en su proyección personal. El que la mayoría de las personas que se encuentre en esta situación posean precarias redes sociales, acentúa la dificultad para la búsqueda y mantención de un trabajo estable, ello se ve agudizado con la informalidad en las labores que realizan generalmente.

Informalidad

También se observa como otro de los rasgos predominantes la informalidad en la mayoría de las labores mencionadas por los entrevistados, esto es, trabajos que son realizados sin contrato alguno o de manera independiente, comercio ambulante por ejemplo. Lo que promueve la inestabilidad e inseguridad laboral.

“No era con contrato eh eh yo tomaba trabajos particulares porque tenía buenos contactos ehh sabia el trabajo y ganaba más lucas así, trabajando particular en ve’ de contratao’ porque en realidad, hacía de todo, soldadura, carpintería, yeso, pintura de todo” (EH4).

*“El tiempo en que trabajé yo de eso se acabó y, e inclusive esa empresa se hizo pasar a como en quiebra y nos liquidaron como ellos le dieron la gana, pero yo **empecé a trabajar como de cuenta mía**, pero decir, un día se vendía, otro día no” (EH5).*

*“Trabajo **cuidando autos** en un recinto cerrado es un Ekono y un Serviestado, está ubicado ahí en Pérez con Neptuno. {...}. Entonces trabajo de las 7 de la mañana hasta la una de la tarde, ese es mi horario. **No me pagan sueldo**, no tengo contrato de trabajo ni nada por el estilo, porque resulta que el trato es de palabra, el trato es que yo llegue temprano allá les haga el aseo a ellos, les prepare le desayuno y **todo lo que caiga en el estacionamiento eso es mío**. Entonces por el momento estoy bien así” (EH2).*

La inestabilidad y la informalidad laboral, que en general van de la mano, golpean duramente a las personas que se encuentran en situaciones de vulneración y vulnerabilidad. La inestabilidad laboral, aumenta las posibilidades de continuar en calle, pues incide en la inestabilidad económica que, entre otras cosas, dificulta la permanencia en un lugar de vivienda. La informalidad del trabajo sobre todo en trabajos que requieren de mayor

resguardo, construcción por ejemplo, incide directamente en problemas de salud que no son tratados adecuadamente repercutiendo directamente en el desgaste cotidiano.

Cansancio

Cabe señalar, que en algunos casos, explican que los trabajos que realizan o han realizado muchas veces son de una pesada carga física, y/o extensas jornadas de trabajo, lo cual los deja extenuados y repercute en la salud de las personas.

*“El trabajo que dejé ahora, que renuncié y que mañana voy a renunciar es porque los últimos días, porque de cuatro noches que trabajé, debo haber dormido una hora y media y fui a hacer un trámite a sacar un carnet de identidad y **me desmayé en el registro civil, me fui a negro y era por falta de sueño**” (EH6).*

*“Estuve en una empresa la {nombra empresa} trabajando un año, en la cual **me exprimían mucho** muy buena la empresa na’ que decir pero te exigían mucho, salía de aquí a las 8 de la mañana llegaba aquí en la noche llegaba pa’ la caga, al otro día vuelta’ irte a trabajar temprano, y estábamos trabajando de lunes a sábado el día domingo tenía que salir, tenía que irme a buscar a mi hijo q lo tenía en un hogar volvía después en la tarde lo tenía que ir a dejar, **no tenía descanso entonces ya, fue un año de mucho estrés** me llevo un día que llegue a la pega y le dije sabe que perdóneme jefe pero yo hasta aquí no más llevo no más, renuncie” (EM2).*

Luego de analizada la información, es posible decir que aunque la población en situación de calle, que se encuentra en la residencia, posee características muy disímiles entre sí, hay ciertas características que comparten, como por ejemplo la valoración que hacen de la familia, el ‘sentirse en familia’, sentirse querido, acogido. Y es a la vez lo que más añoran, ya que la gran mayoría de ellos han roto sus vínculos familiares, sus lazos más cercanos. La familia es un aspecto que manifiestan como esencial en términos de motivación personal y a la vez es la responsable de sus más grandes tristezas y añoranzas. Los sueños tienen relación con esto, con el logro de estabilidad emocional e independencia económica, que

generalmente se ve interferida con problemas de consumo y abuso de sustancias, drogas y alcohol.

Por otra parte, las trayectorias de vida reflejan itinerarios distintos en cuanto a años de vida en la calle, muchos de ellos han estado en esta situación por periodos intermitentes (unos más extensos que otros). Algunos han llegado a esta situación en edad infantil y otros en la adultez, lo que influye directamente en la escolaridad obtenida, sin embargo esto no repercute directamente en diferencias en términos laborales, ya que en general todos se caracterizan por desempeñarse en labores de baja calificación, presentando inestabilidad e informalidad en el trabajo. Muchas veces deben recurrir a trabajos extenuantes, largas jornadas de trabajo, o de carga pesada, lo que incide directamente en su salud. Por otro lado el consumo de drogas, en algunos casos, interfiere también en la estabilidad laboral y económica.

Cabe señalar que existen estudios que manifiestan que el consumo de drogas no es una causa directa de la situación de calle, pero si una consecuencia, es decir, no necesariamente el consumo hace que las personas lleguen a la vida en calle, pero una vez viviendo en calle, en la mayoría de los casos, el consumo es inminente y deriva en la perpetuación de la situación de calle.

Al caracterizar a las personas que viven en esta residencia, podemos decir que no hay un perfil etario común, podemos encontrar distintas edades, oficios, niveles de capacitación. Sin embargo hay situaciones que son transversales:

Todos los entrevistados se refirieron a sus familias de origen con distintos grados de añoranza, todos presentan conflictos a nivel familiar y a la vez añoran el poder vivir en familia. Sus sueños se relacionan con conformar un hogar y tener una vivienda.

La gran mayoría presenta problemas de consumo de sustancia, ya sea actualmente o en el pasado, lo cual interfiere y/o ha interferido en sus trayectorias laborales y en los vínculos familiares.

La mayoría de los entrevistados se encuentra en búsqueda de trabajo o está ocupado laboralmente. Sin embargo la inestabilidad e informalidad laboral son elementos característicos de sus trabajos, lo cual repercute en la dificultad de proyección personal y estabilidad económica, y afecta también en términos de inseguridad laboral, deficiente atención de salud, entre otras situaciones.

Las trayectorias de vida son muy disímiles entre sí, algunos de ellos han vivido en calle desde la infancia, otros han presentado momentos de la vida en que han conformado familia, y luego vuelven a vivir en calle, por distintos intervalos de tiempo. Hay y personas que han llegado a vivir en calle en la juventud y otros en la edad adulta. Sin embargo todos ellos han vivido sucesos estresantes, los cuales los han marcado como estigmas.

2.- Identificar y describir las expectativas y motivaciones que tienen las personas en situación de calle sobre el ingreso y permanencia en una residencia para la superación

Este objetivo intenta buscar conocer qué expectativas tenían las personas en situación de calle al momento de ingresar a la residencia, cómo se la imaginaban, qué les habían contado, qué esperaban de este lugar y del proceso. Y por otro lado saber si encontraron lo que buscaban, conocer las motivaciones para el ingreso y permanencia en el lugar. Identificar los elementos tangibles o intangibles que le dan valor a la residencia desde el punto de vista de los entrevistados.

2.1 Expectativas

Este ítem se refiere a las expectativas que los entrevistados presentaban al momento del ingreso a la residencia, se les hicieron preguntas tales como: ¿Qué espera de la estadía en la residencia? ¿Qué pensaba de la residencia antes de entrar?

En el estudio también se entrevistó a dos trabajadores del lugar, uno de ellos, que ha estado desde los inicios de la residencia, explica las expectativas que él cree tienen las personas

que ingresan a la residencia, y luego de que a través de las entrevistas contrastamos ese discurso con el relato de las personas que viven en la residencia, es posible decir que lo que nos explica el trabajador coincide bastante con los dichos de los demás entrevistados, él manifiesta al respecto:

“Como te dije hay gente que viene a provechar esto y hay gente que no viene a aprovechar mucho. Quizás viene con otros fines a estar acá (...) Como por ejemplo venir a utilizar el espacio para seguir con su dinámica. Yo lo encuentro súper lógico pa como es esto de la calle. Como se vive aquí, como se ve el tema de la institución, como te respalda, de que tú puedes ir a comer allá, y al otro lado te puedes ir a dormir. Este circuito como le llaman ellos, el circuito de la calle, la ruta de la cuchara.... Tiene un montón de nombres” (ET1).

La ‘ruta de la cuchara’ se refiere al circuito de servicios de alimentación que encuentran en la ciudad de Santiago, diferentes organismos religiosos, fundaciones, corporaciones que entregan un plato de comida, en diferentes horas y lugares. Las personas que viven en la calle conocen los lugares y horarios para poder satisfacer la necesidad básica de alimentación, el trabajador explica que la residencia estudiada es utilizada, en algunos casos, también como un dispositivo de paso, que entrega las comidas diarias y un resguardo en la noche, sin necesidad de que exista un cambio real en el proyecto de vida. Sin embargo él explica que una vez que las personas llevan un tiempo viviendo en el lugar se percatan de las diferencias que entrega esta residencia en relación a otros lugares similares, lo que puede ser valorado también de manera distinta, como una real posibilidad de cambio en su proyecto personal, en sus palabras:

“El solo hecho de mirar acá como es esto, también ya generan una expectativa de por lo menos de una mejora en su calidad de vida. Cuando ven que este lugar es bonito, cuando ven que hay piezas que son pa dos y no son para 20, cuando empiezan a ver que tienen sus comidas diarias, que tienen comedor donde tienen sus comidas diarias, ven que no se acepta gente con consumo de alcohol ni ebrias dentro de la residencia, no aceptamos la violencia, que no anda gente paseándose de afuera así como Pedro por su casa, como en todas las instituciones, que como que no existe nadie sino que esta es tierra de todos pueden caminar. Entonces cuando empiezan a ver eso yo creo que ahí las expectativas se empiezan a ser más grandes. Yo creo que ya parten con una expectativa de una mejora” (ET1).

Para poder entender de mejor manera las expectativas a las que refieren las personas que viven en la residencia, se ha dividido la sección en dos temáticas que hacen referencia a las expectativas: infraestructura y servicios, y proyecto personal.

2.1.1 Infraestructura y servicios:

Los entrevistados en general explicaron que tenían altas expectativas del lugar en relación a la infraestructura, dado que les habían informado acerca de una buena infraestructura, y quienes no tenían esta información se motivaron al conocer las instalaciones. Al respecto podemos verificar lo anterior a través de sus propias palabras:

“Quedé impresionado al verlo chuta media cuestión, la estructura. Bacán” (EH1).

“Quiero una entrevista de situación de calle, venga tal día ya tenemos el jueves, y nosotros era el lunes, sabís que contamos las horas así ¡oy! ¡Falta el miércoles! ¡ha! ¡quiero que llegue el jueves! Y cuando llegué me abrió la {nombra a Trabajadora de RE} la puerta y me dice ¡hola! Y le digo Hola y nos sentamos en ese sillón de abajo y estaba el {nombra persona}, estaban otros niños, y digo ¡oh! miren tienen huerta y digo ¡oh! ¡Yo sé cultivar tierra!, que bacán y me mostró eso y dijo al tiro tienen que esperar la próxima postulación, yo dije ¡ah! Yo quiero vivir al tiro aquí” (EM1).

“Me habían dicho que los dormitorios eran dos personas, todo eso, todas las ventajas..., la señora {nombra trabajadora RE}. Entonces me gustó po’, entonces yo quería venir pa acá, por eso postulé” (EH2).

Durante la conversación, algunos entrevistados explican, que sus expectativas se cruzaban con las experiencias de otros hospedajes similares:

“Yo pensaba que era un lugar para vivir y que....pero yo en lo general lo encuentro mejor que lo que yo pensaba. Yo pensaba que era similar a otras hospederías” (EH1)

“Me llamaron me dijo sí usted quedó seleccionado para entrar a {nombra R E}. ¡Oh! Yo bacán po cachai, yo todos los días, o sea casi todos los días me acostaba ahí en el {nombra

hospedería solidaria} y hacía oración, señor ayúdame a salir de aquí decía yo (se ríe), pa' poder estar en otro lugar ya no voy a portarme mal, hasta que me llamaron po. Gracias señor, yo te voy a cumplir yo me voy a portar bien. (...) O sea yo tenía expectativas de estar siempre agradecido porque era una pieza pa' dos, era como un sueño así, ¡aaaah! ¡Una pieza pa' dos po!, ¡y ahora tengo una pieza pa' mi solo imagínese!” (EH3)

En relación a lugares similares, es visualizado como un lugar donde existen condiciones de infraestructura que les permite mayor independencia.

“La experiencia acá ha sido agradable, igual al dispositivo que estaba yo en {nombra hospedería solidaria} que allá habían 200 como 200 personas llegaron, a haber, acá que hay lo máximo que ha habido han sido 20, ósea se puede uno desenvolver mejor, la infraestructura acá es agradable “(EH6)

Como es posible observar, las personas que llegan a la residencia vienen con la expectativa de llegar a un lugar donde viven pocas personas, y pueden tener un espacio propio para dormir, solo compartido con un compañero, ya que los dormitorios son para dos personas. Esto es muy mencionado y valorado. Al conocer el lugar sus expectativas se mantienen, valoran la infraestructura que ahí existe.

2.1.2 Proyecto personal

Algunos de los entrevistados al preguntarles por sus expectativas al ingreso, aluden a proyectos personales de superación. Visualizan la residencia como un lugar donde pueden cumplir sus objetivos personales, en este sentido se concretiza el objetivo de la residencia para la superación, manifestando entre algunos de los entrevistados que la expectativa al ingreso se refiere también a la concreción de sus objetivos personales.

“El objetivo era ese, salir a trabajar, juntar mi plata, postular a vivienda y salir de acá con mi casa. Entonces teniendo una base ya, puedo hacer todo lo que yo pensaba hacer o sea trabajar y tratar de tirar pa arriba” (EH2).

Otros aluden a que el objetivo de un comienzo, que tenían al ingreso, lo han ido concretizando durante el proceso de estadía en la residencia.

“Bueno mi experiencia ha sido es lo que igual yo esperaba al principio, al principio igual venía con muchas expectativas. Igual la presentación que me hicieron era de superación era de salir del cuento que tengo yo de problema de alcohol y drogas y de superación. Y lo he ido logrando, he llegado a una abstinencia, y tengo una recaída, después de 8 casi 8 meses más o menos de sin consumo de nada.” (EH6)

Las expectativas de la institución en relación a sus proyectos personales, aluden a que la residencia en cuestión los ayudará a la superación de procesos de drogodependencia y estabilidad laboral y económica. En las entrevistas se puede observar que si bien esto es algo cierto, algunos de ellos, ingresan con una idea clara de superación y de un proyecto personal definido; muchos otros ingresan con la expectativa de vivir en un mejor lugar, más cómodo, en mejores condiciones, pero sin un proyecto de vida concreto, aunque en las entrevistas de ingreso mencionen ciertos proyectos, no necesariamente es lo que realmente esperan de sus vidas. Durante el proceso, algunos de los que entraron sin un proyecto definido comienzan a construir ciertos planes, y otros que venían con un claro concepto, lo ven desvanecerse. Existiendo también situaciones en que ingresan con absoluta incertidumbre acerca del futuro, y mantienen su posición al respecto.

2.2 Motivaciones

En referencia a las motivaciones para el ingreso y permanencia en el lugar, a los entrevistados se les realizaron las siguientes preguntas guías: ¿Por qué quiso vivir acá?, ¿Qué buscaba cuando llegó?, ¿Qué encontró? ¿Qué le gusta de este lugar?, ¿Qué no le gusta de este lugar?, ¿Qué lo hace quedarse?, ¿qué cosas hacen que quiera irse?, ¿Qué valora de este lugar?

Es interesante percatar que la mayoría de los relatos declararon la importancia de las **relaciones interpersonales** al interior de la residencia como uno de los aspectos fundamentales que les hace quedarse en la residencia. En segundo lugar valoran las

comodidades que les otorga **la infraestructura** y algunos también señalan la importancia de la residencia como un medio para el logro de sus **objetivos personales**.

2.2.1 Relaciones interpersonales

Con respecto a las relaciones interpersonales los entrevistados mencionan los vínculos que establecen entre sus compañeros de vivienda y las relaciones que entablan con el equipo de trabajo que se desempeña en la residencia, siendo en la mayoría de los casos más significativos el segundo grupo de personas, es decir, los trabajadores del lugar.

*“I: y si te fuerai de acá, ¿qué echarías más de menos? EM2: mmmm, al equipo que hay ahora, la gente del equipo que hay ahora siempre están dispuestos pa’ conversar el {nombra trabajador RE}, el {nombra trabajador RE} siempre alguien tiene una palabra cachay, ¿estay bien? ¿teni un problema? Conversemos... entonces hay alguien po’ aunque de repente no queray conversar **pero teni alguien que se preocupó por ti, te preguntó. Si salis de acá vay a salir solo**, y ese es el miedo de muchas personas de llegar a un lugar y estar solo. I: Salir de acá y estar solo. EM2: hueviaste mucho pa’ superarte pero llegaste conseguiste todo pero estay solo y ahí es el miedo ¿Qué hacis solo? ¿Cómo te conteni?, teni opciones de caer... es más riesgoso, teni que irte muy bien preparao’ como pa’ salir de acá bien, si no a la primera podi caer” (EM2).*

Las personas aluden al cariño que sienten por los trabajadores del lugar, se establecen relaciones de confianza, se sienten valorados a través de la preocupación demostrada por el equipo de trabajo hacia ellos. Esto da pie a que se pueda pensar en el peligro de la ‘institucionalización’ de las personas, es decir, que los lazos creados al interior de la residencia sean tan fuertes, en algunos casos, que las personas no quieran egresar y desarrollar su vida de manera independiente.

*“Yo lo que valoro yo es tener un techo, tener una parte donde llegar, es **sentirme más o menos en familia porque no tengo familia**, entonces **me apego a las personas**... tener un plato de comida o una taza de té caliente.... Eso es lo que yo se podría decir que yo echo de menos o añoro. Yo sé que **saliendo de aquí ya no va a ser lo mismo** (...) Y cuando usted me dice: yo me apego a las personas, me acerco... ¿A qué personas usted se acerca acá?,*

*¿Quiénes son los que están más cerca de usted acá? EH2: **Más los monitores** porque como yo le digo, los chiquillos aquí son todos conocidos, pero afuera no...I: ¿Y por qué con los monitores hay otra relación? EH2: Es que por eso le digo yo.... **Uno los ve como tíos, por lo menos yo, como familia, y yo se los he dicho a ellos.** Familia yo tuve pero... I: Fugaz EH2: entonces siempre ando tratando de apegarme a eso, algo ahí está la falla “(EH2).*

Con respecto a la relación con sus compañeros, en general solo nombran a una o dos personas con quien conversan y comparten el tiempo libre, aunque demuestran preocupación por todas las personas que se encuentran en la misma situación:

“Aunque tú no queray aquí tu podis tenerte mucha bronca con una persona todo, pero tamos todos en la misma po’ en la misma para entonces yo si veo a esa persona que está mal no se po’ le tengo cariño igual po’ aunque estis enojao. Se crea como un vínculo familiar es como en tu casa tu estay como el perro y el gato pero si esa persona te la tocan te vay a parar, es tu familia es el lugar donde vivis. Vive contigo y a lo mejor puede que no te llevi’ bien pero tú lo vei todos los días y está ahí, no va pasar por pasar po’ (EM2)

2.2.2 Infraestructura y proyecto personal

La infraestructura se muestra como uno de los elementos esenciales de la residencia, ya sea a nivel de expectativas como motivación de permanencia en el lugar. La infraestructura, es manifestada como un medio de gran relevancia para la concreción de los objetivos personales. El vivir en un lugar estable y cómodo, donde poder descansar, dormir, asearse y comer, sin tener que estar preocupados de que sus objetos personales puedan desaparecer o directamente de su seguridad personal, en términos de violencia, es una gran ayuda para poder trabajar y/o participar de alguna terapia de rehabilitación externa. En palabras de los entrevistados.

“Aquí yo llegué con la esperanza de tener una pieza con 2 personas con un closet con llave, poder lavar, tener mi ropa limpia, poder salir a trabajar, y llegar y encontrar mis cosas, lo que no se puede hacer en el { nombra hospedería solidaria } (...) Aquí se puede hacer eso, no hay robos ni cosas por el estilo, entre nosotros mismos nos cuidamos y si hay algún ladrón, al tiro pum pa, eso es lo bueno acá. El objetivo era ese, salir a trabajar, juntar mi plata, postular a vivienda y salir de acá con mi casa. Entonces teniendo una base

ya, puedo hacer todo lo que yo pensaba hacer o sea trabajar y tratar de tirar pa arriba pero ya tenía mi casa y mi techo” (EH2).

Varios de los entrevistados aluden a la importancia de poder guardar sus pertenencias, sentirse seguro en su espacio personal, mencionan ciertos objetos, ‘mi radio’ ‘mi chaqueta’ ‘mi ropa’. Esto es interesante mirarlo desde la visión de Erving Goffman quien plantea que la apropiación de las cosas es una extensión del yo. De esta manera el que en otros lugares similares (hospederías, albergues) se les despojen de sus cosas personales, aumenta el sentimiento de desposesión. El que las personas ‘en situación de calle’ no posean bienes personales, o si los tienen les son arrebatados, en la calle o en los albergues multitudinarios, refuerza el sentimiento de desposeimiento. En palabras de Goffman:

“Un conjunto de pertenencias de un individuo tiene especial relación con su yo. El individuo espera generalmente controlar de algún modo el aspecto que presenta ante los demás. Para esto necesita varios artículos de tocador y varias mudas de ropa, elementos para adaptarlas, disponerlas y repararlas, y un lugar accesible y seguro donde guardar estas reservas (pág 32 internados 1992).

Lo anteriormente expuesto se puede evidenciar en las palabras de un entrevistado

“Ahora ya estoy como despreocupado de andar bonito, porque ya no, me interesa más recuperarme bien de la pierna y el brazo, pero después obvio que voy a querer cortarme el pelo bien, ¿cachay? Comprarme una chaquetita, una polera bonita, un bluejeans unas zapatillas bonitas” (EH3).

Además de la importancia que otorgan al lugar donde poder guardar sus pertenencias, hacen énfasis en como la infraestructura es esencial para sus proyectos de superación personal, y realizan comparaciones con otros lugares similares donde no es posible tener un espacio propio.

“O sea yo si yo hubiera estado en la terapia que estoy en {nombra institución de rehabilitación de drogas} y hubiera estado en otro dispositivo, con otra infraestructura con 200 compañeros difícil, difícil. Aquí ya se ha hecho más grato más grato el salir igual acá te dan un año y ha sido como más grato, o sea de todas maneras se nota, se notó el cambio y como te digo acá la infraestructura es óptima” (Eh6).

Las personas explican que las expectativas y motivación para el ingreso y permanencia en la residencia tiene relación con dos elementos principales, la infraestructura del lugar que permite tener un espacio para dormir que compartir, solo con una persona, permite sentir ese espacio como un lugar seguro donde poder guardar las pertenencias, y sentirse en un lugar tranquilo, libre de riñas, y robos. Por otro lado los proyectos personales son otro elemento significativo en este ámbito ya que aunque son variados y no siempre son mantenidos en el tiempo, la residencia es visualizada como un buen lugar que permitiría la concreción de los proyectos de vida.

Con respecto a la permanencia en el tiempo hay un elemento que se suma a los anteriores, las relaciones interpersonales. Estas son los vínculos que se crean al interior de la residencia, en mayor medida con el equipo de trabajadores que allí se desempeña, este es un elemento muy valorado por los entrevistados, y aunque no era una de las expectativas, se transforma en un componente primordial de motivación para la permanencia en el lugar.

3.- Identificar y describir los usos que le dan a la residencia las personas en situación de calle que allí viven

Con el fin de ordenar la información se dividió este objetivo en cuatro aspectos fundamentales que fueron conversados con los entrevistados. Los usos que se le da a la infraestructura, el cómo se utiliza la residencia para el proyecto personal, la utilización de los servicios profesionales y acceso a programas sociales de otras instituciones y organismos gubernamentales.

3.1 Usos de la infraestructura

Para dar respuesta a este ítem se les consultó a los entrevistados ¿qué cosas usas más?, ¿qué cosas usas menos?, ¿qué es lo más importante en la residencia? En relación a la utilidad y usos de la infraestructura, las personas que viven en la residencia, describen lugares, utensilios y servicios que valoran y que utilizan del lugar.

Los aspectos más mencionados son, en primer lugar, la comodidad de tener una pieza solo para dos personas, el que refieren como ‘mi espacio’, poder tener ‘mi espacio’ el sentirse en un lugar seguro, tranquilo; el poder ducharse todos los días con agua caliente, comodidades que les otorga los servicios cotidianos. Un lugar muy nombrado y valorado es el huerto, y, en segundo lugar, la sala de computación, y servicios tales como lavadora, baños, comedor.

3.1.1 Mi espacio

Es importante exponer el discurso de uno de los entrevistados, que al igual que la mayoría, explica las diferencias en términos de espacio personal entre esta residencia y otros lugares que otorgan servicios similares. En general los entrevistados valoran el poder tener un espacio propio para dormir y guardar sus pertenencias. En este sentido un entrevistado declara:

“Tiene piezas para dos personas o sea no hay piezas comunes. Así en otros lugares hay 50, hay camarotes. En este sentido a veces está solo uno porque le cambian al compañero. El compañero se va o a veces está con el compañero pero son dos personas no más y dos personas es más fácil congeniar y tiene buen.... El sector es tranquilo no hay aquí no hay ni bulla. Súper tranquilo. El patio físico de adentro también es cómodo. Yo creo que es bueno es muy bueno” (EH1).

Cabe señalar el relato de una de las entrevistadas quien hace énfasis en que la residencia se ha convertido para ella en ‘su espacio’. De esta manera, aunque la mayoría explica que la residencia es un lugar de paso, puede también interpretarse que a lo largo del tiempo para algunos de los entrevistados, el lugar, el espacio cotidiano va adquiriendo un nuevo significado, se reinterpreta, cobra importancia el espacio personal sobre el compartido, comienzan a valorar el poder tener un lugar propio donde poder descansar.

*“Tenimos un lugar digno, un lugar donde podis dormir, descansar, tener ganas de salir adelante, ganas de superarte po, tener lo tuyo. **Te acostumbra a tener tu espacio** porque aquí a lo mejor yo comparto mi espacio con otra persona pero **tengo mi espacio donde yo llego y duermo y descanso yo sé que el espacio va a estar ahí está limpio, está ordenado,***

no voy a estar en la calle ¿chachay? entonces más ganas me dan si tengo imagínate un espacio tan reducido, pero es mío, que yo sé que está limpio y está ahí, con más ganas quiero tener un espacio más grande, algo pa' mí, te dan ganas de superarte” (EM2).

Al respecto es interesante recordar lo mencionado por Bourdieu en relación al espacio, el espacio como tal ya sea habitado o apropiado, hace referencia al espacio social que ocupamos en la sociedad. De esta manera, el que la entrevistada sienta ‘su espacio’, ‘mi espacio’ como propio, le otorga ‘existencia’ social, le entrega un lugar desde donde puede posicionarse, y proyectarse, *“te dan ganas de superarte”*. Ella desde ese lugar, desde ese ‘espacio’ se plantea un proyecto *“con más ganas quiero tener un espacio más grande”*. Lo anterior ratifica los planteamientos de las nuevas tendencias en materia de PSC, en que se plantea *‘la casa primero’*, debido a que si se entrega un lugar adecuado que permita el desenvolvimiento de la persona, es posible que esta persona se motive a buscar un lugar estable y propio, ya que en palabras de la misma entrevistada *te “acostumbrai a tener tu espacio”*.

La existencia social se puede ver reflejada también cuando los entrevistados dicen que el estar en la residencia y ser asociados a esa institución les entrega una especie de respaldo para poder postular a otros servicios sociales en otras instituciones, les da un lugar desde el cual pueden ‘moverse’ hacia otros espacios. Son considerados desde esta posición. El pertenecer a la residencia, el ser parte de este espacio, los hace miembros de una institución la cual ellos valoran, ya sea por su infraestructura, por los servicios, pero la reconocen como un espacio de calidad del cual forman parte. Si bien es cierto que la estadía en la residencia es temporal por lo que este sentimiento de ‘apropiación’ de un espacio, deberán extrapolarlo a una nueva ubicación si la consiguen, (arriendo, vivienda, familia, etc.). Y el o los que vuelven a la calle, o a otros hospedajes multitudinario vuelven a este ‘no espacio’, ‘no lugar’ a la ‘inexistencia social’.

3.1.2 Agüita caliente:

Varias personas aludieron a la importancia de dormir en un lugar que entregue ciertas comodidades necesarias para un buen descanso, entre ellas el poder ducharse con agua caliente, tener una cama y una pieza con closet, poder guardar las cosas personales, recibir alimentación, entre otras comodidades. Estas condiciones se han agrupado bajo el alero de la frase ‘agüita caliente’ ya que fue un elemento nombrado reiteradamente y valorado por todos.

“Las duchitas con agua caliente, lo máximo. Entre el agua helada, o sea estar bañándote en pleno invierno, que eso a mí eso me hizo mal, bañarme con agua helada en invierno. Estoy mal de mis articulaciones, de mis huesos” (EH6).

Varios de los entrevistados hacen alusión a los servicios que otorga la residencia, y al valor monetario que corresponde \$36.000, relatan que es un costo barato en relación a los servicios entregados. Generalmente lo comparan con el arriendo de una pieza, lo que corresponde a un costo mucho mayor, teniendo en cuenta los gastos de alimentación, gas, etc. Sin embargo para quienes lo comparan con la vida en calle también lo valoran bastante.

“Acá dan las 4 comidas diarias, tenis ducha con agua caliente, tenis internet, tenis computadores, tenis sala de cine, tenis de todo po, ¿y que más se puede pedir?, no se puede pedir más po ¿cachay? para uno que en la calle anda votao, tenis que andar tapándote con cartones ¿ah?, tenis que andar machetiando una monea pa poder tomarte un copete pal frío, acá tu llegabay te podis tomar tu taza de tecito calientito y tenis tu cama, tenis tu closet donde puedes guardar tus cosas personales y todo, en la calle tenis que andar con una pura mochila no más y una frazaa por último, y nada más po” (EH4)

Una persona que se encuentra medianamente postrada en cama, debido a un accidente, solo puede movilizarse con ayuda, explica su situación particular al respecto, y cómo la residencia en términos de resguardo ha sido de utilidad en su estado:

“Yo estoy agradecido de Dios primeramente porque me dio la segunda oportunidad y también porque me tuvo acá en esta casa, porque imagínate estoy aquí en esta casa, tengo mi cama, tengo un abrigo, tengo hasta un calefactor si es que tengo frío, ¿cachay?, que

malo es ver a una persona que estuviera enferma en la calle ¿cachay?, muerta de frío con un pie malo, la pierna mala, los brazos malos, no poder moverse, no tener alimento, ¿cachay?, no tener pa' lavarse, días y días con la cuestión pegas, ¿cachay?, o sea yo sumamente agradecido de estar acá” (EH3).

3.1.3 Huerto

Muchas personas se refieren a un lugar de gran importancia para ellos, como el huerto o el patio, es un espacio valorado por todos en gran medida, debido a que es utilizado como una distracción a las rutinas diarias. El huerto es un patio interior que se encuentra al centro de la residencia, tiene árboles frutales, un parrón y algunas plantas más pequeñas, lo demás es espacio para cultivar.

Las personas que viven en la residencia comparten el significado del huerto, como un espacio en el cual pueden trabajar, cultivar, apropiarse de los frutos, pasear, reflexionar. Es un lugar muy valioso para las personas, se sienten útiles a través del trabajo de la tierra, la acción de regar, cultivar, hacer compost, mantenerse ocupado en estas labores los motiva, los alienta. Manifiestan buena disposición hacia las actividades que los invita el huerto, la gran mayoría de los entrevistados declara abiertamente que es un lugar que valora en gran medida, y que interactúa de una u otra forma con y en el huerto.

“Sabís lo que a mí me gusta, lo que más me llama la atención de acá es el patio grande que es como una parcela. Me alucina lo verde, los árboles, los árboles frutales. Si yo tuviera plata me compraría una casa así como esta, demás, o sea la mitad de esta, pero una casa. Una casa de esas básicas, pero con un patio inmenso así, donde tener árboles frutales, plantas medicinales, tener un espacio para las abejas y tener mi huerto y lo que hay acá. Cuando yo llegué acá habían tomates, había un montón de cosas, que uno de repente querís comerte una ensaladita y ya ibai a cortar o a sacar una lechuga, no sé po, hagamos juguito de naranja y íbamos a sacar mandarinas y hacíamos litros y litros de jugo de naranja. Entonces claro que echaría de menos eso” (EH6).

Todos los entrevistados sin excepción valoran positivamente este espacio, por diferentes razones, es usado para compartir, fumarse un cigarro, conversar, cultivar, o estar solo.

Todos lo ocupan de diferentes maneras, pero de una u otra forma lo incorporan en sus rutinas y es el lugar donde se sienten bien, donde les gusta estar.

“Me gusta mucho sentarme allá bajo, solo a fumarme un cigarro a mirar por el patio, o ir a caminar por ahí por el patio, me gustan mucho las plantas igual, me gustan hartito las plantas y me pongo a ver el jardín de repente po, o a regarlo, no sé así que me entretengo hartito aquí” (EH4).

3.1.4 Computadores

Además de los lugares antes mencionados, la sala de computadores es un lugar utilizado por la gran mayoría de los entrevistados, ya sea para poder ‘hacer trabajos’: refiriéndose a distintas actividades al respecto desde copiar películas para vender, hasta hacer planillas sugeridas por algún terapeuta para redactar sus objetivos de superación personal. También son utilizados para ponerse en contacto con sus amigos y familia.

Son muy pocos los lugares que ocupo ahora, llego al comedor, estuve en el computador hoy día por que hice un trabajo (EH4).

“Trato de ocupar el computador pa’ cosas inteligentes, estoy buscando una planilla de gastos, entonces estoy viendo el tema de la huerta, entonces no es como antes que era pa ocio, ahora ocupo el computador, y yo me hago metas, por ejemplo yo tengo un cuaderno y voy viendo ya tengo que bajar el respeto a los residentes ya, eso y lo que estoy fallando tengo que superarlo” (EM1).

La versatilidad de funciones que tienen los computadores hace de este lugar, un espacio muy transitado y siempre ocupado. Aunque es uno de los lugares más usado, no se percibe apego especial por este lugar, más bien se observa como una herramienta útil para algún objetivo particular, distracción, trabajo, comunicación.

3.1.5 Labores domésticas

Otra forma de utilizar la infraestructura es a través de ocuparse en cosas que puedan ir en beneficio de la residencia, hacer aseo, podar, cocinar, ayudar con las labores domésticas, son ocupaciones que son de utilidad para invertir el tiempo y así ‘evadir’ ciertos pensamientos que los apremian o para sentirse parte de un proyecto.

“En general ando por todos lados, donde está cochino ahí estoy haciendo aseo y cosas así. Así me evado” (EH2).

“La semana pasada corte todo ese parrón que está ahí abajo en la terraza, lo corté (...) esos días me quede porque estaba sin trabajo así que me quede. Haber, voy cortar esta cuestión, así que lo corte” (EH4).

En este sentido también explican que los lugares y objetos de la residencia que se utilizan para uso personal, dormitorio, cama, baño, lavadora, computadores, son utensilios que son parte de la vida cotidiana y que aprecian, pues les son útiles en el día a día. Algunos de los entrevistados se refirieron a que les gustaría poder hacer uso de la cocina, no se les permite cocinar en la residencia y les gustaría realizar esta acción.

“Aparte de mi pieza, dormir, uso internet por ejemplo, que más uso... los servicios domésticos, lavadora. Cocina no, porque no se puede cocinar acá. La comida la preparan entonces, pero de las instalaciones las cosas básicas, mi dormitorio. I: ¿A Ud. le gustaría cocinar? EH1: si po, igual me gustaría cocinar, pero igual no somos muchos acá pero se provoca un desorden, y es lo que pasa con la lavadora, en la lavadora hay una lista de turno pero igual a veces no se respeta” (EH1).

Es interesante observar que el que sean 20 a 24 personas viviendo en la residencia es un número pequeño en relación a lugares de hospedaje similares, pero sigue siendo un número alto al compararlo con la dinámica que existiría en una vivienda propia, donde sí podrían cocinar solos y no tener problemas de turnos en las labores domésticas. Es sobre todo en estas instancias cuando se hacen más tangibles las características propias de vivir en comunidad, una comunidad asignada y controlada por otros. Es en estas instancias cuando

se pierde el sentimiento de pertenencia, de apropiación de las cosas. No es posible sentirse dueño de ese espacio, cuando no les es posible intervenir en él.

3.2 Proyecto personal

Algunos de los entrevistados visualizan la residencia como un lugar para ser usado en pos de un proyecto personal, es decir, a través de la estadía en este espacio podré obtener mis objetivos.

“A mí no me gustaría estar aquí dos o tres años, es más a mí aquí, yo ocupo este lugar, yo lo ocupo porque tengo la necesidad” (EH6).

Es así como algunos de ellos visualizan la estadía como un lugar de paso que le puede ser útil a sus proyectos.

Por otra parte, el valorar el espacio ‘propio’ que otorga la residencia, en palabras de una de las entrevistadas, motiva a las personas a realizar cambios en sus rutinas diarias en pos de proyectos personales, el que ‘yo tenga mi pieza’ hace que me motive a querer algo propio en adelante:

Para mí la idea no es salir de aquí a irme a una hospedería de nuevo, sería retroceder po’, volver a estar con 10, 20 personas en una pieza, cuando ya te acostumbraste a una compañera no más po’ de repente, sola tu espacio, la idea es salir de acá a arrendar o una casa compartida también es como un arriendo pero ya es algo que está más cerca de lo propio, eso es superación (EM2).

Los entrevistados lo explican claramente, algunos de ellos han utilizado y utilizan la residencia para dormir en un lugar más cómodo y continúan con rutinas de consumo de drogas, sin presentar cambios significativos en sus vidas tal y como la han vivido hasta ahora. Esas personas egresarán de la residencia y probablemente volverán a vivir en calle y a utilizar las instituciones según requieran de sus servicios, una de las entrevistadas nos explica esa situación.

“Las personas que no merecen estar acá son las personas que yo veo que se sacan la cresta todo el mes trabajando, llega fin de mes se desaparecen y después llegan a los 5 días, aquí te la traigo Pedro, no pagan la cuota, vienen, duermen la caña trabajan otro mes, vuelven hacer lo mismo y lo vuelven hacer, entonces si tú le diste la oportunidad una o dos veces y ya siguió, siguió y ya lleva cinco, seis meses en lo mismo es porque la persona no quiere superarse y está ocupando el espacio que ni Dios lo quiera a lo mejor hay una persona allá afuera que quiere salir de la calle” (EM2).

Hay otro grupo de personas que se dispone hacia la residencia como un lugar de oportunidad de cambio, valorando los servicios que ella entrega, y planteándose objetivos de cambio de rutinas de vida.

“No me dan ganas de consumir más, y me dan ganas de parar, no sé de ir a trabajar juntar mi plata, salir de la situación de calle ahorrar para poder arrendar o no sé po en este caso yo estoy postulando a vivienda, quiero sacar mi casa, tener las ganas de estar ocupando un espacio si yo voy a ocupar este espacio no va ser para venir a dormir, salir de aquí a tomar, volver, después al otro día con la caña, volver a salir a tomar, volver y chuta te estan dando techo, comida, por una caga’ de plata que son 36.000 pesos que nosotros damos un aporte en el cual en ninguna parte te lo van a tener por eso” (EM2).

La residencia se vuelve un medio para el logro de objetivos personales.

“Esto pa mí es un espacio terapéutico yo estoy trabajando además control de ira, aparte del problema de alcohol y drogas y otras problemáticas más que tengo. Entonces yo estoy en terapia las 24 horas y le saco el jugo a todo o sea a todo. Todo lo que lo que tenga que ver con mi cambio de mi estilo de vida y na po hacerme cargo de mi vida” (EH6)

Cuando hablamos con los entrevistados de sus proyectos personales estos son diversos aunque la mayoría plantea la importancia de encontrar un trabajo, construir una familia, tener un espacio propio de vivienda.

El discurso de la mayoría de los entrevistados explica que buscan lograr estabilidad económica y luego formar una familia. Conseguir una vivienda propia también es uno de los proyectos que reiteradamente se plantean.

*“O sea mi proyecto de superación es tener una **pega estable**, tener mi pega que yo sepa que voy a estar años en esa pega, y como te digo la familia, **no seguir así solo**, no seguir pa’*

siempre aquí, no es que yo sea mal agradecido, al contrario, yo estoy más agradecido” (EH3).

Hay algunos relatos que manifiestan que la estadía en la residencia coincide con una etapa en la vida que quieren dejar atrás. Las personas que se refieren a la situación de calle como algo que no les corresponde y que quieren superar, son personas que han vivido en calle desde la edad adulta, no desde la infancia, y quizás por lo mismo, por presentar pocos años de vida en calle, lo sienten como algo que no les corresponde, como una situación por la que pasarán y volverán a ‘sus vidas reales’.

“Si tú me decís: oye te gustaría estar en una casa o acá, ¿en una casa claro! viviendo mi vida, viviendo mi realidad, haciéndome cargo de mis cosas ¿cachay? de mis cosas reales que digo yo. O sea el dedicarme a mi hija ¿cachay? el no sé buscarme una pareja, criar abejas, el hacer deportes, el leer filosofía, ¿esa es mi vida! ¿esa es mi realidad! ¿cachay! No sé po otras cosas más, pero aquí estoy po, aquí estoy, aquí quiero estar el año y no pasarme del año y irme antes cachay. Aquí firme algo, podis estar de un día, o un mes, o a un año” (EH6).

Existen personas que viven en la residencia y presentan graves problemas de salud que afectan su salud mental e interfieren con su vida laboral. Por lo que la residencia se convierte en estos casos como un lugar seguro que otorga resguardo, y posibilita la recuperación, ello mantiene la esperanza de poder desempeñarse de manera independiente una vez que las condiciones de salud lo permitan.

“Quiero que me hagan esta operación me saquen este fierro primeramente, después de esa operación soltar estas muletas y después de eso buscarme un trabajo eh como la gente y bien remunerao’ o seguir vendiendo pero desplazarme más para otros lados eh nooo trabajar ahí en la Pincoya y cerca de la casa, eh desplazarme para otro lados y distribuir mi mercadería para otros lados también y juntar un plata po’ “(EH4).

Llama la atención que los proyectos de vida sean tan opuestos a lo que se conoce de la situación de calle, es decir, formar una familia, tener un empleo estable, poseer una vivienda propia, son justamente las carencias más explícitas de la calle. ¿Será tal vez que

este proyecto de vida es impuesto por la institución como tal?, ¿o por la sociedad? ¿Será lo que realmente desean? ¿O todas las anteriores?

En este ámbito es importante señalar lo dicho por uno de los trabajadores del lugar al respecto:

*“Acompañar a los chiquillos de alguna forma también en estos procesos, en estos procesos entre comillas porque como te digo son procesos que **de alguna manera nacen de la voluntad desde lo que nosotros queremos que ellos se adentren en un proceso**” (ET1)*

El trabajador manifiesta que los proyectos o procesos de superación de las personas que ahí viven son de alguna manera impulsados por los profesionales de la institución. Sería interesante poder ahondar más al respecto en próximos estudios, para poder conocer cuán incididas están las personas que viven en la residencia por los trabajadores de la institución en sus discursos.

3.3 Servicios profesionales

La residencia en cuestión también es utilizada por los residentes para acceder a servicios profesionales, generalmente referidos a terapias psicológicas o acciones similares, a través de conversaciones que establecen con las personas que trabajan en el lugar. A continuación se expone el relato de una entrevistada quien da cuenta de una conversación establecida con uno de los monitores del lugar quien le explica cómo él ha logrado sus objetivos.

“Como un día el { nombra TRE} me dijo yo pago mis arriendos y pago mis estudios ¿y cómo lo hacis?, tengo dos trabajos, y no consumo. Entonces yo necesito estar allá un rato (se refiere a centro de rehabilitación) el mayor tiempo posible, un año, o dos años no sé cuánto será, no cacho nunca he estado encerra, así interna, porque yo ahora sabe que intento salir pa delante pero en lo único que pienso es en mis problemas, mis problemas mis problemas. No puedo ver más allá, ellos me dicen (se refiere a los trabajadores de RE) que soy trabajadora que soy cariñosa, que soy empeñosa, que puedo pero yo no, ¡ah! Gracias. Tengo la autoestima que no me quiero, y no me había pasado eso antes, entonces yo le dije a la { nombra TRE} necesito ayuda, por eso necesito a la { nombra TRE} ahora me hace la pauta de cómo manejar mi carácter” (EM1).

En el extracto anterior se puede observar cómo la conversación entre el monitor y una de las personas que vive en el lugar, incide en la toma de sus decisiones, ella se siente representada en el ejemplo del monitor y para ella es fácil sentirse identificada con su relato, no es alguien lejano o inalcanzable, por otra parte también menciona el uso de los servicios profesionales en cuanto a terapias psicológicas.

Los servicios profesionales de la residencia, se refiere al trabajo personal que realizan los profesionales con cada uno de los residentes, y las acciones referidas a gestionar acceso a proyectos sociales, reinserción laboral, fondos de inversión social, programas de rehabilitación, entre otros.

3.4 Acceso a programas sociales

La institucionalidad de la residencia es percibida por los entrevistados, como un respaldo para el ingreso de las personas a diferentes programas sociales, es decir, acceder a servicios otorgados por el estado o por entidades privadas. Esto se puede deducir de los siguientes extractos de entrevistas:

“Es que aquí tengo más posibilidades, me puedo contactar con el ministerio de desarrollo, puedo hacer movidas, se pueden mover los monitores y todo eso, pero no estando aquí ya no ya, se me cierran las puertas, las ventanas. Porque cuando yo fui al ministerio dije yo pertenezco a { nombra RE}, es una casa de noche digna y todo esa cuestión entonces tenía más chances, pero si voy por las mías no po, si voy por las mías no me van a pescar po, porque me ha pasado y sé que no, estando aquí uno tiene más fuerza una cosa así, ya saliendo de aquí ya no ya” (EH2).

En este sentido vuelve a tomar fuerza la importancia de sentirse respaldado por la institución, a través de lo cual las personas pueden posicionarse en el sistema social y desde ahí ‘existir socialmente’, la residencia les confiere cierta posición y respaldo que les permite acceder a los programas externos.

Por otra parte, los programas externos se observan como un complemento al proceso experimentado en la residencia, muchos de ellos, reconocen necesitar ayuda externa a la residencia para el cumplimiento de sus metas personales.

*“Yo tenía problemas de consumo de drogas, alcohol. He tratado de superarlo pero no me ha ido muy bien tampoco. Ahora **voy a entrar a un programa**, de externo si, { nombra institución de rehabilitación de drogas} y estoy en ese proceso. Es que necesito un soporte. (...) Me desordenaba porque me gastaba la plata, me quedaba afuera en ese sentido. Entonces ya es un tema de conciencia de uno, o sea independientemente que yo no lo puedo controlar no lo controlaba, entonces por lo mismo necesito una ayuda externa pu, por eso estaba viendo el tema de { nombra institución de rehabilitación de drogas}” (EH1).*

En algunos casos las personas participan de distintas instituciones en diferentes programas al mismo tiempo, siendo ‘sujetos de intervención’ en distintos ámbitos.

“Yo estoy en tres frentes en estos momentos. Estoy acá en { nombra RE} que estoy pernoctando, que estoy participando en lo que pueda. Estoy en { nombra institución de rehabilitación de drogas}, que estoy en terapia psicológica y psiquiátrica y estoy en una reinserción laboral” (EH6).

Es posible decir, que los principales usos que se le confieren a la residencia, tiene relación con los proyectos personales los cuales se intenta concretizar, gracias a la infraestructura que permite el desarrollo de los planteamientos personales de los involucrados. Estos proyectos personales son apoyados e impulsados por los servicios profesionales que otorga la residencia, terapias psicológicas, inserción laboral, vinculación a servicios de salud, entre otros. Servicios que se complementan con otros programas sociales a los que muchos de los residentes ingresan, programas externos o internos que van en la misma línea de ‘superación personal’.

4.- Identificar y describir la percepción que las personas en situación de calle tienen de la residencia para la superación

La interacción social es la responsable del significado que las personas otorgan a los espacios y los objetos. En el caso de los entrevistados, la percepción declarada hacia la residencia, está íntimamente relacionada con el relato de sus compañeros. Existen frases que son dichas literalmente por unos y otros entrevistados en relación a la residencia. Los principales elementos que son mencionados hacen referencia a la infraestructura, y la relación con los trabajadores del lugar y sus compañeros.

La interacción social repercute en la creación de símbolos y significados también hacia la relación con los trabajadores del lugar, la cual, en las conversaciones, está teñida por el cambio de personal que aconteció semanas antes de las entrevistas. La mayoría de los entrevistados hacen referencia a este suceso, describiendo al equipo anterior con frases que se repiten, tales como: *'no sabía quién era la directora'*, haciendo referencia a que el actual equipo de trabajo es más cercano, y de trato horizontal.

Así como también la percepción hacia sus compañeros, es un aspecto en el cual existe común acuerdo, repitiéndose frases como: *'siempre somos los mismos'*. Esta frase es reiterativa y se refiere a que ellos sienten que solo algunos son los que trabajan y colaboran con las tareas cotidianas y la mayoría se refiere a que es un lugar para *'algunos'* no para todos. Es decir, ellos plantean que es un lugar para aquella persona que realmente tiene la intención de realizar un cambio radical en su vida.

4.1 Percepción General de la Residencia

Los relatos coinciden en que la residencia para la superación es un lugar *'bueno'*, que *'me sirve'*. Algunos de ellos se refieren a la residencia como un lugar de posibilidades, un espacio que entrega oportunidades de superación, otros mencionan características de la infraestructura y servicios. La infraestructura es percibida de buena manera, *'es un hotel*

cinco estrellas'. También en este aspecto manifiestan un sentimiento especial por el lugar del patio o huerto el que es ocupado por todos de diversas maneras. Los servicios que otorga la residencia son valorados positivamente, destacando entre ellos el '*agüita caliente*', y el que duerman en habitaciones solo para dos personas.

4.1.1 El lugar es bueno

La gran mayoría de los entrevistados coincide en que la residencia "*Es un lugar muy bueno, muy acogedor, hay bastante ayuda*" (EH4). En general, esto lo argumentan realizando comparaciones con instituciones similares.

La residencia pa' mí es un lugar... es acogedor o sea es acogedor haciendo comparación con otra partes, dispositivos que he estado yo no es tan agresivo (...) no es tan estresante, cachay. Ya estar en una pieza con un compañero a estar en una pieza con 22 camarotes, con 40 personas durmiendo, como en una de las partes en que yo estuve, acá tener una pieza donde hay dos personas, donde las mantienes en aseo, le echas harta cera, tenis ducha a disposición, donde hay higiene. ¡Tenis que estar bien po!. No podis decir que vay a estar mal. Por eso el año que a uno le dan acá uno tiene que vivirlo a concho y que se vea la superación aunque sea mínima pero que se vea, que se vea un cambio, que se vea un despabilar como digo yo (EH6).

En este relato podemos extraer tres conceptos de interés, por un lado el entrevistado hace referencia a lo que él llama un lugar **acogedor**, con esto se refiere a la importancia de poder vivir con menos personas '*no es tan estresante*', '*no es agresivo*', se duerme solo con un compañero. Esto nos hace pensar en la importancia de los lazos característicos de la comunidad como tal, la interacción cara cara, el trato cercano, cotidiano que hace de esta institución un lugar en que muchos de ellos se sienten en casa.

Un segundo concepto que extraemos se refiere a lo que ya hemos hablado en repetidas ocasiones, los servicios que brindan el lugar y la infraestructura, lo que fue agrupado anteriormente como el '**agüita caliente**'. También esto son elementos que argumentan la frase de que el lugar es bueno.

Un tercer concepto tiene relación con la importancia que declaran acerca de la respuesta a esta percepción: si el lugar es bueno, yo debo responder a ello de manera en que se visualicen cambios, **‘que se vea un despabilar’**.

Relacionado con esto último encontramos otra disposición hacia la residencia que tiene relación con la percepción de un buen lugar, las personas explican que es el mejor lugar al que pueden optar en este momento, por lo que la disposición es a cuidarlo, en el sentido de acatar las normas y adaptarse a la vida en comunidad.

Y yo sinceramente lo encuentro genial este lugar. Yo creo que es uno de los mejores que pueda existir. En qué sentido, En infraestructura aparte que vivir como en comunidad es complicado porque hay que adaptarse a las demás personas. (...) Entonces en ese sentido uno tiene que aprender a adaptarse y uno tiene que pensar que esto es lo mejor que tiene en el momento, es lo mejor que tiene, entonces hay que cuidarlo, aprovecharlo lo más que se pueda porque es temporal (EH1).

En este sentido otro de los entrevistados explica otro concepto referido a cuidar la casa, él se refiere a la importancia de ‘no mancharla’, ‘no ensuciarla’, no cometiendo faltas. Por un lado no perderla, pero no solo eso, si no que no mancharla, no faltarle el respeto a la residencia.

“Yo estaba con el puro pan del desayuno y te agarra al tiro el copete si no almorzay, a las 12 y a la una aquí el almuerzo y estaba más o menos, dije no me presento ni cagando, prefiero no comer, porque si me presento me van a decirme no usted no llegue hoy día ¿cachay?, entonces es ensuciar la casa, manchar la casa como se dice” (EH3).

En este caso el no manchar la casa se refiere a no llegar con consumo de alcohol a la residencia, y no consumir al interior de la misma. Algo así como: ‘no importa si consumo pero que no me vean, que no lo sepan’.

Finalmente encontramos una última arista referida a esta percepción de que el lugar es bueno y se refiere a que el lugar es bueno porque ‘me sirve’ ‘en el sentido de crecer como persona’, ‘sirve pa aprenderte a comunicar con otro tipo de gente’. De esta manera el lugar

es visto como un lugar que aporta en la práctica de la inserción social a través de la interacción con otros.

El lugar es bueno, ahora es bueno y esperando que siga así, nada más y que sirva harto pa' la gente que realmente quiere sí, este lugar sirve, este lugar sirve, sirve mucho. I: ¿de qué forma te sirve o te podría servir? EM2: sirve mucho, porque teni un poco más de dignidad como persona ya saliste de la calle, hay personas que no están pa' sobrevivir en la calle, entonces pucha sirve en el sentido de crecer como persona y al mismo tiempo también te sirve pa' aprenderte a comunicar con otro tipo de gente, a sociabilizar te sirve en varios ámbito harto, harto (EM2).

4.1.2 Hotel cinco estrellas

Hay una frase que se repite en las conversaciones y que pone de manifiesto la manera de percibir la residencia en cuanto a sus características de infraestructura y servicios que la diferencian de otros lugares similares. Sin embargo, también mencionan que no todos los compañeros valoran de esta manera el lugar, al no cuidarlo o desaprovechar la oportunidad de estar en el lugar.

*“Yo aquí este es **un hotel 5 estrellas** pa' la que está allá, esta ha sido una de las residencias mejores que se ha instalao en los programas del, para las otras que existen esta es un hotel porque acá te dan facilidades de varias cosas, si tu sabis aprovechar estos espacios les sacai mucho beneficio si queris que te busquen trabajo, te buscan trabajo, tenis ayuda psicológica y tenis ayuda de todos laos de todos laos” (EH4).*

El que muchos de los entrevistados mencionen esta frase, como expresión recurrente entre ellos, se interpreta como una conclusión a la cual han llegado en grupo y lo afirman como una realidad. Es una proposición legitimada por todos. Incluso la utilizan para referirse al mal uso, que algunos de los que viven en la residencia le dan al lugar, no valorando este 'hotel 5 estrellas'.

*“De todos los sitios que hemos llegado, este es el mejor. **Este es un hotel 5 estrellas**. Y yo muchas veces les digo, ¿pero entonces porque no lo cuidan” (EH5)*

“Es bueno aquí, aquí es excelente, es un paraíso aquí, es un hotel de 5 estrellas comparado con otros lados. Pero hay personas que no valoran eso. Ellos necesitan tener una parte no más donde dormir, comer y cagar como se dice, y poder juntar sus pesos y poder lanzarse” (EH2).

Es así como las personas constantemente aluden a que hay un grupo de personas que utilizan la residencia como un lugar de hospedaje igual a cualquier otro dispositivo similar, y otros quienes plantean que es un lugar en el cual se puede, y es más se deben realizar cambios personales.

4.1.3 Un lugar de posibilidades para ‘algunos’

Tal como se explicaba en el apartado anterior, los entrevistados en su gran mayoría, manifiestan que la residencia es un lugar de oportunidades para quienes aprovechan los servicios profesionales, y adhieren al proceso que la residencia promueve. Sin embargo, desde la mirada de los entrevistados, hay ‘otros’, es decir, otras personas que viven en el lugar, que no perciben de la misma manera el lugar, si no que la visualizan como un lugar más cómodo para vivir pero no asociado a un proyecto de vida de superación. Es interesante destacar que este relato es dicho por todos los entrevistados, hablando de ‘el otro’ como alguien que no debiera estar en la residencia, y ese ‘otro’ que en ocasiones fue mencionado con nombre apellido, fue entrevistado y tienen el mismo relato, de que hay ‘otro’ pero no yo, que no valora, no respeta, no aprovecha las oportunidades del lugar.

“Es un lugar acogedor en este minuto se ha vuelto acogedor, sin embargo hay cosas que pasan de repente robos, cosas así pero que están pasando por gente que no debería estar acá que está mal que le está dando mal uso a este lugar” (EM2).

“Está mal decirlo, pero aquí por lo menos habemos como 25 o 26 personas, de todas esas personas hay como 3 o 4 que se salvan, los demás es penca decirlo pero la mayoría cuando se va, se va igual” (EH2).

También es importante mencionar a quienes no quieren ingresar a la residencia porque abiertamente declaran no interesarse por el proyecto que este lugar ofrece para ellos, desde el relato de una de los entrevistados podemos ejemplificarlo mejor. Él explica que tiene amigos que viven en la calle a los cuales ha invitado a postular a la residencia, sin embargo ellos se niegan.

“Yo no quiero, yo quiero tomar no más, no hay interés de superación, ni siquiera porque les contis que la casa es bonita, porque les decis del {nombra albergue de invierno} y prefieren el {nombra albergue de invierno} porque en el {nombra albergue de invierno} te reciben como lleguis y llegay como guailer y entray (EH3).

Y en otro extracto también se puede observar algunas causas del por qué algunas personas no les interesa ingresar a la residencia.

I: ¿Qué le gusta? EH2: El sistema, es que como yo le estoy diciendo yo me he criado en la calle, pero... hay otros muchachos que también se han criado en la calle pero no les gusta esto, por las reglas y porque sienten que pierden libertad, entonces... a mí no me extraña eso porque he conocido caleta de gente, pero por la cuestión de la calle, y los pelusas son bravos, no les gustan las cosas así. Es como que me han domado, una cosa así ¿me entiende?, es como que me domaron (EH2).

Como ya se ha dicho anteriormente, la disposición de quienes viven en el lugar, respecto a la residencia es diferente, algunos actúan afuera de distinta manera que en la residencia, otros intentan fomentar cambios de rutinas dentro y fuera de la institución, y otros dicen querer cambiar, pero en realidad nunca estuvieron motivados.

Se les consultó a los trabajadores del lugar, cuál es su visión al respecto. Al contrastar la información, los relatos coinciden con lo que nos han dicho las personas que ahí viven.

I: ¿Qué es para ellos la residencia? ET2: Una posibilidad en su vida, una oportunidad más en su vida. Siento que la gente que viene acá es porque intenta salir adelante y siente que los chiquillos igual tratan de ayudarlos mucho. Igual vuelvo a insistir como hay gente que no lo aprovecha. I: ¿Y todos cuando llegan llegarán con esa idea? ¿o algunos no? ¿o todos llegan con esa idea? ET2: Sii yo siento que sí todos llegan con esa idea. I: Todos llegan con la idea de superarse, pero algunos sin aprovecharla. ET2: Si, si claro algunos se caen en el camino. A veces la misma gente, insisto, es como una mala influencia porque aquí hay gente que habla, no se pu, es que este fin de semana voy a ir a carretear, es que este fin de

semana me voy a ir a... O sea como que ellos de aquí para adentro no lo puedo hacer, pero en la calle pueden hacer lo que ellos quieren. Entonces ellos salen, carretean y después como quien dice: ¡ya! ahora vuelvo a la casa. Entonces esa es la gente que digo yo que aquí no... no tienen nada que ver (ET2)

4.1.4 Como una casa de familia

El que la residencia sea un espacio acogedor de buena infraestructura, pero por sobre todo que cada quien pueda tener su espacio para descansar y guardar sus pertenencias y el que en el lugar vivan generalmente 24 personas, tiene muchas ventajas. Existe contacto cotidiano entre las mismas personas, aunque no se establezcan lazos fuertes, sí existe la preocupación de uno por el otro. El contacto con los trabajadores es cercano, las relaciones interpersonales en general son bien valoradas, lo que lleva a declarar a algunos de ellos que la residencia es ‘*como una casa de familia*’, esto se refiere sobre todo en referencia a las relaciones interpersonales que desarrollan en el lugar.

“A mí me sirve, no lo veo como una residencia, lo veo como una casa de familia, una cosa así, así lo veo” (EH2).

“Acá de repente vengo cansada en la micro pero sabi’ que igual llego acá y es como llegay a tu casa, están los chiquillos o está la {dice nombre de persona} esperándome pa ‘matiar pa’ conversar” (EM2).

Llama la atención, en referencia a lo anterior, un extracto de una entrevista donde la entrevistada se refiere a la residencia como “*mi casa*”, al ‘promocionar’ el lugar conversando con personas que viven en la calle y no quieren postular a la residencia debido a las restricciones y exigencias, incluso ellos le responden “*quédate con tu casa*”. De esta manera se puede decir que la entrevistada siente la residencia como ‘su casa’, lo cual indicaría cierto sentido de apropiación y de identificación con el lugar.

*“Sí po, incluso en la calle yo he dicho chiquillos váyanse a **mi casa** yo les pago todo el mes. ¡Ya! vamoslos pero aquí es difícil porque como los chiquillos no han pagao tienen el*

*consumo extremo en la vola, la { nombra trabajadora RE} dijo que tienen que estar con COSAM, con dos meses pagaos y trabajando y yo llegué sin COSAM no estaba trabajando y no tenía plata, entonces se da cuenta como la residencia se puso estricta. Yo digo que fome porque mis amigos quieren puro venirse, pero ellos dijeron no { dice su nombre} no vamos a trabajar, no no queremos ir al COSAM, **quédate con tu casa**” (EM1).*

4.2 Características valoradas positivamente

Las respuestas al respecto son variadas, hacen referencia a los procesos de superación, al funcionamiento, en cuanto a normas establecidas que otorgan orden y tranquilidad y también algunos manifiestan que lo que más les gusta tiene relación con espacios de la residencia, tales como la huerta, o el patio.

4.2.1. He visto logros

Las personas valoran la posibilidad de desarrollar sus potencialidades gracias al apoyo profesional y la tranquilidad y comodidad que otorga el vivir en un espacio protegido con adecuadas instalaciones para el descanso.

“Acá se me ha dado la posibilidad de estar en mis terapias y estar tranquilo. Igual no, no he sentido tanta presión como haber.... como estar en otro lugar ¿me entendis? O sea no sé si yo si estuviera en una... estuviera independiente yo no podría darme el lujo de estar en las terapias que estoy. Entonces yo acá, me ha servido, claro que me ha servido pa superarme, o sea yo he visto logros. Y estos pocos meses que llevo, igual no son tantos meses, igual son como 6 meses 7 meses, una cosa así he visto logros. He visto logros” (EH6)

4.2.2 Espacios de ocupación

Otro aspecto mencionado, en referencia a lo que les agrada de la residencia, tiene relación con los lugares de la residencia donde pueden trabajar, lugares donde pueden ocuparse, y ver resultados en sus acciones. La huerta y la cocina, son los lugares más mencionados.

“A mí me gusta la huerta, está botá ahora, hoy día estoy juntando cosas así en el tarro, estoy ya limpiándola pero falta ayuda (...)En un tarro pa’ el compost, en un tarro blanco, es que yo el año pasado trabajé con la {nombra a TRE} me enseñó todo lo que es limpiar el compost, me enseñó todo lo que es cultivar la tierra, me enseñó a hacer los almácigos entonces yo me acuerdo pero ella volvió po y quiero volver a activar la huerta pero están todos en sus trabajos como que no pescan, pero yo todos los días en esa huerta hago algo, hoy día estaba limpiando voy con el (nombra a perro de la residencia) yo riego, estoy juntando un tarrito, porque hay que meterse al compst, hay que meterse porque hay que limpiarlo, si yo sé po” (EM1).

Las personas que aluden al huerto lo hacen desde una cierta emotividad, demuestran cariño por este espacio: es el único espacio dentro de la residencia valorado por todos. La cocina, por su parte, es un espacio de difícil acceso, por lo que solo algunos han podido hacer uso de ella. Sin embargo, varios relatos coinciden en que les gustaría poder ocuparla. En general las acciones que los hacen mantenerse ocupados al interior de la residencia son valoradas, e igualmente los espacios que permiten esta utilización. El mantenerse activos les permite pensar en otras cosas que no se relacionen con sus preocupaciones y a la vez sienten que son útiles.

*“Me gusta también, estar en la cocina, pero no me dejan entrar mucho, ha pasado que la gente habla pero yo entro a lavar los platos, entro a cocinar, el fin de semana ya me dejan ya, siempre el {nombra a monitor RE} con la (nombra mujer), hicimos fideos, hicimos arroz, con el {nombra a otro monitor RE} cocinamos, entonces **me gusta estar ocupa, porque así no pienso en mis problemas y me siento útil” (EM1).***

4.2.3 Tranquilidad

Algunos entrevistados aluden a la tranquilidad que otorga la residencia, al ser un lugar que promueve la buena convivencia entre todos.

“Más me gusta la paz, más me gusta la tranquilidad, no me gusta tener problema con otros presos¹¹, jamás he tenido problemas con nadie aquí y llevo un año y tanto. Hay personas

¹¹ Cabe destacar que la persona entrevistada dice “no me gusta tener problemas con otros presos” esta frase no fue percatada durante la conversación de la entrevista, sino después,

que han llegado dos semanas y tienen cualquier problema, peleas y cosas así. Pero lo bueno es que aquí atajan eso, tratan de que haiga convivencia entre todos, pero siempre hay sus ovejas negras”. (EH2).

“La buena onda, porque aquí en el fondo hay buena onda, aquí no hay mala onda” (EH6).

La tranquilidad que les entrega el lugar, además se refiere a la tranquilidad por el resguardo de sus pertenencias y seguridad personal. Aunque hay entrevistados que declaran que la residencia está muy estricta y relatan no estar de acuerdo con las normas del lugar, la mayoría dice estar de acuerdo con las normas, ya que gracias a ellas se sienten más tranquilos. Incluso muchos de ellos, declaran su molestia cuando los trabajadores del lugar no hacen cumplir las normas o son flexibles con algunos compañeros.

4.3 Características que evalúan negativamente

Al consultar a los entrevistados por las cosas que no les gustan de la residencia, ellos aluden a la flexibilidad que otorgan los profesionales ‘perdonando’ ciertos comportamientos de manera arbitraria, no haciendo cumplir las reglas a todos por igual, lo cual consideran injusto. Además mencionan problemas que presentan en la convivencia cotidiana con los compañeros, personalidades conflictivas que interfieren en el descanso y/o personas que no colaboran en la residencia con las tareas cotidianas.

Los entrevistados manifiestan su molestia al referirse a la flexibilidad con la que proceden los trabajadores del lugar en relación a las reglas.

“Pedimos eso que sean más estrictos, que pongan normas, que las normas que hay aquí que las cumplan, y si no las cumplen un castigo, algo así como tu pedís sábado y domingo pa salir y no salís, si tu llegay a tal hora tenis que hacer tus tareas y si no las hacís te queday sin tele, sin computador o simplemente no salís sábado y domingo. Los monitores no lo hacen, como no hay castigo no hay una forma de controlar eso, entonces no están ni

en la transcripción y análisis. Por lo que no tenemos certeza del porqué de esta aseveración, si se refiere a algún recuerdo o se siente, o algo le recuerda a una cárcel, u otra situación.

ahí, si hay personas que han llegado aquí y nunca han pescado una escoba, ¿entonces de qué superación?, no hay ni una, no hay superación, llegan con aliento a alcohol de repente se drogan, de repente llegan sanos suben pal segundo piso, bajan pa abajo y llegan curaos, entonces no hay control, esa es la falla que tiene, que no se ponen las pilas, pero si fueran más estrictos no queda nadie, en serio si fueran más estrictos en ese sentido, en controlar más lo qué están haciendo los chiquillos, tener más contacto con los cabros. Supongamos que a fin de mes te pagaste ya listo, muéstrame la boleta que tenis de ahorro en el banco estado, muéstrame la boleta y controlar eso que es cierto, pero no lo hacen, y como no lo hacen, no están ahí los cabros, se gastan todo el sueldo. Tuve un problema en la casa, fui donde la familia y paso esto y esto y esto y faltan cuatro días, cinco días de repente y uno ya sabe ya llegando el día de pago el día viernes, me quedo yo y otra persona, somos tres los que nos quedamos aquí y no hay nadie más” (EH2).

En otro de los relatos encontramos un extracto que alude a las diferencias que una de las entrevistadas manifiesta existe entre la disposición que hay desde los trabajadores hacia algunos de los residentes.

“Llegaban personas con alcohol, con drogas con consumo ¿y los monitores? no y lo más rico es que si tú le caíay bien a un monitor noo pasa no más anda a acostarte, pero ponte tú si le caiay mal a un monitor, no tu quédate afuera y el otro podía venir tres curao’ como raja pero si entraba, o habían dos, personas cagas de hambres, que venían de la pega, no se les daba comia y a los hueones que estaban hechaos todo el día se les daba comida. Eran detalles, pero detalles que y yo, yo en ese sentido soy bien, bien fijona o sea yo, no sabis que esto está mal po’ no estay haciendo tu pega, pa’ que estay imponiendo si no lo haci” (EM2).

Otras de las situaciones que generan disgusto entre los residentes, son los conflictos en la convivencia con los compañeros, en especial en relación a comportamientos que afectan la tranquilidad de los demás interfiriendo en su respectivo descanso.

“Sabi que me saco la cresta trabajando todos los días lo único que quiero es un minuto de paz llegar a mi pieza, acostarme y dormir está loca con la radio a todo full, anda dele portazos, (...). Entonces era desesperante no dormía (EM2)

“En muchas oportunidades los residentes me incomodan (...) porque igual aquí hay gente que no se quiere darse cuenta de su, de su vida actual po” (EH4)

También algunos relatos aluden a otros problemas de convivencia, referidos al uso de servicios de aseo.

“Yo deje de lavar aquí porque se me perdía la ropa, (...) Que no se puede porque se roban hasta las calcetines, esas son cosas que me incomodan de la residencia la mayor parte son los residentes que no saben convivir con personas yo cacho o tienen tantas malas costumbres que, que no saben vivir en una casa o no sé qué será realmente en realidad no sé qué les pasara por la mente” (EH4).

4.4 ¿Qué cosas valora de la residencia?

La mayoría de los entrevistados coincide en que lo que más valoran es tener una pieza donde dormir, profesionales dedicados a apoyarlos en sus proyectos personales y los servicios domésticos que entrega la residencia, ducha con agua caliente, desayuno, almuerzo y comida.

*“¿Qué es lo que más valoro? Varias cosas, una es **se presta un poco de seguridad en tener su cama, su ducha, su alimento permanente o sea independiente que la alimentación no es muy buena pero está siempre está, es una gran ayuda. Entonces siempre está la camita, hay agüita caliente, entonces hay varias comodidades también. Pero yo como le digo, yo he estado como en tres hospederías pero esta es la mejor” (EH1).***

*“Yo pienso que estoy en el mejor lugar del mundo, estoy terrible de agradecida de vivir aquí, (...) yo estoy en el mejor lugar del mundo a donde voy a pagar 36 mil pesos y voy a tener de todo, yo pagaba 40 mil pesos, arrendaba sólo, en Quilicura, cuando estaba bien, y no consumía, trabajaba, vendía mis florcitas (...), yo tenía que comprar mi comida, tenía que comprar balón de gas y aquí tengo todo, entonces **yo valoro eso y una pieza po y más encima que mejor apoyo que tengo psicólogo, tengo monitor ahora voy al cosam, me dan el fosis, entonces ¡es diferente!, ¿me entiende?” (EM1).***

Relacionado con lo anterior, la infraestructura es visualizada como un elemento importante para el cumplimiento de objetivos personales.

*“En mi caso eso es lo que yo busco, **tener la seguridad de un techo, una casa donde poder bañarme, poder cambiarme de ropa, poder salir a trabajar, todo eso pa mí es importante***

todo eso. Por eso no lo quiero perder, por eso era mi tema ese tener un casa, una vivienda propia” (EH2).

El “*tener la seguridad de un techo*” plantea una oportunidad para proyectarse, para alejar la incertidumbre, para que desde ese ‘techo’ se pueda tener la tranquilidad de planificar y concretar más allá de satisfacer las mínimas necesidades.

Además de valorar la infraestructura y servicios de la residencia, los entrevistados se refieren a la importancia de la convivencia entre los compañeros y con los trabajadores del lugar, incluso haciendo una comparación con una casa de familia.

*“La convivencia, echaría de menos la convivencia y a los monitores que son mis más amigos y el sistema. A mí me sirve, no lo veo como una residencia, **lo veo como una casa de familia**, una cosa así, así lo veo” (EH2).*

Cabe destacar el relato de una de las entrevistadas quien explica que valora el que le enseñen, que la ‘eduquen’. Cuando se profundiza en ello, ella relata que los trabajadores del lugar le ‘enseñan’ a manejar su carácter, a relacionarse con otros, a saludar. Aunque ella lo dice explícitamente, hay otros entrevistados que también explican que la residencia les ha ayudado para aprender a relacionarse con distintas personas, valorando de alguna manera la vida en comunidad.

*“Echaría de menos que **estuvieran enseñándome**, porque cuando uno se va, vive la vida como uno quiere pu ¿y quién te va a decir cosas? Yo le dije al {nombra monitor RE}, estaba hoy día haciendo una canción de guitarra y yo estaba llorando y le dije muchas gracias, ¿por qué {dice su nombre}?, porque aunque yo te vea como un paco me estay enseñando me estay educando, Gracias” (EM1).*

4.5 Percepción de los trabajadores de la residencia

En general es posible interpretar que las relaciones con los trabajadores del lugar son cercanas, y favorables. La gran mayoría valoran la vocación y dedicación con que se desempeñan los trabajadores.

“I: Cuando usted me cuenta que esta hace tiempo acá. ¿Le han dado ganas de irse de aquí? EH4: No. I: Nunca, ¿Y por qué? EH4: Porque aquí yo conozco la mayoría del equipo de {nombra institución de RE} y han sido muy cariñosos conmigo, se siente ese cariño que sienten por el prójimo, al menos yo lo miro así porque, porque esa es la realidad po’ se han portado muy bien conmigo, han hecho un buen trabajo” (EH4).

Las relaciones interpersonales al interior de la institución, específicamente las relaciones entre los trabajadores del lugar y quienes ahí viven, se vuelven trascendentales para la permanencia en la residencia. Las personas explican la importancia que le otorgan al trato de los profesionales del lugar, sienten su cercanía y apoyo, y eso es lo que realmente valoran.

“Cuando tú dices yo no estoy sola ¿cierto?, yo me di cuenta que yo no estoy sola, ¿por qué te diste cuenta?, ¿Quiénes son esas personas que están contigo? EM1: Aquí son los profesionales” (EM1).

Los trabajadores son valorados positivamente.

“Las personas que se meten a esto es porque sienten algo por esa persona que de pronto se está hundiendo. O que de pronto tiene la capacidad pero no tiene como salir, entonces, le ponen ahí el hombro para que usted salga, hágale, aquí estamos para ayudarlo. Entonces, yo a eso le doy gracias a Dios y, pues aquí he aprendido” (EH5).

Sin embargo, varios de ellos hacen distinciones entre el equipo actual y el anterior, valorando de mejor manera el equipo actual.

4.5.1 Recambio de equipo de trabajo

Cuando se realizaron las entrevistas había acontecido un cambio radical en el equipo de trabajo: la mayoría de los profesionales y técnicos habían sido cambiados. Esto es un tema mencionado recurrentemente entre los residentes.

“En cambio estos niños que han llegado ahora, no, estos son más... I: ¿Horizontales?. EH6: Horizontales. Entonces uno ve que no son tan dominadores de la situación y a uno le hacen más grato el estar aquí. Porque de repente, muchas veces ellos no se manejan por ser en la cocina, o en alguna cosa y uno los apoya. Uno es apoyo de ellos, oye sabís que no

*está el que lava las ollas, el compañero está trabajando y hay una rumba de loza ¿podis lavar la loza? Claro al tiro ¡paaa! La lavo, ¿cachay? un peso menos pa él, o anda a buscarme el pan que no puedo salir de acá. Siempre hay un apoyo porque en el fondo esto es una comunidad. O sea si te la están pasando así tu también te responsabilizas., que trae de esto, que **también tu vales acá, que eres una persona importante**. Uno claro, es grato. Si te están mirando pa abajo, como el que viene del ruco, el que viene mal, uno es digno, uno es digno, si eso es” (EH6).*

Nuevamente el sentirse útil, es algo que las personas relatan valorar en gran medida, sentirse valorado, sentirse importante, sentirse digno. Ellos perciben al equipo nuevo de trabajo como personas que los hacen participar más, que de una u otra forma los hacen sentir que necesitan del apoyo y colaboración de los residentes, es decir, es algo que se construye entre todos.

“Yo he conocido a hartos cabros de acá que se han ido, y la mayoría se ha ido así, vuelven a caer. A lo mejor con la administración antigua porque ahora la cambiaron, porque la verdad es que no se preocupaban de uno, era tanta la despreocupación que no teníamos ni ficha, nada ni una cosa” (EH2)

“Ha cambiao’ teni un problema vay y lo hablay, buscan soluciones, se mueven, hacen algo antes no, tu ibay ; estoy ocupao y lo más divertido, tu mirabai y estaban en el face po jajja o sea que esperay po’ porque claro la superación es tuya es de uno, yo soy la que quiero superar y pero si tu hiciste una casa pa’ la superación es pa’ las personas que quieran superarse, pero les cuesta hacerlo solos y si tu veni a trabajar aquí para ayudar a superase a una persona de que huea me estay hablando estay ocupao’ estay en face y esa persona queda ahí a la deriva y por eso se aburren de pedir ayuda y aaahh esta huea chao, quedo ahí”(EM2)

También explican que el equipo actual ha organizado la información de cada uno de los procesos de las personas que ahí viven, haciendo la comparación con el equipo antiguo y percibiendo esta falta de organización como despreocupación hacia ellos.

“La administración antigua, no sé la de ahora, porque llevan dos semanas, solamente veían si habían cupos y pum meta pa’adentro, meta pa’ adentro... y dejaron la escoba, por eso le digo, cuando llegó esta administración se dio cuenta que nadie tenía ficha, nadie tenía ficha, todos estábamos blancos. Se supone que a nosotros nos llevan a un proceso, se supone que nos llevan un control, se supone que nos llevan a un COSAM y cosas así, nada... fichas en blanco, nos llamaron y nos mostraron las fichas en blanco y nada, nada, nada, ni una cosa. O sea, la cosa era vivir aquí y salir y listo. Ahora no sé, pero es que

ahora, en 2 semanas, se empiezan a notar los cambios ya, y como se empiezan a notar los cambios, ya hay varios que ya se están yendo” (EH2)

Es interesante abstraer de esto la importancia de las relaciones interpersonales, y la diferencia en el “trato”. La institución es la misma, sin embargo el cambio de personal es percibido de muy buena manera por las personas. Son los trabajadores los que le “dan vida” al trabajo en la residencia, más que los lineamientos, normas, directrices. Podría decirse que la forma es igual o más importante que el fondo.

4.6 Percepción de los compañeros

Cuando se les consulta acerca de las características que presentan sus compañeros de vivienda, o sea las demás personas que viven en la residencia, la gran mayoría manifiesta que los ‘otros’ no aprovechan las oportunidades que se les otorga en este lugar:

“los chiquillos aquí no... no están ni ahí, la mayoría, y lo penca es que la mayoría son jóvenes, la mayoría de los chiquillos son jóvenes, entonces... bueno yo también fui joven... pero a mí no me cabe en la cabeza que sean así... uno los ve y tienen una forma, pero después tienen otra forma... por ser aquí se ha dado la oportunidad para que trabajen y puedan juntar plata y puedan salir del embrollo en que están, del hoyo en que están, pero hay muchos que no aprovechan eso porque dicen: ah total si no estoy aquí voy a otro lado, y no salen. Entonces llega el momento en que tienen que irse y se van así... tal como llegaron” (EH2).

La gran mayoría de los entrevistados se percibe diferente al resto, no se siente identificado con sus demás compañeros de vivienda, realizan distinciones, sobre todo respecto a la verdadera razón que hay detrás del ingreso a la residencia, para ellos no todos ‘merecen’ pertenecer a la residencia.

“Lo malo es la selección, la selección que hacen aquí pa entrar, porque cómo no se van a dar cuenta, bueno uno es de la calle, uno mira a la persona y cacha al tiro este gallo es así y asá y le achuntado todas estas veces y nunca me he caído I: ¿En qué se fija, de qué se da cuenta? EH2: En los modos, no sé, en la forma que tienen de conversar de expresarse,

cacho al tiro, que está engrupiendo o que no es así la cosa, todos nos damos cuenta también, la mayoría acá son de la calle, entonces las primeras dos semanas que son pollitos, no pelan un huevo y después pasando esas dos semanas cuando les dicen usted está permanente aquí, si aquí han amenazado con cuchillas que te voy a masacrarte ahí afuera, que he estado en la peni. Entonces yo digo como en el Momento de seleccionar no se van a dar cuenta como es la persona” (EH2)

Existe un concepto que se refiere a esto, el *habitus* entendido como “*Los aspectos más sutiles del capital cultural y lingüístico, como los modales corporales y la pronunciación (los acentos), etcétera. Otros tantos rasgos que confieren todo su peso al lugar de nacimiento* (Bourdieu, 1993, p. 123). Las personas entrevistadas hablan de un ‘*habitus*’ particular a las personas que han vivido en la calle y que los hace diferentes. Sin embargo, también explican que el ‘otro’ intenta enmascarar esta forma de disposición hacia la vida, mostrando una faceta distinta a la ‘real’ a los profesionales. Para los entrevistados estos modos de ser, que ellos reconocen en sus compañeros, traen aparejado todo un concepto de vida detrás, que los hace comunes y a la vez ‘enemigos’, desconfían de su proceder temiendo por su seguridad.

El Barrio estigmatizado degrada simbólicamente a quienes lo habitan, los cuales, a cambio, hacen lo mismo con él, ya que al estar privados de todas las cartas de triunfo necesarias para participar en los diferentes juegos sociales, no comparten sino su común excomuniación (Bourdieu, 1993, p. 123) Es así como reconocen en el otro comportamientos, los cuales quizás la misma persona ha sostenido, pero lo excluyen porque le recuerda su propia procedencia

4.6.1 Convivencia cotidiana

La convivencia entre los compañeros de la residencia, se caracteriza por la interacción cotidiana, que se da en las comidas, en los espacios de encuentro o entre los compañeros de habitación, ellos describen que en general existen problemáticas que se relacionan con las

tareas domésticas, pero que la convivencia no tiene mayores sobresaltos, a no ser por algún conflicto particular.

“En otros lados que yo he estado si es agresivo hay violencia, hay agresiones físicas, agresiones verbales acá no acá no, tratamos de ser amigos, tratamos de llevarnos bien, sabemos en qué es lo que estamos. (...) De parte de los compañeros que hay, hay también un respeto mutuo igual o sea aquí hay conflictos como en toda comunidad pero son pocos y siempre son solucionables, o sea yo nunca he visto una pelea acá... discusiones acaloradas sí ¿cachay? Pero alguna pelea o alguna agresión física hasta el momento no no no no ... No he estado no no no y yo tampoco he tenido problemas creo que una vez tuve un problema con un compañero en la sala de computación y nada más po” (EH6).

En la vida comunitaria, existen problemas menores de convivencia que tienen relación con tolerar el comportamiento del otro, sobre todo con el compañero o compañera de pieza.

Nosotros con la {dice nombre de persona}... Sí de repente me incomoda ponte tú en el sentido de que su silla, que la deja al lao' de mi cama, en la mañana me levanto choco con la silla y todo, pero la miro y pucha que le voy a pedirle ¿cachay? todos tienen compañeros y se turnan pa' hacer aseo y yo soy la única ah llegaste tenis que encerar, limpiar, le hago su cama, pero igual la pensai; yo también me puede ni dios lo quiera pasar algo y también puede haber una mano ahí que me ayude . Ya de repente si lo que me cansa es el descuido que tiene porque yo le encero, tira una huea pa' allá, tira una huea pa acá, aparte que esta media piti' no ve, deja la cagaa' (se rie) ¡chucha! de repente conchetumadre dejaba encerao, yo entro y me tiene agua bota, cualquier huea cachay, entonces esas son como huea más domésticas, pero son hueas que se pueden hablar, pero de repente llega el extremo que te acorday igual te aburri a lo mejor a donde estay conviviendo con más gente, el estrés, pero ¿peleas o algo así? no, no al contrario con la {dice nombre de persona} nos llevamos súper bien en el sentido de que nos reimos, yo a pesar de que rabeo con ella porque es desordena' tira pa' allá tira pa' acá, no podría estar con otra persona (EM2).

Las tareas domésticas son repartidas entre todos los que viven en el lugar, y muchas veces son causa de conflictos, por el retraso en la labor de algunos de ellos o que simplemente no se realizó la función asignada.

“Aquí hay un tipo que anteayer me dijo, porque yo lo reté porque nos tocó hacer el mismo aseo, que se llama... ¡se me olvida el nombre de ese tipo! Y yo lo reté pues, amigo, dime una cosa, tu que tarea te toca? Mira en la lista que tarea te toca. La del baño, la que estoy

haciendo ¿y a qué hora me toca a mí?: En la noche. ¿Y a qué hora lo estoy haciendo?: En el día. Porque tú ya van dos semanas y ¡no la estás haciendo! Entonces yo te llamo y te digo gran huevón para que lo estás haciendo y... a mí no me hables así. No te estoy tratando mal, ¿conoces los testículos míos o qué? Nooo, ¿y entonces porque me tratas así? ¡Ah es que sabes qué!, a mí no me grites. Te estoy hablando muy decentemente, y no te creas que eres más que los demás, porque vos llegaste atrás de mí, y yo aquí no he sido obstáculo para vos, entonces si te pusieron las tareas, ¡hacelas, cumplirlas! ¿Porque yo te voy a hacer tareas a vos? Aquí utilizas todo, y no haces sino a dormir y a comer y aquí no haces tareas, porque ¡donde te ponen no la haces! ¡Ya te tienen cacho!. Ayer me dijo sabes que a mí no me hostigues, que yo estuve en la cárcel y yo he matado a más de uno... ¡ah! Bonita cosa pues, entonces empiezo a temblar (lo dice con tono irónico). Yo le digo amigo, yo lo único que le digo es lo siguiente. No quiero más hablar con vos, pero si usted quiere algo conmigo, calladito, y hasta afuera” (EH5).

Los conflictos mayores se refieren a problemas puntuales de convivencia referidos a comportamientos que interfieren con las actividades propias del lugar, como por ejemplo el descanso.

Aquí hay una chiquilla que le dicen la... se me olvido el nombre... le dicen la Fiona y es así igual que la Fiona, cambia de noche y de día, es así, es un demonio, no deja dormir, pega portazos, anda hablando de aqu ipa' abajo, y vamos a acostarnos y estoy caliente y ese toque. Deja la escoba, la echaron y ahora tiene que irse, ha llorado, se encierra en la pieza le ha pegado a los vidrios, patalea y todo eso, y yo soy aquí y yo soy allá, pero resulta que no se da cuenta de lo que hace. Entonces tiene un problema psiquiátrico y todos opinamos lo mismo ¿y la selección? (EH2).

4.6.2 Somos siempre los mismos

En general las personas que han sido entrevistadas no se sienten identificadas con sus compañeros, el ‘otro’ es aprovechador, mentiroso, poco solidario, ese es el discurso de la mayoría de los entrevistados. Casi siempre se refieren a las ‘tareas’ domésticas que tiene cada uno explicando que no se cumplen cuando es debido, y que los que ayudan en las tareas de la casa y participan en las asambleas ‘siempre son los mismos’.

“llega un momento de reunión, de asamblea y no está nadie, somos siempre los mismos y esos mismos siempre le comunicamos a los demás los acuerdos y todas esas cuestiones

pero no están ni ahí, a ellos les interesa llegar a una parte no más y comer y trabajar y después se van contentos y con plata con todo. Y aquí llegan enfermos y llegan contando unas cosas que na que ver y nosotros mismos nos enteramos después que no es así que es esto y esto y esto... Entonces a veces les decimos a los monitores y ellos dicen no si pasó esto y esto y esto, uno dice pucha superación de qué” (EH2)

4.6.3 Se crean vínculos

Durante el transcurso de la convivencia, algunos de ellos refieren a que se crean vínculos, existiendo cierta preocupación por el otro, por su salud, por su situación en la institución, no es un discurso de todos. Sin embargo, varios de ellos explican que empatizan con la situación de su compañero. Algunos incluso hablan de una familia por un año.

*“Mira yo cuando llegue acá llegué en una para muy diferente a la que estoy ahora, porque cuando llegué venía en la mía no más y no me iba a meter con nadie, pero es mentira, porque igual te llegai a involucrar a una comunidad y vas conociendo a las personas, el día sábado hicimos un asado acá y yo no iba participar porque no tenía plata, ¿cachay? había que ponerse con una cuota pero resulta que la persona que estaba invitando me dijo: Oye yo no estoy pidiendo plata quiero que tú participis con nosotros no más. Entonces ahí vas conociendo a esa persona, porque también te quiere conocer a ti, y hay un lazo ya, hacis un lazo. Por eso nosotros cuando desaparece algún compañero acá, ¡nos preocupamos! (...) Otro compañero se preocupa de mí si no aparezco yo, o todos nos estamos preocupando acá. Oye que pasó con este, se fue este compañero y pucha por qué se fue y ¿qué paso? ¿se fue mal, se fue en mala, se fue por la ventana o por la puerta? Entonces aquí uno va haciendo lazos y de una u otra forma se hace más grato más agradable, el devenir y estar acá. Porque en el fondo **lo asumis como una familia, una familia por un año**, porque a las finales igual esto es de pasa, porque igual tu no venis a vivir 5 años o a quedarte para siempre. Yo con casi con todos converso, casi con todos tenemos dialogo y nos contamos nuestras cosas(...) a medida que pasan los días, que pasan los meses vai entablando relación, conversación con otra persona que a lo mejor nunca había hablado y se forma un lazo de un devenir de una buena onda.” (EH6)*

Al respecto, una entrevistada hace una comparación con una hospedería solidaria, refiriéndose a las diferencias en cuanto a los espacios y horarios para poder compartir. Ella explica que la residencia al permitir distintos horarios de entrada y de salida, y momentos en los cuales se puede dar la conversación entre los compañeros de vivienda, permite la

creación de vínculos afectivos entre ellos, no así la hospedería a la cual hace referencia pues el horario de permanencia en ella era solo para dormir en el lugar.

“Allá en el {nombra hospedería solidaria} no teni un espacio así cerrao’ como pa’ compartir con alguien y hacer un grupito, no allá uno ve’ la de uno, entonces yo llegaba dormía, me levantaba, y me iba chao. I: Mmmm.EM2: llegay a lo justo y necesario no tení este espacio de sentarte a conversar con alguien yo llegaba en la noche dormía al otro día me levantaba tomaba desayuno y me iba a trabajar. Entonces no se crían vínculos aquí si po’, aquí aunque tú no querai si esestay toda la tarde sentado en la terraza no va a faltar el que llegue, estay aburrío y vai conversar con esa persona querai o no allá no po’, allá tú te levantabai y te ibai no más no creabai un vínculo. Aquí si creay vinculo, sí te acostumbrai a ver gente, es como cuando llegai a tu casa, aunque te moleste va a estar ahí la huea” (EM2).

4.6.4 No profundizamos en la amistad

Las personas que viven en la residencia explican que aunque existen lazos, o vínculos entre ellos, estos no se profundizan, no visualizan a sus compañeros como amigos, sino que los conciben como compañeros que comparten un lugar en común por un tiempo determinado.

“I: ¿Cómo son las relaciones de las personas que viven acá? EH1: Son como indiferente un poco. O sea no hay onda yo creo, he visto que no hay lazos de amistad aquí. Cada uno como que quiere su propio terreno y yo creo que es mejor así pu. No sé. Converso con todos pero así no más lo justo y preciso no más, no entablamos una conversación” (EH1)

“¿Y cómo te llevay con la demás personas que viven acá? EM2: yo, en particular hablo con todos y no hablo con nadie. I: Hablay por encimita. EM2: Hola como están, sí ah bien, a bacán ya chao. De repente su huebeo loco les tiro una talla pa’ ya pa’ ca, pero profundizar con ellos no” (EM2)

“No nos hablamos, él tiene su mundo y yo el mío, somos compañeros de pieza, conocidos, nada más. Aquí son todos así, son conocidos no más, de repente cuando uno sale a la calle, son amigos no más, no hay un vínculo de amistad así cototo, no, no hay”(EH2)

4.7 Percepción del funcionamiento de la residencia

La percepción del funcionamiento de la residencia se inclina más bien a lo referido a las normas que existen en el lugar y el cumplimiento de ellas, de qué manera esto afecta en el comportamiento de los residentes.

Cabe destacar que un tema que ha sido reiterativo en las diferentes conversaciones tiene relación con el impacto de la renovación del personal de trabajo. Cada uno de estos aspectos se aborda a continuación.

4.7.1 Normas y tareas domésticas

Las normas a las que aluden las personas que viven en la residencia se refieren a tres aspectos principalmente, no haber consumido ningún tipo de droga y no consumir al interior de la residencia, cumplir los horarios para poder comer, y por otro lado realizar las tareas domésticas que le han sido encomendadas.

La gran mayoría dicen estar de acuerdo con las normas existentes, sin embargo no siempre se cumplen y no están de acuerdo con la flexibilidad de los monitores, quienes deben velar por el cumplimiento de las mismas. Al respecto, las personas relatan:

“I: Y esas ordenanzas que dice usted, esas reglas...EH2: Son elementales, son de todo de una casa, de una casa, es algo común en una casa, pero yo no sé no entiendo, no me cabe en la cabeza que no puedan hacerlo, porque aquí se les da de todo, y como se les da de todo no se lo ganan, incluso alegan. Entonces yo digo, somos de la calle, son de la calle, han pasado frío y han pasado hambre, y no se acuerdan de eso. (...) Ellos salen pa’ afuera y se van a la casa de familia, donde los amigos, donde los primos, donde los tíos, y eso yo les digo: ustedes tienen familia, yo no tengo, estoy solo, pero soy más responsable que ustedes, si a ustedes no les cuesta nada hacer aseo o si la comida está mala... no importa, pero allá afuera comimos hasta de la basura, entonces noo, hay muchas personas que no miran eso (EH2).

Las normas son percibidas como un elemento que otorga orden a la residencia, y son valoradas por ello.

“Tienen que haber normas, es que en todos lados hay normas, siempre hay personas que dicen en su pensamiento las normas son pa’ romperlas, y hay otros que cumplen las normas y tratan de cumplirlas pero se equivocan porque el ser humano es así, siempre va a errar, y hay otros que no que realmente no están ni ahí con las normas, las pasan a llevar y esos son los que duran más poquito, ¿cachay?, pero yo encuentro que las normas están súper bien, y a parte que te dan las cuatro comidas diarias, obvio que te tienen que poner un horario pa’ que vengay, no te van a dar cena a las 11:30 de la noche a las 22:30 venís llegando a menos que vengay del trabajo, bacan las normas” (EH3).

Por otra parte, las tareas que se les encomienda realizar, referidas al aseo de la residencia, los hace sentir parte importante de la casa, como lo explica el siguiente entrevistado con respecto a realizar las tareas ‘es más por sentirme en un hogar’:

“Aquí los chiquillos, yo pa’ ser sincero con los muchachos de acá. Hay muchos que están trabajando y consumen todo el día, se consumen toda la plata. Están 3, 4 días fuera y llegan... entonces en el tema de los aseos acá, todos tenemos un área de aseo cada 2 semanas los cambian. Casi nadie hace aseo y somos yo y otra niña, que ahora la expulsaron, que mantenemos esto limpio... entonces es más por sentirme en hogar. Entonces no se... estoy así en este momento” (EH2).

4.7.2 Todos miramos

Una de las premisas del interaccionismo simbólico, empujado por Blumer es que la conducta resulta de la percepción del acto del otro. En este sentido, muchos de los entrevistados declaran no acatar las normas debido a que ‘los otros’ no las cumplen, ellos dicen: ‘todos miramos’. Es decir, el que los monitores y otros trabajadores del lugar no hagan cumplir las normas da pie a que los demás tampoco quieran cumplirlas, ¿por qué unos sí y otros no?, de esta manera el comportamiento se ve afectado por el comportamiento del otro ‘ah, ya llegan todos, yo también’. Lo ejemplificamos en los siguientes extractos:

*“No tienen un parele, lo importante sería unas dos veces y listo y se acabó, porque **todos miramos y eso es lo que pasa porque todos miramos** entonces dicen ya a ese se lo perdonaron tres veces, ¡ah no paja nah! ¡Vamos! y empieza todo el grupo, entonces eso es lo que le cuesta entender a los monitores porque dicen cada uno tiene acá su tema aparte, y no po, por qué, porque resulta que somos un grupo entonces del grupo nos salvamos 4 o 5 pero nos salvamos porque arrancamos pero los demás miran y empiezan a caerse y uno lleva al otro y el otro lleva al otro (...) Pero no los expulsaban, les daban otra oportunidad, otra oportunidad y otra oportunidad... Entonces **todos mirábamos**, y si él lo hizo, ¿Por qué no yo no lo puedo hacerlo?” (EH2).*

*“Yo antes me perdía cuatro días po pero siempre con permiso, pero entonces ellos al verme así como agresiva yo aquí llegaba hasta con el olor, yo decía **ah ya llegan todos, yo también po**” (EM1).*

4.7.3 Nuevo personal de trabajo

Tal como se mencionó anteriormente unas semanas antes de comenzar las entrevistas, se había realizado un cambio de personal de trabajo, casi completo, y los entrevistados lo perciben de manera positiva. En relación al funcionamiento de la residencia, ellos manifiestan que los nuevos trabajadores tienen un trato más horizontal y potencian la participación de las personas en las decisiones de la casa, aluden a que hay *“más hechos y menos promesas”* y que las reglas se cumplen. Esto lo podemos ejemplificar a través de un relato que habla de un episodio que fue nombrado por varios entrevistados, que tiene relación con acciones tomadas con un parrón que está en el huerto.

“La directora nueva, yo veo que es una cabra que está tomando decisiones y está haciendo acciones que se están viendo o sea ponte aquí la {dice nombre de ex trabajadora RE} estuvo un año y tanto le dijimos un año y tanto, oye ese parrón hay que sacarlo porque ese parrón está lleno de ratas estaba infectao' en ratas y no porque seamo' indigentes vamo' a estar lleno de ratas, si es que va' venir un caballero oye pero si mira pa' que vay a gastar plata si aquí hay gente que sabe la pega la podemos hacer nosotros; no es que aquí, es que se van pueden accidentar que la cuestión, ya ella lo sacaba por el lado que te podis accidentar o sea si te estay ofreciendo es porque tú sabis hacerlo, la huea es que voy a traer gente, voy traer gente, voy a traer gente, nunca trajo gente , la huea quedo ahí y se llenó de ratas al extremo que las ratas ya andaban por todos laos' de ahí el {dice nombre

de ex trabajador RE} no que vamos a mandar a desratizar que la cacha la espada y ahí ni una hueva y toda las asambleas, na ni na con las ratas. Llego esta niña sabi que mira nosotros sabemos hacer esta pega y tamos chatos, ¡háganlo chiquillos! vamos votamos las huea se consiguió un camión y se está sacando todo eso, se acabó el problema, hay soluciones.(...) no es de esas que te va a decir la próxima semana lo vamos a ver, tamos viendo el presupuesto, no, ya chiquillos ¿ustedes alguno sabe esto? sí, o no, no, no sé, ya pero ¿saben alguien que lo sepa hacer? Sí, vaya a buscarlo, soluciones po” (EM2)

Para los entrevistados el buen funcionamiento de la residencia, va de la mano de la inclusión de las personas en las decisiones y acciones, encontrar soluciones a través de la participación de todos los involucrados. Y a la vez los residentes participan y se involucran en las relaciones porque valoran el trabajo del nuevo equipo de trabajo.

*“La {dice nombre trabajadora RE} te llamaba tan solo para decirte te voy o teni la plata de la mensualidad, el monitor te llamaba para preguntarte si estaba hecha la tarea y después dormía todo el día y siempre estaba ocupado y la casa patas pa’ arriba, entonces era lo mismo estar en la calle y ahora no po’ ahora esta, hay preocupación que la tarea este hecha, la comida, **hay más colaboración de los residentes, porque antes yo no te iba a hacerte un plato de comida, ni cagando porque no voy a estarle cocinando a esta manga de hueones**” (EM2).*

4.7.4 Respeto y armonía

También al respecto del funcionamiento de la residencia, uno de los entrevistados alude a la importancia del respeto para mantener la armonía, esto habla de cierto ambiente de conciliación que se vive al interior de la residencia.

“La dignidad es estar bien conmigo mismo, sentirme bien, sentirme bien y que... ser respetado cachay eso es, si las personas de tu entorno te piden respeto, primero respétame a mí, o sea difícil que yo te respete a ti, si tú me falta el respeto a mi po, el respeto tiene que ser mutuo, y eso es lo que trabajamos acá nosotros, los usuarios, (se ríe) los que estamos en este lugar, es respeto mutuo ¿cachay? cuando se falta el respeto acá, ya se pierde la armonía. Entonces nosotros los que usamos esto mantenemos esto en armonía, en algún momento puede salirse de las casillas alguien pero lo bajamos cachay, o sea porque hay respeto, yo te respeto por tu color de piel, por lo que piensas, por tu género, por tu opción sexual, etcétera” (EH6).

La mayoría de los entrevistados alude a esta armonía, sobre todo al comparar la dinámica de convivencia con otras instituciones que brindan hospedaje. El que el número de personas sea más controlado y que exista espacio personal para cada uno es una gran ayuda para evitar conflictos y/o minimizar los existentes. Las personas entrevistadas perciben la residencia como un buen lugar, que les es útil para la concreción de sus proyectos personales. Valorando positivamente la infraestructura y los servicios que otorga la residencia. La percepción del equipo de trabajo está teñida por la comparación con los antiguos trabajadores que se desempeñaban en el lugar haciendo una valoración favorable a los actuales trabajadores, reconociendo en ellos un equipo de trabajo que promueve la participación de las personas y el trato horizontal con los residentes. Perciben de manera negativa la flexibilidad de algunos trabajadores al no hacer cumplir las normas a todos por igual, ello lo visualizan como un problema significativo que afecta la convivencia del grupo de residentes, pues da pie a que otros o 'yo mismo' pueda romper las reglas y afectar la tranquilidad que en general predomina en el lugar.

En relación a los compañeros de vivienda, les preocupa el que de una u otra forma el no cumplimiento de las normas repercute en el comportamiento de los demás: 'todos miramos'. Y aunque concuerdan que entre los compañeros no existen vínculos fuertes de amistad, sí existe un consenso en que todos se preocupan de la situación del compañero en alguna medida.

La residencia, es referida por algunos como 'una casa de familia', sobre todo por los lazos y estrecha vinculación que muchos de ellos sostienen con el equipo de trabajo, valorando las conversaciones y el trato cotidiano. Sin embargo, la gran mayoría la visualiza como un lugar de paso, lugar cómodo, que le es útil y que le permite tener un espacio propio, pero solo por un tiempo determinado.

5.- Identificar y describir la percepción que presentan las personas en situación de otras experiencias de hospedaje similares a la RE

Para dar respuesta a las principales preguntas de esta investigación, se cree importante conocer cuál es la percepción de los entrevistados de lugares de hospedaje similares a la residencia en cuestión.

5.1 Otras experiencias

Las personas nombran hospederías solidarias, hospederías comerciales y albergues de invierno. Todas las personas entrevistadas mencionan tener experiencia en otros lugares que brindan hospedaje temporal.

Con el objetivo de resguardar la confidencialidad de los relatos y a la vez extraer información importante se da a conocer entre {} haciendo una diferenciación entre hospedería solidaria, hospedería comercial, residencia solidaria y albergues. Estos últimos son lugares que se activan en inviernos con el objetivo de resguardar del frío, a las personas durante la época invernal.

“porque les decis del {nombra albergue de invierno} y prefieren el {nombra albergue de invierno} porque en el {nombra albergue de invierno} te reciben como lleguis y llegay como guailer y entray. Un albergue, los albergues son así, son pa’ que los locos lleguen y no duerman en la calle, no duerman en la misma vereda así raja y haiga menos gente en la calle bota” (EH3).

Las hospederías solidarias, son lugares en los cuales se hospedan alrededor de 150 personas y se cancela un valor simbólico o no se cancela. El relato siguiente explica las características de una hospedería solidaria.

“Después encontré una parte que se llama el {nombra hospedería solidaria}, no sé si usted ubica y ahí no pagai, pagai 400 pesos pero no te los cobran así, como que te dicen yaaaa, trata de pagar, eh si ya pero no, ahí me sancionaron por 5 días y después por 7 días y yo me iba pa’ allá po, el {nombra hospedería solidaria} me recibía y después sabe que me voy

a ir porque encontré una parte donde voy a vivir y ya que la vaya bien. Después pasaba como dos semanas y estaba de nuevo golpeando la puerta, ¡ah! Y usted me es cara conocida..., nooo por 15 días es que lo que pasa es que dónde estaba tuve un problema con la arrendataria tenía que inventar un show, y no sé po me echo, me dijo que tenía que buscarme otro lado porque me puse a tomar, ya aquí sabís que no podís llegar con copete. No po si mire vengo lucido si yo no voy a tomar más, era bueno pa' prometer que no iba a tomar más pero hasta abril hasta abrir la otra botella, y entonces ya pasa, están acostumbrados ellos a ese tipo de grupos, ya pasa si hay cupo pero tenis que dormir en colchoneta por hoy día. Porque el primer día cuando está muy sobrecopado, te hacen dormir en colchoneta, quiero decir en el suelo no más, con una colchoneta y una fraza pero después hay gente que al otro día no llega porque si tú no llegay, eliminao, perdiste tu cama, son como 160 personas. A la mañana te levantai de la colchoneta y decis ¿oiga tío hay cama? Sí la 132 está desocupada anoche dormí en ella, ya te pasaba un papel que decía 132 y te dejaba anotado, ya, ¿cuál es tu nombre? {dice su nombre}. Entonces después tú te ibay pa' afuera a trabajar, y en la noche cuando llegabai, 7 u 8 de la noche, llegabai había cena, ya sabíay que la 132 era tu cama teníai que cuidarla, y que significaba cuidarla, llegar. Llegar al hogar porque si no llegabay y no llamabai, perdiay y volviay a la colchoneta (se ríe) ¿cachay?, y de repente podíay volver a nada porque te decían no usted no está llegando” (EH3).

Las hospederías comerciales son lugares que pueden ser multitudinarios o más personalizados, pero se utilizan solo para dormir y se cancela por noche, son de índole comercial.

“Bueno en mi juventud pase más preso que, que... en casa de menores igual, pero ahora por { nombra hospedería solidaria} no más visité, la { nombra hospedería solidaria}, ‘el cien’, ahí en esperanza con andes también hay unas casas que se pagan por 1000 pesos, también estuve ahí en esas casas {se refiere a pago diario en hospedería comercial}” (EH4)

Las residencias solidarias, son lugares con menos cantidad de hospedados y en los cuales se puede cancelar o no por el resguardo. En términos generales esas son las características. A continuación se entregan algunos relatos que muestran la movilidad de las personas entre unos y otros lugares.

“Porque igual varias veces me fui pal { nombra albergue de invierno} porque a veces no me recibían no había cupo acá en la hospedería (se refiere a Hospedería solidaria) y en el { nombra albergue de invierno} no más (EH3).

“Yo estoy en un como en unas comunidades, un dispositivo ambulatorio de gente con problema de calle. En { nombra institución de rehabilitación de drogas} estoy, llegue un 18 de febrero. Estuve dos meses en { nombra hospedería solidaria} y después se gestionó mi llegada acá a { nombra RE}” (EH6).

Las personas hacen diferenciaciones sobre todo, con respecto a la cantidad de personas que reciben los otros lugares, y el número de personas que duermen en la misma pieza.

*“Por lo menos en el { nombra hospedería solidaria} para lavar ropa es difícil, para bañarse también, con todos, las piezas no son una pieza compartida, sino que es un **dormitorio público** como se dice, **50, 40 personas**” (EH2).*

*“Venga para que vea donde va a dormir aquí. Era una pieza como con **30 personas** adentro, ¿y el maletín? no, no, el maletín lo deja acá en esta oficina porque si lo lleva allá lo roban ¿va a comer?, no, dije, yo ya comí, mentira, **yo no tenía hambre yo lo único que estaba era angustiado**” (EH5).*

Este último relato es de una persona que no posee mucha experiencia en la vida de calle y comenta lo que sintió cuando fue por primera vez a una hospedería solidaria. Luego de haber vivido durante un tiempo en este lugar llegó a la RE.

5.2 ¿Qué cosas le gustaban de ese lugar?

En general las personas que aluden a buenos recuerdos de experiencias pasadas se refieren a la relación sostenida con los profesionales de los recintos:

*I: ¿Y echas de menos algo de “{ nombra hospedería solidaria}”? EH4: Si. I: ¿Que echas de menos? EH4: A los tíos. I: Mmm. ¿Cuánto tiempo estuviste allá?EH4: Como 8 meses, como 8 meses viviendo allá (...) Porque igual en algún momento lo pase bien ahí, **uno se siente acogido cuando te dan una mano y esas manos que te dan hay que saberlas aprovechar** y si tu no sabi aprovecharla es porque, porque después esas oportunidades no*

se dan dos veces, hay que aprovecharla a la primera igual se portaron bien la gente de allá igual (EH4).

Relacionado con lo anterior, podemos leer en el siguiente relato que el entrevistado alude positivamente el que le entregaran la confianza de ser el encargado de la biblioteca en el lugar, el que depositaran la confianza en él.

“En {nombra hospedería solidaria} (...), o sea, mi entusiasmo era llegar a la biblioteca a hacer aseo y todo eso, ordenar libros... ese era mi entusiasmo” (EH2).

Finalmente otra entrevistada menciona que le gustaba la experiencia de hospedaje anterior, sobre todo lo referido al funcionamiento, ya que hace la comparación entre el equipo de trabajo de la RE antiguo y la experiencia en la hospedería donde dormía antes:

Es bueno el lugar, nada que decir, sabís que incluso en varios aspectos, bueno ahora no, pero si tú me hubieses preguntado lo mismo hacen tres meses atrás, mil veces mejor el {nombra hospedería solidaria} que acá (EM2)

5.3 ¿Qué cosas no le gustaban de ese o esos lugares?

La mayoría de los entrevistados menciona que las experiencias en lugares similares son negativas, refieren a situaciones conflictivas, inseguridad, temor a ser robados, riñas, malos olores corporales, hacinamiento, entre otras características.

Con respecto a los albergues de invierno:

“Y el {nombra albergue de invierno} es como lo último cachay o sea allá los viejos entran todos curaos y te quedai en el suelo, ahí tenis pura colchoneta ahí no tenis opción, y entonces todos los viejos ‘buaj’ vomitan ahí mismo ¿cachay?, jes como terrible!, y ahí hay como 500 personas es más del triple del {nombra hospedería solidaria}, en el {nombra hospedería solidaria} hay 160, entonces ya de todo lo que he vivido, por el copete y por la yerba ya no quiero más.” (EH3)

Con respecto a las hospederías solidarias:

*En { nombra hospedería solidaria } (...) De ahí salir de la biblioteca **era penca porque uno llega a su cama y no comparte mucho con el de al lado. Olor a trago, a pata, que no dejan dormir, griterío, todo eso** (EH2).*

Sobre todo hacen mención a la insalubridad, malos olores que el hacinamiento promueve, el desagrado de vivir compartiendo los olores corporales de personas desconocidas, y tolerar las deposiciones de compañeros que llegaban en estado de ebriedad.

*“**El gargajo lo tiraban ahí. Eh, en las tardes cuando empiezan a entrar, entraban cagaos, entraban meados, entraban todos curaos, yo varias veces entraba de primero y todo limpio y al ratico usted viera puras colillas de cigarrillos porque eso, ¡todo el mundo fumaba y, espacio cerrado! ¡Noooo!. Yo tenía que irme porque yo no fumo, me tenía que ir allá al comedor y abría una ventana y me sentaba yo ahí**” (EH5).*

*“Dije yo Señor ahora si que yo necesito de tu ayuda, no quiero estar en el { nombra hospedería solidaria } tres meses, tu entrái en ese dormitorio y así el **olor a pata {...} esa cuestión es pero terrible si yo con el cuello que ando trayendo acá abajo me ponía así (se tapa la nariz) pa’ poder quedarme dormio. Llegaba y hacia una fila súper larga pa’ recibir el plato de comía**” (EH3).*

También explican que una preocupación constante en estos lugares es la Seguridad, tanto de su propia persona como de sus bienes personales, valga la redundancia.

*“Hay caleta de locos que de repente, buena compadre, bueeena y pa pa pa y de repente que me miray tanto vo y ahí **peleas osea puros ataos** y caleta de cabros todos viejos. No cabros, sino que viejos y cabros y todos **en la onda del copete en la onda de la pasta, de robar, nooo yo robé con este y ¡ah! Este loco es chorizo y puro, y estay ahí tu tranquilo esperando tu comía y yo decía son tres días y después son 7 días, ¡pero ahora eran 3 meses po!**” (EH3).*

*“Estar **preocupado de dejar las zapatillas bien en la orilla pa’ que nadie las vea ¿cachay? De que te las vayan a pitear o la chaqueta, dormir con la chaqueta como almohada, la mochila igual, no la podis dejar así a los pies de la cama porque en la mañana no está po, ¿y a quien le vai a decir algo?, si hay 160 personas, y todos son de calle, o sea si pillan algo bueno ¡piuch!, nos vemos**” (EH3).*

*“En el { nombra hospedería solidaria } empezaron **el racismo**, la discriminación racial, la discriminación de unos tipos que yo, que yo los veía (...) **Negro, guerrillero, narcotraficante, muerto de hambre, esas eran las palabras que me decían**” (EH5).*

*“En otros lados que yo he estado si es **agresivo hay violencia, hay agresiones físicas**” (EH6).*

Las personas que viven en la residencia explican que otro aspecto que no les gustaba de las experiencias anteriores es que el horario establecido no les permitía quedarse durante el día en la casa, si no que debían salir en las mañanas y volver a una hora determinada para dormir.

“Uno durante el día está acá y uno puede entrar y salir cuando quiera y que en otros lugares no se permite. En las hospederías por ejemplo uno tiene que tener a las nueve y después entrar a las cinco de la tarde, una cosa así” (EH1).

“Era una casa igual a esta para alcohólicos y drogadictos, pero la diferencia es que ahí llegabay a las 8 de la noche y a las 8 de la mañana te echaban pa’ afuera, era mucho más propenso que anduvierai todo el día tomando” (EH3).

Uno de los entrevistados hace una distinción entre dos experiencias anteriores entre una hospedería solidaria y una residencia solidaria, en la primera hay cupo para 160 personas y en la segunda, para 30. La diferencia en la cantidad de personas que utilizan el lugar es significativa y el trato es más personalizado ‘te miran o no te miran’, es decir, en la residencia solidaria si ‘te miran’, te escuchan y te dan una oportunidad, existe cierta preocupación y compromiso, y en la hospedería, no. Él explica que en la en la hospedería si no cumple con el requisito de llegar sin consumo, no puede volver a ingresar ‘no te miran’:

*“No entrai más eran súper brígidos porque adentro hay 160 personas ¿cachay. **No miran**, allá en { nombra residencia solidaria } **si te miraban** porque, te decían hay 30 personas está pagando, ya sancionemoslo 3 días puede cambiar, **acá no po, no miran simplemente te dicen ¡ah! No chao**, y ¡así!, Y después venis al otro día oiga vengo lúcido, no no usted no puede entrar más aquí y te dejan y te dejan afuera si **no tienen ni un compromiso contigo** y como hay 160 personas, ya se acostumbran al no chao chao, haber tú, nooo, y se acostumbran a ser tipo jueces ¿cachay?. No están ni ahí no tienen ni un miramiento te dejan en la calle y te dejan no más. Entonces yo dije nooo, yo tengo que portarme bien acá en el { nombra hospedería solidaria } porque no tengo otro lugar más po ya estoy jodio y ya*

no tengo plata pa las hospederías, cobran dos lucas, que igual son súper fomes que terminay, salis todo rascándote en la mañana, porque las camas son súper brígidias. Todas esas cosas me ha tocado vivir, por haberme separao de ella” (EH3)

Al comparar la residencia con experiencias de hospedaje anteriores, repetidamente se menciona la diferencia entre la cantidad de personas que duermen en los dormitorios en comparación con las piezas de la residencia que son para dos personas. La gran mayoría concuerda que muchas de los otros lugares presentan problemas de hacinamiento, lo que repercute en conflictos en la convivencia, riñas, robos, inseguridad en general. Además de tolerar situaciones incómodas, como tolerar malos olores, personas en estado de ebriedad, e incluso que algunos compañeros de dormitorio no controlen esfínter. Desde esta perspectiva, la residencia en cuestión se muestra como una opción muy diferente y que entrega distintas comodidades, como por ejemplo el poder ducharse todos los días con agua caliente, promueve el descanso, y posibilita la búsqueda de trabajo.

Sin embargo, algunos de ellos recuerdan algunos aspectos positivos de las experiencias anteriores, referidos particularmente a los vínculos de confianza establecidos con miembros de los equipos de trabajo. Lo que nuevamente confirma la importancia de las relaciones interpersonales.

6.- Obtener información que contribuya al análisis y mejoramiento del desempeño de las residencias para la superación actuales y futuras

Este objetivo pragmático, da a conocer las principales sugerencias de cambios a la institución y al programa de la residencia, desde las personas que participan de este. Las principales propuestas que plantean los entrevistados tienen relación, con mejoras en el equipo profesional, contratación de especialistas en áreas psicológicas y drogodependencia. Si bien es cierto existen psicólogos que trabajan en el lugar, al parecer se requeriría mayor especialización en las áreas mencionadas. También se mencionó los problemas de coordinación y comunicación, y finalmente se abordaron problemáticas a nivel de política pública.

Durante las conversaciones se realizaron algunas preguntas guías, tales como: ¿Qué cosas le gustaría que fueran mejor? ¿Qué cosas mejoraría?

6.1 Especialización de profesionales:

Las personas explicaron que una necesidad imperante es la especialización de los profesionales, es decir, poder contar con trabajadores que tengan mayores conocimientos en el área de salud mental y drogodependencia. La gran mayoría de las personas que viven en la residencia, o la totalidad de ellas requieren un trabajo personalizado en el área de salud mental, ya sea por la experiencia de haber vivido muchos episodios estresantes durante su vida, duelos, pérdida de vínculos, accidentes, obtener contención y tratamiento de rehabilitación de drogas, entre otros. Si bien es cierto que no es una institución dedicada a la rehabilitación de drogas, y externaliza estos servicios, se requiere de mayor especialización en el área para poder complementar el trabajo realizado en otras instituciones.

*“Hay que tener otro trabajo acá cachay, es un trabajo ya de **orden más psicológico y más psiquiátrico** es más intenso cachay. Aquí yo **he visto compañeros que se descompensan cachay**, he visto, he visto berrinches pero de niños a personas que tienen 50 años po cachay entonces ellos necesitan trabajo, **ellos necesitan trabajo psicológico, ellos necesitan echarle mano a sus emociones**. Eso a lo mejor, eso falta un poco acá cachay. Si puedo hacer algún cuestionamiento podría ser por ese ámbito y que ya lo hice ya en una asamblea (...)el problema de fondo, **el problema de fondo, que es el consumo de alcohol y drogas, que los problemas de orden ya mental, de orden más profundo, más patológico, aquí no se topan mucho** (...)Pero eso yo le echaría más mano, le echaría más mano al por que el compañero en las quincenas se lanza, que por que el compañero se ve con dinero o la compañera y el fin de mes con plata y tiene problemas con la droga y se lanza cachay y consume y llegan derrotao acá de nuevo cachay. **Ese círculo ellos tan metio en un círculo vicioso cachay**” (EH6).*

Las personas se cuestionan acerca de la importancia de reflexionar en torno a las causas del consumo de drogas y de esta manera poder desarrollar procesos de cambio.

“Dicen que todos los procesos son diferentes, tamos de acuerdo pero yo creo que siempre se necesita una segunda oportunidad a mi parecer porque ya ponte tu yo llego cura’ y toda

la cuestión, ya po llego cura pero ¿sabi que paso?, ¿porque yo recaí?, ¿Por qué tuve el drama?” (EM2).

Uno de los trabajadores que lleva más tiempo en la residencia hace una observación al respecto de abordar y buscar protocolos para el trabajo de las áreas mencionadas:

*“El tema del trabajo y salud mental por ejemplo, el tema del alcoholismo, la droga que es un tema que se ha.....es una de las variables más importante para la gente en situación de calle. El tema de cómo se aborda el delito, hay mucha gente que viene de la cana y que queda en situación de calle porque no tiene oportunidades, **como abordamos eso** (...) Creo que deberían haber programas de salud mental quizás, programas de asistencia social que enfaticen más, que profundice un poco más en el tema de la problemática de la persona que está acá” (ET1).*

En palabras de los entrevistados, el área de salud mental es débil en la residencia y es necesario contar con profesionales que puedan ser de utilidad en los proyectos de ‘superación’ que plantea la institución.

*“Yo tengo una psicóloga aquí, pero **la psicóloga es más loca que uno**. Jajaja si es verdad, disculpe que lo diga, pero aquí la psicóloga es una niña, entonces hablamos temas que no caen, de películas, de ¿Cómo hay estao?, cosas así bien triviales así, entonces **de ayuda ayuda la psicóloga no mucho** (EH2).*

6.2 Falta de comunicación entre el personal de trabajo:

Otro aspecto importante mencionado es la descoordinación entre los trabajadores del lugar, lo que es observado como falta de información entre ellos y falta de canales de comunicación para que exista un trabajo coordinado entre el equipo de trabajo.

*“Hablan de un equipo pero si tú le preguntay al equipo mira como son las normas acá **este te va a decir una cosa, este otro te va decir otra cosa**, este otra y sabi que de todo el equipo **ninguno sabe las normas**. Porque todas las semanas hay un monitor diferente en las asambleas pero eso **no se encargan de avisarse supuestamente ellos tan coordinados**, y **tú te poni a escucharlos son un chiste po’** oye pásame esto no si en la asamblea se habló, jah ya! nunca supo que la huea no era así **tienen una descoordinación total en ese sentido**. Tienen muy poca comunicación entonces eso le hace falta acá” (EM2).*

Una trabajadora del lugar coincide con el relato de la residente.

*“Yo siento que lo que debería haber es una **mejor coordinación**, o sea a lo mejor falta **un poco más de comunicación entre el equipo** y ... de repente yo también siento como que **estoy desintonizada de algunas cosas**. Siento que eso más que nada. Porque siento que los chiquillos igual hacen bien su trabajo. Pero siento que a lo mejor, así como que todo se manejara parejito. Todo coordinado. **Eso siento que de repente hay acá, descoordinación. Incluyéndome yo**” (ET2).*

6.3 Cumplimiento de los compromisos:

En este apartado también se observa la necesidad de cumplir las promesas que se establecen con las personas que viven en la residencia, dar mayor seriedad a los acuerdos establecidos.

*“¿Aquí mejorar? No, está bien. Sería eso mejorar los contactos, **preocuparse más de las personas**, (...) los monitores cuando a uno lo llaman a la oficina, a hablar es así, **los monitores metidos en el computador y uno está hablando**, entonces **eso deberían mejorarlo**, y cuando le dicen a uno vamos a hacer esto y esto, **hacerlo**. Porque ellos dicen vamos a hacer esto y esto tal día, y **llega tal día y dicen ah no sabís que no, no puedo porque tengo que hacer o tengo salir**” (EH2).*

6.4 Aprendizajes obtenidos del nuevo equipo de trabajo

Por otra parte, se debe rescatar información importante obtenida con respecto al cambio de equipo de trabajo en la residencia en cuestión que entrega elementos claves para reflexionar acerca del funcionamiento del lugar. La información se resumió en tres ámbitos:

- a) **Importancia del trato directo, horizontal y participativo:** lo que repercute directamente en el quehacer cotidiano de las personas que allí viven, se involucran más y mejor de las actividades y acciones que requiere la residencia. Valoran de mejor manera el lugar y a las personas que ahí trabajan

- b) **Cumplimiento de las normas:** varios entrevistados hacen mención a la importancia del cumplimiento de las normas, y no flexibilizar ante algunos comportamientos, si no que hacer cumplir las reglas para todos de la misma forma.
- c) **Organización y trabajo:** el nuevo equipo demostró ante los residentes que era necesario mayor organización tanto administrativo, ej.: ‘realización de las fichas individuales’; como en el trabajo cotidiano siendo más accesible a los requerimientos de las personas.

6.5 Política pública

Finalmente, y no por eso menos importante, una temática particularmente atingente a este objetivo tiene relación a la política calle actual existente en Chile. Uno de los trabajadores de la residencia explica, según su visión, la manera en que el asistencialismo ha perjudicado a la política calle, la forma de mirar a las personas en situación de calle finalmente repercute en las políticas sociales, y programas hacia esa población dirigidos. Él lo explica así:

“Yo creo que aquí ha habido, por decirlo de alguna manera, un obstaculizador para las personas pa que puedan realmente estar motivadas al cambio, a la superación a querer superarse y yo creo que ese obstáculo lo ha generado lo mismo que te planteaba en un principio. Como está hecha la política pública, la calle. O sea como está visualizado el tema de la calle acá, principalmente acá en este país donde a la gente en situación de calle más allá de poder entregarle herramientas para que pueda superarse se ha caído en un círculo de institucionalización donde aquí los distintos actores han sido, han fomentado eso. No quiero hablar de instituciones pero si yo creo que ha habido un manejo con respecto al tema de la situación de calle que no ha sido abordado de la manera como corresponde. O sea al contrario porque ha habido más asistencialismo se le ha vulnerado más a la gente de lo que ya está vulnerable, o sea por el solo hecho de opacar sus habilidades y hacerle entrega de todo y darle todo también ha sido una forma de vulnerarla más y no trabajar desde las potencialidades de la gente. Yo creo que aquí se trabaja mucho desde las deficiencias de la gente y cuando se trabaja desde las deficiencias los tiramos más pa’ abajo, entonces aquí ha habido un montón de actores que han aportado a esto” (ET1).

A través de estas palabras es posible sostener que el enfoque que ha sostenido la política pública y en particular algunas de las instituciones que trabajan con PSC, ha influido radicalmente en los lineamientos que se perpetúan en los distintos programas y proyectos dirigidos a las PSC, lejos de potenciar sus habilidades y fortalezas, son vistos desde un enfoque carencialista que dificulta la promoción de sus derechos y desarrollo pleno de sus potencialidades.

Lo anterior se relaciona con la visión carencialista de la pobreza, que se caracteriza por presentar una visión de la pobreza como sector carente de recursos, sin posibilidades de una real participación en la toma de decisiones (Quiroz Saavedra; 2006).

Al respecto Álvarez Leguizamón plantea la ‘culturización’ de la pobreza que se ha realizado, a partir de los discursos de distintos científicos sociales, desde principios de la década de los 90’, la cual define a quienes viven en esta situación como personas con un perfil ‘inferior’, con características propias, estilos de vida particulares, que constituyen a través de su propia cultura el ‘mundo de los pobres’, promoviendo así la diferenciación y la naturalización de las desigualdades. A su vez, ello ha llevado a que los conceptos asociados a la pobreza se ‘biologizan’, ya que se habla de ‘población en riesgo’, lo que hay detrás de este concepto de riesgo es la argumentación de que esta población posee atributos que los hace ‘vulnerables’, y por otra parte, asociados también a conceptos biológicos, se promueve el acceso a ciertos mínimos biológicos, o ‘paquetes de subsistencia’ que aseguren un nivel de vida mínima (Álvarez Leguizamón, 2005).

Esta autora, manifiesta que los discursos minimistas de la pobreza, limitan las posibilidades de desarrollo de las personas, lo que confirma la importancia de plantear una mirada potencializadora, de las capacidades de las personas, sin ocultar la importancia de descubrir y manifestar las problemáticas que acontecen en contextos adversos.

Esta mirada potencializadora la podemos encontrar desde el encuadre positivo que plantea el enfoque comunitario promovido por Víctor Martínez. El encuadre positivo es el que destaca las capacidades, recursos, habilidades y potencialidades de las personas, grupos y comunidades. El enfoque comunitario propone una adecuada articulación entre encuadres,

es decir, identificar los problemas, y necesidades de una comunidad para luego potenciar la búsqueda de soluciones, a través de sus propios recursos (Martínez, 2006).

Las sugerencias en el funcionamiento de la residencia, se refieren en su totalidad a la mejora en los servicios profesionales que brinda la institución. En las entrevista mencionan la necesidad de contar con más especialidades en salud mental y específicamente en drogodependencia. Destacan de manera positiva el trato horizontal y participativo que ha orientado el nuevo equipo de trabajo. Sin embargo, resaltan la falta de comunicación entre los trabajadores del lugar, lo que repercute en la descoordinación del equipo, lo cual es declarado incluso por uno de los trabajadores de la residencia.

Ese es el principal desafío para las políticas públicas que se concretizan en los programas y proyectos sociales. Promover las capacidades que presenta cada persona, a pesar de las limitaciones y dificultades, poner al centro los proyectos y no las carencias, teniendo cuidado de no instaurar ciertos discursos aprendidos acerca del deber ser.

Conclusiones

“O sea yo pa mi barrio no puedo ir porque está muy violento anda mucha gente con armamento y yo te hablo de adolescentes con armamento. Y que te pueden pegarte un balazo, ¡por pégartelo de gusto! cachay, no pa robarte, no pa quitarte algo, algún bien, alguna especie o pa quitarte una droga naa. Porque le dio el gusto de pegarte un balazo y te lo pega no más po. Esa es la realidad que se está viviendo en los barrios, en las poblaciones de Santiago y de Chile yo creo que también. Esa es la realidad, lo demás que puede salirte bonito en la tele o que te pueden decirte en las revistas y todo es mentira: la realidad es cruda, la realidad es fuerte y las familias están destruidas y la gente está convulsionada” (EH6).

La cita que precede a estas conclusiones da cuenta de una realidad social muy dura, lejana y desconocida para muchos y cuyas consecuencias no se pueden traducir ni explicar a través de cifras económicas. Tal como lo hemos dado a conocer, el país ostenta, en comparación con la región, grandes ventajas en términos socioeconómicos. Sin embargo, la realidad social refleja un gran malestar en la población, debido a que dicha ostentación se concentra en un grupo privilegiado de la sociedad. La gran parte de los chilenos viven en un país que no les entrega condiciones adecuadas de bienestar. La educación, elemento que debiera ser integrador, perpetúa la desigualdad desde los inicios, la salud plantea abismantes diferencias de servicios entre los estratos sociales, el empleo informal genera inestabilidad e inseguridad. Es así como las familias se enfrentan a continuos desafíos cotidianos, al mismo tiempo que periódicamente demuestran que poseen múltiples herramientas personales y comunitarias para sobrellevar muchas de las dificultades que constantemente deben soslayar.

Este es el contexto desde donde se sitúan los entrevistados que responden a nuestros cuestionamientos y que han sido los principales protagonistas de este estudio cuyo propósito es responder a la inquietud sobre los usos y significados que estos actores sociales le dan a su estadía en una residencia para la superación situada en Quinta Normal,

Santiago de Chile. Sin embargo, las respuestas a esta interrogante son tan variadas como lo son las personas que se encuentran en la denominada “situación de calle”.

La investigación que precede, aborda diferentes objetivos, cuyos resultados se dan a conocer a continuación.

Características personales

Las personas entrevistadas presentan características muy variadas, sin embargo existe un elemento en común que los identifica a todos: la vida familiar se ha visto afectada y sus lazos sociales se han deteriorado. Pero esta ‘falta de hogar’ no se podría explicar solamente por la falta de una vivienda, sino más bien por la precaria red de vínculos y de relaciones personales que la determinan, dado que la carencia de capital social estaría explicando su situación. Las causas de este debilitamiento de las redes son múltiples, diversas y se observan en las experiencias de violencia intrafamiliar, el abandono, la drogadicción, el deceso de familiares cercanos, entre otras. La superposición y permanencia de estas dificultades terminan destruyendo las redes de contención impulsándolos a la calle que se convierte para algunos en un lugar transitorio de vida, y para otros en un lugar permanente.

Podría decirse que la falta de redes familiares es al mismo tiempo causa y consecuencia de la situación de calle. Mientras más tiempo permanecen viviendo en calle, sus lazos familiares se debilitan más y se hace más difícil la salida, fomentando esta realidad. Lo que más resienten, es la pérdida de estos lazos de afecto y la familia adquiere un sentido contradictorio, negativo y a la vez idealizado, asociado a tristezas y añoranzas y teñido por relatos de conflictos. La ‘falta’ de familia deviene la principal carencia y principal motivación para intentar cambiar el estilo de vida.

Los principales sueños que manifiestan son restablecer los lazos familiares o conformar una nueva familia, establecerse emocionalmente, encontrar una pareja, tener hijos, poseer una vivienda, conceptos que se interrelacionan entre sí. Bourdieu en ‘Espíritu de familia’ señala

que el ideal de familia se asocia a conceptos como el hogar, vivienda, afectos y vínculos. Él plantea que la familia es un principio que ha sido socialmente construido, es un principio que todos tenemos en el espíritu, es una estructura mental, una ley tácita de la percepción y de la práctica. El que mencionen la vivienda como anhelo se relaciona directamente con la ilusión de familia, pues la vivienda es el hogar imperecedero propiedad de la familia, *“La casa como lugar estable, que permanece, y de la maisonnée como unidad permanente, asociada de manera duradera a la vivienda transmisible indefinidamente”* (Bourdieu, 1994, pág. 2).

Por otra parte, cabe destacar que la familia tal como es entendida desde el sentido común, la familia natural, siendo un constructo, una clasificación, surge como una familia anclada a la realidad, pero también como un ideal:

“Para que esta realidad que se denomina familia sea posible, es necesario que se reúnan condiciones sociales que no tienen nada de universal y que, en todo caso, no están distribuidas uniformemente. En breve, la familia, en su definición legítima, es un privilegio que se ha instituido en norma universal. Privilegio de hecho que implica un privilegio simbólico: el de ser como se debe, en la norma, y tener, por tanto, un beneficio simbólico de la normalidad. Aquellos que tienen el privilegio de tener una familia tipo están en condiciones de exigirlo de todos sin plantearse la cuestión de las condiciones (por ejemplo, cierto ingreso, un departamento,) etc. de la universalización del acceso a lo que exigen universalmente” (Bourdieu, 1994, págs. 4-5)

Es interesante este enfoque que explica el anhelo por reconstituir familia o formar una nueva, como un medio para integrarse a la sociedad y hacer lo ‘debido’, hacer ‘lo normal’. La búsqueda de hogar y de vínculos va más allá de lo puramente afectivo, y aparece como una manera de situarse en la sociedad desde un lugar aceptado por todos. Al aludir a la relación con sus compañeros, mencionan que son percibidos ‘como si fueran una familia’, como ‘una familia por un año’, aludiendo a un tiempo reducido, estas frases responden a la aspiración que hemos explicado de familia, debido a que hacen hincapié en que no profundizan en las relaciones con sus compañeros, sino que solamente existe una preocupación por el otro, por la situación del otro.

En cuanto a las trayectorias de vida se observan variadas experiencias que entregan distintos aspectos de la vida en la calle. Es posible agrupar relatos que dan cuenta de haber vivido durante la infancia en la calle y otros que llegaron a ella siendo adultos, lo que afecta de diferente manera sus cuerpos, su identidad, sus proyecciones. Estos signos son apreciables a simple vista, o son aludidos por los entrevistados en el relato: *“Las distancias sociales están inscritas en los cuerpos, o, con más exactitud, en la relación con el cuerpo, el lenguaje y el cuerpo”* (Bourdieu, 2000, pág. 132). La vida en la calle los marca de tal modo, que la calle misma se devela hacia la sociedad cuando los reconoce. La vulnerabilidad de estas vidas de seres humanos que han resistido a las intemperies, las distintas violencias en las que han sido dañados y/o han debido participar para sobrevivir, las riñas callejeras, la insuficiente atención médica, han atacado a sus cuerpos mellando su salud física y mental. A esto se agregan extenuantes jornadas de trabajo, la inseguridad laboral, el consumo de drogas, una alimentación inadecuada o más bien una ‘no-alimentación’, los accidentes laborales o los de la calle, entre otros hechos brutales que la sociedad ignora y desconoce. Estas marcas, sin embargo, hablan desde estos cuerpos castigados y maltratados por la vida, pero sobre todo abandonados muchas veces por las instituciones y por el Estado mismo. Y no solo hablan de estas situaciones, sino que interactúan con otras personas, quienes responden a estas marcas segregándolos, excluyéndolos.

Por otra parte, el consumo de drogas que voluntariamente no se consideró al momento de realizar las entrevistas, surge en casi todos los relatos como uno de los problemas que aluden a episodios de dependencia al alcohol y de sustancias que han malogrado las vidas de los entrevistados y de sus círculos más cercanos. No obstante, cabe destacar que según los estudios realizados en nuestro país, el alcoholismo y la drogadicción no son necesariamente causas que anteceden a la vida en calle, pero una vez situados en plena experiencia, la gran mayoría acude a ellas. La vida en calle más bien promueve el consumo de alcohol y drogas.

Con todo y entremedio de los brutales hechos que esta tesis revela, la mayoría de estas personas se mantienen activas laboralmente, trabajando (en lo que sea) o permanentemente en búsqueda de una ocupación, que si bien se caracteriza por la inestabilidad, precariedad e informalidad, son la meta principal a la que todos aluden cuando refieren al logro de una estabilidad económica.

Expectativas y motivaciones

Las principales expectativas y motivaciones al momento del ingreso a la residencia se presentan bajo el interés de la infraestructura y el logro de proyectos personales relacionados al logro de estabilidad económica y emocional. En cuanto a las motivaciones para la permanencia en el lugar además de lo ya mencionado, surge la importancia de las relaciones interpersonales, las cuales se transforman en un elemento clave para la permanencia de los entrevistados en la residencia, y creemos que se vincula a lo que ya hemos abordado acerca del anhelo de familia, y la búsqueda de ‘hogar’.

En las entrevistas que se hacen al ingreso, todos señalan que quieren un cambio en sus vidas. Sin embargo, en las conversaciones sostenidas para la realización de este estudio, algunos confiesan que en realidad este argumento fue dicho para poder acceder a los servicios y a la infraestructura. Otros plantean que realmente buscaban un cambio de vida, pero que ello ha sido más difícil de lo que creían, mientras que para otros la residencia ha sido efectivamente un lugar de utilidad para el logro de sus proyectos. Los trabajadores entrevistados reconocen esta realidad, pues saben que no todos quieren realizar cambios en sus estilos de vida, cuestión que entienden como válido.

Al ingresar al lugar, se busca un espacio de buena infraestructura (un techo) donde dormir tranquilo. Un dormitorio para dos personas surge como un refugio extraordinario pues les otorga privacidad y les permite guardar sus pertenencias, que como bien sabemos acompañan la ruta de estas personas y los hace reconocibles. La residencia se vuelve un

espacio donde poder resguardar su mundo privado, su intimidad, y de esta manera también proyectar su identidad, tanto en sus pertenencias como en su espacio privado. Esto es destacable pues los entrevistados manifestaron la importancia que tiene acostumbrarse a tener una pieza que se convierte en ‘su propio espacio personal’. Esta posibilidad de tener algo propio, aunque sea por un tiempo, los lleva a buscar mantener dicho espacio. Esto lleva a reflexionar acerca de la importancia de la apropiación de los espacios, incluso en una residencia donde la estadía no dura más de un año y, en cómo esta apropiación influye o afecta sus proyecciones personales. Si se trata de practicar y con ello utilizar y apropiarse de un lugar, la posición en el mundo cambia, la persona se sitúa en un lugar distinto desde donde puede plantearse distintos proyectos para su vida. Pero si no tiene la experiencia del espacio propio, ¿cómo podría añorarlo cuando lo desconoce? Además puede sentirse no merecedor y por tanto ni siquiera lo busca. Visto así, el deseo personal de un cambio es algo demasiado difícil de observar, debido a que no creen realmente en poder realizar este cambio. Entonces surge el deterioro, la baja autoestima, la dificultad para confiar en sí mismo.

Los usos de la residencia

Los usos que se le dan a la residencia se refieren principalmente a la infraestructura y servicios de higiene y alimentación. Para muchos la infraestructura del lugar es un ‘Hotel cinco estrellas’, siendo lo que más valoran el agua caliente de las duchas, poder tomar té, tener espacios donde poder encontrarse y sentirse ‘como en casa’.

Los espacios mayormente mencionados son los de uso privado, las duchas con agua caliente, y los dormitorios; el huerto es utilizado y valorizado como un espacio de encuentro con los demás residentes y también un espacio de encuentro con sí mismo, para poder reflexionar y estar tranquilos. Cabe destacar que las labores domésticas que se distribuyen en tareas cotidianas, son percibidas como una ocupación que los hace sentirse útiles y parte de un proyecto en común.

Entre los usos que se le da a la residencia, también es bastante mencionado, la utilización de los servicios profesionales y el acceso a programas sociales y, aunque no todos valoran en igual medida los servicios profesionales, todos concuerdan que ser un integrante de la residencia les entrega una posición distinta, privilegiada, desde donde acceden a ciertos beneficios sociales, a programas sociales del Estado o a otras entidades no gubernamentales.

Para algunos la infraestructura es adecuada para el logro de sus objetivos personales dado que pueden contar con un lugar tranquilo que les otorga seguridad y descanso, haciendo posible la búsqueda de un trabajo que entregue estabilidad económica y estabilidad emocional.

Percepción de la residencia

En relación a la percepción que las PSC tienen de la residencia, es primordial observar las recurrentes interacciones sociales que se producen al interior y que se dan entre los distintos actores que allí viven o pasan, y tienen consecuencias muy claras en el significado que los residentes le dan a los objetos y a los espacios, pues allí tienen un lugar privilegiado para reconocerse en tanto individuos que precisan de la intimidad y la privacidad que los haga ser personas. Para quien pasa por la vida errando en la calle y en sus peligros, hay una idealización de este lugar como para considerarlo ‘un hotel cinco estrellas’, o sentir de modo tan claro que un baño caliente es un privilegio al que antes no tenían derecho. Es decir, estamos en plena discusión sobre este derecho humano fundamental que implica la vivienda digna. Pero más allá de ella, cabe pensar en la deuda de la sociedad y de las políticas públicas hacia quienes ven lo que cotidianamente tenemos, como una suerte de regalo de la vida, cuando se trata de algo muy distinto, del modo en que el Estado administras las pobrezas, entendiendo que esta ya ha perdido su forma única y ha adquirido diversas otras.

Por eso, al caracterizar la residencia, lo hacen refiriendo a otras similares, comparando y evaluando desde su sentir, sus emociones y sus agradecimientos con otros lugares similares. Están según señalan, en un lugar bueno, con adecuada infraestructura, tranquilo y acogedor que los hace sentirse como en casa. También algunos aluden a la importancia del lugar para el logro de sus objetivos y el que en este espacio se pueda ‘practicar’ la vida con los demás, lo que les permite rearmarse como seres sociales.

Luego de haber analizado los resultados, es posible decir que las personas que se hospedan en la residencia, la perciben como un lugar de paso, y aunque algunos de ellos hablen de ella como de ‘su casa’ o de ‘su espacio’, todos la ven como una entidad institucional que tiene el propósito de entregar servicios. Hay sin duda aspectos de la residencia valorados negativamente, y de modo interesante surge el deseo de normatividad por el no cumplimiento de las normas y sanciones de parte de los profesionales. La sensación de injusticia por lo tanto aparece cuando admiten que las reglas de convivencia son arbitrarias. También mencionan problemas en la convivencia con los compañeros, personas que no colaboran en las tareas domésticas o que a través de distintos comportamientos interfieren con el descanso.

Esto último se relaciona con un concepto mencionado por los entrevistados, ‘todos miramos’. Desde el interaccionismo simbólico, la conducta es resultante de la percepción del acto del otro, en este sentido, el que los entrevistados observen que los monitores ‘perdonen’ ciertos comportamientos de algunos de los compañeros, los lleva a transgredir las normas: ‘todos miramos’, ‘¿por qué voy a acatar la norma si no hay sanción de por medio?’. El comportamiento se ve afectado por el comportamiento del otro, y solicitan que sean sancionados aquellos que las transgreden: no reclaman por las normas en sí, de hecho proponen que se mantengan. Es decir, plantean que el deseo es cumplir las normas pero se ven afectados por la transgresión del otro, pues los hace a ellos transgredirlas también.

Con respecto a la percepción de los trabajadores, es posible decir que las relaciones son amenas, existe buen trato, la vocación y dedicación que explican que los trabajadores

presentan, son aspectos valiosos para los entrevistados. Valoran también el trato horizontal y participativo del nuevo equipo de trabajo. En este sentido ellos aprecian el sentirse apreciados, sentirse útiles, el que su participación sea necesaria para la construcción de un proyecto en común. Una vez más surge la importancia de las relaciones interpersonales, las que además de ser esenciales para la permanencia en la residencia, son trascendentales en el funcionamiento y percepción de la institución. Aunque las normas sean las mismas y la administración no cambie, el ‘reemplazo de personas’ por otras ‘personalidades’ configuran un nuevo escenario que presenta nuevas posibilidades de acción.

En relación a los compañeros de residencia, la gran mayoría se refiere a ellos de manera despectiva, se perciben de manera diferente al resto, diferenciándose, y explicando que ‘solo algunos’ son merecedores de la residencia. Esto es aludiendo a comportamientos conflictivos, incumplimiento de normas y drogadicción. De una u otra forma excluyen al otro porque les recuerda a sí mismos, como una forma de ‘escapar’ de su autoimagen, diferenciándose del otro, tomando distancia. Esto se explicaría en palabras de Bourdieu ya que

“El mundo social se presenta, objetivamente, como un sistema simbólico que está organizado según la lógica de la diferencia, de la distancia diferencial. El espacio social tiende a funcionar como un espacio simbólico, un espacio de estilos de vida y de grupos de estatus, caracterizados por diferentes estilos de vida” (Bourdieu, 2000, pág. 136).

Diferenciándose del otro, tomando distancia, pretenden ser asociados a estilos de vida distintos, devaluando la vida de calle, ‘él es de calle’, relacionando estos modos de vida a delincuencia, drogadicción, desempleo. Aluden a las diferencias con sus compañeros ya que desean ‘desmarcarse’ del estigma de la calle, del estereotipo que la ‘situación de calle’ conlleva.

Otras experiencias de hospedaje

Todos los entrevistados, sin excepción presentan experiencias en otros hospedajes destinados a personas en situación de calle, albergues de invierno, hospederías comerciales y solidarias. Principalmente aluden a las diferencias entre el número de personas que se

hospedan en cada lugar y en el espacio privilegiado. En este sentido de la residencia en cuestión, al presentar dormitorios solo para dos personas, al compararla con otras instituciones similares, manifiestan que las principales diferencias se refieren al espacio personal, en relación a la cantidad de huéspedes, lo que trae como consecuencia un trato más personalizado, menos conflictos de convivencia, o al menos de menor intensidad. La convivencia es más pacífica que en la mayoría de los otros lugares donde el espacio es menor y la cantidad de gente puede sextuplicarse, sin contemplar los albergues de invierno donde la cantidad de personas es aún más multitudinaria. Los relatos de las otras experiencias de hospedaje, aluden a sentimientos de inseguridad personal, temor a ser robados, riñas, conflictos de convivencia, incomodidad al deber soportar olores corporales producto del hacinamiento y falta de higiene. Los recuerdos positivos se refieren a la relación establecida con algunos de los trabajadores, vínculos de confianza mutua, lo que vuelve a demostrar la importancia otorgada a las relaciones interpersonales.

Funcionamiento

Para los entrevistados el buen funcionamiento de la residencia, va de la mano de la inclusión de las personas en las decisiones y acciones. A la vez los residentes participan y se involucran en las decisiones porque valoran el desempeño del nuevo equipo de trabajo.

Los relatos coinciden en que la principal carencia que presenta la residencia, tiene relación con la especialización profesional en temáticas de salud mental, si bien es cierto existen especialistas trabajando en la institución, que al parecer no serían suficientes o adecuados para el nivel de contención y terapia que algunos de los residentes requieren. Además, se mencionan problemas a nivel de coordinación y comunicación en el equipo de trabajo, lo que obstaculizaría el funcionamiento de la residencia. También explican que el equipo anterior de trabajo no los hacía sentir involucrados en la toma de decisiones.

El involucrarse en las tareas domésticas y en las asambleas semanales donde se toman decisiones cotidianas del funcionamiento de la institución, los hace sentirse parte, es por

ello que valoran el uso de la cocina ya que de esta manera pueden sentirse útiles, sentirse parte del proceso y no meros receptores de servicios.

Se sugiere a quienes realicen estudios posteriores, efectuar seguimiento a las trayectorias de las personas en situación de calle que han estado hospedándose en esta y otras residencias, y de esta manera evaluar las consecuencias, si las hay, de la estadía en estos lugares. Por otra parte es necesario dar cuenta de la importancia que las personas confieren al trabajo bien realizado, administrativamente bien organizado, y especializaciones calificadas. Es por ello que se debe enfatizar en la importancia del mejoramiento y reflexión continua de estas instituciones.

El significado que otorgan a la residencia, se construye día a día a través de la interacción con los otros, sus compañeros y los trabajadores del lugar. Es posible interpretar los relatos de las personas como un entramado de circunstancias que se ve afectado por múltiples condiciones y elementos. La residencia es vista ante todo como una institución que otorga servicios, regida por normas y deberes, en donde se valora el espacio personal en el cual poder practicar el derecho de poseer, de alguna manera, un espacio privado, que se ve reflejado en los dormitorios y resguardo de sus pertenencias. Las relaciones interpersonales cobran especial sentido, desde la necesidad de buscar lazos afectivos que ayuden a minimizar las carencias de capital social, y acerquen sus experiencias cotidianas al ideal de familia.

La sociedad intenta contrarrestar las diferencias sociales que el sistema modelo actual perpetua, para ello se planifican más y nuevos programas que intentan paliar las diferentes situaciones, pero existen ineficientes políticas de infancia que se preocupen y ejecuten acciones serias de manera de aminorar las carencias con las que crecen muchos niños y niñas del país, carencias sobre todo del tipo afectivo. La situación de calle es en definitiva la muestra más evidente de la soledad y abandono, y presenta múltiples rostros, y muchas potencialidades. El frío no es la principal causa de muerte en calle; es el abandono de la propia sociedad; las deficientes atenciones de salud; la precaria apertura de los programas

sociales a flexibilizar sus lineamientos ante los diferentes estilos de vida; el desempleo, o subempleo; los riesgos de la calle; la violencia.

La situación de calle, es una de las caras de la pobreza, pero no tiene relación directa con la misma, por lo menos no en términos socioeconómicos, sino que es más bien una pobreza de vínculos familiares, la carencia afectiva determina la situación de calle. La segregación existente a nivel familiar y personal.

A la vez, la situación de calle conlleva estigmas sociales, tal como lo plantea Goffman, son desacreditados, ellos se perciben en los márgenes de la sociedad, excluidos, desplazados, muchas veces, inválidos, en el sentido literal y figurativo.

Si bien es cierto que planteamos la necesidad de observar la situación desde un enfoque positivo, no por ello dejaremos de exponer las desigualdades y diversas carencias que las personas en situación de calle nos plantean. La principal es el afecto, carencias afectivas, lazos, vínculos, apoyo, contención. Es por ello que las relaciones interpersonales cobran gran importancia en las conversaciones. Y es una característica mencionada y valorada cuando se habla de la residencia en cuestión y de otros lugares similares de hospedaje.

¿Cómo nos hacemos cargo de aplacar la violencia? La violencia simbólica que ejerce una persona al ignorar al que vive en la calle, o las violencias explícitas que atañe a la desatención médica argumentada en la falta de higiene, la que ejerce el empleador al no contratar a una PSC, la del Estado al no considerarlo como sujeto de derecho, obstáculos que impiden atenderse en el sistema de salud, solicitar beneficios sociales, todas dificultades para ser considerado una persona, un ciudadano más.

Se han realizado avances en este aspecto, durante los últimos años, pero no es suficiente. ¿Y qué hay de la violencia intrafamiliar que muchos han vivido?, han sido expulsados desde niños a vivir en la calle, a buscar sus propias formas de familia. La violencia institucional, que pueden haber recibido en instituciones donde han crecido, o han llegado por diferentes circunstancias. La violencia trae consigo golpes y heridas internas, que muchas veces menoscaban la autoestima. El ser desacreditado, es decir desacreditarse ellos

mismos, plantea un gran desafío para el alcance de sus metas. La autoestima dañada, la imagen de sí mismos se encuentra deteriorada. Es por esto que lo que más valoran es ser valorado, es poder ponerse en otra posición. Desde ahí, es donde las relaciones interpersonales se vuelven indispensables para lograr una nueva posición en la sociedad. Hay heridas en términos personales que se deben tratar, es por eso la importancia que otorgan al tratamiento en salud mental, que ellos mismos demandan.

La situación de calle nos muestra un Chile que no queremos ver, un Chile invisible, que solo se hace presente, de una forma sesgada, en la época invernal cuando es imposible negar las muertes que el frío arrastra, ¿y qué pasa con las víctimas de otro tipo de circunstancias acontecidas en la calle durante todo el año? Las riñas callejeras, la violencia entre ‘normales’ y ‘estigmatizados’, las enfermedades sin tratamientos, los suicidios, los accidentes laborales, el cansancio extremo. Este tipo de situaciones mata en la vereda, a muchas más personas que el frío.

Debido a lo anterior, las residencias y hospederías son instituciones requeridas cotidianamente por las PSC, no sólo en las épocas invernales. Y en lo profundo de esta búsqueda la infraestructura no es lo más importante para ellos, si no que las relaciones interpersonales, y el ‘sentirse parte’, la búsqueda de pertenencia a un lugar, un espacio, una comunidad. Esto se hace más tangible en la importancia otorgada al espacio propio, lo que se relaciona con las actuales tendencias de ‘vivienda primero’ programas que se están ejecutando a nivel internacional, donde se les entrega una vivienda a las PSC, no como objetivo final si no como primer objetivo, hasta el momento ha logrado muchos adeptos, demostrando que la solución para la situación de calle es entregar la salida más obvia, un espacio propio, creer en las PSC, depositar confianza en ellos, otorgándoles una real alternativa para cambiar su vida, para mejorar sus condiciones de vida y salir de esta ‘situación’.

Referencias Bibliográficas:

Aierdi Xabier Urza y Moreno Márquez Gorra (2012). *El Impacto de la Crisis sobre el sinhogarismo y el impacto en los procesos de inclusión* Euskal Herriko Unibertsitatea, Universidad del País Vasco.

Recuperado el 10 diciembre 2014 en <http://www.fesweb.org/congresos/11/ponencias/42/>

Álvarez Leguizamón, Sonia. (2005) *Los discursos minimistas sobre las necesidades básicas y los umbrales de ciudadanía como reproductores de la pobreza*, en Trabajo y producción de la pobreza en Latinoamérica y el Caribe. Estructuras, discursos y actores, Buenos Aires. CLACSO.

AMRP, Asociación Madrileña de Rehabilitación Psicosocial (2010) Monografía *Sobre Personas Sin Hogar con Enfermedad Mental*, Año 16, Num 25, Madrid:

Cronoimagen

Recuperado el 6 de junio de 2013

http://www.noticiaspssh.org/IMG/pdf/4101_monografico_NUM_25.pdf

Banco Central, Vergara, Rodrigo. (2013). *Informe de política Monetaria*.

Blumer, Herbert. (1982) *El Interaccionismo Simbólico Perspectiva y Método*. Barcelona: Hora S A.

Bourdieu, Pierre. (1994) *El espíritu de familia*. Traducción de María Rosa Neufeld.

Recuperado el 12 de Junio de 2015

<http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:MET-e3lcPCQJ:www.filo.uba.ar/contenidos/carreras/antropo/catedras/sistematica1a/sitio/catedras/neufeld/Bourdieu-Espiritufamilia.doc+&cd=1&hl=es-419&ct=clnk&gl=cl>

Bourdieu, Pierre. (1999) *La Miseria del Mundo*, Buenos Aires: Fondo de cultura. Económica de Argentina.

Bourdieu, Pierre (2000) *Cosas Dichas*, Barcelona: Editorial Gedisa.

Bourdieu, Pierre. (2002) *Estrategias de Reproducción y modos de Dominación* Colección Pedagógica Universitaria números 37 y 38

Recuperado el 16 de junio de 2015

http://www.uv.mx/cpue/colped/N_3738/C%20Bourdieu%20estrategias%20dominacion.pdf

Bourdieu, Pierre. (2013) *La Nobleza de Estado*, Buenos Aires: Siglo Veintiuno editores.

- Cabrera, Pedro José y Rubio María José (2003) *Personas Sin Techo en Madrid, diagnóstico y propuestas de actuación*. Informe marzo. Madrid: Universidad Pontificia Comillas de Madrid.
Recuperado el 9 de junio de 2014 en:
file:///C:/Users/EQUIPO/Desktop/proyecto%20de%20tesis/biblio%202014/Informe-Marzo%202003.sin%20hogardoc.pdf
- Cabrera, Pedro José y Rubio María José. (2008) *Las Personas Sin Hogar Hoy*. Revista del Ministerio de Trabajo e Inmigración, ISSN 1137-5868, N° 75
Recuperado el 10 de Junio de 2014 en:
http://www.empleo.gob.es/es/publica/pub_electronicas/destacadas/revista/numeros/75/est03.pdf
- Cabrera, Pedro José. (2014) ¿*Qué sabemos de las Personas en Situación de Calle?: El Rol de los académicos en el diseño de estrategias para su superación*. Santiago: Ponencia en Pontificia Universidad Católica de Chile.
- Callejo, J. (2002) *Observación, Entrevista y Grupo de Discusión: El Silencio de Tres Tácticas de Investigación*. España: Revista española de salud pública 76: 409-422
- Castells Manuel, (2001). *La Sociología Urbana*. Madrid: Alianza editorial.
- Castel, Robert, (2006) *La Metamorfosis de la Cuestión Social: Una Crónica del Salario*. (ed. 4 reimp). Buenos Aires: Paidós.
- CEPAL, (2013) *Panorama Social 2012*, Santiago de Chile: Publicación Naciones Unidas.
- CEPAL (2012) Muñoz H Pablo, Amaia Redondo. *Desigualdad y logro Académico en Chile* *Revista CEPAL 109*, 107-123
Recuperado el 10 abril 2013 en:
<http://www.cepal.org/cgi-bin/getProd.asp?xml=/publicaciones/xml/7/49527/P49527.xml&xsl=/revista/tpl/p9f.xsl&base=/revista/tpl/top-bottom.xslt>
- CEPAL (2014). *Alicia Bárcena y ministra Villegas abogan por impulsar un sistema de protección social con enfoque en derechos*.
Recuperado el 15 de junio de 2014 en:
<http://www.cepal.org/cgiin/getProd.asp?xml=/prensa/noticias/comunicados/1/53021/P53021.xml&xsl=/prensa/tpl/p6f.xsl&base=/prensa/tpl/top-bottom.xsl>
- Domínguez, Analía y Villalba, María Teresa. (2010) *Investigación diagnóstica de personas que viven en situación de calle*.

Recuperado el 20 de mayo de 2011 en:
[http://www.defensorcordoba.org.ar/archivos/publicaciones/Personas%20en%20Situacion %20de%20Calle%202010.pdf](http://www.defensorcordoba.org.ar/archivos/publicaciones/Personas%20en%20Situacion%20de%20Calle%202010.pdf)

Engels Federico, (sin fecha) *La Situación de la Clase Obrera en Inglaterra*. Centro de Estudios Miguel Enríquez, Archivo Chile, Historia Político Social-Movimiento popular.
Recuperado el 18 de diciembre de 2013 en:
<http://doctoradosociales.com.ar/wp-content/uploads/2012/08/Clase-Obrera-Engels-completo.pdf>

Eissmann Ignacio, Estay Felipe. (2006) *Personas en Situación de Calle: Desafío pendiente para la Política Social en Chile, Persona y Sociedad* (Vol XX N° 1), Santiago: Universidad Alberto Hurtado.

Erazo Espinosa, Jaime. (2012) *Dimensiones del hábitat popular latinoamericano*. Ecuador: CLACSO.

García, E. Gil, J. Rodríguez, G. (1996) “*Metodología de la investigación Cualitativa*”. Málaga: Aljibe.

Goffman Erving (2010). *Estigma: la identidad deteriorada*, (2ed, 1 reimp.) Buenos Aires: Amorrortu.

Goffman Erving (1992) *Internados Ensayos sobre la situación social de los enfermos mentales*. Buenos Aires: Amorrortu.

Iñiguez (a), L. (2008) *El Debate Sobre Metodología Cualitativa Versus Cuantitativa*. Guadalajara, Recuperado el 12 de Mayo de 2014 en:
<http://psicologiasocial.uab.cat/lupicinio>

Iñiguez (b), L (2008) *Observación Participante*. Guadalajara, Recuperado el 11 de mayo de 2014 en:
<http://psicologiasocial.uab.cat/lupicinio>

Lagos, Francisco (2011) *Catastro calle gente de la calle*
Recuperado el 10 de Julio de 2013 en:
<http://observatorio.ministeriodesarrollosocial.gob.cl/indicadores/indicadores1.php>

Langar chile (2012) revisado 10 de Julio 2013. <http://www.langarchile.cl/la-ruta-de-la-cuchara-4ta-edicion-del-boletin-de-langar-chile/>

López Ramón, Figueroa Eugenio, Gutiérrez Pablo, (2013) *La ‘Parte del León’: Nuevas Estimaciones de la Participación de Los Súper Ricos en el Ingreso de Chile*

Santiago: Departamento de Economía, Facultad de Economía y Negocios,
Universidad de Chile, Serie de Documentos de Trabajo,
Recuperado el 15 de Agosto de 2014 en:
econ.uchile.cl/publicaciones

Lowick-Russell Ávalos Jenny y Ossa Saldivia Luis. (2007) *Personas en situación de calle: El desafío de incluirlos a todos*.
Recuperado el 23 de mayo de 2011 en:
<http://www.redcalle.cl/descripdecla.asp?ImageID=300>

Márquez Neira Edison y Nicolás Rojas Pedemonte, (2007). *Reflexiones acerca de las personas en situación de call.*,
Recuperado el 23 de Abril de 2013 en:
<http://www.redcalle.cl/descripdecla.asp?ImageID=299>

Martin Caño Ángel Alfonso, (2011) *Imagen Social y Trayectoria Vital de las Personas Sin Hogar en España* Programa de doctorado en Comunicación, Facultad de Artes y Comunicación. Universidad Europea de Madrid.

Matus Teresa (sin fecha), *Apuntes sobre Intervención Social*, [apuntes de clases, facilitados por alumna de Magíster en Trabajo Social de la Universidad Católica en noviembre de 2013]

MIDEPLAN, gobierno de Chile. (Sin fecha), *Sistematización fase piloto programa calle, Construyendo juntos una política pública para personas en situación de calle*,
Recuperado el 23 de mayo de 2012 en:
http://www.chilesolidario.gob.cl/programacalle/doc/pdf/Sistematizacion_FasePiloto_ProgramaCalle.pdf

MIDEPLAN. (2005) *habitando la calle: Catastro Nacional para personas en situación de calle*.
Recuperado el 18 de mayo de 2011 en:
http://www.chilesolidario.gov.cl/programacalle/doc/pdf/habitando_lacalle.pdf

Ministerio de Desarrollo Social, *Plan Calle*,
Recuperado el 8 de junio de 2012 en:
<http://www.ministeriodesarrollosocial.gob.cl/plancalle/plan-calle/>

- Ministerio de Desarrollo Social, (2014) *Política Nacional Calle, Una Estrategia para la Inclusión de las Personas en Situación de Calle* Santiago.
Recuperado el 11 de Mayo 2014
http://www.ministeriodesarrollosocial.gob.cl/plancalle/docs/Politica_Nacional_Call e_2014.pdf
- Montenegro Marisela, (2001) *Conocimientos, Agentes y Articulaciones: Una Mirada Situada a la Intervención Social*. (Tesis Doctoral de Psicología Social), Universidad Autónoma de Barcelona.
- Montero, Maritza. (2004). *Introducción a la psicología comunitaria. Desarrollo, conceptos y procesos*. Buenos Aires: Editorial Paidós.
- Moviliza, (2012). *Información Residencia para la superación. [Documento facilitado por la institución]*
- Moviliza, *Historia*, Recuperado el 12 de Septiembre 2013 en:
http://www.moviliza.cl/?page_id=11
- Ossa Saldivia, Luis (2005) *(Adolescentes) En Situación De Calle: Construcción De Identidad En Situación De Extrema Vulnerabilidad. Un acercamiento cualitativo*. (Magíster en Psicología, mención clínica infanto juvenil). Escuela de Ciencias Sociales Universidad de Chile. Santiago.
- Palleres Griselda. (2012) *Derecho a la Ciudad: Personas sin hogar en la ciudad de Buenos Aires* Ecuador: Consejo Latinoamericano de Ciencias Sociales.
Recuperado el 15 de diciembre de 2013 en:
<http://biblioteca.clacso.edu.ar/clacso/gt/20120409012208/gthi2-9.pdf>
- Ramos Feijoo Clarisa “Enfoque Comunitario, Modernidad y Postmodernidad. El Trabajo social con la Comunidad en tiempos de la Globalización, sin fecha.
Recuperado el 18 de Abril de 2015 en:
http://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/5756/1/ALT_08_08.pdf
- Red calle. (2010) *Panorama y Propuestas para el trabajo con personas en situación de calle*. Recuperado el 23 de abril de 2013 en:
<http://www.redcalle.cl/descripdecla.asp?ImageID=303>
- Revista De Trabajo Social (2008). (Ed.75), Puc.
Recuperado el 15 de mayo de 2011 en:
http://www6.uc.cl/trabajosocial/site/artic/20090919/asocfile/20090919015013/rev_trabajo_social_75.pdf#page=44 (20/05/2011)

- Rodríguez y Winchester, (2001) *Santiago de Chile. Metropolización, Globalización y Desigualdad*, Revista *EURE*, (vol. 27, N°80) Santiago
- Rojas Pedemonte, Juan Nicolás, (2007) *La Calle también se mueve, análisis de tipologías de personas en situación de calle*, Facultad de Ciencias Sociales, Escuela de Sociología, Universidad de Chile.
- Rojas Pedemonte, Nicolás (sin fecha) “*El Reconocimiento del otro: autoafirmación y acción comunicativa en personas en extrema exclusión*”, Recuperado el 18 de mayo de 2011 en:
<http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2693535>
- Rosa, Paula. (2010) *El circuito de la necesidad: Las Organizaciones de la Sociedad Civil y la asistencia a los habitantes de la calle en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires* Cecilia Summer School on Interdependent Inequalities in Latin America, Brazil, November 1-5, CONICET-CEUR-UBA
- Rubio Arribas, Francisco Javier, (2007) *Ciudadanos y Ciudadanas Altamente Estigmatizados y/o Excluidos: Las Personas Sin Hogar. Nómadas*. Revista *Crítica de Ciencias Sociales y Jurídicas* (15, 2007.1)
 Recuperado el 10 de octubre de 2013 en:
<http://pendientedemigracion.ucm.es/info/nomadas/15/fjrubioarribas.pdf>
- Sandoval, C. (1996) *Investigación Cualitativa*. Bogotá: ICFES
- Sepúlveda Herrera, Alejandro, (2007) *Plataforma De Integración Para Personas En Situación De Calle*. Facultad de Arquitectura y Urbanismo, Universidad de Chile,
 Recuperado el 16 de Abril de 2013 en:
http://www.tesis.uchile.cl/tesis/uchile/2007/sepulveda_a/html/index-frames.html
- Taylor, S. Bogdan, R. (2000) *Introducción a los Métodos Cualitativos*, Ed. Paidós.
- Weason Núñez, Macarena, (2006) *Personas en Situación de Calle: Reconocimiento e identidad en contexto de exclusión social*. Departamento de Ciencias Sociales, Escuela de Sociología, Universidad Alberto Hurtado. Santiago.