



Universidad de Chile
Facultad de Ciencias Sociales
Carrera de Psicología

**La labor de apoyo psicosocial en un programa
para la superación de la extrema pobreza:**

**La mirada de los promotores sociales del
Programa Punte**

Memoria
para optar al Título de Psicólogo

**Autores: Marcelo Castro Olivares
Rodrigo Palacios Rivas**

Profesor patrocinante: Víctor Martínez

2006

RESUMEN

La presente memoria se enmarca en el contexto de un estudio cualitativo exploratorio realizado en torno a las percepciones y representaciones que los/as promotores sociales del Programa Puente (definidos técnicamente como Apoyos Familiares) tienen en relación a las principales condicionantes que definen su práctica laboral. Una labor que busca brindar un apoyo psicosocial integral a las familias que viven en condiciones de extrema pobreza en el país, y que participan en el Sistema de Protección Social Chile Solidario. Esta investigación acoge el enfoque de Sistematización de experiencias ya que se busca caracterizar y dar cuenta de la visión -muchas veces crítica- que estos profesionales y técnicos construyen acerca de su labor de acompañamiento y apoyo a estos grupos beneficiarios, así como de los distintos elementos contextuales que la influyen y delimitan. Los investigadores plantearon este estudio a partir de su práctica profesional desarrollada en la Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales (FLACSO), específicamente en la Comunidad de Aprendizaje Puente FOSIS – FLACSO. Gracias a su inserción en este Sistema de Formación y Capacitación, los memoristas pudieron desarrollar una experiencia de seguimiento a los/as Apoyos Familiares que participaron en esta Comunidad, por lo que desde ahí fue posible recoger variada información en torno a los discursos y opiniones centrales de estos trabajadores.

Las principales conclusiones derivadas de este estudio apuntan, en primer término, a reconocer la alta complejidad y variabilidad que muestran las prácticas de los/as Apoyos Familiares al abordar a grupos familiares muy carenciados y dañados en su desarrollo afectivo y psicosocial, junto con una fuerte presión institucional por lograr metas cuantitativas de egreso, sin tomar en cuenta la significativa carga laboral de familias que asumen estos/as trabajadores/as y, en segundo término, a constatar las dificultades que, en general, expresan las redes sociales de instituciones y servicios, tanto públicos como privados, para complementar y apoyar eficientemente esta labor central de los/as Apoyos Familiares. Estos factores, junto con otros constatados en el estudio, repercuten seriamente en el nivel de calidad de la atención que brindan estos trabajadores a las familias y, también, en el grado real de sustentabilidad que puedan alcanzar los procesos de superación de la extrema pobreza que han iniciado estos grupos.

Palabras Claves:

Extrema pobreza
Intervención psicosocial
Programa Puente

ÍNDICE

I. INTRODUCCIÓN	5
II. ANTECEDENTES	9
A) BREVE CONTEXTUALIZACIÓN HISTÓRICA DE LAS POLÍTICAS SOCIALES CHILENAS EN TORNO A LA POBREZA	9
B) CHILE SOLIDARIO	15
1. <i>Ejes Estratégicos del Sistema</i>	16
2. <i>Fundamentación de la propuesta</i>	16
3. <i>Componentes del Sistema Chile Solidario</i>	17
C) PROGRAMA PUENTE	19
1. <i>Marco conceptual</i>	20
2. <i>Estrategia de intervención integral a favor de familias en extrema pobreza</i>	22
D) COMUNIDAD DE APRENDIZAJE PUENTE FOSIS - FLACSO	25
1. <i>Agencia</i>	27
2. <i>Instituto</i>	28
3. <i>Universidad</i>	28
4. <i>Plataforma Tecnológica</i>	29
E) CÍRCULOS DE ANÁLISIS DE LA PRÁCTICA (CAP)	31
III. MARCO TEÓRICO	36
A) ANÁLISIS Y REFLEXIVIDAD DE LA PRÁCTICA	36
1. <i>Racionalidad práctico-reflexiva en la experiencia profesional</i>	36
2. <i>Características de la práctica profesional</i>	37
3. <i>Componentes de la acción profesional</i>	39
B) EL APOYO PSICOSOCIAL EN EL PROGRAMA PUENTE	43
1. <i>La tarea del Apoyo Familiar: la construcción de un vínculo de apoyo psicosocial</i>	43
2. <i>Dimensiones del vínculo de apoyo</i>	45
3. <i>Los roles del/la AF</i>	46
4. <i>El proceso de construcción de un vínculo de apoyo psicosocial</i>	46
C) PRÁCTICA DE APOYO	51
1. <i>Práctica social</i>	51
2. <i>Práctica social, discurso y emociones</i>	53
3. <i>La práctica del operador (promotor) social</i>	53
4. <i>La relación de apoyo</i>	55
5. <i>Los modelos operativos y de acción en las prácticas de apoyo</i>	57

IV. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	61
V. OBJETIVOS	61
VI. METODOLOGÍA	62
VII. ANÁLISIS DE RESULTADOS	69
A) EL MARCO DE LA PRÁCTICA DE APOYO PSICOSOCIAL EN EL PROGRAMA PUENTE	70
B) CATEGORÍAS DE LAS CONDICIONANTES	73
C) CONDICIONANTES INMEDIATAS AL VÍNCULO	76
1. <i>Facilitadores y obstaculizadores de las AF</i>	<i>76</i>
2. <i>Facilitadores y obstaculizadores de las familias</i>	<i>88</i>
D) CONDICIONANTES MEDIATAS AL VÍNCULO	104
1. <i>Facilitadores y obstaculizadores de la Municipalidad</i>	<i>104</i>
2. <i>Facilitadores y obstaculizadores de las Redes</i>	<i>114</i>
3. <i>Facilitadores y obstaculizadores de FOSIS</i>	<i>122</i>
VIII. CONCLUSIONES Y DISCUSIÓN	144
IX. SUGERENCIAS Y RECOMENDACIONES	148
X. BIBLIOGRAFÍA	153
XI. ANEXOS	158
ANEXO 1	158
ANEXO 2	161
ANEXO 3	164

I. INTRODUCCIÓN

Como revelan recientes informes de caracterización social, un porcentaje importante de la población chilena aún se encuentra en una situación de pobreza e indigencia. Sin lugar a dudas, los avances que se han conseguido a través de políticas y programas sociales impulsados por los últimos gobiernos democráticos, en comparación con décadas pretéritas, permiten renovar las esperanzas por superar definitivamente este complejo fenómeno social. Con la presentación de la Encuesta de Caracterización Socio-Económica CASEN 2003 (Mideplan, 2004c), se revitalizaron los anhelos y voluntades para continuar trabajando por la superación de la indigencia y de la pobreza, especialmente en todos/as quienes, de una u otra forma, participan y apoyan las iniciativas que, a nivel país, abordan directamente esta compleja realidad.

El 21 de mayo del 2002, en su Mensaje a la Nación, el ex Presidente Ricardo Lagos pronunció la instauración oficial de un plan de apoyo integral a las familias en extrema pobreza de nuestro país, quedando formalizados los mecanismos principales de ese gobierno para continuar abordando la erradicación de la indigencia: el Sistema de Protección Social **Chile Solidario** y el **Programa Puente**. Así, el Ministerio de Planificación y Cooperación (Mideplan), a través del Programa Puente, ha buscado focalizar recursos del Estado en aquellas familias más pobres, apostando al compromiso y las potencialidades de sus integrantes para egresar de esta situación, a partir de un trabajo de acompañamiento que realizan con ellos, y durante dos años, los/as Apoyos Familiares (AF), profesionales y técnicos vinculados principalmente al área social, que desempeñan un rol de promotores sociales y, trabajan día a día en terreno junto a estas familias, para lograr el mejoramiento de su calidad de vida.

El “Programa Puente, entre la familia y sus derechos”, representa la puerta de entrada al Sistema Chile Solidario, el cual, focaliza su estrategia de intervención en brindar a las familias en situación de extrema pobreza, un **apoyo psicosocial personalizado e intensivo**, siendo el ámbito central de intervención la familia, y no sus integrantes en forma individual (FOSIS, 2003). Como objetivo, se plantea que estas familias tengan, al finalizar la intervención, prácticas de apoyo mutuo, se integren al espacio comunitario cotidiano, accedan a los beneficios sociales vinculándose autónomamente a las redes sociales locales existentes y que tengan un ingreso

económico superior al de la línea de indigencia (FOSIS, 2003; 2004). La estrategia con la cual se busca lograr esos objetivos, considera abordar 53 condiciones sociales mínimas (VER ANEXO 1), que representan distintos aspectos de su calidad de vida, y que se articulan en 7 dimensiones o pilares: Identificación, Salud, Educación, Dinámica Familiar, Habitabilidad, Trabajo e Ingresos (Mideplan, 2004a).

Los/as Apoyos Familiares (AF), que son más de 2.500 a lo largo del país, acompañan a las familias indigentes durante un período de intervención que se prolonga por 24 meses, distinguiéndose una **primera fase**, que contempla un trabajo intensivo de seis meses, y en la que se desarrollan 14 sesiones, y una **segunda fase**, consistente en un trabajo de acompañamiento, monitoreo y seguimiento, que incluye siete sesiones durante los 18 meses restantes (VER ANEXO 2).

La relevancia que tiene el siguiente estudio está representada por la oportunidad de poder sistematizar el contexto en el que se sitúan las prácticas de apoyo psicosocial que realizan los/as AF, a partir de la percepción que ellos/as tienen sobre el programa, los grupos beneficiarios y su propia labor, generando así, una organización de los distintos elementos que definen y dan sentido a su cotidiano trabajo. A partir del reconocimiento de las prácticas de los/as AF, se busca con esta investigación, en términos concretos, rescatar la experiencia de estos profesionales y técnicos (entendiéndolos como sujetos reflexivos que aprenden y se enriquecen cotidianamente desde su práctica de apoyo), y sus capacidades para explorar e imaginar distintas alternativas que se dirijan a corregir y perfeccionar las metodologías y métodos de intervención que se dirigen a la población más carenciada del país. De este modo, al resituar los discursos de los/as AF en torno a su trabajo, se pretende, en términos ideales, que los niveles de gestión y planificación del Programa, logren rescatar e integrar, estratégicamente, estas miradas “desde la acción” cotidiana, para permitir así, en su desarrollo futuro, una visión y una perspectiva más unificada en torno a los procedimientos y objetivos generales que sustenten el Programa Puente.

Rescatando lo anterior, se concibe como objetivo general de la memoria, sistematizar, desde las propias percepciones de los/as AF, sus prácticas de apoyo psicosocial y las condicionantes del contexto del Programa Puente que más las influyen. Para lograr este objetivo, se plantea un acercamiento cualitativo y exploratorio a la experiencia de estos/as profesionales,

utilizando diferentes técnicas de producción de información, entre la que cabe destacar, observación no participante, a varios grupos de AF que se reunían periódicamente a conversar y reflexionar sobre sus prácticas.

El contexto inicial en el que se gestó esta memoria, corresponde al proceso de práctica profesional que desarrollaron los licenciados memoristas, durante el año 2004, en la Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales (FLACSO), a partir de su inserción en un proyecto llevado a cabo por esta institución, en coordinación con el Fondo de Solidaridad e Inversión Social (FOSIS): la **Comunidad de Aprendizaje Puente FOSIS – FLACSO**. Desde esta instancia, se fue recogiendo y procesando información acerca de las prácticas de apoyo psicosocial efectuadas dentro del Programa Puente, lo que se tradujo en una profundización de esta temática a partir de visitas en terreno, conversaciones informales y análisis de fichas de sistematización de experiencias de los/as AF que se desempeñan en las zonas centro y centro sur¹ del país. Considerando esta larga y enriquecedora experiencia de acompañamiento es que se pretende alcanzar el objetivo expuesto, rescatando las distintas experiencias que estos profesionales y técnicos han vivido a lo largo de su trabajo en el Programa Puente.

La aproximación que se le da a esta investigación se relaciona con el enfoque de la psicología social-comunitaria, ya que por esta perspectiva se puede entender el fenómeno de la pobreza y sus formas de enfrentarlas, desde una comprensión holística, facilitándose un acercamiento en una profundidad y complejidad mayor a la de otras miradas. Es en comunidad en donde el ser humano se construye como tal, ya que hay procesos característicos de esa realidad que lo van conformando, tales como, el sentido de pertenencia e identidad, la estructura organizacional que orienta su comportamiento, la cosmovisión de mundo con sus valores y sus elementos simbólicos, sus raíces territoriales y su cultura (Rozas, 2003). Por estas razones, la psicología social-comunitaria, permitirá adentrarse en la realidad de la pobreza, conocer la subjetividad e intersubjetividad de las personas que viven esa situación y entender estos campos como matrices iniciales desde las cuales van configurando sus acciones.

¹ FOSIS y la Comunidad de Aprendizaje Puente comprenden dentro de la zona centro a las regiones V y Metropolitana, y la zona centro-sur a las regiones que van desde la VI hasta la VIII.

Montero (2004) describe que la Psicología Comunitaria tiene como objetivo fundamental el estudio de los factores psicosociales que permitan desarrollar, fomentar y mantener el control y poder que los individuos pueden ejercer sobre su ambiente individual y social, para solucionar problemas que los aquejan y lograr cambios en esos ambientes y en la estructura social. Por ende, contextualizar esta memoria dentro de la mirada de la psicología social-comunitaria, remite a entender que la psicología no puede ser una disciplina indiferente a las problemáticas de la población, y que los/as psicólogos/as, a la vez, deben plantearse como facilitadores y mediadores dentro de las comunidades, concientizando a otros profesionales y a la población misma, sobre los factores psicosociales que impiden a los grupos excluidos una mejor calidad de vida y ser protagonistas de sus vidas y sus proyectos.

Conocer e investigar la pobreza y el trabajo que se realiza en ella, desde el marco de la psicología social-comunitaria, permitirá, por lo tanto, entender la complejidad, urgencia y dinamismo que implica esta situación, y por lo mismo, poder promover nuevas políticas y programas sociales dirigidos a estas poblaciones, desde una mirada que integre lo teórico con lo práctico, la experiencia y conocimiento de los profesionales que intervienen en ese contexto de exclusión, y se centre en fortalecer las capacidades de acción y autogestión de las comunidades (empoderamiento), para que éstas desarrollen las competencias necesarias para adquirir protagonismo en sus condiciones y proyectos de vida.

II. ANTECEDENTES

En este apartado de la memoria, se señalarán y describirán temáticas que permitirán comprender el contexto histórico y social y los antecedentes políticos y programáticos desde los cuales surgen y se desarrollan las ideas de esta investigación.

A) BREVE CONTEXTUALIZACIÓN HISTÓRICA DE LAS POLÍTICAS SOCIALES CHILENAS EN TORNO A LA POBREZA

Durante décadas, las Ciencias Sociales se han empeñado en medir, conocer y comprender la pobreza y los fenómenos asociados a ella. Cada una de sus disciplinas, ha puesto el acento en alguno de sus factores asociados, enfatizándose en ciertas oportunidades, el plano económico, la estructura socio-económica o los efectos psicosociales que produce vivir en una situación como aquella. Sin embargo, cada vez más se ha ido entendiendo que la pobreza no puede ser comprendida solamente desde una sola perspectiva, sino que debe ser observada y estudiada desde los diferentes planos que las Ciencias Sociales ofrece.

Como lo señala Vidal (2005), a partir del estudio que realizó el antropólogo Oscar Lewis a diferentes familias que vivían en una situación marginada, se logró incorporar en las Ciencias Sociales el estudio de la pobreza desde una visión que superara el plano únicamente económico. Tras su estudio, se acuñó el término **“Cultura de la Pobreza”**, noción criticada por varios investigadores y estudiosos, ya que este término no considera el dinamismo histórico social de ese fenómeno ni tampoco comprende que la reproducción de la pobreza es causada por la estructura socioeconómica desigual y no por las conductas, valores y normas que sostienen los pobres. En su estudio, Lewis caracterizó a estas familias como aquellas en las que se viven constantes períodos de desocupación y subocupación, con bajas remuneraciones, a través de ocupaciones no calificadas y del trabajo infantil; hay ausencia de ahorro, escasez crónica de dinero en efectivo, hacinamiento, falta de vida privada, alta incidencia de alcoholismo, temprana iniciación de la vida sexual, frecuente uso de la violencia para dirimir dificultades, tendencia a ser familias centradas en la madre, con fuerte orientación hacia el presente y con poca capacidad

de planear el futuro, viviendo con permanentes sentimientos de resignación, marginalidad, abandono y dependencia (Vidal, 2005).

Como situación de deprivación, la pobreza afecta y dificulta no sólo condiciones fundamentales para poder subsistir, sino también oportunidades sociales, comunitarias y familiares para lograr un desarrollo integral, sobre todo si se considera que estas circunstancias de vida inestables y precarias, representan agentes estresores significativos para las familias y sus comunidades, así como para quienes trabajan y conviven diariamente con esta realidad (Kotliarenco, Cáceres y Fontecilla, 1996). Muchas veces estas carencias y privaciones básicas, contribuyen a consolidar un círculo vicioso en estas familias, suscitándose una dura reproducción de sus prácticas de supervivencia, que van traspasándose de generación en generación (Rozas, 1999).

Habitualmente, son los factores negativos de la pobreza los que se acentúan, sin embargo, esto no significa que vivir en estas condiciones implique carecer de potencialidades y recursos familiares y comunitarios, que pueden y deben aportar al conjunto de la sociedad, a partir del trabajo que el Estado y el país en su totalidad desarrollen con los grupos que se encuentran en esta condición (Consejo Nacional para la Superación de la Pobreza, 1996).

Como puede apreciarse, desde las Ciencias Sociales se logra distinguir que la pobreza no es un fenómeno sencillo de aprehender, sino que es dinámico, complejo y multidimensional, tanto en sus causas como en sus efectos; es variable a lo largo de la historia y en las distintas sociedades, y que, por lo tanto, es un fenómeno que continuará sufriendo cambios a futuro. El hecho de ser un fenómeno complejo, hace surgir la necesidad de abordarlo y comprenderlo no sólo desde un plano económico o material, sino que también implica abarcarlo desde sus aspectos psicológicos, sociales, políticos e ideológicos.

Históricamente, en el caso de Chile, las políticas sociales que han buscado abordar y combatir la pobreza y sus problemáticas, se pueden agrupar en cuatro grandes periodos, en los que se reconoce que el Estado ha dado una respuesta diferente de intervención frente a este fenómeno (Rozas, 2003; Vidal, 2005; Dávila, 1998).

En el primer período, que parte alrededor de los años 1900, el Estado proponía estrategias difusas hacia estos sectores, los cuales no habían sido un foco de interés durante los gobiernos parlamentarios que se habían sucedido. Estas políticas sociales se basaban fundamentalmente en la caridad entregada por los sectores más acomodados del país.

Se podría señalar que el hito en torno a las políticas sociales ocurre en 1924, cuando, en el gobierno de Alessandri, se dictó una serie de medidas en torno a la vivienda, relaciones laborales y salud, tendientes a la protección del trabajador, las cuales buscaban promover cambios sociales que lograran que la población accediera a condiciones de vida más igualitarias y justas. De esta forma, los sectores medios y bajos de la población, comienzan a adquirir, paulatinamente, un protagonismo dentro de los gobiernos y de las políticas que emergen desde el Estado. Debido al corte paternalista de esta época, a este período de las políticas sociales se la denomina como el **Estado Protector**.

Posteriormente, entre los años 1930 y 1950-60, surge el **Estado de Bienestar**, que enfatiza la obligación que tiene el Estado en entregar beneficios en los ámbitos sociales, no ya como un asunto enclavado en la caridad y la protección, sino como una de sus tareas fundamentales. En este período, se promulgan leyes sociales referidas a la enseñanza primaria, secundaria y universitaria y sobresalen los gastos en las áreas de previsión social, salud y vivienda. Las acciones que tomó el Estado en este tiempo, al asumir un rol activo en la reproducción social, aseguró un fuerte desarrollo industrial y el mantenimiento de la fuerza laboral y de los núcleos familiares tradicionales, a través del salario familiar obtenido por el progenitor, y el trabajo no remunerado hecho por la mujer dentro del hogar (Olavarría y Céspedes, 2002).

En el próximo período, a partir de los años 60, comienza lo que podría denominarse como el **Estado Redistribuidor**. En esta etapa, lo social se profesionaliza, generándose y estudiándose la situación de la población a través de indicadores sociales, que mostraron los déficits en los temas de vivienda, salud, alimentación y educación. En este momento, con la llegada de la Democracia Cristiana al poder, el incremento en el gasto social producido a lo largo de décadas de gobiernos, influyó en la generación de desequilibrios presupuestarios que intensificaron las presiones inflacionarias (Raczynski en Vidal, 2005). Así, el gasto social se reduce, pero sin dejar

de promover una política social en donde se buscó incorporar a los grupos marginados de la sociedad.

En el próximo gobierno -el último en que las políticas sociales emergieron en su totalidad desde un Estado que se caracterizaba por una fuerte responsabilidad en la protección y bienestar de su población- la Unidad Popular trajo consigo una concepción distinta sobre el gasto social que se había aplicado, consistentemente, hasta esos años, ya que la nueva política social significó “ir más allá de la distribución de bienes y servicios de la sociedad, para llegar a la distribución del poder, tanto económico como político, traspasándolo desde la clase dirigente hacia las mayorías desposeídas” (Vidal, 2005).

Luego del quiebre de un Estado democrático y centrado fuertemente en las necesidades de bienestar de su población, en el período que se contempla entre 1973 y 1990, se impone una nueva manera de intervenir en los grupos marginados/excluidos, a partir de un modo completamente diferente de entender el Estado y sus estrategias de acción. A este momento histórico se lo ha designado de distintas formas: como el Estado Ausente, el Estado Protector Patronal (Dávila, 1998), y, por último, otros lo han llamado como el **Estado Subsidiario**. Por consiguiente, el rol que antiguamente tenía el Estado, debía reconsiderarse en esta nueva etapa histórica, ya que, los economistas de esa época, consideraban que el subdesarrollo característico de Chile se debía a las políticas estatizantes e intervencionistas que habían sido, hasta ese momento, aplicadas (Ffrench-Davis, 1999, en Vidal, 2005). Los ideólogos de este nuevo Estado, parten de la noción que éste no es el elemento central para generar la distribución entre la población, y, más bien, debe entregarse en manos del mercado, el papel que hasta esa fecha aquél había interpretado, con el fin de reducir al mínimo sus acciones, el gasto social y la influencia en la protección social de la población. Entonces, el único instrumento considerado primordial para reducir la pobreza y lograr el bienestar de la gente, serían los altos índices de crecimiento económico.

Debido a lo anterior, la dictadura militar permitió la entrada del ámbito económico privado en dominios que hasta esos momentos eran exclusivos de la intervención estatal. En esta época, se le dio un fuerte impulso a la educación privada, se municipalizaron las escuelas, se

promovió el autofinanciamiento de las universidades estatales, se crearon las Isapres en el ámbito de la salud y se incorporaron los privados en la administración de las pensiones.

Se podría indicar que las políticas estatales en esta época, se caracterizaban por el corte marcadamente asistencialista y paternalista, en donde el Estado ya no proyectaba su gasto y su intervención social desde una mirada a largo plazo, sino más bien como intervenciones de choque y de bajo alcance, focalizando sus labores y recursos en los sectores altamente desfavorecidos de la población, satisfaciendo sus necesidades más básicas y urgentes. La medición de la pobreza en este tiempo, se realizaba en función de un criterio absoluto, enfocándose en un plano puramente económico y sin lograr la comprensión de la complejidad que implicaba intervenir en ese ámbito. Así, el sujeto beneficiario era concebido como receptor pasivo de medidas que otros, que no se encontraban en su misma condición, consideraban que era necesario para él. En definitiva, para la dictadura militar, el neoliberalismo fue la principal política social para que la población lograra superar la pobreza (Vidal, 2005).

La última fase de la política social, que parte en los años 90 hasta la fecha, incorpora la **subjetividad** de la población a la que se dirigen estas medidas (Rozas, 2003). Investigar la subjetividad ha planteado nuevos desafíos para las políticas sociales, ya que se comienza a construir un Estado que demuestra interés en acercarse a los excluidos y en conocer su intimidad, percepciones y la construcción de su realidad, generando estrategias de intervención que buscan activamente, la modificación de las prácticas de esta población.

Es así que, con la llegada de los gobiernos de la Concertación de Partidos por la Democracia, resurge la idea de un Estado que retome parte del rol que le fue despojado desde 1973, al incluir temáticas referidas a la equidad y el desarrollo social. Sin dejar de lado la focalización y el crecimiento como motor básico para la superación de la pobreza, el Estado redirige el gasto social, buscando promover el protagonismo de la población excluida, con el fin de derrotar la pobreza a partir de sus mismos actores, y no únicamente desde el histórico asistencialismo/paternalismo estatal. En este tiempo, las políticas sociales incorporarán nuevas perspectivas, tales como los contextos culturales, económicos y ambientales, e integrarán la visión de producción de los pobres y sus iniciativas de autoayuda (Vidal, 2005).

Específicamente, en el gobierno de Ricardo Lagos, los estudios señalaron que, aunque la pobreza había disminuido fuertemente desde 1990, seguía persistiendo un tipo de pobreza dura, concluyéndose que los diferentes programas gubernamentales no habían logrado llegar y beneficiar a ese sector. Es así que, se revisa la política de focalización y se busca orientar actuaciones de manera sinérgica, considerando las diversas dimensiones psicosociales que implica la pobreza, asumiendo una perspectiva cualitativa sobre ésta y abandonando las estrategias únicamente dirigidas a los aspectos laborales y monetarios. De esta forma, en este último gobierno, el Estado comenzó a tomar un **papel proactivo**, ya que es éste el que se dirigirá hacia su población objetivo, a través de un trabajo directo y personalizado. Un claro ejemplo de esta forma de intervenir desde el Estado es el Sistema de Protección Social Chile Solidario y el Programa Puente.

B) CHILE SOLIDARIO

Chile Solidario es un Sistema de Protección Social diseñado durante el gobierno del Presidente Ricardo Lagos, que busca, desde una perspectiva integradora (combinando asistencia y promoción), abordar la extrema pobreza en que viven hoy 225.000 familias en el país, recayendo la responsabilidad de dirigirlo en el Ministerio de Planificación y Cooperación (Mideplan, 2004a).

En el año 2004, se publicó la Encuesta Nacional de Caracterización Socioeconómica, CASEN 2003, la última que se ha realizado hasta la fecha, la cual señala que entre los años 90, hubo una sostenida baja de la pobreza desde un 38,6% en el año 90, hasta llegar a un 18,8%, en el 2003. Sin embargo, entre los años 1996 a 2000, la pobreza indigente estancó su declive, manteniéndose alrededor del 5,6%. De acuerdo con Mideplan (2004b), el Sistema Chile Solidario, surge en el año 2002 justamente como respuesta a la necesidad de crear una política social que aborde la pobreza dura que subsiste en nuestro país desde el año 1996. Se busca trabajar, entonces, con el grupo de personas que no ha sido permeable a los programas sociales convencionales y a las estrategias de intervención públicas existentes hasta ese momento en la nación.

El objetivo central de Chile Solidario era que entre los años 2002 y 2005, la mayor parte de 225.000 familias se hayan integrado al Sistema, para así, trabajar junto a ellas en mejorar sus condiciones de vida. En esta tarea, Mideplan es el encargado de coordinar el conjunto de la red social pública y privada existente a nivel nacional, regional y local, en función de las necesidades y demandas de las familias que se integran a este Sistema (Mideplan, 2004b).

Las familias que aceptan participar, y que son seleccionadas de acuerdo a la información que entrega la ficha CAS II que aplican los municipios, reciben ayuda del Estado y su red de servicios sociales públicos, a través de apoyo integral y atención preferencial en su oferta programática, buscando con esto, que las familias se vinculen y hagan uso de esta red. Junto con lo anterior, se espera que las familias reciban todos los subsidios monetarios directos a los que tengan derecho en el marco del Sistema Chile Solidario (Mideplan, 2004b).

1. Ejes Estratégicos del Sistema

Los Ejes Estratégicos del Sistema, de acuerdo a Mideplan (2004a) son:

- ***Acción dirigida a la Familia***

Se considera que constituye un espacio privilegiado para generar procesos que den cumplimiento a objetivos de promoción y desarrollo para superar condiciones de vida precarias y vulnerables.

- ***Trabajo articulado sobre la base de redes institucionales***

Se plantea que las redes dan cuenta del efecto sinérgico que se produce cuando se combinan integral y complementariamente distintos recursos.

- ***Estado Proactivo***

Las prestaciones públicas se ofrecen de acuerdo a las necesidades específicas de las familias, mediante un trabajo directo y personalizado con cada una de ellas.

- ***Participación de los Municipios***

Chile Solidario considera una activa participación de los actores locales, encabezados por el Municipio. El programa reconoce que son las Municipalidades aquellas instituciones que, a nivel local, intermedian prácticamente la totalidad de los servicios y beneficios públicos dirigidos a los más pobres. De esta manera, se hace imposible desarrollar el programa si la Municipalidad respectiva no se compromete a participar activamente en su implementación.

2. Fundamentación de la propuesta

Se sostiene que este Sistema surge a partir de visualizar la extrema pobreza como un problema multidimensional, relacionado con las siguientes variables: Ingresos Monetarios, Capital Humano, Capital Social, y Vulnerabilidad ante Siniestros (FOSIS, 2003).

Estas cuatro dimensiones de la extrema pobreza se contemplan para ser abordadas de la siguiente manera:

- **Ingresos:** vía Subsidios Monetarios e Inserción Laboral.
- **Capital Humano:** vía acceso preferente a educación, salud, capacitación, vivienda.
- **Capital Social:** vía integración a redes locales disponibles.
- **Previsión** ante siniestros.

3. Componentes del Sistema Chile Solidario

Chile Solidario comprende un componente temporal, que sirve de Puerta de Entrada al Sistema, y dos componentes permanentes:

3.1 Programa Puente (apoyo psicosocial personalizado e intensivo) y Aporte Solidario (Bono de protección social)

En una primera etapa, las familias participan en el Programa Puente, que ejecuta FOSIS en conjunto con los municipios. Los beneficiarios firman un contrato y se comprometen formalmente a trabajar, durante 24 meses, con un profesional del área social, denominado “Apoyo Familiar”, para mejorar sus condiciones de vida. Se espera que al finalizar este período, alcancen 53 condiciones mínimas en 7 dimensiones (o Pilares): Identificación, Salud, Educación, Dinámica familiar, Habitabilidad, Trabajo e Ingresos (Mideplan, 2004b).

Como una manera de apoyarlos en esta etapa, el Gobierno entrega un Aporte Solidario (bono), de carácter decreciente, a las mujeres jefas de hogar y/o a la pareja del jefe de familia. Después de 24 meses en el programa, las familias reciben un Bono de Egreso, durante tres años, que tiene un monto equivalente a un SUF mensual.

3.2 Subsidios Monetarios

En forma paralela al Programa Puente, las familias también reciben, de manera preferencial, los subsidios monetarios del Estado. Entre estos se encuentran:

- Subsidio Único Familiar (SUF), a menores de 18 años.
- Pensión Asistencial de Vejez y/o Invalidez (PASIS).
- Subsidio al Consumo de Agua Potable (SAP).

3.3 Acceso Preferente a Programas Sociales

A través de este componente las familias obtienen acceso preferente a los programas sociales, tanto públicos como privados. Para ello, distintas instituciones y organismos de áreas como Salud, Educación, Trabajo, Vivienda, Justicia, entre otras, se comprometen con Mideplan para otorgar prioridad a los beneficiarios de Chile Solidario.

C) PROGRAMA PUENTE

El “Programa Puente, entre la familia y sus derechos”, representa la puerta de entrada de las familias en situación de extrema pobreza al Sistema Chile Solidario. Este programa pretende introducir un nuevo enfoque de intervención social con los más pobres, los cuales normalmente están excluidos de las redes sociales y asistenciales a las que tienen derecho y se encuentran carentes de los satisfactores mínimos indispensables para sobrevivir y sobrellevar una adecuada calidad de vida. Básicamente, este programa consiste en brindar un **apoyo psicosocial personalizado e intensivo** a la familia, esperándose que, al finalizar esta intervención, al menos un 70% sean familias con prácticas de apoyo mutuo, integradas a su espacio local cotidiano, vinculadas a las redes sociales existentes, accediendo, a través de demanda expresa, a los beneficios sociales dirigidos a los más pobres, y con un ingreso económico superior al equivalente a la línea de la indigencia (FOSIS, 2003; 2004). Para alcanzar estos objetivos se trabaja sobre 53 condiciones mínimas articuladas en siete dimensiones (o Pilares): Identificación, Salud, Educación, Dinámica familiar, Habitabilidad, Trabajo e Ingresos (Mideplan, 2004a)

El Programa Puente fue construido acogiendo una estrategia de intervención con las familias en extrema pobreza, elaborada por un equipo multidisciplinario de Mideplan, en el cual participaron especialistas de varios organismos públicos, entre ellos el FOSIS (Mideplan, 2002). También recoge lo mejor de experiencias similares anteriores, implementadas por algunas municipalidades en el ámbito local, y las propias experiencias recientes de FOSIS con actores sociales excluidos. Esta estrategia de intervención busca ser de carácter integral e intersectorial, organizada sobre la base de oferta de beneficios y servicios, orientados a través de un trabajo en red, y asumiendo a la familia como ámbito de intervención y no a las personas en forma individual (FOSIS, 2003).

En el programa trabajan directamente con las familias más de 2.500 Apoyos Familiares (AF), profesionales y técnicos de las redes locales existentes, adscritos a una Unidad de Intervención Familiar (UIF) que funciona en cada comuna donde opera el programa. La labor de apoyo a las familias contempla un proceso de intervención de veinticuatro meses en el que se distinguen dos fases: una **primera fase**, que contempla un trabajo intensivo de seis meses, y en

la que desarrollan 14 sesiones, y una **segunda fase**, que consiste en un trabajo de acompañamiento, monitoreo y seguimiento, durante los dieciocho meses restantes y que incluye siete sesiones junto a las familias.

1. Marco conceptual

En este programa se considera a los enfoques de **Capital Social, Redes Sociales e Intervención en Crisis** como bases del marco conceptual para su modelo de intervención (FOSIS, 2003).

1.1 Capital Social:

Se plantea como un enfoque que permite analizar más integralmente, los recursos y posibilidades que tienen las personas para enfrentar procesos de promoción y desarrollo. Se consideran, en esta perspectiva, actuaciones específicas que permitan a la gente mejorar su capacidad para participar, en forma organizada y exitosa, en la gestión de soluciones para sus problemas. También considera las distintas maneras que pueden llevar a diferentes grupos sociales, que no están en contacto con las redes institucionales, a acercarse y utilizar bienes, recursos y servicios disponibles para mejorar sus condiciones de vida. En este sentido, Durston (2000) sostiene que, es a través del capital social que se permiten vínculos que dan acceso a personas e instituciones distantes, a otras formas de recursos económicos y políticos, a través de alianzas, como las que se generan entre comunidades pobres y el Estado.

El capital social tiene la ventaja de ser un recurso que se puede formar, construir y acumular, permitiendo a las comunidades y a las personas, salir de la pobreza material y poder mejorar su calidad de vida. De esta forma, el Estado puede constituirse en un elemento que genere y coordine mecanismos que estimulen a los ciudadanos a asociarse y acumular capital social, potenciándose la cooperación de los grupos a partir de nuevas redes.

1.2 Redes sociales:

Se parte del supuesto de que las instancias que proveen soluciones parciales o específicas, no generan, por sí solas, el efecto global que puede contribuir a la superación de situaciones

críticas de pobreza. De esta forma, la articulación de redes dan cuenta del efecto sinérgico que se puede producir cuando se combinan integral y complementariamente distintos recursos (FOSIS, 2003).

Desde este modelo se puede dar cuenta de la relación que tiene lugar entre un operador y un conjunto de actores sociales, para fortalecer y hacer más óptimo el funcionamiento de las redes que ya existen y, generar entornos propicios para la emergencia de otras redes proclives al intercambio de apoyos de todo tipo.

Según Martínez (2001), la teoría de redes concibe el proceso de integración social de las personas como una inclusión en distintos tipos de entramados sociales, gracias a los cuales se consigue un trabajo, se forma una familia, se mejora la calidad de vida, y se consigue la satisfacción de necesidades y el desarrollo psicosocial de las personas. A su vez, señala que, desde el marco de la intervención comunitaria, la red social es “un sistema social conformado por personas, grupos de personas, organizaciones sociales e instituciones comunales, que se encuentran flexiblemente interconectados y que intercambian apoyo, ayuda material, servicios, información y contactos” (Martínez, 2001).

1.3 Intervención en crisis:

Se refiere a una “forma de intervención terapéutica, de corta duración y objetivos limitados, centrados en la resolución preventiva de una desorganización psicológica, asumidamente causada por la acción de estresores externos importantes y/o psicológicamente significativos, al actuar sobre un sujeto que se encuentra en estado de vulnerabilidad psicológica” (Vidal, 1991).

De esto se infiere la necesidad de atender, de forma preferente, aquellas circunstancias que, de alguna manera, han paralizado a la familia, inhibiendo o desmedrando su capacidad de funcionamiento. Esto, para fortalecer y propiciar en las personas el sentido de control subjetivo sobre sí mismas y sobre la situación que se ha creado como resultado de la condición de extrema pobreza en la que viven. El trabajo consiste en construir, junto a la persona afectada, un relato

acerca de la situación, incorporando tanto las explicaciones, emociones y comportamientos realizados, y los posibles caminos de resolución del conflicto (FOSIS, 2003).

2. Estrategia de intervención integral a favor de familias en extrema pobreza (Mideplan, 2002; FOSIS, 2003)

La propuesta del Programa Puente se inserta dentro una “Estrategia de Intervención Integral a Favor de Familias en Extrema Pobreza”. Esta estrategia representa un modelo compuesto por un conjunto de orientaciones referidas al diseño, implementación, operación y evaluación de una oferta integrada de apoyos, servicios y beneficios dirigidos a familias que se encuentran en situación de indigencia.

El **objetivo central** de esta estrategia, es *mejorar las condiciones de vida de familias en extrema pobreza*, generando las oportunidades y proveyendo los recursos que permitan a estas familias, recuperar o disponer de una capacidad funcional y resolutive eficaz, en el entorno personal, familiar, comunitario e institucional.

En primer término, la estrategia considera la generación de condiciones mínimas para el mejoramiento de su estándar de vida y, por lo mismo, la provisión de apoyo psicosocial para crear y/o restituir las capacidades de funcionamiento básico de las familias. En segundo lugar, la estrategia propone desarrollar acciones tendientes a facilitar el acercamiento de las familias a la oferta de servicios y beneficios que necesitan, y que son ofrecidos por la red. Y, complementario a ello, sugiere acciones específicas dirigidas a sensibilizar a los agentes institucionales locales para concentrar servicios y beneficios dirigidos a personas de escasos recursos en las familias indigentes que lo requieran. Por último, esta estrategia propone la implementación de acciones dirigidas a generar condiciones y oportunidades para llevar a cabo iniciativas de autogestión comunitaria, y a fomentar la organización y asociatividad de las familias y otros actores comunitarios.

2.1 Supuestos e hipótesis de la estrategia de intervención (FOSIS, 2003)

2.1.1 Supuestos de la estrategia

- i. Es necesario trabajar con un enfoque cualitativo en torno a la pobreza.
- ii. La pobreza tiene causas y expresiones económicas y socioculturales.
- iii. La pobreza implica aspectos materiales y aspectos subjetivos.
- iv. La extrema pobreza es un fenómeno que se puede revertir.
- v. La extrema pobreza no impide la creación o desarrollo de capital social.
- vi. Una forma de desarrollar capital social es generar o ampliar redes sociales.
- vii. Las intervenciones pro superación de la indigencia requieren de apoyos iniciales centrados en el refuerzo de aspectos psicoemocionales.
- viii. La manera más eficaz de tender a la superación de la extrema pobreza, es trabajar en el ámbito de la familia.
- ix. La viabilidad de una intervención social en el ámbito de la extrema pobreza depende de la existencia de operadores que trabajen directamente con las familias.
- x. Los procesos que hacen posible la superación de la extrema pobreza requieren de un período de trabajo permanente y sostenido.

2.1.2 Hipótesis central de la estrategia de intervención (FOSIS, 2003)

“Por las características de la extrema pobreza, el principal satisfactor puesto a disposición de las familias indigentes tiene que ver con la presencia de un **operador** que, a través de una **intervención personalizada**, conecte a las familias con redes y oportunidades que pueden contribuir a la satisfacción progresiva de sus necesidades básicas insatisfechas. Esto aumentará el grado de eficacia de las otras acciones emprendidas, ya que puede favorecer la integración de personas que, por definición, se encuentran excluidas de las redes en las que podrían encontrar oportunidades y satisfactores directos para sus diversos requerimientos”.

Bajo esta hipótesis, el rol de los/as AF es crucial para que se cumplan dos **objetivos específicos** de esta estrategia de intervención:

- Apoyar psicosocialmente a familias en extrema pobreza, para promover el desarrollo de sus propias potencialidades, transformándolos en sujetos autónomos capaces de agenciar estrategias más efectivas para la satisfacción de sus necesidades.
- Acercar a las familias indigentes a los servicios y beneficios sociales, comunitarios e institucionales, públicos y privados, disponibles en la red territorial.

D) COMUNIDAD DE APRENDIZAJE PUENTE FOSIS - FLACSO

La Comunidad de Aprendizaje Puente representó un Sistema interactivo de Capacitación, Formación y Acompañamiento del Programa Puente, diseñado y ejecutado por un equipo de profesionales de la Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales (FLACSO), y que fue concebido con el fin de apoyar integralmente a todos los recursos humanos que se encuentran, de alguna u otra forma, trabajando en este programa del Estado. Dentro de este grupo objetivo, se incluyen los/as Apoyos Familiares (AF), los/as Jefes de Unidad de Intervención (JUIF), Agentes de Desarrollo Local, y otros funcionarios, que representan alrededor de 4.600 personas que se encuentran trabajando en la gestión y ejecución del Programa Puente. La Comunidad de Aprendizaje, para cumplir con sus distintos objetivos, buscó utilizar modalidades de educación presencial y a distancia, como una manera de permitir una comunicación rápida e inmediata entre todos sus participantes a lo largo del país. Así, la Comunidad de Aprendizaje se convirtió en un novedoso sistema de capacitación, acompañamiento y gestión de conocimientos, inserto en el ámbito de las políticas sociales.

La Comunidad de Aprendizaje FOSIS – FLACSO funcionó entre marzo de 2004 y marzo de 2006, fecha en la cual se dio por finalizado el Convenio de Cooperación establecido con el organismo público. En los últimos meses, los distintos componentes de la Comunidad (a excepción de Universidad), se centraron en ejecutar el Programa de Acreditación y Certificación de Competencias, dirigido a los/as AF y JUIF de todo el país, y que en el caso de los primeros, buscaba potenciar las competencias necesarias para realizar y consolidar, eficientemente, un apoyo psicosocial junto a las familias beneficiarias; y en el caso de los JUIF, sus competencias de gestión del programa y trabajo en equipo.

Este sistema de capacitación y acompañamiento enfocó su accionar de manera de apoyar a Mideplan y FOSIS en el logro de la meta de superar la extrema pobreza en el país, a partir de cuatro objetivos:

- El primero, fue dar un fuerte énfasis a que los/as trabajadores del Puente conocieran las características del programa y perfeccionaran y utilizaran la metodología propuesta con las familias beneficiarias.

- Segundo, el perfeccionamiento continuo de la metodología utilizada, para que tanto FOSIS como las demás instituciones que trabajan junto al Puente, aprendieran de sus experiencias y fueran mejorando la gestión que realizan en el Programa.
- Tercero, promover la capacitación continua de los trabajadores, lo que significaba que éstos fueran perfeccionando de manera permanente sus prácticas, por medio del seguimiento y acompañamiento que se realizaban en sus UIF.
- Con todo lo anterior, se pretendió lograr un fortalecimiento del Programa Puente, a través del aumento, en sus trabajadores/as, del sentimiento de pertenencia, de mejoras en el clima laboral y de la adquisición de nuevas habilidades y competencias, entre otras.

Algunos lemas que dieron sentido a estos objetivos y a la propuesta general de la Comunidad fueron:

- La Comunidad es un espacio que da la oportunidad de aprender con y de otros / as.
- Busca convertirse en un espacio de contención afectiva y de solidaridad entre quienes procuran el logro de los objetivos del Programa Puente.
- Es una oportunidad de producción de conocimientos.
- Facilita una permanente capacitación en línea.

Así, este sistema se basó en la generación de aprendizajes en comunidad y en la gestión de estos conocimientos, persiguiendo el mejoramiento y enriquecimiento de la práctica laboral de los trabajadores del Puente, a partir de la reflexión individual y conjunta sobre sus propias experiencias. Igualmente, la Comunidad buscó promover, a través de la conversación, el intercambio de miradas entre sus miembros, con el fin de co-crear nuevas perspectivas para incorporar a la intervención. Por último, también persiguió el aumento del sentimiento de pertenencia de los participantes al programa como un medio para motivarlos hacia el logro de los objetivos propuestos.

Los distintos componentes de la Comunidad, de este modo, intentaron afectar positivamente el vínculo que se desarrollaba, de forma paulatina, entre AF y familia, potenciar,

en estos trabajadores, la reflexión permanente sobre sus prácticas, el aprendizaje de sus experiencias y la generación de nuevas modalidades de intervención con las familias.

La Comunidad de Aprendizaje se organizó en cinco subsistemas o componentes: **Agencia, Instituto, Universidad, Plataforma y Círculo de Análisis de la Práctica (CAP)**, situando, en cada uno de ellos, un énfasis distintivo en el aprendizaje y capacitación de los trabajadores del Programa Puente.

1. Agencia

Este componente facilitó el intercambio entre los trabajadores del Programa Puente, quienes compartieron directamente sus experiencias y aprendizajes con el fin de aumentar la efectividad de su intervención.

Las actividades que realizó Agencia se concentraron, principalmente, en las **Clínicas de Mínimos** y las **Pasantías**. La primera, fue un espacio de capacitación que duraba alrededor de tres horas, y que era realizada por un/a AF (llamado Experto/a), quien se dirigía a un grupo de pares que deseaban profundizar y aprender de su experticia en un tema específico. El/la Experto/a tenía la función de clarificar las dudas de los asistentes, compartiendo y exponiendo sus conocimientos a los/as participantes de la clínica, siendo de suma importancia para el éxito de este evento, el énfasis que el/la Experto/a otorgaba a la transferencia del cuerpo teórico expuesto, al lugar concreto de trabajo con las familias beneficiarias. Al final de esta capacitación, los participantes debían llenar una ficha de sistematización en donde plasmaban los aprendizajes logrados en este espacio.

Por otra parte, las **Pasantías** consistían en una visita acordada entre trabajadores que tenían una función similar dentro del programa, instancia en la cual compartían miradas sobre sus prácticas y nuevas maneras de intervenir. La persona que se dirigía a otra para buscar apoyo y resolver dudas en un tema específico se la denominaba Pasante, y aquella que la recibía y compartía su experticia, se la llamaba Anfitrión/a. Las pasantías podían tener una modalidad grupal o individual.

2. Instituto

Se dedicaba, principalmente, a la organización y realización de **Cursos y Talleres**. Este componente, que contactaba a los/as trabajadores del programa con un saber especializado, tenía entre sus objetivos que ellos/as adquirieran nuevas habilidades y conocimientos, para que, finalmente, mejoraran sus prácticas al profundizar en una temática y ampliaran su repertorio de alternativas de acción.

Tanto los cursos y talleres tenían metodologías y finalidades específicas distintas. La metodología de los **cursos** consistía en que un docente especialista introdujera un tema relevante para la práctica de los/as AF con un caso característico y propusiera ciertas categorías conceptuales para iniciar el análisis; luego, cada participante hacía un análisis del caso planteado, ocupando sus propios conocimientos y experiencias; posteriormente, el docente compartía su análisis e invitaba a que cada persona reanalizara el caso, incorporando los elementos recientemente entregados.

En los **talleres**, los/as participantes experimentaban un proceso de producción de conocimientos, partiendo de problemas que los/as AF habían vivido en su trabajo. Y aunque los objetivos de los talleres eran iguales a los planteados para los cursos, su metodología era diferente. En este caso, los/as participantes realizaban la presentación de casos que habían preparado para compartir en el taller. Luego, el docente proponía un método general para realizar el análisis del problema; posteriormente, los/as integrantes del taller efectuaban el análisis siguiendo el método propuesto. Al final del taller, el grupo elaboraba una sistematización del proceso vivido y, a continuación, el docente también producía un documento de sistematización del taller, el que era enviado a los/as participantes.

3. Universidad

Este componente tenía por objetivo contribuir a la especialización de los/as profesionales que se encontraban trabajando en el Programa Puente, reforzando sus competencias para promover los procesos de integración social y autonomía de las familias. Con esa meta, este componente ejecutó un Postítulo en Trabajo Social: Intervención con Familias en Extrema

Pobreza, que valorizaba las nuevas formas de intervención social y políticas integrales a los sectores más vulnerables.

Los distintos cursos del postítulo se enmarcaron dentro de las siguientes áreas:

Área Base: analizaba el Programa Puente desde sus supuestos y metodología.

Área Psicosocial: potenciaba competencias de apoyo a procesos de desarrollo personal y familiar. Entregaba herramientas en los problemas de comunicación y de sentido que inmovilizaban al sujeto intervenido.

Área Socio comunitaria: entregaba herramientas para una intervención en el ámbito comunitario, facilitando la constitución de redes y asociaciones entre familias participantes. Proponía una serie de entradas metodológicas que buscaban la cooperación y mutualidad entre ellas.

Área Sociolaboral: desarrollaba competencias necesarias para fomentar y asistir a las familias en los ámbitos de emprendimiento y orientación laboral y previsional.

Área de Gestión: desarrollaba competencias en los planos de diseño, gestión y evaluación de proyectos sociales.

La metodología era una parte importante de este componente, ya que se intentaba combinar la experiencia cotidiana de los inscritos, con aspectos teóricos y metodológicos desarrollados en el ámbito del trabajo social, recurriendo constantemente a la problematización de la práctica cotidiana de los participantes. Todo esto en un ambiente de aprendizaje flexible, de corte horizontal e interactivo entre profesionales y entre éstos y el docente.

4. Plataforma Tecnológica

Era el soporte para todos los recursos de la Comunidad de Aprendizaje, sosteniendo los aspectos virtuales de la Comunidad.

A la plataforma se accedía vía internet, lo que permitió el intercambio y la comunicación sincrónica y asincrónica entre todos/as los/as participantes de la Comunidad, y el acceso e intercambio de información de las actividades que se encontraban realizando a lo largo del país.

La plataforma, además de permitir el acceso específico a distintas actividades de cada componente, contenía diversos elementos que posibilitaban la comunicación y la opinión entre sus miembros; además de otros recursos que buscaron facilitar la labor que realizan los/as AF.

E) CÍRCULOS DE ANÁLISIS DE LA PRÁCTICA (CAP)

El CAP consistía en un pequeño grupo de personas que, desempeñando una misma función dentro del Programa Puente, se reunían periódicamente a reflexionar sobre su práctica, utilizando un método de conversación. Se podían formar círculos entre AF, entre JUIF y entre otros profesionales FOSIS que participaran del programa; se diferenciaban entre sí por el objeto sobre el cual reflexionaban en sus conversaciones. En este apartado se describirán los CAP de AF, primero, por ser éstos los que más actividad tuvieron a lo largo del período de funcionamiento de la Comunidad y, segundo, por tener una centralidad en esta investigación, ya que dentro de estos círculos, se buscaba que sus participantes reflexionaran sobre la práctica de apoyo psicosocial que efectuaban con las familias del Programa Puente.

La instancia de CAP buscó ser un espacio de:

- **Apoyo técnico**, ya que cada miembro tenía la oportunidad de reflexionar, con otros/as, los problemas a los que se veía enfrentado en el trabajo cotidiano, y recibir de sus pares, sugerencias que posibilitaran alternativas de solución.
- **Perfeccionamiento profesional**, ya que cada participante, al revisar en grupo las dificultades de su trabajo, podía convertir esta instancia en una posibilidad de aprendizaje.
- **Contención afectiva**, ya que el CAP se constituía en un espacio para compartir emociones, donde existía la posibilidad de que cada miembro pudiera escuchar y ser escuchado, teniendo el apoyo afectivo y emocional de sus compañeros/as de trabajo.
- **Pertenencia e identidad institucional**, porque los/as participantes del círculo se reconocían como personas claves en el logro de los objetivos del Programa Puente.

De esta manera, el CAP era un espacio distinto y complementario a la reunión de coordinación de la UIF, donde cada sesión se dirigía a partir de una metodología que buscaba orientar la conversación entre sus participantes, hacia un análisis reflexivo sobre la práctica que realizaban. Se pretendió que los/as AF desarrollaran una labor más efectiva junto a las familias,

para que, finalmente, éstas últimas pudieran ver aumentado el repertorio de conversaciones que podían sostener con sus redes, posibilitando una mejora y un aumento de sus contactos, en pos de una mayor integración y vinculación social.

Se recomendaba que cada grupo fuera integrado, idealmente, por entre cinco y ocho personas. Para el desarrollo del CAP se invitaba a los/as participantes a que se ubicaran sentados, circularmente, sin espacios entre ellos/as y sin mesas al medio, con el fin de disponer de un espacio de intercambio e intimidad. Se sugería que la duración de cada sesión de CAP fuera alrededor de dos horas y que se reunieran con una frecuencia semanal. Cada 10 sesiones sistematizadas, la Comunidad de Aprendizaje certificaba el cumplimiento de un Ciclo de CAP, lo que significaba que sus participantes habían logrado un avance y perfeccionamiento en el proceso de analizar y aprender en torno a su propia práctica de apoyo psicosocial con las familias del Programa. Cada grupo de personas que constituían un CAP podía realizar la cantidad de ciclos de sesiones que desearan.

Específicamente, la metodología de los CAP estaba dividida en cuatro momentos:

1. Intercambio

Consistía en que los/as AF compartieran las experiencias que habían vivido en el último tiempo, tanto en el ámbito personal como en el del trabajo, pudiendo expresar los distintos sentimientos, dificultades y avances con las familias. Se finalizaba este instante con la elección de algún hecho conflictivo que a algún/a AF le había ocurrido en el trabajo con los beneficiarios. Este momento tenía una duración ideal de 30 minutos.

2. Análisis del Episodio

El segundo momento del círculo, tenía una duración aproximada de una hora y se subdividía en las siguientes etapas:

Situación: Era el encuentro específico y problemático que había sido vivido por algún/a AF y que era escogido por los/as integrantes del CAP para ser analizado. Así, el/la AF que relataba este hecho pasaba a ser el/la Protagonista (AFP) del Círculo.

Episodio: Era un extracto conversacional de la situación. El episodio se caracterizaba por ocurrir en un tiempo y espacio determinado, tener un/a protagonista e interlocutor/es(as) (integrante/s de alguna familia). En el episodio, la conversación ocurrida entre el/la AFP y su interlocutor/a se describía con las frases específicas que cada uno/a utilizó en aquel encuentro, buscándose que fueran seleccionadas aquellas frases más significativas del momento complejo vivido.

Nombre del Episodio: Se buscaba que este nombre fuera descriptivo de la vivencia del/a AFP.

a. Descripción

Descripción externa: Luego, el grupo intentaba responder la pregunta *¿Cuál fue el **contexto** de las frases que el/la Protagonista relata en el Episodio?*. Así, los/as participantes ayudaban a que el/la AFP narrara, como si estuviera viendo los hechos desde afuera, el lugar donde ocurrió la conversación, los antecedentes de la familia, las distintas gestiones que se han realizado junto a ella, etcétera.

Descripción interna: Posteriormente, el grupo ayudaba a responder la siguiente pregunta *¿Qué **emoción/es** tuvo el/la Protagonista durante la conversación que relata en el Episodio?*. De esta manera, el grupo interrogaba al/a AFP para que éste/a especificara los sentimientos y emociones que vivenció en el momento del intercambio con su interlocutor/a.

b. Interpretación

Se busca que el/la AFP, con ayuda del grupo, respondiera las siguientes preguntas, con el fin de distinguir las premisas y convicciones que sustentaron su actuar y sentir.

- *¿Por qué el/la protagonista dijo la(s) frases que relata en el episodio o actuó de esa forma?. Con esto, se buscaba relevar las **percepciones** que*

*el/la AFP tenía sobre su interlocutor/a y la forma en que se **representó a sí mismo** frente a su interlocutor/a.*

- *¿Por qué el/la protagonista tuvo las **emociones** que relata en el episodio?. Con esto, se buscaba hacer conciente las emociones que estuvieran asociadas a las percepciones y a las representaciones anteriormente descritas.*

c. Búsqueda de Alternativas

El grupo ayudaba al/a AFP, a que imaginara otras conversaciones que pudiera sostener con su interlocutor/a, a partir de un cambio en sus percepciones, representación de sí mismo/a y emociones, con el fin de ampliar su repertorio de acciones en su práctica con las familias.

Para esto, los/as participantes respondían las siguientes preguntas:

- *Si el protagonista hubiera tenido una **percepción** diferente de su interlocutor/a ¿qué otras frases imagina el grupo que él/ella pudo haber dicho?*
- *Si el/la protagonista hubiera tenido una **representación** diferente de sí mismo/a ¿qué otras frases imagina el grupo que él/ella pudo haber dicho?*
- *Si el/la protagonista hubiera tenido una **emoción** diferente ¿Qué otras frases imagina el grupo que él/ella pudo haber dicho?*

3. Conversación sobre la conversación

En esta etapa, el grupo conversaba sobre la conversación que habían sostenido a lo largo de la sesión, compartiendo los diversos aprendizajes ocurridos en esta ocasión, los aspectos novedosos que les parecieran relevantes de comentar y, en general, cómo se habían sentido durante esta instancia grupal. Este momento tenía una duración estimada de 15 minutos.

4. Sistematización

Al finalizar la sesión, el grupo sistematizaba de forma sintética la experiencia vivida en el CAP, intentando que este proceso diera cuenta de los aprendizajes logrados a partir de la reflexividad grupal. Un/a integrante del grupo, a quien se lo/a llamaba sistematizador, iba completando, según el acuerdo del grupo, una ficha (VER ANEXO 3) que contenía las mismas preguntas de la pauta metodológica, para que finalmente, estas experiencias y aprendizajes fueran compartidos con los miembros de otros círculos vía plataforma virtual. Este último momento se contemplaba en un tiempo de 15 minutos.

III. MARCO TEÓRICO

En esta sección se detallarán algunas perspectivas teóricas que entregan una mirada comprensiva a las prácticas de apoyo psicosocial de profesionales que se desempeñan en un ámbito de promoción directa hacia grupos sociales en situación de alta vulnerabilidad social.

A) ANÁLISIS Y REFLEXIVIDAD DE LA PRÁCTICA

En un contexto sociocultural cada vez más complejo y variable, donde las exigencias de adecuación a esta realidad también son mayores, distintas propuestas en el ámbito educativo y profesional van adquiriendo notoriedad, precisamente, por sus planteamientos en torno al desarrollo de prácticas laborales flexibles y atingentes a los problemas y desafíos que plantean los nuevos tiempos.

En términos generales, estas propuestas apuntan a favorecer reflexividad, aprendizajes y nuevas líneas de actuación en las prácticas de los profesionales, a partir de la revalorización de sus experiencias cotidianas, promoviéndose así una mayor articulación entre los saberes teóricos y prácticos y un mayor despliegue de competencias laborales necesarias (Schön, 1992; Medina, 2002). Es decir, una apuesta por la reflexión y adecuación permanente de las prácticas, propiciada desde la construcción y consolidación de conocimientos relevantes.

1. Racionalidad práctico-reflexiva en la experiencia profesional

Esta manera de entender la práctica profesional, implica una forma distinta de concebir la construcción del conocimiento profesional y sienta las bases de una epistemología alternativa de la práctica que valoriza la reflexión como competencia profesional². Especial énfasis se da al **conocimiento práctico**, el cual está estrechamente relacionado con la acción, con los lugares y tiempos en los que ésta tiene lugar, y con las interpretaciones que los sujetos elaboran de sus actuaciones.

² Planteamiento muy distinto al del enfoque, aún dominante, de la racionalidad técnica-instrumental (como paradigma de construcción del conocimiento), que apunta a que algunos profesionales dominen reglas y procedimientos generales, a modo de destrezas, que simplemente, deben aplicar en situaciones específicas; y otros, los expertos, sean los encargados de producir el conocimiento autorizado y útil para esas situaciones (Montero, 2001).

Bajo este modelo de racionalidad práctica, los profesionales son percibidos como sujetos autónomos que reflexionan, toman decisiones y son capaces de crear durante su ejecución. Se plantea que, desde experiencias de análisis y reflexión, tanto a nivel personal como grupal, los sujetos van re-creando y re-generando sus distintas concepciones teóricas y formativas, toda vez que sus juicios son contrastados recurrentemente con sus prácticas específicas. En estos procesos, se comparten y ponen de relieve conversaciones que revelan toda la ambigüedad y singularidad de la labor profesional, pero también, se permite ampliar la capacidad de razonamiento práctico de las personas al incorporar distintas visiones y experiencias de sus pares. Así, mediante este tipo de procesos, los sujetos van reinterpretando su experiencia y otorgan un nuevo sentido a la práctica social que desarrollan (Montero, 2001; Medina, 2002).

2. Características de la práctica profesional

Según Schön (1992), con frecuencia, en las actividades profesionales, los problemas que se tienen que enfrentar no aparecen bien delimitados ni claramente definidos. De este modo, muchas veces, los fenómenos que son propios de la práctica, tales como la complejidad, la incertidumbre, la inestabilidad y el conflicto de valores, no pueden ser guiados por la lógica de la racionalidad técnica (Montero, 2001). Este tipo de situaciones problemáticas, sostiene Schön (1992), presentan tres características específicas:

2.1. Percepción ambigua de la naturaleza del problema. Incertidumbre en la identificación del problema y en las acciones a realizar.

El problema no es independiente de la situación en que surge. Dada la ambigüedad y multidimensionalidad de la misma, el profesional no percibe con claridad los límites y las características del problema. Cuando esta persona toma unos elementos y rechaza otros para la construcción del problema y la subsiguiente acción, está construyendo una realidad que no es externa a su marco de interpretación. En ese sentido, construye la realidad, ya que ésta no está previamente definida por tal o cual procedimiento técnico, sino por la interacción específica de la persona ante una situación puntual.

Cuando una situación problemática es incierta, la solución del problema depende de su construcción previa, lo cual no es un problema técnico. La selección de una opción, entre diferentes alternativas que maneja el profesional, no depende únicamente del saber técnico o de las situaciones reales de formación práctica, sino de las perspectivas teóricas, los intereses, los aspectos ideológicos y las experiencias previas de las personas, que tratan de transformar esas situaciones problemáticas en problemas susceptibles de solución técnica.

2.2. Cada problema es un caso único

Un profesional en la acción se acerca al problema que ha de resolver como si fuese un caso único, de tal manera que, el contexto en que debe resolverse es percibido como una situación particular con características únicas, cambiantes e inciertas. Debido a su naturaleza de caso único, el problema queda fuera del alcance de las teorías y técnicas disponibles en el conocimiento disciplinar. Por lo tanto, cuando un sujeto enfrenta una situación compleja, no podrá tratarla como un problema instrumental ni resolverla por la aplicación de una regla determinada, ya que no se sabe de antemano cómo reaccionarán las personas ante un protocolo o instrumento estipulado. El profesional se verá entonces, obligado a ajustar el protocolo (si es que éste existe) para que se adapte a cada caso. En este sentido, plantea Medina (2002), que no hay ninguna regla técnica que oriente tal procedimiento, y que, al contrario, la experiencia previa del profesional y sus sistemas apreciativos, serán los “esquemas” que utilizará para dialogar con la situación problemática en una suerte de proceso reflexivo en el que la intuición jugará un papel esencial.

2.3. Conflicto de valores

Toda solución técnicamente correcta y científicamente validada tiene efectos colaterales en la vida de las personas. Según Schön (1992), el profesional se halla permanentemente ante el dilema de si lo técnicamente correcto es lo adecuado desde el punto de vista moral y, situaciones como éstas, son parte de las decisiones cotidianas que deben tomar los profesionales en sus específicos entornos laborales.

Medina (2003) señala que la presencia simultánea de estos tres rasgos en la práctica profesional, confiere una particular complejidad y ambigüedad a las situaciones con las que se enfrenta todo profesional. Siguiendo a Schön, Medina expresa que este tipo de situaciones, por lo mismo, requieren para su solución exitosa una aproximación intuitiva que precede a la lógica conceptual. De esta manera, los sujetos son estimulados a compartir y valorar aquellas intuiciones y experiencias previas que pueden servir de referencia para enfrentar situaciones posteriores.

3. Componentes de la acción profesional

Para Schön (1992), la acción del profesional se funda en un conocimiento práctico y tácito que se activa durante la acción, y en la cual pueden distinguirse **tres componentes** o procesos que se encuentran profundamente interrelacionados. Ninguno de estos procesos por separado, puede considerarse independiente ni, por supuesto, suficiente para explicar una intervención eficaz. Por el contrario, se exigen y complementan entre sí para garantizar una intervención práctica racional (Porlan, 1993).

3.1. Conocimiento en la acción

Las actividades que se realizan a diario se fundan en un **conocimiento implícito**, frente al que las personas no tienen un control específico. Esas actividades se realizan sin llevar a cabo, de manera consciente, razonamientos previos, por lo tanto, se adoptan líneas de acción sin que la persona sea capaz de determinar las reglas que sigue puesto que surge de la experiencia y las reflexiones pasadas. Según Montero (2001), lo revelamos a través de nuestra ejecución espontánea y hábil, y, paradójicamente, somos incapaces de hacerlo explícito verbalmente.

3.2. Reflexión en la acción

Corresponde al pensar que surge a partir de una situación imprevista. Frecuentemente, como consecuencia de un resultado inesperado, la persona puede pensar sobre lo que está haciendo durante la acción misma, lo que le permite reorganizarla en el instante de su realización. Esta

reflexión en la acción, que de alguna manera siempre está presente, participa de **elementos intuitivos** (emocionales, creativos) y **racionales** (selección y análisis de información) íntimamente interrelacionados, que pueden modificar, en el transcurso de la práctica, la respuesta prevista por el profesional (Porlán, 1993). Para Montero (2001), cuando alguien reflexiona en la acción, se convierte en investigador en el contexto de la práctica.

3.3. Reflexión acerca de la acción (análisis de la práctica)

Después de la reflexión en la acción, pueden tener lugar procesos de análisis acerca de los procesos y resultados implicados en aquella. El profesional puede reconstruir y comprender retrospectivamente sus procesos de reflexión en la práctica.

Para Medina (2002), en este proceso “el análisis no se centrará únicamente en las características de la situación o contexto del problema, [sino] se cuestionará también los procedimientos llevados a cabo para formular el problema y determinar su naturaleza, la formulación de objetivos, la selección de los cursos de acción realizada y sobre todo las teorías implícitas, las comprensiones y los modos de representar la realidad que se llevaron a cabo durante la acción. Supone, en definitiva una **meta-reflexión** en torno al conocimiento de la acción y la reflexión en la acción”.

Tanto al reflexionar en la acción como al hacerlo después de ella se activan procesos racionales e intuitivos. No obstante, la reflexión en la acción es una reflexión sesgada hacia la intuición y la reflexión sobre la acción es una reflexión sesgada hacia la razón (Porlán, 1993).

De este modo, la propuesta de Schön, apunta a que en el conocimiento profesional se integre cada vez más la **racionalidad práctica-reflexiva** para enfrentar situaciones laborales ambiguas e inestables, lo que en un contexto de conversación e indagación entre pares, permite analizar y cuestionar los esquemas conceptuales, los marcos de referencia y los repertorios de acción que sigue cada sujeto cuando se enfrenta a los problemas puntuales de su práctica.

Se espera entonces que los sujetos puedan mejorar sus prácticas a partir de: analizar los problemas que enfrentan y sus formas de resolverlos, revelar los procesos de reflexión que

utilizan durante sus intervenciones, y junto con ello, examinar los esquemas implícitos que están a la base de sus actuaciones y emociones (Medina, 2002).

El conocimiento práctico, que cada profesional posee implícitamente, bajo esta perspectiva puede ser analizado y explicitado como parte de un proceso de reflexión en y sobre la acción; un proceso que fomenta habilidades metacognitivas y aprendizajes significativos en los sujetos al permitirles interrogar, analizar y modificar su propia práctica. En este sentido, se puede hablar de un **aprendizaje experiencial** sustentado en un análisis sistemático de las vivencias, y donde la información generada ayuda a enfrentar nuevas situaciones (Schön, 1992; Medina, 2003).

La reflexividad, por su parte, puede verse expresada en un sujeto cuando éste examina una situación vivida y, luego, se interroga a sí mismo en cuanto a su acción y su porqué. Esta reflexión constituye una evaluación de las necesidades y características individuales y un continuo auto-monitoreo sobre efectividad y eficiencia de la acción profesional (práctica), en la medida que se convierte en una actividad periódica, constructiva y deliberada, y donde se establecen distinciones sobre el conocimiento recibido y el conocimiento experiencial (Valderrama, 1993).

En síntesis, la **reflexión** puede llegar a representar una **estrategia metodológica** a través de la cual “tomamos conciencia de nuestras creencias e intereses individuales y colectivos, los analizamos y depuramos críticamente y, a través de ellos, nos convertimos en constructores de nuestro conocimiento experiencial y de nuestra práctica cotidiana, en interacción activa y crítica con el conocimiento disciplinar socializado” (Porlán, 1993).

Según Porlán (1993) este tipo de reflexión permite que los diversos aprendizajes, lejos de favorecer la rutinización del conocimiento y su instrumentalización, disociando los aspectos experienciales de los académicos, promueven la creación de relaciones significativas entre ambos, de manera que cada individuo pueda reorganizar sus esquemas, a la luz de las categorías con mayor poder explicativo desde su propia experiencia y autonomía, sometiénolas a una contextualización y relativización histórica, ideológica y social.

Coincidiendo con Montero (2001), la **racionalidad práctica** representa así, una **concepción constructivista** de la realidad con la que se enfrentan los prácticos, lo que lleva a considerar al práctico como alguien que construye las situaciones de su práctica.

“En otras palabras, los prácticos poseen una forma particular, profesional, de ver su mundo y una forma de configurar y mantener el mundo según lo ven ellos. Cuando el práctico responde a las zonas indeterminadas de la práctica manteniendo una conversación reflexiva con los materiales de tales situaciones, rehace una parte de su mundo práctico y con ello revela el proceso, habitualmente tácito, de construcción del mundo que subyace a su práctica” (Montero, 2001).

B) EL APOYO PSICOSOCIAL EN EL PROGRAMA PUENTE

Como parte de sus labores de Formación y Capacitación, la Comunidad de Aprendizaje desarrolló, en marzo del 2005, Jornadas de Actualización en torno al tema del Apoyo Psicosocial en el Programa Puente, básicamente desde la perspectiva de la construcción de un vínculo de apoyo entre un/a Apoyo Familiar (AF) y una familia en extrema pobreza. Por esta razón, se considera pertinente señalar aquellos puntos centrales de la propuesta como un modo de profundizar y enriquecer los elementos teóricos que justifican y orientan esta labor profesional.

1. La tarea del Apoyo Familiar: la construcción de un vínculo de apoyo psicosocial

El **apoyo psicosocial**, según lo definido en la ley 19.969, Chile Solidario, representa un proceso de **acompañamiento integral** a las familias en extrema pobreza, por parte de un técnico o profesional, definido como AF, a partir de la construcción de una relación estrecha que busca favorecer un proceso de empoderamiento y mejoramiento de la calidad de vida de estos grupos familiares. Técnicamente, esta relación es definida como “vínculo de apoyo psicosocial”.

Se señala que este vínculo de apoyo representaría “una relación construida entre dos o más personas marcada por la apertura emocional y racional, voluntaria y conciente, donde se viven procesos de mutua construcción de cercanía, lealtades, respetos mutuos y valoraciones” (Equipo Comunidad de Aprendizaje Puente, 2005) pero que se establece, básicamente, para lograr la satisfacción de una de las partes contando con el apoyo de la otra.

“El objetivo de este encuentro y conversación es potenciar la reflexividad, los aprendizajes y un clima emocional de inclusión que redunden, a su vez, en cambios a nivel de la calidad de vida de las personas en situación de extrema pobreza, especialmente en sus aspectos más críticos” (Equipo Comunidad de Aprendizaje Puente, 2005).

A partir de un proceso conversacional, se va ayudando a las personas a tomar sus propias decisiones, de manera de generar cambios en su vida voluntaria e informadamente. Para ello, debe construirse un vínculo, en el que se potencie y se permita desarrollar gradualmente, un

reconocimiento mutuo, la valoración de recursos y potencialidades y la construcción de un proceso reflexivo apreciado por las partes comprometidas.

*“Desde una perspectiva centrada en las propias capacidades de cambio del que acepta ser apoyado, la persona del Apoyo Familiar puede entenderse como un **facilitador** de procesos de autoayuda y mutua ayuda, donde a través del vínculo, se potencia la reflexividad y el compromiso de los miembros de las familias hacia un plan de desarrollo personal y la reconstrucción del proyecto de vida, que contemple el mejoramiento continuo, la salud integral y el aumento permanente de la calidad de vida individual y colectiva”* (Equipo Comunidad de Aprendizaje Puente, 2005).

El proceso de facilitar, implica bajo esta perspectiva: "hacer posible o más fácil determinada acción, logro o proceso"; "evocar, catalizar, agilizar, fortalecer o acelerar los recursos y procesos sinérgicos y evolutivos inherentes en cada sistema, para su aprendizaje y auto-desarrollo integral" (Brenson, 2002), y representa un elemento central de la apuesta del Programa Puente hacia las familias. De ello se desprende que “procesos de vinculación insuficientemente fundados, no van a permitir la generación de conversaciones que puedan generar las condiciones reflexivas, que a su vez redunden en los cambios que el Programa espera en las familias” (Equipo Comunidad de Aprendizaje Puente, 2005).

De acuerdo con los lineamientos centrales del Programa Puente el ‘cambio’ esperado en estos grupos beneficiarios implica la **autonomización** de las familias de un modo transversal a la **consecución de mínimos**.

“El apoyo ‘apoya para que el otro no necesite apoyo’, en un proceso subjetivamente denso que no puede ejecutarse desde operadores superfluos que sólo chequeen mínimos cumplidos sin importar el proceso subjetivo que sostenga desde la familia ese cambio” (Equipo Comunidad de Aprendizaje Puente, 2005).

Se reconoce también que si la relación AF - Familia se desarrolla principalmente desde ‘conversaciones operativas’, es decir, desde diálogos que se orientan sólo a cumplir con los

protocolos establecidos para las sesiones, no se permiten conversaciones verdaderamente generadoras de vínculo y de protagonismo en las familias.

2. Dimensiones del vínculo de apoyo

El vínculo de apoyo psicosocial, para el Equipo Central de la Comunidad de Aprendizaje, se desarrolla sobre la base de tres dimensiones (dados los objetivos del Programa Puente):

- **Construcción de relaciones de confianza**, amigables, de respeto mutuo, observables en las mutuas expresiones de sentimiento y consideración.
- **Construcción de compromisos de acción** para que las familias desarrollen actividades tendientes al mejoramiento de la calidad de vida, en siete pilares o dimensiones, con un cumplimiento comprobable en 53 indicadores y en la suscripción de un contrato final como indicador del fortalecimiento de un proyecto de vida.
- **Construcción de procesos de cambio de actitud** como fruto de aprendizajes que les permitan adquirir nuevas competencias y habilidades, transformando sus formas de pensar, sentir y de actuar, observable en las conversaciones y comportamientos de las familias.

Para la construcción del vínculo de apoyo es muy importante la definición y establecimiento de normas o acuerdos que regulen la relación sostenida entre AF – Familia. El conjunto de “reglas del juego” son definidas como **encuadre** e incluyen la definición de los objetivos de la intervención (contribuir a la inclusión social mediante el empoderamiento y el mejoramiento de las condiciones de la calidad de vida a partir de la facilitación brindada por un/a AF), la enunciación de los roles de los actores participantes (apoyo – beneficiario), así como el esclarecimiento del contexto en el que se genera la intervención (entramado de relaciones entre diversas culturas institucionales, privadas, grupales, públicas, que se dan entre los diferentes actores de la intervención).

3. Los roles del/la AF

El/la AF está llamado a:

- Establecer una relación personalizada con las familias;
- Actuar como representante del Estado,
- Orientar su práctica como un servicio de carácter profesional (es decir, siendo capaz de construir junto a las familias, un diagnóstico de su situación, así como alternativas de acción frente a ella),
- Cumplir una función de apoyo y de promoción del desarrollo de habilidades personales y familiares (más que de asistencia o de transferencia de soluciones preestablecidas),
- Construir una relación de confianza y de equidad de género.

En cuanto a la misión central estipulada para el/la AF, ésta consiste en: “que la familia sea activa en la construcción de compromisos de acción para el mejoramiento de su calidad de vida” (Equipo Comunidad de Aprendizaje Puente, 2005).

4. El proceso de construcción de un vínculo de apoyo psicosocial

El trabajo con familias en situación de extrema pobreza, necesariamente, debe considerar sus particulares características, es decir, tener en cuenta sus dificultades, carencias y recursos propios para así poder entender y abordar con mayor claridad el elevado grado de deterioro psicoemocional y social que las caracteriza.

Desde un marco operativo, los objetivos del vínculo de apoyo psicosocial plantean “fortalecer, devolver o propiciar en las personas, el sentido de control subjetivo, sobre sí mismas, sobre las emociones negativas que se han gatillado en el proceso y sobre la situación que se ha creado como resultado de la condición de extrema pobreza en la que viven [y] restaurar y potenciar la capacidad funcional y resolutive de las personas en el entorno familiar, social e institucional” (Mideplan, 2002).

4.1. Construcción de relaciones de confianza

Las conversaciones que los/as AF sostienen en el proceso de apoyo deben buscar construir climas de confianza con las familias, para desde ahí, favorecer procesos de apertura y exploración respecto de su situación vital y de visualización de nuevos caminos de mejoramiento.

Se alude a la confianza como: “un proceso de construcción de una disposición básica desde el pensar- sentir- actuar que se traduce en una experiencia concreta de ‘**contar con**’”. Para el Equipo Central de la Comunidad (2005) esto se da en dos sentidos:

- *“Vivir la experiencia de “contar con” un/a otro/a, un agente del Estado, un/a AF, que invita a la familia a comprometerse mutuamente en recorrer juntos un proceso de transformación y crecimiento personal y colectivo de la familia, ofreciéndoles un acompañamiento en que dispondrá para ellos de información pertinente y se dispondrá con ellos como un interlocutor que favorece, desde la escucha y la conversación, posibilidades de reflexión y de toma de decisiones”;*
- *“Desarrollar en esta experiencia de crecimiento con acompañamiento, un proceso de auto reconocimiento y valoración de los propios recursos personales y colectivos de la familia, que redunde también en una experiencia de “contar con” lo propio, con uno mismo, con “nosotros como familia”, con “nuestras propias capacidades”, desarrollando así los sentidos de “yo soy- yo quiero- yo puedo” que están a la base del desarrollo de los atributos de resiliencia, autonomía y empoderamiento”.*

Para la Comunidad de Aprendizaje (2005), la construcción de relaciones de confianza pasa por ciertas competencias conversacionales de los/as AF:

4.1.1. Apertura emocional desde una vivencia de seguridad: implica que el/la AF propicie una actitud y un ofrecimiento coherente de tal forma que, la familia perciba que es posible cambiar positivamente su actual situación. Con esto se permite que la familia tenga certeza y tranquilidad de contar con recursos, apoyos reales y estables para construir su vida

familiar de un modo diferente a su habitual inestabilidad. Se trata que el/la AF, tanto en su discurso como en su actitud, propicie la apertura de la familia, para que desde sus experiencias y perspectivas de vida se generen otras posibilidades.

Para la familia sería, entonces, posible percibir que cuenta con un apoyo real y que se siente protegido en esa relación a partir de la confidencialidad y compromiso mutuo de las partes.

4.1.2. La vivencia de contar con contención afectiva: Frente a la condición de vulnerabilidad psicoemocional de las familias beneficiarias, el/la AF debe actuar precisamente reforzando esta área vital como un modo de movilizar las energías disponibles y de preparar un camino extensivo a otros niveles. En este sentido, las conversaciones debieran propiciar una apertura e integración de las experiencias de sufrimiento de las familias para que pueda catalizarse en ellas un proceso de movilización propia.

El/la AF, podrá ser así, una persona cercana y comprensiva de las condiciones emocionales en que se encuentran las familias, y que favorece una experiencia de acompañamiento con contención afectiva.

4.1.3. La vivencia compartida (la empatía): el/la AF deberá interiorizarse de la realidad familiar, intentando comprender su situación y las posibilidades futuras que pueden surgir desde la visión propia del grupo. El/la AF debiera ser percibido como una persona sensible, que se pone en el lugar de la familia, que reconoce su visión de mundo, pero que también aporta a ella, con una mirada diferente.

4.2. Construcción de compromisos de acción

Consiste en una **promesa compartida** entre el/la AF y la Familia para el logro de las 53 condiciones mínimas. Permite, en términos generales, que la relación sostenida opere sobre la base de reciprocidad y confianza.

Este compromiso implica al menos tres relaciones simultáneas. La relación de la persona consigo misma, la que establece con un otro (AF) y la relación que pone en juego con el Estado.

La promesa consigo mismo debiera apuntar a realizar acciones para su propia transformación. La segunda promesa es de índole más recíproca, pues en la relación ambas partes se comprometen en pos de un objetivo común. En la tercera relación, la familia adquiere derechos y asume responsabilidades sobre los recursos que dispone el Estado.

Los compromisos de esta forma adquieren una dimensión intersubjetiva que favorece nuevas oportunidades de acción junto a otros, desarrolla relaciones de cooperación e integración, y a la vez permite desplegar y reforzar las competencias y habilidades necesarias para el logro de los acuerdos.

Por último se sostiene que los compromisos apuntarían a un cambio en las personas y familias involucradas, a partir de modificar sus comportamientos y formas de relación con otras personas, siendo necesario que estas personas realicen acciones coordinadamente, como actividades y gestiones ante organismos, de manera de alcanzar las metas trazadas en proyectos definidos.

4.3. Movilización para el cambio de actitud

Desde el vínculo AF – Familia se busca provocar movilización interna en la familia, para que sea ella misma la que asuma su desarrollo y sus decisiones. Implica que la familia adquiera una orientación hacia el futuro desde sus propios recursos, partiendo para esto desde la reflexión que los integrantes hagan de sus propias experiencias.

“La reflexión permite anticipar una nueva manera de actuar como fruto de una mirada retrospectiva de lo vivido. En esa mirada nos explicamos por qué lo hicimos y nos explicamos por qué ésos fueron sus resultados. Es decir, es volver sobre los propios pasos para analizarlos y poder anticipar de otra manera” (Equipo Comunidad de Aprendizaje, 2005).

En el Programa Puente, la conversación es considerada la herramienta privilegiada para desarrollar el vínculo de apoyo psicosocial y para movilizar, en el marco de esta relación, un cambio de actitud en los sujetos.

“En este sentido, se trata que las conversaciones permitan reflexionar las propias experiencias, de manera tal que, las personas acrecienten sus capacidades de explicación de lo actuado, pensado y sentido para estar en condiciones de analizarlas críticamente. Es decir, poder imaginarse formas distintas de pensar y sentir y por tanto, distintas formas de actuar” (Equipo Comunidad de Aprendizaje, 2005).

El/la AF, mediante su conversación, acompaña un proceso de reflexión procurando que las personas incrementen sus competencias de aprendizaje desde sus propias experiencias. Junto con esto, el/la AF está llamado a transferir y potenciar la conversación como una competencia necesaria para el cambio de actitud.

C) PRÁCTICA DE APOYO

1. Práctica social

En términos generales, se puede plantear que la práctica representa o alude directamente a la experiencia vivida, a lo realmente sucedido. Básicamente, tiene que ver con un hacer y con su propiedad o capacidad para producir estructura y significación a las acciones (Wenger, 1998). El concepto de práctica, en palabras de Morin, se refiere a “un conjunto de actividades que efectúan transformaciones, producciones, a partir de una competencia” (Morin en Chanal, 2000). Incluye tanto el campo de lo explícito (lenguaje, herramientas, documentos, procedimientos, reglas, etc.) como el campo de lo tácito (relaciones implícitas, convenciones, hipótesis, representaciones, mapas mentales, etc.).

Una de las dimensiones más pertinentes en el análisis de la práctica es la producción social de significados de nuestras acciones, que se realiza a través de un proceso de **negociación de sentidos** (Chanal, 2000). En la práctica situada de los profesionales de la acción, interviene lo que se denomina “la conciencia discursiva”, es decir, todo lo que las personas expresan verbalmente sobre sus acciones, pero también interviene la “conciencia práctica” que denota todo lo que las personas saben o creen saber sobre las condiciones de sus acciones, pero que no expresan de manera discursiva. En el desarrollo de su trabajo, estas personas crean y ponen en escena diferentes interpretaciones sobre una situación vivida: negocian sentidos sobre el desarrollo de su práctica. La práctica es, entonces, el lugar donde se negocian las significaciones ligadas a la acción. Una acción que se realiza en un aquí y ahora, en un contexto situacional determinado, en un espacio y tiempo específicos, únicos, irrepetibles e irreversibles.

Uno de los autores que ha estudiado con mayor profundidad este tema es Pierre Bourdieu, quien plantea que la práctica es la resultante del encuentro constructivo entre las **estructuras sociales objetivas** (estructuras exteriores), el **habitus** (las estructuras interiorizadas) y una **situación** (el aquí y ahora concretos, actuales). El concepto central en la teoría de la práctica de Bourdieu es el de habitus, ya que representa una dimensión básica en la generación de la práctica social. El habitus es “el sistema de disposiciones durables, son estructuras estructuradas predispuestas a funcionar como estructuras estructurantes, es decir, en tanto que principio de

generación y de estructuración de prácticas” (Bourdieu, 1980). En términos más simples, puede decirse que el habitus funciona como una matriz para percibir, actuar, emocionarse y para tomar decisiones en lo cotidiano.

En la producción del habitus intervienen estructuras culturales, sociales y comunitarias derivadas de todo el aprendizaje que realizan las personas en sus familias, y por otro lado, también desde estructuras más institucionales, como la escuela y el trabajo. El habitus puede ser considerado como un sistema aprendido, de estructuras interiorizadas e implícitas, de esquemas de percepción, de concepción y acción que son comunes a todos los miembros de un mismo grupo. Opera, por lo tanto, a un nivel automático e inconsciente, tal como operan los aprendizajes una vez que son integrados (Martínez, V.; 2004).

En la interacción, los individuos activan sinérgicamente sus sistemas de habitus, produciendo así las estructuras objetivas, exteriores; de este modo, las instituciones no existen fuera de la práctica de los individuos que las construyen. Del hecho que condiciones similares de existencia tiendan a producir sistemas de disposición parecidos resulta la homogeneidad relativa del habitus y de allí, una armonización de las prácticas que les confiere regularidad y al mismo tiempo, objetividad. Bajo esta perspectiva, el habitus define el campo de lo posible para la práctica en relación a un campo de posibilidades objetivas inmediatamente inscritas en el presente: cosas a hacer o a no hacer, a decir o a no decir, etc.

Para entender las prácticas es necesario poner en relación la estructura objetiva que define las condiciones sociales de producción del habitus, con las condiciones de la puesta en obra de este habitus, es decir con la coyuntura o contexto situacional (que representa un estado particular de esta estructura). Las prácticas deben verse entonces como condicionadas por las estructuras y la situación, pero no como reacciones mecánicas directamente determinadas por las condiciones antecedentes o modelos preestablecidos, ni tampoco por las propiedades del contexto en que se expresa. Bajo esta mirada, el habitus hay que entenderlo como un principio generador de improvisaciones reguladas y de estrategias que permiten hacer frente a situaciones imprevistas.

A partir de estas consideraciones, es posible postular entonces que la práctica es un actuar permanentemente abierto e irreversible, encuadrado por las estructuras externas, guiado estratégicamente por el habitus y construido en los contextos situacionales (Martínez, V.; 2004).

2. Práctica social, discurso y emociones

La práctica, al ser esencialmente productiva, construye realidad social, y en esta producción de lo social, el discurso juega un rol de primera importancia. El discurso (el habla) no es sólo ‘acerca de algo’, sino que también ‘hace algo’ en el mundo: interviene de manera práctica (Potter, 1998). Es más, el discurso no solamente construye hechos y situaciones, sino que también pasa a formar parte constitutiva de estos hechos y situaciones: es una referencia a algo y al mismo tiempo forma parte de ese algo. Pero no solamente el discurso tiene una función constructiva en las situaciones, este carácter también lo tienen las emociones. La emoción, en tanto experiencia subjetiva, es una respuesta global a un momento dado y el punto de partida de la práctica en una determinada situación, más precisamente, el punto de partida de cada práctica constructiva de situaciones sociales. Tal como el discurso, las emociones pasan a formar parte constitutiva de las situaciones, por ende, las emociones siempre están presentes en todas las prácticas sociales (familiares, laborales, etc.), por lo que es de suma importancia poder identificarlas, evaluar su funcionalidad en la situación, analizar su conexión constructiva con los contextos e, incluso, considerar la posibilidad de establecer un manejo de éstas en los contextos situacionales que las personas contribuyen a producir (Martínez, V.; 2004).

3. La práctica del operador (promotor) social

La práctica de los operadores sociales busca ejercer influencias sobre la práctica de las familias. La función del operador es introducir cambios en la práctica de la familia o grupo a partir de lo que podría denominarse una “confrontación pedagógica” entre los beneficiarios y los agentes sociales (que actúan como mediadores de una institución o programa), de manera que dicha intervención permita la generación de nuevos habitus en las familias (Martínez, V.; 2004).

En general, el encuentro práctico entre un operador y la familia no es un encuentro ‘natural’, sino más bien, es un encuentro ‘institucional’ que se da en un contexto de apoyo social que corresponde básicamente con la misión institucional de un programa, a partir de la expresión

de una política pública o privada. En el caso del Programa Puente, este encuentro, dado el **estilo ‘psicosocial’** de la labor del promotor (de búsqueda y no de espera, proactivo, con encuadre positivo, conversacional, etc.) y al hecho de que tenga lugar en el contexto de vida de las familias, adopta el formato de una **relación primaria, personalizada**.

En la relación de apoyo se ponen en juego las prácticas particulares de los sujetos beneficiarios así como las prácticas de los operadores sociales. Estas prácticas, como se señaló con anterioridad, están condicionadas por los sistemas de hábitos que poseen ambos grupos así como por el contexto situacional en el que participan.

Es importante considerar que, los sistemas de hábitos comunes que posean el operador y los grupos beneficiarios posibilita la conexión de emociones, posturas, opiniones, percepciones, acciones, conversaciones, etc., entrelazando así, de manera sincrónica, sus prácticas respectivas. Este mismo sistema de hábitos es el que, sobre este fondo cultural de acoplamiento, da cuenta de las distintas formas de pensar, emocionarse y conducirse que se manifiestan en las situaciones de encuentro entre operador y beneficiarios.

En el Programa Puente, la práctica de los operadores sociales (los/as Apoyos Familiares) tiene como propósito entrelazarse con la práctica familiar de los grupos beneficiarios, con el objetivo de introducir cambios positivos en su proceso de integración social. En FOSIS, como en cualquier otro organismo, se va definiendo una estructura o matriz institucional que va orientando y formando la práctica de los profesionales, desarrollando competencias y habilidades que, con el transcurso del tiempo, van pasando al hábito de estas personas como matrices perceptivas y de acción (Martínez, V.; 2004).

Esta práctica se va construyendo en la experiencia vincular que los/as AF comparten con las familias, y en donde estos profesionales y técnicos, tienen que estar tomando decisiones situacionales en forma permanente. Es decir, donde los hábitos, por su componente estratégico, van permitiendo la improvisación y aportando criterios para cursos de acción futuros. Lo que el promotor familiar debiera aprender entonces, son competencias para realizar de mejor manera este proceso de toma de decisiones. Así, las competencias del/la AF pueden contribuir a mejorar

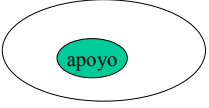
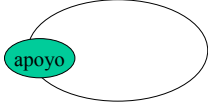
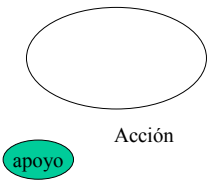
las capacidades de la familia para tomar las mejores decisiones posibles en su proceso de integración social (Martínez, V.; 2004).

4. La relación de apoyo

De acuerdo al modelo de Terres de Hommes (2001), en una acción de apoyo podemos distinguir dos grandes familias de actores: por un lado, los profesionales o facilitadores que están insertos en un programa de ayuda y, por otro lado, la población hacia la que se dirige el apoyo.

Los actores de los organismos de apoyo tienen como misión ayudar a esta población, interviniendo sobre su realidad para mejorar una situación que se considera difícil e insatisfactoria. Podemos imaginar tres casos, que representan a su vez tres posiciones para el apoyo familiar:

- En la primera posición, el profesional que ejecuta el apoyo se **identifica con la acción**, está involucrado 100% en la acción y el éxito de la acción condiciona su propio éxito como actor del apoyo.
- En la segunda posición el profesional del apoyo es **cogestionario de la acción**, el apoyo arma las condiciones de la acción, alienta la reflexión, plantea el problema que está al origen de la acción, pero es la familia la que actúa, la que se hace cargo de la acción. Hay cogestión de la acción, ya que el apoyo está directamente comprometido con su éxito, pero su logro como instancia de apoyo sólo es posible si el éxito es considerado como tal por la familia.
- En la tercera posición, se entiende al apoyo como **facilitador de la acción**, en este caso, el apoyo acompaña la acción si se lo solicitan, el apoyo se ubica fuera de la acción y está interesado en ella sólo en la medida que se lo piden, funcionando, en este caso, lo que se denomina la lógica de consultación. El apoyo puede, eventualmente, estar al origen de la acción pero no está directamente implicado en su finalización. La acción acá es asunto de la familia, ellos son los que deciden lo que quieren hacer. Sin embargo, el apoyo vela para que los beneficiarios estén en la capacidad de aprovechar la potencialidad de aprendizaje y la innovación que contiene la acción.

Posición 1	Posición 2	Posición 3
EL DUEÑO DE LA ACCIÓN “La acción es mi asunto”	CO-GESTIONARIO DE LA ACCIÓN “Pongo manos a la obra”	EL DUEÑO DE LA ACCIÓN “Acompaño la acción si me lo piden”
 Acción	 Acción	 Acción
Como la acción es asunto del agente de apoyo, éste tendrá la tentación de imponer sus normas y criterios para conducirla y evaluarla.	La acción es, al mismo tiempo, asunto del agente de apoyo y de los beneficiarios. La conducción es compartida	La acción es exclusivamente responsabilidad de los beneficiarios

Cuadro 1: Posiciones de la relación de apoyo

En este modelo se hace una distinción entre lo que hacen los actores o profesionales de la acción y lo que hacen los beneficiarios. La labor de los primeros es el apoyo, mientras que la tarea de los segundos es llevar a cabo la acción de la cual son los principales actores.

En el caso del Programa Puente, la situación ideal es la número 3, es decir, una facilitación de la práctica de la familia en su proceso de integración social. En la realidad de la extrema pobreza, sin embargo, esto es muy difícil que se dé, o por lo menos que se dé desde el inicio, por lo tanto es necesario pensar que la acción del apoyo familiar tendría que empezar por la primera posición, para pasar apenas sea posible a la segunda posición, y llegar finalmente a la posición tres, en que es la familia la que se hace cargo de su propio proceso de integración social (Martínez, V.; 2004).

De allí que se concibe, como competencia básica en la práctica del apoyo profesional, la facilitación (o mediación) de un proceso de movilización integradora protagonizado por los grupos o familias participantes, a través de un vínculo conducente a gestiones de inclusión en ámbitos críticos de la vida social y al desarrollo progresivo de autovalencia, en un contexto de superación de extrema pobreza o de enfrentamiento de condiciones deficitarias de vida.

La actividad principal debiera ser, entonces, desarrollada por la familia, situándose el profesional en posición de apoyo (articulando estratégicamente las tres posiciones recién mencionadas).

La intervención de apoyo que realizan estos profesionales y técnicos, finalmente, debe orientarse a ayudar a estas familias a verbalizar su situación, de manera que ellas puedan comprenderla, definir sus problemas y precisar lo que quieren hacer para cambiar. De este modo, es necesario que el profesional despliegue una **práctica socioeducativa** que permita ayudar a la familia a construir un proyecto de vida distinto, que signifique transformar su situación actual con el propósito de alcanzar una mejor integración social en distintos planos (vivienda, educación, trabajo, ingresos, etc.). Debe buscarse, al avanzar la intervención, que sea la propia familia, con sus propios recursos, la que se haga cargo de su proceso de integración social. Así, la práctica del apoyo profesional influye en modificar la práctica de la familia, logrando que éstas sean más autónomas, más autovalentes, para que se dé en ellas un verdadero proceso de empoderamiento (Martínez, V.; 2004).

5. Los modelos operativos y de acción en las prácticas de apoyo

5.1. El modelo operativo

El modelo operativo, en términos generales, es el enfoque que el proyecto o programa adopta para intervenir en la población meta. Es una representación operatoria que establece, desde la perspectiva institucional, cómo deberían ser las cosas y lo que se debería hacer. El modelo operativo “es una ‘estrategia recurrente’ en la estrategia/lógica de intervención, de los modos de percibir y de proceder que se repiten a lo largo de la implementación del proyecto” (Terres de Hommes, 2001). Es la apuesta de la institución que orienta la intervención de un programa o proyecto, es la ‘teoría de pequeño alcance’ que emplea un programa para legitimar, explicar y estructurar sus acciones. El modelo operativo de un programa o proyecto le sirve como principal **sistema de referencia** para la toma de decisiones en cuanto a:

- La definición de la situación inicial donde se sitúa el archivo de problemas sobre los que se edifica la intervención y que la legitima.

- El diseño del conjunto de acciones destinadas a abordar el archivo de problemas.
- La definición de la situación objetivo del programa (el estado de situación donde los problemas son resueltos).
- La definición del sistema de indicadores para el seguimiento, monitoreo y evaluaciones de proceso y resultados.

La información necesaria y pertinente para (re)construir el modelo operativo está generalmente dada por los documentos oficiales y paradigmáticos del programa o proyecto (textos sobre política institucional, formulación del programa, instructivos, informes, etc.).

5.2. El modelo de acción

Hace referencia a los conocimientos y aprendizajes producidos en la práctica y que, a su vez, ayudan a producirla. Se plantea que, en general, este modelo surge en el contexto de comunidades de práctica, las que, en términos sencillos, pueden ser descritas como aquellas comunidades específicas (al interior de organizaciones grandes) que son conformadas por personas que interactúan regularmente en el seno de esas instituciones, a partir de una relación informal y que son distintas de las unidades organizacionales de los programas o instituciones.

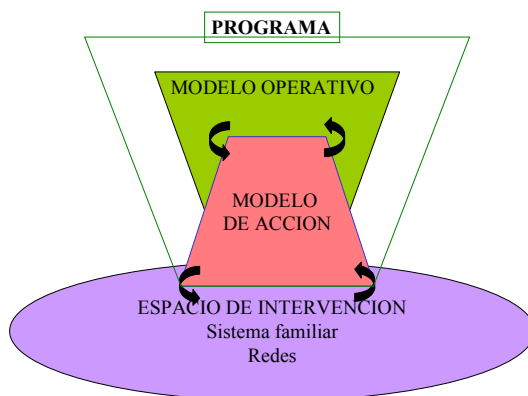
Se habla de modelo porque estos conocimientos y aprendizajes conforman un sistema, no son elementos aislados, desconexos, sino que adquieren una coherencia y articulación que se traduce directamente en la acción. Este modelo es una estructura implícita, no formulada ni formalizada, y gran parte de sus componentes, con el tiempo, operan a nivel del sistema de hábitos: están distribuidos entre los miembros del equipo y adquieren concreción en las interacciones entre los miembros de las comunidades de práctica. En este sentido, operan como pautas interaccionales que le dan coherencia a la práctica colectiva (Martínez, V.; 2004).

5.3. Articulación y complementariedad de ambos modelos

Ambos modelos son complementarios en la arquitectura de un programa. Tienen estatus y funcionalidades distintas y convergentes.

En el cuadro 2 se representa esquemáticamente que:

- Ambos modelos están interconectados.
- El modelo de acción, construido por las comunidades de práctica, adquiere su forma al interior del modelo operativo prescrito por la institución, en otras palabras, el modelo operativo define el espacio de lo posible para el modelo de acción.
- Es el modelo de acción de las comunidades de práctica el que conecta definitivamente el programa (su modelo operativo) con el espacio de intervención, en otras palabras, el modelo de acción es un sistema mediador entre el modelo operativo y el espacio de intervención.
- El modelo operativo alimenta al modelo de acción en encuadre y direccionalidad y, a su vez, el modelo de acción complementa al modelo operativo con la construcción de las prácticas que le dan cuerpo y sustancia en el espacio de intervención.
- Ambos modelos no se pueden confundir, ni menos aún, sustituir el uno por el otro.



Cuadro 2: Articulación entre modelo operativo y modelo de acción en un programa

5.4. La sinergia entre el modelo operativo y el modelo de acción

Los modelos de acción son complementarios al modelo operativo institucional: emergen para completarlos, para darle concreción práctica y validez ecológica en los contextos de acción situada. Pero no son poco frecuentes las situaciones en que los modelos de acción entran en colisión con los modelos operativos institucionales. Una buena gestión debe estar orientada a

mejorar, cuidar y alimentar, en forma permanente, la sinergia de estos dos ámbitos que condicionan la práctica.

Un producto importante a lograr en un proceso de sistematización de experiencias es la retroalimentación que desde el modelo de acción se pueda hacer al modelo operativo institucional, con el propósito de darle a este último mayor validez ecológica, entendiendo que ambos ocupan un status propio e insustituible en la estructura de un programa: el modelo operativo entrega las directrices institucionales y el modelo de acción los conocimientos y aprendizajes que le dan concreción a estas directrices en el aquí y ahora de los contextos situacionales de trabajo.

El equipo de gestión de un programa debe buscar construir la mejor articulación posible entre el modelo operativo y el modelo de acción generado por los profesionales de la acción (básicamente, a partir de las comunidades de práctica en las que participan), sin olvidar nunca la naturaleza y funcionalidad distintas, pero necesariamente complementarias, de ambos modelos (Martínez, V.; 2004).

IV. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Esta memoria orienta su indagación a partir de las siguientes preguntas:

- ¿Cómo los/as AF perciben su práctica de trabajo con las familias beneficiarias?

- ¿Cuáles son las condicionantes más relevantes de su práctica, según los/as AF?

- ¿Cuáles son los problemas y facilitadores que, dentro del contexto del Programa Puente, los/as AF enfrentan en el transcurso de la intervención con las familias?

V. OBJETIVOS

General:

Sistematizar la experiencia de trabajo psicosocial, con familias de extrema pobreza, de los/as AF que hayan participado de la Comunidad de Aprendizaje Puente y que pertenezcan a las regiones de las zonas centro y centro-sur del país, identificando los elementos centrales que afectan y definen su práctica laboral, dentro del contexto del Programa Puente.

Específicos:

Identificar, desde la perspectiva de los/as AF, las condicionantes más relevantes que repercuten en su práctica.

Identificar y describir los principales problemas que se presentan durante el transcurso de la intervención de los/as AF junto a las familias.

Identificar y describir los principales facilitadores que se presentan durante el transcurso de la intervención de los/as AF con las familias.

VI. METODOLOGÍA

En la presente sección de la memoria se dará cuenta del aspecto metodológico y las diferentes fases que se siguieron en esta investigación, para lograr los objetivos propuestos anteriormente.

1. Tipo y diseño de investigación

El diseño metodológico de este estudio se define a un nivel descriptivo con carácter exploratorio, debido a que se intenta conocer las percepciones que los/as AF tienen en torno a sus propias prácticas de intervención con las familias beneficiarias del Programa Puente y las condicionantes que las afectan.

Los estudios descriptivos pretenden buscar y especificar las distintas propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis; sin embargo, la idea de este tipo de investigaciones no es indicar cómo se relacionan los conceptos estudiados (Hernández, Fernández y Baptista, 1998). Por otra parte, las investigaciones descriptivas con carácter exploratorio se caracterizan por la flexibilidad de su metodología, y permiten “familiarizarnos con fenómenos relativamente desconocidos, obtener información sobre la posibilidad de llevar a cabo una investigación más completa sobre un contexto particular [...] y en pocas ocasiones constituyen un fin en sí mismo” (Hernández, Fernández y Baptista, 1998).

En este caso, se justifica el uso de este nivel de estudio, porque los diseños exploratorios-descriptivos se utilizan “cuando el objetivo es examinar un tema o un problema de investigación poco estudiado o que no ha sido abordado antes” (Hernández, Fernández y Baptista, 1998), lo que implica una nula o escasa profundización en el objeto de estudio. Relacionando esta última apreciación con la investigación propuesta en esta memoria, es posible afirmar que, no se conocen, públicamente, estudios que indaguen, sostenidamente en terreno, las propias percepciones de los/as AF acerca de su práctica de trabajo psicosocial dentro del Programa Puente, y las condicionantes del contexto que la influyen y afectan. Por lo tanto, se podría

señalar que esta memoria pasaría a constituirse en una primera aproximación al fenómeno a indagar.

Para lograr los objetivos definidos anteriormente, se plantea la utilización de una metodología cualitativa. Esta opción en la producción e interpretación de la información está dada de manera directa por el objeto de estudio, ya que éste se constituye como un problema que implica, necesariamente, explorar la subjetividad de los sujetos y la significación que éstos le otorgan a su experiencia y, específicamente, a sus prácticas de intervención. Así, la investigación cualitativa se validará al lograr captar en profundidad las experiencias particulares de los sujetos, no poniéndose énfasis en lo generalizable que puedan resultar éstas.

Al ser esta una indagación de tipo cualitativa, no se pretendió formular ninguna hipótesis de trabajo que fuera confirmada o rechazada por parte de los investigadores, “ya que se está abierto a todas las hipótesis plausibles y se espera que la mejor emerja del estudio de los datos y se imponga por su fuerza convincente” (Martínez, M., 1996). Por lo tanto, al ser exploratoria se busca que los investigadores estén abiertos a las diferentes situaciones que puedan ir rectificando el camino en la indagación y persistir en la profundización de la experiencia subjetiva de los sujetos investigados.

2. Técnicas e instrumentos de producción de información

Para lograr los objetivos de esta investigación, se utilizaron los siguientes instrumentos, técnicas y datos, provenientes de fuentes primarias:

- **Observación no participante** a grupos de personas (AF del Programa Puente) que participaron en sesiones de Círculos de Análisis de la Práctica (CAP)³ en comunas de la ciudad de Santiago, donde se generaron notas de las reuniones, que fueron consignadas en un cuaderno de campo.

³ Como se planteó en una sección anterior, en las sesiones de CAP, los/as AF se reunían para reflexionar sobre su trabajo y buscar, conjuntamente, alternativas de resolución a diversos problemas que vivían durante su práctica de apoyo psicosocial en el Programa Puente.

Se entenderá por observación a aquel “proceso que requiere atención voluntaria e inteligencia, orientado por un objetivo terminal y organizador, y dirigido hacia un objeto con el fin de obtener información” (Pérez, 1998). Específicamente, el tipo de observación que se utilizó en el seguimiento de los CAP y en las diversas actividades de la Comunidad, corresponde a observación no participante, ya que los investigadores no pertenecen ni intervienen deliberadamente dentro del grupo observado (Pérez, 1998).

- **Fichas de sistematización de sesiones de CAP**, donde los/as AF, al concluir cada una de sus reuniones, plasmaban sus percepciones, aprendizajes y reflexiones en relación a situaciones complejas vividas en su práctica de trabajo en el Programa Puente.
- **Discusión entre AF en foros de la Plataforma Tecnológica⁴** del Postítulo de Intervención con Familias en Extrema Pobreza, realizado por la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad de Chile.

3. Muestra

3.1. Observación no participante de grupos de CAP

Se decidió realizar una muestra intencionada -cuya técnica consiste en que son los propios investigadores los que escogen de manera no probabilística y deliberada sus unidades de estudio (Tapia, 2000)- guiándose, principalmente, por los siguientes criterios:

- Ser comunas de la Región Metropolitana en la que existiera conformado un grupo de CAP y cuyos integrantes aceptaran ser objetos de un seguimiento longitudinal durante varios meses.
- Ser una comuna de la Región Metropolitana con un alto número de población beneficiaria del Programa Puente, y por ende, un alto número de Apoyos Familiares.

⁴ Sitio web de la Comunidad de Aprendizaje Puente, en la que se facilitaba el intercambio de opiniones y experiencias entre los trabajadores del Programa Puente a lo largo del país: <http://www.cpuente.cl>

- Ser una comuna de la Región Metropolitana con una población que exprese una amplia demanda de necesidades y de problemáticas en la esfera psicosocial (microtráfico de drogas, hacinamiento, drogadicción, entre otras).

Así, quedaron seleccionados para la observación tres (3) grupos de CAP de distintas comunas, pertenecientes al sector norte, centro y sur de la ciudad de Santiago⁵.

3.2. Fichas de sistematización

Se considera como criterio de selección aquellos grupos de las regiones de las zonas centro y centro sur del país que hayan ingresado 10 o más sesiones de CAP a la Plataforma Tecnológica de la Comunidad de Aprendizaje Puente. La exigencia de haber desarrollado un mínimo de 10 sesiones se basa en el criterio propuesto por el Equipo de coordinación CAP de la Comunidad, que estipulaba que, tras cumplir ese número de sesiones sistematizadas e ingresadas a la Plataforma Tecnológica, el grupo CAP cumplía un ciclo básico de apropiación de la metodología propuesta para el análisis y reflexión de la práctica.

A principios del año 2006, existían 25 CAP de las zonas centro y centro-sur que cumplían con este criterio, sumando un total de 289 fichas disponibles para ser analizadas. Para la muestra, se escogieron la totalidad de las fichas de dos (2) grupos CAP, los cuales fueron seleccionados, aleatoriamente, ya que todos estos CAP cumplían de igual forma con este requisito. De esta forma, fue seleccionado un CAP de la V región, y otro de la VII región. De esta manera, en total, las fichas seleccionadas suman 29 sistematizaciones, las que representan el 10% de las fichas disponibles, lo que dentro de una metodología cualitativa es un número adecuado para realizar una investigación de este tipo.

3.3. Discusión en foros del postítulo

Con respecto al intercambio de opiniones ocurrido en los foros del Postítulo, se va a seleccionar aquel realizado en el curso “Análisis de la Metodología Puente”⁶, ya que éste se

⁵ En esta investigación, las comunas se identificarán sólo a través del sector geográfico al que pertenecen, con el fin de resguardar el anonimato de los/as AF participantes en el estudio.

⁶ Curso de base del postítulo *Intervención con Familias de Extremas Pobreza* impartido por la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad de Chile en convenio con FLACSO, durante el año 2004.

estructura a partir de una pregunta inicial que aborda los aprendizajes de los/as AF, surgidos en su práctica dentro del Programa Puente.

De esta manera, los investigadores buscaron utilizar distintos instrumentos, técnicas y datos con el fin de saturar los discursos que los/as AF tienen acerca de sus prácticas de apoyo psicosocial. Por eso mismo, se incluyeron discursos generados tanto en espacios autorregulados por los/as propios/as AF (CAP y fichas de sistematización), como otros en los que existía una coordinación externa de la actividad (profesores del Postítulo de la Comunidad).

Es importante recalcar que toda la información que se produjo en el contexto de la Comunidad de Aprendizaje Puente es confidencial, puesto que ésta surgió a partir de una labor de apoyo profesional e investigativo de dependencia directa con FLACSO y FOSIS, instituciones que se reservan la divulgación de esta información.

4. Procedimientos

La **observación no participante** a los tres (3) grupos de CAP fue realizada durante los meses de mayo a septiembre del año 2004, tras contactar a sus integrantes y explicarles las razones de la observación. En total, considerando los tres grupos observados, los investigadores asistieron a 23 sesiones de CAP, las cuales eran coordinadas, en su fecha y lugar, por los/as propios/as participantes. Las notas de campo eran, posteriormente, completadas antes de 24 horas.

Las **fichas de sistematización** se encuentran ingresadas en la Plataforma Tecnológica de la Comunidad de Aprendizaje. El grupo CAP de la VII región incorporó sus fichas entre los meses de junio de 2004 y noviembre de 2005 (18 fichas, en total); y el otro, entre los meses de julio y octubre de 2005 (11 fichas, en total).

El **Foro** del curso del Postítulo también se encuentra ingresado a la Plataforma Tecnológica de la Comunidad de Aprendizaje. Este foro fue realizado durante los meses de noviembre y diciembre del año 2004, y se estructuró a partir de la siguiente pregunta que fue

efectuado por los profesores del curso: ¿Cuáles son los principales conocimientos y aprendizajes desarrollados en su práctica de trabajo con las familias, las redes, equipo, etc., y que Ud. quisiera sistematizar y comunicar al Programa Puente?. En este foro participaron AF pertenecientes a las regiones de las zonas centro y centro-sur del país.

5. Análisis de la información

Siguiendo a Morales, Pérez y Menares (2003) y Durston (2001), primeramente, con todas las fuentes de información, se realizó una **codificación abierta**, en la que se busca una categorización de datos, realizando una separación de la información en datos más elementales, al ir efectuando una comparación constante entre sus similitudes y diferencias.

Posteriormente, se procedió a realizar una **codificación por ejes**, consistente en reordenar de una nueva forma los datos, en una búsqueda de establecer relaciones entre las categorías.

Finalmente, se efectuó una **codificación selectiva**, consistente en seleccionar una categoría central del estudio y relacionarla sistemáticamente con las otras categorías descubiertas, validando dichas relaciones y completando aquellas categorías que requieren un mayor grado de desarrollo.

Además, en esta investigación se consideró la propuesta de Denzin (en Martínez, V.; 2004) para producir el análisis cualitativo de la información, en la cual se señala que los investigadores van generando una sucesiva creación de textos, lo que los lleva, finalmente, a elaborar un último texto sobre la investigación. Específicamente, estas etapas son las siguientes:

- En el primer escrito, el que es llamado **texto de campo**, el investigador recoge un conjunto de notas, discursos, historias, sucesos, documentos, etc., que constituyen un texto sin orden, confuso y ambiguo, y en el que no se ha generado un análisis acabado de esta información.

- Posteriormente, el investigador, partiendo del texto de campo, crea el **texto de sistematización**. En éste, los datos se van categorizando y ordenando primariamente, y se comienzan a bosquejar las primeras interpretaciones.
- Luego, del texto de sistematización, se elaborará el **texto interpretativo provisional**, el que es entendido como un documento temporal de trabajo, donde lo fundamental está constituido por las diferentes interpretaciones que ha captado el investigador y aprendido de su experiencia de investigación.
- Por último, de este último texto nacerá el **texto para el lector**, entendido como el informe final en donde el investigador comunica y comparte sus perspectivas, aprendizajes, conclusiones y reflexiones.

6. Triangulación

Dentro de la metodología cualitativa, la triangulación se la utiliza como una manera de protegerse de las tendencias del investigador y de confrontar y someter a control recíproco diferentes análisis (Taylor y Bogdan, 1992). Más específicamente, se podría señalar que la triangulación “es una estrategia basada en la comparación de métodos, fuentes y/o investigadores, que permite reducir el impacto de éstos en los resultados de la investigación (Morales, Pérez y Menares, 2003)

En lo que respecta a esta investigación, se realizó una triangulación de técnicas e instrumentos utilizados para la recogida de los datos, los cuales fueron producidos desde diferentes hablantes, y desde diversos contextos y espacios, todo lo cual ya fue descrito previamente.

VII. ANÁLISIS DE RESULTADOS

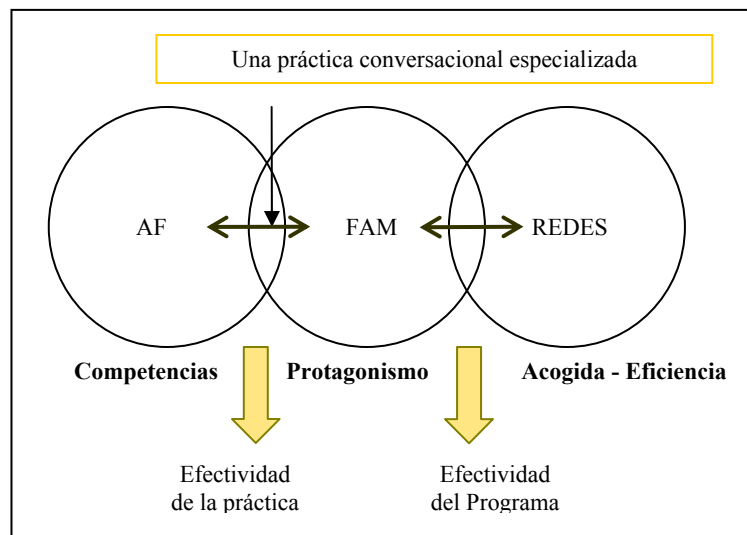
Tras la lectura de los diferentes discursos expresados por las AF⁷, en los distintos contextos en los que éstos fueron producidos -y entendiendo el análisis de los diferentes escritos como un proceso reflexivo que va del campo al texto (Martínez, V.; 2004)-, se encontraron elementos que pudieron ser agrupados en estructuras que guardan directa relación con las condicionantes y dificultades de la práctica de las AF. En este análisis se fue apreciando que una serie de condicionantes son las que van afectando el trabajo y la práctica de estas personas, y que, fundamentalmente, inciden en un aspecto central de la intervención psicosocial de las profesionales que trabajan en el Puente: la co-construcción de un vínculo de apoyo psicosocial con las familias del programa.

Desde los fundamentos del Programa Puente, y a partir del enfoque de intervención psicosocial integral, la construcción y reforzamiento de un vínculo de apoyo con las familias resulta fundamental para que ellas puedan mejorar sus condiciones de vida. Por ende, todas las condicionantes que afecten negativamente la construcción y la potenciación de este vínculo, irán en perjuicio directo del trabajo que efectúa la AF, mermando la efectividad y la eficiencia de su labor en pos del cumplimiento de los objetivos del Programa Puente.

⁷ Los investigadores memoristas se encuentran de acuerdo con utilizar un enfoque de género para hacer referencia a los AF y las AF, sin embargo, a partir de esta sección, sólo se usarán las formas femeninas como una manera de enfatizar la importancia de las mujeres dentro del Programa Puente, debido a que ellas representan el porcentaje mayoritario de los/as profesionales y técnicos que se desempeñan como AF. Esta decisión se ampara, además, en la idea de facilitar una lectura más fluida de la información.

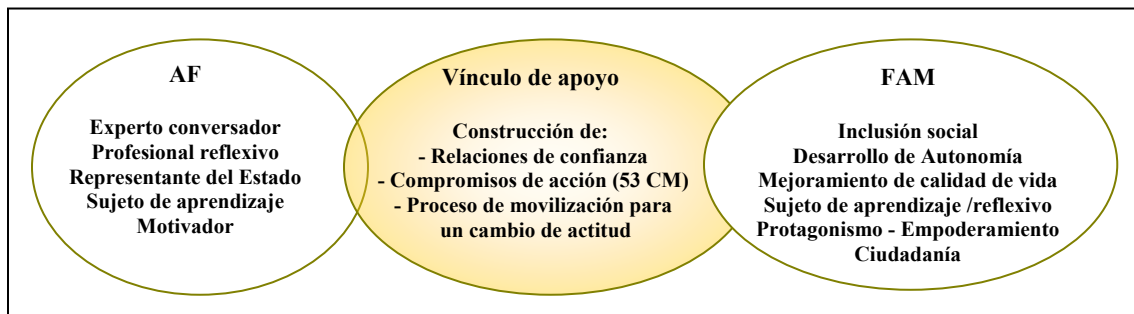
A) EL MARCO DE LA PRÁCTICA DE APOYO PSICOSOCIAL EN EL PROGRAMA PUENTE

Para comprender el análisis en su totalidad, los memoristas creen conveniente exponer una esquematización general de aquellos elementos centrales hallados en la investigación, y que aparecen conformando el marco contextual en el que se instala el componente Apoyo Psicosocial (Programa Puente) del Sistema Chile Solidario.



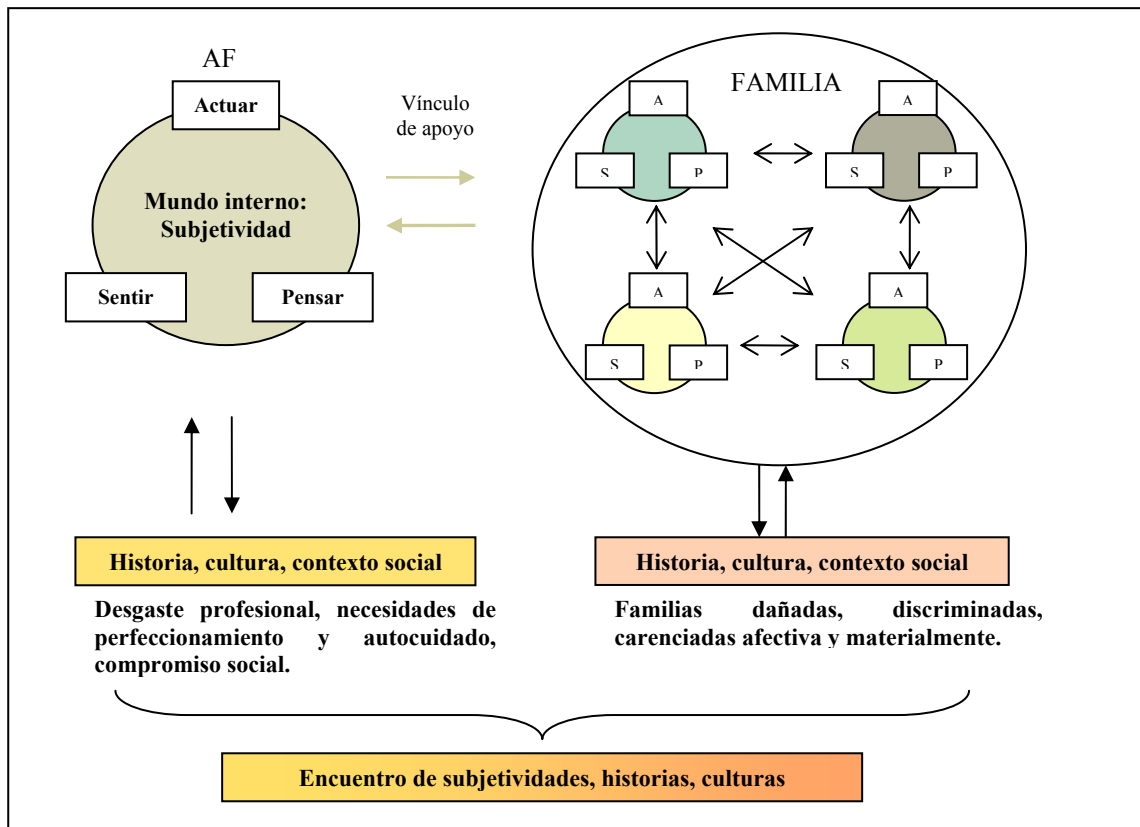
Cuadro 3: Construcción de un vínculo de apoyo psicosocial

La tarea de la AF, en términos centrales, consiste en desarrollar un proceso de apoyo y acompañamiento psicosocial a las familias en situación de extrema pobreza que contiene elementos que son altamente complejos, diversos y dinámicos.



Cuadro 4: Elementos centrales de la intervención del Programa Puente

Una compleja articulación que requiere de un profesional o técnico capacitado, que desarrolle adecuadas competencias y habilidades para establecer vínculos de apoyo, para así poder impulsar en cada uno de los integrantes de las familias sus propios procesos de desarrollo personal, reflexividad y movilización para estar en mejores condiciones de vincularse con las redes y avanzar, de este modo, en su proceso de inclusión social.



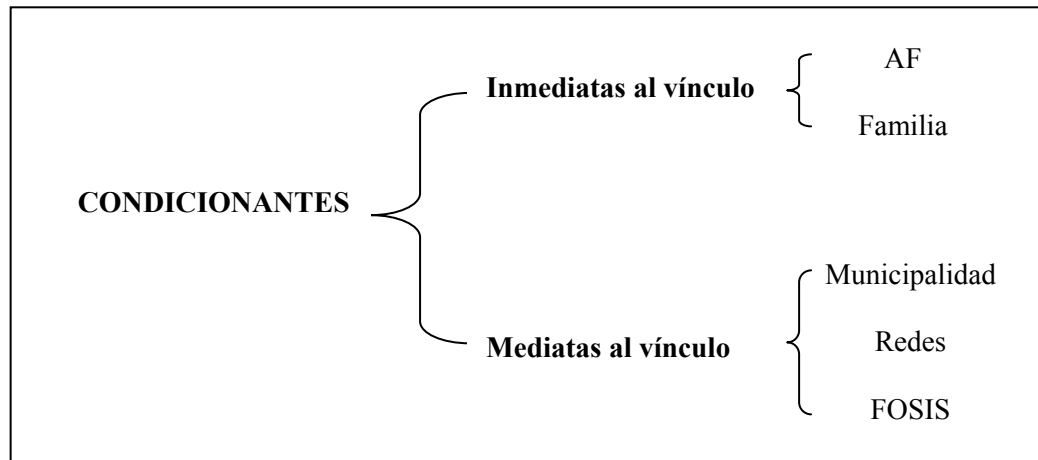
Cuadro 5: La complejidad de la intervención psicosocial promovida desde el Programa Puente

El Vínculo de Apoyo entre la AF y la familia, que se va desarrollando gradualmente en la conversación, implica una apertura emocional y racional, voluntaria y conciente, a vivir procesos de mutua construcción de cercanías, lealtades, respetos, valoraciones, en función de lograr la satisfacción de una de la partes contando con el apoyo de la otra.

Este vínculo requiere, de parte de la AF, una adecuada disposición personal emotiva para poder facilitar la movilización de la familia en pos de mejorar sus condiciones de vida, por lo tanto, se requiere contar con apropiadas capacidades para brindar seguridad, contención y empatía hacia sus integrantes, para que éstos puedan gradualmente ir asumiendo sus propias dinámicas de cambio y de autocuidado.

B) CATEGORÍAS DE LAS CONDICIONANTES

Se podría indicar que las condicionantes que afectan, día a día, la labor de las AF se pueden subdividir en dos grandes categorías:



Cuadro 6: Condicionantes del vínculo de apoyo psicosocial

Condicionantes inmediatas al vínculo:

Corresponden a los facilitadores y obstaculizadores pertenecientes a las **AF** y a las **familias**. Las primeras, pueden ser entendidas como las características personales de las AF que se refieren a los ámbitos de la formación profesional, de las competencias profesionales, del capital humano y del compromiso y motivación por el trabajo dentro del Programa Puente. Es decir, son aspectos que pertenecen al mundo subjetivo de las AF y tienen una relación directa con su actuar y su intervención. Las segundas, son las características de las familias, sus representaciones de mundo, sus prácticas, su grado de compromiso con el proceso de empoderamiento y autonomía que promueve el Programa Puente.

Indudablemente, este grupo de condicionantes será uno de los ejes fundamentales y primarios que tendrá mayor influencia sobre el grado de aprovechamiento que pueda derivar del vínculo de apoyo prestado. Debido a la importancia que tienen en la construcción,

mantenimiento y fortalecimiento del vínculo de apoyo psicosocial, a las AF y a las familias se los denominará como los **actores centrales del vínculo**.

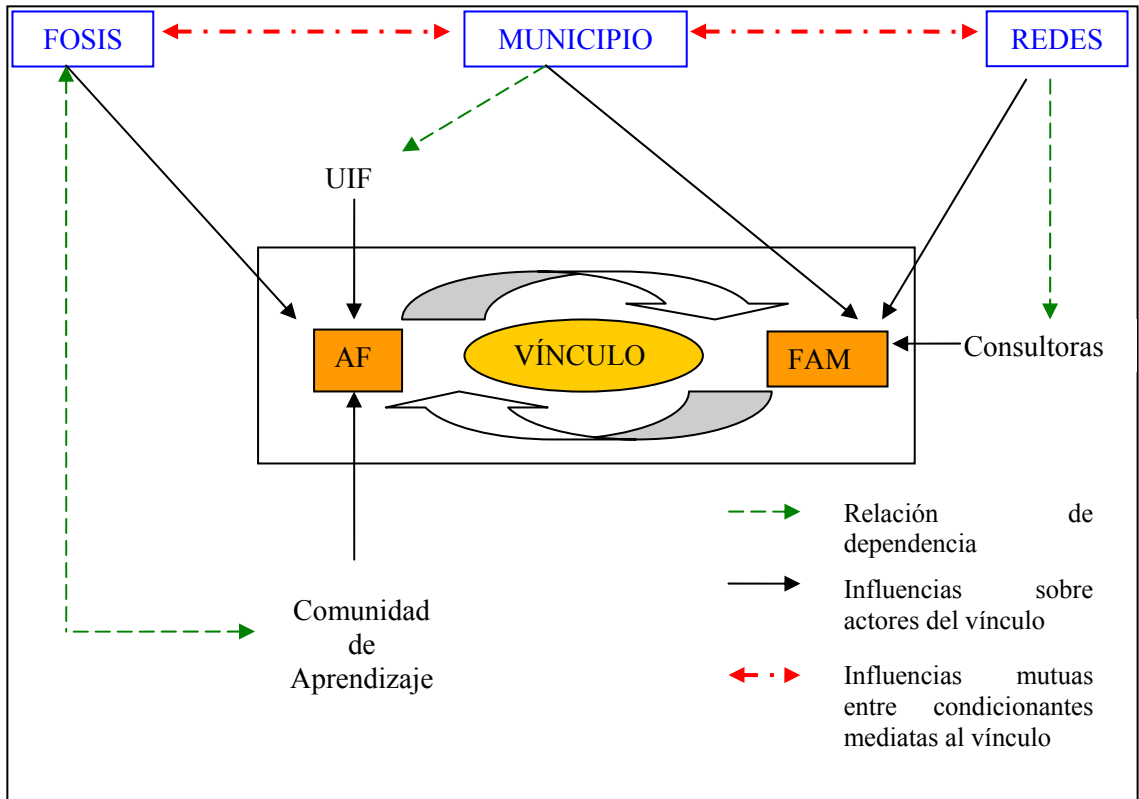
Condicionantes mediatas al vínculo:

Están representadas por aquellas situaciones contextuales que afectan el trabajo de acompañamiento de las AF con las familias, y en último término, el vínculo que éstas co-construyen. Se aprecia que este grupo de condicionantes no tienen relación directa con la práctica específica de acompañamiento entre AF y familias, pero sí se configuran como elementos externos, que de una u otra forma, influyen y/o afectan las subjetividades y conductas de estos actores del vínculo.

En esta segunda categoría de condicionantes se encuentran facilitadores y obstaculizadores en:

- Los Municipios, dentro de los cuales se incluyen las Unidades de Intervención Familiar (UIF)
- Las Redes, dentro de las que se incluyen las consultoras y la Red Local de Intervención
- El Fondo de Solidaridad e Inversión Social (FOSIS), dentro de la que se incluye la Comunidad de Aprendizaje Puente.

Al entender el vínculo de apoyo psicosocial como el elemento central que configura la intervención del Programa Puente, se puede graficar de la siguiente forma a los dos grupos de condicionantes, entendiendo que hay algunas que afectarán (ya sea positiva o negativamente) en mayor medida a alguno de los actores del vínculo.



Cuadro 7: Organización de las condicionantes en referencia al vínculo

A continuación, se especificará cada una de las categorías de condicionantes y sus respectivos facilitadores y obstaculizadores en el trabajo de acompañamiento de las AF.

C) CONDICIONANTES INMEDIATAS AL VÍNCULO

Alude a aquellos factores que condicionan la experiencia de los actores centrales que participan en la construcción del vínculo de apoyo psicosocial: las AF y las familias beneficiarias. Estos dos actores presentan características, historia de vida personal, recursos, facilitadores, obstaculizadores, etc., que se pondrán en juego durante el período de intervención y, por lo tanto, llegarán a definir directa y cotidianamente la relación de apoyo del Programa Puente.

1. Facilitadores y obstaculizadores de las AF

A partir del análisis de los discursos de las AF se aprecia que, como profesionales y técnicas que asumen esta labor de apoyo, ellas deben tener diversas características, capacidades, formación, experiencia profesional, miradas, competencias, etc., para poder efectuar una labor que consiga establecer, eficiente y efectivamente, un vínculo de apoyo psicosocial que ayude a las familias a cumplir con los objetivos del Programa Puente. Se podría indicar que los facilitadores y obstaculizadores que se encuentran dentro de este grupo pertenecen a la subjetividad de las AF, constituyéndose como parte de sus habitus. Por ende, en esta investigación se ha intentado develar, a partir de los discursos producidos por las AF, los distintos elementos que constituyen este habitus, conociendo, en parte, las maneras de intervenir y las aproximaciones que las AF han ido construyendo a partir de su práctica.

“Tenemos diferentes estilos de trabajo y de acercamiento con las familias. Nuestro trabajo está condicionado por nuestros conocimientos, nuestras experiencias personales y laborales, nuestra personalidad y nuestros estilos. Siento que el trabajo que realiza el Apoyo Familiar es delicado y requiere de conocimientos y habilidades específicas”.
(Foro, p. 1)

El Programa Puente implica un crecimiento profesional y personal

Se podría señalar que para una amplia mayoría de las AF, el hecho de trabajar con familias en extrema pobreza, ha implicado un crecimiento en el ámbito profesional y personal. Las AF, al visitar los hogares de las familias del Programa Puente, poco a poco van vislumbrando sus complicadas situaciones de vida, no sólo en plano de sus precariedades

materiales, sino también en el plano más personal, acercándose y reconociendo a sus integrantes, sus distintas formas de hacer frente a sus problemas, sus maneras de subsistir, etc., es decir, van redimensionando su labor a partir del contacto directo con la dura realidad de la extrema pobreza. Todo esta sumatoria de experiencias va decantando en un crecimiento personal que trastoca los ámbitos más íntimos de las AF.

“Este trabajo, de ya dos años y medio, me ha permitido crecer tanto a nivel personal, profesional, como ciudadana, es decir desarrollarme integralmente” (Foro, p. 14)

“Mi inserción en este programa, ha fortalecido aún más mi vocación social y mis valores personales”. (Foro, p. 8)

Trabajar directamente con la pobreza, dentro de un programa que apuesta por una intervención “in situ” en los hogares, en un terreno prácticamente desconocido hasta ahora, significa no sólo poner en la práctica concreta conocimientos adquiridos, sino también abandonar un sitio en donde los profesionales sociales, muchas veces, se atrincheraban en el poder y autoridad que otorgaba el contexto municipal: una atención social entendida como un apoyo asistencial abordado detrás de los escritorios, y muy alejado de la crudeza en la que viven diariamente estas familias. Apartarse de esta trinchera, les significa exponerse y desnudarse frente a los beneficiarios, pero a la vez, les permite reforzar más su vocación de servicio y el sentido de su trabajo.

“En este sentido, mi experiencia profesional anterior, tenía relación más con un trabajo desde “la oficina”, lo que dejaba en mí cierta frustración al ejercicio de mi profesión, hoy la relación cotidiana con la “pobreza extrema”, sin duda me han hecho crecer como ser humano y a la vez, empatizar con este amplio sector de nuestro país” (Foro, p. 8)

“Trabajando como AF, uno aprende realmente a darle mayor sentido a lo que es el trabajo social con aquellas personas que más lo necesitan” (Notas de campo comuna zona sur)

“Aprendí a conocer a gente maravillosa, de la cual estoy aprendiendo a despedirme (sesiones finales) y con quienes crecí como profesional y como persona y que, día a día, me siguen enseñando a vivir y sobrevivir, con amor y paciencia, con tolerancia y esfuerzo, pero sobretodo y pese a todo, con alegría” (Foro, p. 33)

Características, percepciones, competencias necesarias para las AF

Empatía y comprensión

Las AF reconocen características primordiales para ejercer adecuadamente su labor con familias de extrema pobreza. Una de las primeras competencias que señalan como básicas en su trabajo es la capacidad de ser **empático y comprensivo** con la realidad que viven las familias, acercándose y reconociendo sus sentires y perspectivas de vida. Una AF, para generar y mantener un vínculo de apoyo, debe ser capaz de comprender las concepciones de mundo que guían las acciones de estas familias, así como las estrategias, facilitadores e inconvenientes que ellas reconocen a la hora de enfrentar su compleja situación, para así, poder ir interviniendo con mayor pertinencia frente a sus diversas problemáticas.

“En ocasiones nos impacta, nos disgusta, no compartimos muchas de las conductas o decisiones que asumen las familias, pero es aquí donde el apoyo familiar debe demostrar, más allá de tener estudios técnicos o universitarios, las capacidades de poder entender y comprender a las familias desde sus propias particularidades en su contexto” (Foro, p. 6)

“Aprender a escuchar de manera adecuada a las Familias Puente, es decir a través de la comunicación verbal y no verbal. Intercambio de experiencias de vida, expectativas, sueños, que se comparten entre la familia y el apoyo familiar que conforman un aprendizaje mutuo, una retroalimentación constante. (Foro, p. 7)

Según estas profesionales, para que una AF muestre su capacidad empática, se hace necesario tener una capacidad de **emocionarse**, de aceptar las emociones que transmite la familia, tener una capacidad de **escucha**, de un estar disponible hacia un otro y su realidad, la necesidad de una profesional que esté dispuesta a comprender al otro desde los dominios de su cuerpo, su emoción y su pensamiento. Sin embargo, las mismas AF señalan que, aún cuando es necesario ser empáticas con las familias, no deben dejarse dominar por sus propias emociones, ya que, en repetidas ocasiones, la AF debe ser una profesional que ejerce la función de ser un pilar para las familias en los momentos en que ellas transitan por dificultades y crisis.

Flexibilidad y creatividad

Una de las competencias centrales en las AF, debido a la metodología de acompañamiento y al componente promocional que propone el Programa Puente, es la de ser **flexible y creativa**, es decir, tener la capacidad de adaptar las distintas exigencias del trabajo planteadas por FOSIS y el método Puente, a las necesidades actuales y proyectos de vida que las familias exponen a sus AF. La AF debe tener la flexibilidad y creatividad suficiente para responder a la tensión entre exigencia del método Puente y las perspectivas de las familias; la AF debe preocuparse de responder a la familia, intentado siempre de seguir el método propuesto, pero sin dejarse restringir por él.

“En el fondo uno va a trabajar con las familias y se encuentra con diferentes situaciones en las cuales uno debe afrontar y flexibilizar, uno no puede ser tan estructurado y debe tenerla capacidad de <<improvisar>>”. (Ficha de sistematización CAP V región, 3º sesión)

Responsabilidad

Las AF reconocen esta cualidad y consideran preciso hacerla más visible, debido a que el trabajo de las AF implica una labor autónoma, sin horarios preestablecidos y en solitario. Esta característica no se limita a cumplir con las exigencias dictaminadas institucionalmente, sino también responder al compromiso asumido con las familias. Las AF indican que la responsabilidad en el trabajo va más allá de cumplir con asuntos formales, como por ejemplo, la asistencia a reuniones de UIF u otro tipo de actividad convocada por FOSIS, y pasa por “no fallarles” a las familias, ser responsables con la información que les entregan y con los contratos que se acuerdan, orientarlas por las soluciones más acordes a su realidad y necesidades, y no ilusionarlas con recursos y proyectos que pueden fracasar. Las AF tienen claro que esta responsabilidad por su trabajo es un deber hacia la construcción del vínculo con las familias, ya que la relación de apoyo que se establece entre ambos actores adquiere, en general tal relieve, que será necesario velar en todo momento por la confianza y cercanía desarrollada.

“Nuestro trabajo nos permite manejar libremente los tiempos de visitas, por lo que nuestro compromiso principal pasa por cumplirles a las familias y organizar lo mejor posible las sesiones con ellas (Notas de campo comuna zona norte)

Neutralidad frente a estereotipos y prejuicios

Las AF consideran importante efectuar su práctica desde una posición lo más alejada posible de prejuicios y estereotipos, apartándose de ideas que socialmente enmarcan lo que implica ser pobre, como por ejemplo, “flojos”, “sucios”, “pobres por decisión propia”, “sujetos con escasa capacidad para decidir por sí mismos”, entre otras. La AF debe entender la pobreza como un suceso con múltiples aristas, que no abarca solamente el plano económico, sino que es una situación compleja que mina las subjetividades de las familias y sus integrantes. Por esto, las AF buscan rescatar y reconstruir, a través del vínculo de apoyo, las cualidades personales y familiares que quieren ser promovidas desde el Programa Puente.

Por otra parte, las AF señalan que es importante ejercer su labor a partir de una búsqueda de neutralidad y horizontalidad, es decir, facilitar una relación en la que la AF no se sitúe en una posición verticalista, desde una actitud de experto, en la que la familia sea un depositario de las obligaciones que son señaladas por la AF. Más bien, ésta debe construir una relación que tienda a la horizontalidad, en la que ambos actores de este vínculo compartan y profundicen en la comprensión de sus puntos de vista para que, a través de esta “confrontación pedagógica”, se logre un cambio de habitus en las familias. Aunque no es reseñado por las AF, se puede señalar que esta manera de entender y concebir el proceso de aprendizaje se relaciona con las perspectivas pedagógicas formuladas y desarrolladas por Paulo Freire a través de la Educación Popular, donde se enfatiza la relación dialógica del proceso de enseñanza-aprendizaje.

Aun cuando las AF reconocen que su labor de apoyo debe tender hacia esa postura ideal, también son concientes que, en lo concreto, al no tener tiempo suficiente para profundizar conversaciones en las visitas, les resulta difícil desprenderse de una posición más bien informativa e instructiva, para así abarcar a un mayor número de personas en un menor tiempo.

“Mi relación con las familias es de manera horizontal, no me planteo como el experto que va a “enseñarle” a las familias, sino, a compartir, a aprender, a conocernos, que las familias a partir de sus propios procesos y tiempos personales y familiares, vayan creciendo y responsabilizándose de sus actos, generando participación ciudadana, apostando a las potencialidades que cada persona y familia tiene” (Foro, p. 14)

“Es importante que el apoyo familiar sea alguien neutral, que trate de aislar cualquier prejuicio que se tenga “de las personas pobres”, más bien debemos empatizar y comprender” (Foro, p. 7)

El hecho de estar abierto al aprendizaje que se produce en cada contacto familiar es una idea que se repite en los diferentes discursos de las AF, una concepción que implica entender a las familias como complejos grupos cuyas características las hacen únicas, por lo que se hace más imperioso, desde una relación que tienda a la horizontalidad, promover y facilitar la confianza necesaria para abrir y abordar estas diferentes realidades.

“Las familias son muy distintas entre sí, aunque todas tienen características positivas y negativas para conversar y trabajar sobre ellas, se requiere de mucho esfuerzo nuestro para poder interiorizarnos y conocer sus particularidades” (Notas de campo comuna zona centro)

“El apoyo familiar tiene que tener respeto y consideración hacia el trabajo y la familia de modo que ellas no se sientan amenazadas o invadidas en su intimidad familiar”. (Foro, p. 22)

Aprendizaje y reflexión sobre su propia práctica

Otra competencia que las AF indican deben poseer es la capacidad para aprender, para estar en una disposición de permanente aprendizaje con las familias. Señalan que es importante que la AF se sitúe como una profesional reflexiva, que se encuentra abierta a aprender de su propia práctica, en una postura de “aprender a aprender”, a aprender de sus errores y de sus éxitos, a compartir conocimientos, experiencias de sus compañeros y, estar abierto en cada visita, a los aprendizajes que pueden surgir a partir de la práctica junto a las familias. Este constante aprendizaje permitirá una mejora permanente de la práctica y su intervención psicosocial, anhelo que, sin lugar a dudas, se verá dificultado, en términos generales, por las presiones negativas surgidas de las condicionantes del Puente y por la falta de compromiso o interés de algunas AF con estas prácticas de aprendizaje entre pares, y con el Programa Puente en general.

“Desde nuestra experiencia, nos damos cuenta que siempre estamos aprendiendo con las familias, este proceso de 2 años, que ha ido evolucionando con altos y bajos, nos van exigiendo cada vez más estar en constante formación, aprendiendo de las experiencias de

las y con las familias, como de la relación con otros apoyos familiares o unidades de intervención”. (Foro, p. 7)

“Con lo que conversamos en CAP, me voy dando más cuenta de que tanto con ustedes como con las familias voy aprendiendo siempre cosas nuevas, que posiblemente pueda utilizar en sesiones venideras y creo que esto se va dando en este espacio gracias a nuestra actitud de estar permanente viendo y reconociendo otras maneras de enfrentar las cosas”. (Notas de campo comuna zona sur)

Es necesario señalar que, para los investigadores memoristas, esta valoración de las AF por aprender desde sus prácticas, claramente se vio que se acrecentaba a medida que la Comunidad de Aprendizaje iba desarrollándose y las AF se iban interiorizando cada vez más de su enfoque y de sus distintos componentes.

Autocrítica

De igual forma, para las AF es de importancia poder ir constituyéndose en una profesional autocrítica de su propia labor y de las directrices del programa, con el fin de buscar mejoras al Puente y a la intervención con las familias. Sin embargo, a lo largo de la experiencia de investigación, se ha constatado que han sido pocas las instancias (principalmente promovidas por la Comunidad de Aprendizaje), en las que se les ha entregado un espacio para la autocrítica de su trabajo. En varias ocasiones, cuando las AF analizan el fracaso de una familia, se le da prioridad a las condicionantes de su trabajo y a las responsabilidades que le competen a la propia familia por el fracaso. Sin embargo, también es importante, como un complemento a esa mirada sobre la familia, que las AF puedan practicar más sus capacidades reflexivas y de autocrítica de lo ejecutado, considerando los factores, acciones e intervenciones personales que pudieron influir en que se lograra o no el éxito en las familias.

“Si no existe una capacidad de autocrítica, de aceptación del otro, de una emocionalidad equilibrada, de una empatía con el trabajo social y una capacidad profesional real, difícilmente podríamos ser facilitadores y conectores dentro del propio sistema familiar” (Foro, p. 20)

Experticia

Los años de experiencia en un trabajo relacionado con el ámbito social, y en especial, con temas afines a la pobreza, son para las AF, un punto de importancia para efectuar una labor eficiente dentro del Programa Puente, a lo que también se suma el poder contar con un/a JUIF con suficiente bagaje en el ámbito social.

A partir de los diferentes grados de experticia dentro del área social que poseen las AF a su ingreso al Programa Puente, ha sido posible identificar los siguientes grupos:

- Jóvenes profesionales recién egresadas,
- Técnicos sociales,
- Profesionales con años de experiencia en labores de asistencia y apoyo social,
- Profesionales vinculados al ámbito social, como por ejemplo profesores, sociólogos, etc.,
- Funcionarios municipales con años de experiencia en este ámbito institucional.
- Otras personas sin título técnico ni profesional, pero que hallaron un trabajo en el Programa Puente.

Se aprecia que los años de experiencia o formación en el área de desarrollo psicosocial constituyen una ventaja significativa dentro de esta reciente apuesta de intervención, por lo que contar con un bagaje de conocimientos y habilidades previas les permitirán adecuarse de mejor manera a este Programa.

Los investigadores aprecian que el perfil de AF no se encuentra completamente definido ni claro, y solamente en el último tiempo se ha comenzado a ver la necesidad y enfatizar que esta promotora social sea una profesional o técnica relacionada directamente con las Ciencias Sociales. En muchas instancias, las AF reconocen que algunas colegas municipales y de FOSIS no tienen la experticia ni las capacidades suficientes para ejercer una función de promoción social, enmarcada dentro de lo establecido programáticamente, asunto que no solamente influye y perjudica las relaciones que establecen con las familias, sino también impacta en las

posibilidades de conformar adecuados equipos de trabajo y espacios de aprendizaje donde se facilite un mutuo apoyo y perfeccionamiento de sus labores.

“Para el trabajo específico con familias deben ser profesionales del ámbito de las Ciencias Sociales, que tengan un manejo de los conocimientos y herramientas para trabajar con familias. Esto no se vio al principio de la conformación de los equipos y los efectos se vieron en las familias donde se notaba la calidad de trabajo con ellas”. (Foro, p.12)

“En nuestro grupo somos casi todas asistentes o trabajadoras sociales por lo que manejamos ciertos códigos comunes que nos facilitan el trabajo de equipo, sin embargo, también tenemos déficit compartidos como son, principalmente, poseer mejores competencias para ayudar a las familias a que reflexionen y aprendan más sobre sus vivencias y así poder movilizarlas, y también, mayores capacidades para poder enfrentar y acoger sus fuertes demandas emocionales y psicológicas”. (Notas de campo comuna zona norte)

Mutua extrañeza y negociación de realidades

Enfrentar la realidad compleja, diversa y dinámica de la pobreza lleva a la AF a encarar diferentes situaciones que no son habituales dentro de su experiencia personal cotidiana. Conformar vínculos con las familias en situación de pobreza, requiere involucrarse, profesionalmente, con los planos afectivos, cognitivos y comportamentales de las familias atendidas, lo que conlleva un permanente encuentro y confrontación entre subjetividades, entre diferentes concepciones de mundo y maneras de recrear la realidad, las cuales deben ser permanentemente negociadas para no caer en una tensión improductiva que pueda afectar el vínculo de apoyo. Se reconoce como necesario para poder conformar el vínculo, generar cierta confluencia entre el sentir, pensar y actuar de las AF y, el del grupo familiar, y trabajar desde la construcción y ajuste de acuerdos tomados a partir de la mutua aceptación y valoración de las vivencias propias y compartidas, para así permitir durante el periodo de acompañamiento, mejores prácticas de apoyo, en el caso de las AF, y la generación de más y pertinentes estrategias de superación de la pobreza en el caso de las familias.

Las AF constantemente consignan que, con las familias, hay varios puntos en los que las percepciones y distinciones sobre algunos temas y problemas se enfrentan:

- ámbito laboral (responsabilidad frente a compromisos laborales; falta de motivación por conseguir trabajos, sobre todo los de tipo dependiente; falta de interés en ahorrar)
- condiciones de habitabilidad (poca motivación por mejorar condiciones de existencia objetiva)
- higiene y orden (falta de costumbre en mantener un hogar limpio y ordenado)
- prácticas de subsistencia (familias que aumentan sus ingresos por medio del microtráfico, la delincuencia, etc.)

Una AF comenta lo siguiente en referencia específica al tema laboral en el Programa Puente:

“Cada familia es especial, tienen una forma de ver la vida muy distinta a la de nosotros; a mí me costó lograr entender las diferencias y aceptarlas. Lo que más me ha costado es entender la visión de los hombres frente al trabajo, ellos son temporeros, yo trabajo en zona rural, el trabajo es ocasional muchas veces en el año están desocupados, muchas veces las familias no tienen qué comer, sobretodo en el invierno” (Foro, p. 15)

Compromiso

Las AF consideran que la motivación y el compromiso por el trabajo junto a la familia son primordiales al momento de establecer un vínculo basado en la confianza, en el que el fin último es la superación de la extrema pobreza de estas familias. El deber por este tipo de familias, y por el objetivo que supone el Puente, las lleva a entender su trabajo no como un simple operador, sino que como un profesional integral, en donde la relación con las familias no se limita a lo exclusivamente laboral, sino que involucran sentidos, sentimientos, ideales y emociones que permiten a las AF enfrentar su trabajo desde una perspectiva más amplia.

Se aprecia que el compromiso es la base para la conformación de sentimientos de pertenencia al programa, a la familia y a su grupo de pares (compañeras de UIF). Las AF consideran que su trabajo, sin este sentimiento por las familias, implicaría ejecutar una labor mecánica, sin conciencia de la responsabilidad e importancia que lleva consigo generar un vínculo con individuos socialmente excluidos.

“Pensando precisamente en apoyar con más fuerza a aquellas familias que presentan los problemas más complicados, nosotros tenemos muchas veces que omitir cierta

información de ellas en el Programa Puente. Esto, claramente nos deja en una situación incómoda, ya que quizás, después por hacerlo mejor, FOSIS nos termine pasando la cuenta a nosotros en algunas evaluaciones que se hagan” (Notas de campo comuna zona sur)

Por otra parte, el darle un sentido especial a este trabajo, las conmina a responsabilizarse por circunstancias que afectan su emocionalidad, como por ejemplo, mujeres golpeadas, violentadas económica o sexualmente, niños maltratados, los prejuicios sobre las familias, situaciones que llevan a las AF, en varias ocasiones, a involucrarse más allá de lo que el Programa estipula o, al menos, a no mostrar indiferencia frente a ellas. Cabe señalar que estas tensiones en la labor de la AF aparecen ligadas, además, a la escasa claridad que se establece en el Programa Puente en cuanto a los límites de su labor, y a la ambigüedad de sus roles definidos, lo que se inserta dentro de un programa en el que se debe generar un fuerte vínculo con las familias. Sobrellevar esta responsabilidad, sin estrategias adecuadas de autocuidado, agregado a un apoyo institucional insuficiente para ello, puede llegar a afectar diversos ámbitos de la vida de las AF, llevándolas al desgaste profesional (burn-out). Así, aparece una nueva tensión: “me comprometo y me enfermo” o “hago sólo lo que se me exige, resguardando mi salud, pero afectando el trabajo con las familias que atiendo”.

“Nuestro compromiso con el trabajo se da en diferentes grados dependiendo de nuestras expectativas. Hay Apoyos muy comprometidos y preocupados por prepararse cada día más para hacer un trabajo a conciencia y eficiente con las familias y otros que hacen lo justo, por ende, el trabajo como equipo se dificultará” (Foro, p. 1)

Por último, algunas AF consideran que FOSIS saca provecho de este compromiso, ya que se les pide muchas veces realizar actividades y acciones que, a primera vista, no estarían contempladas como parte de su labor, lo que las lleva a reajustar su organización temporal en actividades como, por ejemplo, entrega de frazadas, invitaciones a talleres, acompañamiento a eventos, entre otras (todas ellas sumadas a las habituales visitas que las AF hacen a las familias).

A partir de lo anterior, se visualizan como obstaculizadores internos básicos del trabajo de acompañamiento, la falta de compromiso, la falta de profesionalismo y la irresponsabilidad de las AF.

Por otra parte, algunas AF consideran que el hecho de ser municipal en muchos casos constituye un factor negativo, ya que no sólo se los escoge sin mayor consulta, sino que les implica asumir más responsabilidades, sin por ello recibir una mayor remuneración. Esto no quiere decir que por ser AF municipal vendrán aparejadas, necesariamente, estas dificultades, sino más bien que, los organismos implicados en el funcionamiento del Programa Puente deben estar atentos a cómo se les apoya para realizar sus labores en ese contexto.

“¿Qué sucede con los Apoyos Familiares municipales? Los hay muy competentes y comprometidos, tengo la fortuna de contar en el equipo con varios de tales características, pero también contamos con funcionarios municipales "designados" y a los que el Programa Puente viene sólo a "complicarles más sus ya complicadas existencias", entonces surge la pregunta... ¿qué futuro espera a las familias intervenidas sin compromiso?, lo mas probable, pasarán a formar parte de ese oscuro y no deseado porcentaje del 30% de familias no exitosas”. (Foro, p.15)

Otra situación que varias AF señalan como obstaculizador de su trabajo tiene relación con los sistemas contractuales y previsionales de las AF y la baja remuneración por su media jornada laboral, que muchas veces se extiende. Esto afectaría, directamente, otros aspectos del Programa Puente, como la alta rotación de AF, lo que trae como consecuencia los múltiples cambios de AF que sufren las familias.

“En el Programa Puente nos exigen mística y compromiso pero poco y nada hacen por entregarnos mejores condiciones para realizar un buen trabajo, por esto varias AF capacitadas se van ya que no ven compensados su alto sacrificio con condiciones laborales mínimas”. (Notas de campo comuna zona sur)

“El grupo se siente, inquieto por la inestabilidad del trabajo como apoyos, sobre todo el no saber el futuro de la (Unidad de Intervención)” (Ficha de sistematización VII región, 10° sesión).

2. Facilitadores y obstaculizadores de las familias

Ingreso al Programa Puente

Según la experiencia de las AF, en general, las familias beneficiarias tienen un interés inicial por ingresar al Programa Puente que se vincula en forma directa a diversos comentarios que escuchan de otras familias en sus barrios, las que tienden a destacar, inexactamente, ciertos aspectos del funcionamiento del Programa relacionados con la oportunidad de recibir beneficios materiales o soluciones rápidas a sus problemas y, especialmente, obtener aportes económicos como el Bono Solidario. Por eso, las AF estiman que una de las pocas cosas claras que tienen las familias para entrar al Programa Puente es el interés en ese bono.

Posteriormente, este interés inicial exclusivo por el plano material y económico, pasa a ser en gran parte opacado y contrapuesto por la visión y estrategia de acción que el programa presenta a estas familias: por primera vez, un representante del Estado ingresa a la intimidad de su hogar para conocer y trabajar directamente en su problemática realidad, concibiéndolos como sujetos con capacidades y recursos propios que les permitirían salir de la extrema pobreza y mejorar por sí mismas su calidad de vida, manteniendo en el largo plazo una situación por sobre la línea de la indigencia.

“Muchas de las familias del Programa, se crean muchas expectativas en relación a la ayuda y los beneficios que entrega el Programa y no lo entienden como el cambio de condiciones de vida. O sea que, el apoyo consiste en que pasen de ser una familia indigente a ser una familia pobre, pero con una nueva mirada hacia el futuro y movilizadas con un proyecto de vida, por lo cual nuestra labor consiste en concientizar a las familias a comprometerse con su propio cambio manteniendo un compromiso de apoyo emocional y material de nuestra parte”. (Ficha de sistematización CAP V región, 10º sesión)

La imagen que proyecta el Programa Puente termina por ser valorada por muchas familias, básicamente las exitosas, las que pasan de una emoción de exclusión a una de inclusión. Desde el surgimiento del Puente, se podría decir que el Estado tomó un papel más activo en la superación de la pobreza, y por primera vez, el que los visitaba en sus hogares ya no hacía un trabajo voluntario ni tampoco venía como una medida de emergencia frente a catástrofes naturales, sino que era un funcionario de un Estado proactivo, preocupado por

conocer, directamente, su situación de vida. Ingresar y participar de un programa como el Puente significa una nueva forma de concebirse, de percibirse como sujetos de derecho, en donde uno de los puntos claves para lograrlo es la confianza en sus propias capacidades.

“Creo que para las familias, el hecho de que alguien llegue a sus casas, las hace sentirse valoradas, se sienten importantes; muchas de las familias que yo visito nunca había acudido ni siquiera a la municipalidad, y les sorprende que alguien se preocupe por lo que está pasando con ellos y que les ofrezcan una mano”. (Foro, p. 3)

El vínculo de apoyo establecido entre las AF y las familias sería uno de los elementos centrales para que éstas adquirieran y consolidaran las emociones de inclusión, en especial, si en esta relación se logra transitar de un vínculo paternalista a un vínculo en donde la AF se sitúa como un facilitador de la acción, ya que reconoce y confirma, desde su práctica, las capacidades y potencialidades de las familias para construir sus proyectos de vida y las acciones que utilizará para afianzar su inclusión a la sociedad. De esta forma, para las AF, las familias pasarían por un momento inicial en el que existiría una valoración central por el componente asistencial del Programa Puente a una apreciación por el componente psicosocial que también se promueve desde éste. La AF, al ayudar a lograr esta transición, está enfatizando el aspecto promocional del Programa permitiendo a las familias reconocerse como sujetos protagónicos de su existencia en el marco de una sociedad que, tradicionalmente, los ha invisibilizado y excluido.

“A medida que se van conociendo las personas y éstas nos abren las puertas de sus hogares, nos damos cuenta que son muchas las personas que buscan un espacio de conversación que no sólo les va permitir abrir sus posibilidades de conocimiento, de entender o solucionar alguna situación particular, sino, más bien, buscan este espacio donde pueden vincularse con alguien que simplemente los escucha”. (Foro, p.6)

Ser indigente implica sentirse solo y aislado de la sociedad, sin tener las posibilidades que otros tienen de superar sus problemas cotidianos. El vínculo que las familias establecen con las AF, al plantearse desde en una apertura emocional y racional, va permitiendo que quien, en un inicio, era percibida como una extraña a la familia, como una representante externa y que traía consigo la posibilidad de acceder a una oferta de beneficios (materiales, económicos, etc.), pasa a ser recibida y entendida como un cercano, como una amiga, incluso como alguien más de la familia, ya que se preocupa y las apoya pensando en su bienestar y desarrollo integral. De esta

manera, la familia termina, muchas veces, por valorar el trabajo de su AF y, en general, la espera y da un recibimiento “especial” cuando las visita.

“Al realizar las sesiones finales, he podido apreciar que las familias agradecen el haber sido tomadas en cuenta, estaban solas como personas y el hecho de ser visitadas les permite hacer catarsis, sentirse "acariciadas" por un externo que desea saber cómo está, qué le sucede; y esto en ocasiones es más motivante para ellos para lograr los mínimos, más que otras razones”. (Foro, p. 23)

“Aún cuando nosotras apreciamos que pocas familias consiguen y conseguirán cambios sustanciales y más o menos durables en su vidas gracias al Puente, igual nos reconforta saber que ellas sí valoran la compañía y apoyo entregado en sus casas”. (Notas de campo comuna zona norte)

El aporte del Programa Puente a las familias

Según la opinión de las AF, en un primer momento del trabajo con las familias, éstas desconocerían sus capacidades en diversos ámbitos, y tendrían escasa conexión con redes, entre otros. El Programa Puente conseguiría gradualmente potenciar la confianza de la familia en sus propias capacidades y recursos, ya que, busca que las familias se hagan concientes de sus potencialidades, siendo la AF la persona encargada de ayudarles a consolidar, mediante el proceso de acompañamiento, esta auto-confianza. Así, la AF, quien puede ser vista en el inicio como el único agente que puede ayudarlas a resolver sucesos conflictivos y crisis, debe, a lo largo de sus conversaciones con las familias, gradualmente ir reflejando y valorando en ellas las propias capacidades y recursos que poseen para superar su situación. La AF será un agente primordial al momento de potenciar distintas competencias en las familias, tales como la reflexividad y su movilización interna para que ella asuma las tareas de inclusión social, para, en un mediano plazo, generar cambios en las disposiciones de emoción, pensamiento y acción de sus integrantes.

“Las familias desconocen sus propias capacidades, cualidades y fortalezas, con la participación en el Programa Puente han mejorado su propia autoestima, se han descubierto, le dan otro sentido sus vidas, conocen sus derechos como familia, saben que ellas si son importantes y valiosas como personas” (Foro, p. 22)

“El caso de una beneficiaria jefa de hogar que se prostituía. El AF después de varias visitas a la familia y reforzar el área de dinámica familiar.

Representante: "Me he dado cuenta que he dejado a mi familia de lado y que si hay otras formas de ganarse la vida".

AF: "Entonces estamos de acuerdo que sí existen otras formas para que sustente a su familia y todavía es el tiempo de recuperar a la familia y buscar nuevas formas de vida, además veré si le puedo ayudar y conseguir algún trabajo". (Ficha de sistematización VII región, 4º sesión)

A lo largo de los dos años de intervención psicosocial, las AF consideran que muchas familias del Programa Puente, sí van reconociendo habilidades y capacidades propias que, al inicio, les eran desconocidas o difíciles de visualizar. La AF, al situarse en una posición de mediadora, impulsa a las familias a que utilicen y potencien sus recursos y competencias para superar sus problemas y crisis. Se podría señalar que cuando las AF pueden realmente acompañar en profundidad a estas familias -dándole énfasis a los aspectos psicosociales de su intervención- se consigue generar una mayor auto-observación y confianza en sus integrantes.

“Me llamó la atención que a las familias les cuesta mucho dar a conocer sus capacidades, habilidades y riqueza con la que cuentan, y a medida que avanza la intervención, esta situación varía, ya que demuestran que han adquirido nuevas riquezas, y que ello les permitirá resolver sus problemas, ya con menos apoyo de otros actores fuera de su familia”. (Foro, p. 19)

“Las familias viven un autoconocimiento, ya que la mayoría (con las que yo trabajo) se da cuenta de potencialidades y riquezas que tienen como personas y familias, y que desconocían, y que les ha servido para iniciar el proceso de superación, y darse cuenta de que sus sueños y expectativas están más cercanas de lo que creían. (Foro, p. 27)

Las AF reconocen que si ellas se representaran únicamente como operadoras funcionales a los aspectos materiales y asistencialistas de la intervención del Programa Puente, y sólo dieran énfasis al cumplimiento de las 53 condiciones mínimas que estipula el Programa, este trabajo no podría generar los cambios en la subjetividad de las familias, al lograr nuevas disposiciones en el sentir, pensar y actuar. Las AF intentarían no solamente dar un apoyo social instrumental y de información, sino también uno emocional, procurando mostrarse como alguien con quien las familias pueden contar para recibir por ejemplo una palabra de respaldo, o para encontrar alternativas de solución a sus problemas. Lamentablemente, como se aprecia desde el relato de las AF, este apoyo psicoemocional, fundamental para la validación y apropiación de los recursos

existentes al interior de la familia, muchas veces encuentra obstáculos, los que se asocian principalmente a:

a) Escaso apoyo institucional que se da a estas profesionales para participar en instancias permanentes de autocuidado (que permitan hacer frente al significativo desgaste emocional que implica trabajar con este tipo y cantidad de familias);

b) Poco tiempo que disponen las AF para realizar intervenciones de calidad (asociado también a la sobrecarga laboral);

c) Inconveniente articulación entre profesionales inexpertas (principalmente jóvenes y sin mucha experiencia) y escasa capacitación para intervenir en problemáticas familiares complejas.

Más allá de la propia familia

Aunque pocas veces fue observado y connotado por las AF, el hecho de transitar por un acompañamiento que tiene las pretensiones de ser integral e intensivo, va ayudando a las familias a generar nuevas acciones para generar nuevos vínculos con otras familias, principalmente con otras que también participan del Programa Puente (a pesar de que es un aspecto que todavía falta promover dentro del Programa). También el hecho de compartir en situaciones que son coordinadas formalmente (eventos de FOSIS y redes), ha dado la posibilidad de compartir experiencias y percepciones sobre el Programa Puente y lo que ha significado esta vivencia.

De esta forma, pertenecer al Programa Puente y ser una de las familias beneficiarias, pasa a ser una nueva denominación para ellas, que: en el caso de la Municipalidad, puede generar beneficios o prejuicios, ya que ser Puente implica tener prioridad en ciertos servicios y beneficios dentro de algunas municipalidades, pero al nivel de los funcionarios, ser Puente, puede ser un razón para discriminarlas. Se podría señalar, entonces, que para las familias, ser Puente significa, por una parte, ser un grupo de atención y de preocupación (por ende, de visualización) para el gobierno y el Estado; sin embargo, también lleva consigo sufrir discriminación social, ahora no sólo de grupos más acomodados, o que ostentan mayor poder

social y adquisitivo, sino de parte de funcionarios de redes y servicios públicos que no están en condiciones ni en la disposición anímica de acoger sus altas demandas, aún cuando su labor debiera orientarse, precisamente, a responder a los requerimientos de estos grupos más desposeídos.

Tipos de familias

Según la percepción de las AF, existirían tipologías de familias, las cuales implicarían una estrategia de abordaje distinto para poder cumplir los objetivos del Puente. El trabajo en terreno va revelando que las familias, desde la particularidad de cada una, muestran distintas prácticas y diferentes estilos de supervivencia, expresando diferentes visiones de mundo y estilos de acción. La forma en que las familias han sido históricamente intervenidas, desde un Estado paternalista, en donde las políticas sociales buscaban el bienestar de estos grupos, pero al mismo tiempo, previniendo su participación directa en las medidas o decisiones igualmente dirigidas a este colectivo, han afectado fuertemente a un número importante de estas familias, y fuertemente también han definido culturas organizacionales de municipios y servicios públicos y privados que han tendido a mantener un estilo asistencial y paternalista.

A partir del conocimiento y el vínculo que las AF propician durante sus intervenciones en el Programa Puente, éstas han sido capaces de distinguir que un número significativo de estas familias presentan ciertas características recurrentes que podrían ser categorizadas:

- las familias **resilientes**: aquellas que serían más concientes de sus capacidades y de la definición de sus condiciones de vida, y que serían reforzadas, desde la relación con su AF, en los aprendizajes sobre sus experiencias y en sus aptitudes para generar alternativas viables de proyectos de futuro. En este tipo de familias, el componente promocional del Programa Puente sería más efectivo;
- las **demandantes**: serían las familias que han sido intervenidas históricamente desde una perspectiva asistencial, y por lo tanto, sus prácticas de subsistencia se limitan a estrategias de acción pasivas en tanto no se movilizan ni empoderan de sus propios recursos y capacidades;
- las que presentan **patologías psicosociales**: entre ellas las familias que tienen algún(os) miembro(s) con drogadicción, alcoholismo u otro tipo de adicciones, etc., o familias que

habitualmente enfrentan situaciones judiciales por participar de actos delictuales (robos, asaltos, etc.)

- familias en las que alguno(s) de sus miembros evidencia algún **trastorno mental severo** (esquizofrenia y depresiones sin tratamiento médico ni psicológico);
- familias en las que alguno de los sostenedores del hogar presenta **patologías físicas severas o invalidantes**.

“Se pueden encontrar familias muy motivadas resilientes y que sólo les hace falta un pequeño aliento para salir adelante. También existen las familias eternamente demandantes (...) o esas familias donde existe algún integrante gravemente enfermo o discapacitado. (...) En fin, el universo es bastante amplio y he mencionado algunas que he logrado detectar y para las cuales las formas de intervenir son muy distintas”. (Foro, p. 31)

“Con distintos tipos de familias deberían haber mejores criterios de intervención, porque no es lo mismo intentar ayudar a una familia alcohólica que a otra motivada y preocupada de mejorar su situación”. (Notas de campo comuna zona centro)

“Además existen familias que nunca se han vinculado con la red y que en este proceso han podido vincularse con la red y aprender a relacionarse con las instituciones. Tuve muchas familias que estaban desconectada de la red y hoy son demandantes de recursos de una forma independiente”. (Foro, p. 30)

A partir de este último trozo discursivo, sin embargo, surge la importancia de generar estrategias que logren, efectivamente, empoderar a las personas y conectarlas con sus redes, sin desvirtuar este concepto, asimilándolo al inicio de una conexión asistencialista con los servicios locales. De esta forma, nuevamente las AF deben posicionarse desde un lugar que permita articular, correctamente, los componentes asistenciales y promocionales.

Por otra parte, las AF también se encuentran con familias con integrantes con problemas delictuales, con las cuales tienen grandes dificultades para trabajar, debido a las prácticas de subsistencia y a la manera en que la relación con ellas se va desarrollando. En general, este tipo de familias, para las AF, constituyen un dilema: no saben si intervenir o no, y qué límites deben poner a esta relación. Por una parte, trabajar con este tipo de beneficiarios les significa un serio problema ético, pero a la vez, intervenir psicosocialmente en estos grupos podría derivar en efectos positivos, sobre todo para los niños más pequeños. Así, poner el acento en estos niños es una apuesta por detener el círculo delictual de la familia.

“Lo que a la AF más le preocupa es cómo poder salvaguardar a los hijos más pequeños para que no vuelvan a repetir el ciclo del hijo mayor, quien está en la cárcel con una condena de 12 años” (Notas de campo comuna zona norte)

Problemas y desafíos en el trabajo con las familias

Las AF señalan que, en general, el trabajo que realizan con las familias les produce una satisfacción a nivel personal y profesional que, pocas veces, habían experimentado en otros trabajos relacionados con el área social. Reconocen que el Programa Puente implica una perspectiva original de trabajo cotidiano y directo con familias en extrema pobreza, sin embargo, este contacto les acarrea una serie de problemas que los afectan, especialmente, en los ámbitos del autocuidado y el desgaste profesional.

En general, las AF señalan que varias familias han sido construidas como dependientes crónicas de políticas sociales, especialmente, desde las históricas intervenciones asistencialistas, basadas principalmente en satisfacción de necesidades materiales. Por ello, les resulta muy difícil abrir con ellas nuevas perspectivas de enfrentamiento y resolución a sus dificultades ya que, estos grupos considerarían que estas asistencias son formas “satisfactorias” y acostumbradas para desenvolverse en sus vidas.

Muchas familias también presentarían una fuerte **desesperanza aprendida** con respecto a la mejora de su situación de vida, lo que se ligaría a negativas experiencias de desarrollo social y a tradicionales prácticas de intervención que se centrarían, básicamente, en aliviar sólo problemas concretos, básicos y circunstanciales que expresarían estas familias (*“debo conformarme con esta ayuda básica porque no merezco más para mi condición”*), o bien, en insertarlas (con escasa capacitación) en programas laborales o productivos muy poco atingentes a sus condiciones y habilidades (*“no soy capaz de sacar adelante a mi familia, estoy condenado a vivir siempre pobre”*), todo lo cual no les permitiría ver perspectivas de existencia diferentes y conformar otro tipo de proyectos de vida.

“Un porcentaje de ellas con dependencia a las diferentes políticas, y por tanto programas impuestos por el Estado, con las cuales se debe trabajar la promoción y dependencia, a

partir de las potencialidades y capacidades de cada grupo familiar, que se revela poco a poco en la relación que se desarrolla con el Apoyo Familiar”. (Foro, p. 24)

“Un caso típico de muchas familias Puente, familias que no se movilizan para el ejercicio de sus derechos, y como contraparte un grupo de personas que quiere aprovechar todo incluso más de aquello a lo que tienen derecho. La desesperanza aprendida es difícil revertirla y esa es nuestra labor. (Ficha de sistematización CAP V región, 7º sesión)

Es aquí donde la experiencia y habilidades que la AF va poniendo en juego en los encuentros con las familias, permitirán ir develando las propias capacidades de sus integrantes para construir nuevos proyectos de vida, lo que les posibilitará cambiar gradualmente el rumbo de sus procesos grupales y personales, de acuerdo a los intereses y recursos reconocidos dentro de la familia.

La importancia del acompañamiento psicosocial (e indudablemente, del vínculo de apoyo), implica generar la confianza en las propias capacidades de la familia para ir logrando la superación de la pobreza. De esta forma, uno de los objetivos del trabajo de la AF es ir disminuyendo la cantidad de familias que, mantienen un modelo de subsistencia que las hace permanecer estáticas dentro de una situación de pobreza.

“Existen familias que mantienen el patrón. Mantengo dentro de mi lista de familias dos familias cuyas madres son poco comprometidas con el programa, desean que les den todo sin realizar alguna gestión. Sus hijos (una de las madres tiene 10 hijos adultos y la otra 7 hijos adultos todos con nuevas familias pero viviendo en el mismo terreno) las cuales repiten esta conducta y resulta muy trabajoso el desempeño con ellas”. (Foro, p. 23)

Cambiar el patrón de subsistencia implica poder abrir nuevas perspectivas en la vida de los descendientes de la familia. La pobreza, como se sabe, no implica simplemente una dimensión económica-monetaria, sino también otros ámbitos relativos a la educación, la salud, etc., áreas que podrán ser mejoradas, sólo, a través de políticas sociales que incluyan responsable y seriamente lo psicosocial en su estrategias de diseño, intervención y evaluación.

Las familias que no muestran un avance importante a la luz de los criterios del Puente, es decir, que no cumplen los compromisos de acción asociados a los 53 condiciones mínimas, ni tampoco a la luz del criterio de las AF (quienes hacen observaciones de cambios a nivel cualitativo), terminan por desgastar a la promotora social, ya que ésta percibe que su trabajo de

apoyo psicosocial no logra efectos en la práctica de las familias. Es recurrente que las AF llamen a este tipo de familias como “familias cacho”. Generalmente, cuando estas circunstancias ocurren, la AF atribuye este “fracaso” propiamente a la familia, disminuyendo así el campo de acción propios de las AF que le permitiría ir corrigiendo y perfeccionando su trabajo con ellas. Retomando una idea anteriormente expuesta, será en estas circunstancias donde la reflexión sobre la práctica retomará una importancia primordial en el trabajo de acompañamiento.

“Pero existen algunas familias, las menos que no se motivan o entusiasman por nada, tienen un bajo perfil, que sólo producen un gran desgaste y frustración al apoyo familiar”. (Foro, p. 22)

“Hoy hemos elegido la dificultad que ha enfrentado una de las integrantes [del CAP] para captar el compromiso de una de las familias. La AF siente molestia e intolerancia, porque la conducta de la familia es demasiado contrapuesta a su gran sentido de responsabilidad. Además, esto se ve acrecentado con el cansancio y el desgaste del cual era presa (la AF) por ser reiterativa en los asuntos que afectaban a esta familia, quienes demostraban escaso interés [en cumplir los mínimos]” (Ficha de sistematización CAP V región, 6° sesión).

Internalización de las condiciones mínimas

Las AF consideran que para que las familias tengan logros en el Programa Puente y cumplan las condiciones mínimas, es necesario que éstas dejen de ver los siete pilares sobre las que se construye el Puente solamente como requisitos necesarios para recibir el bono o para continuar dentro del Programa. Es importante que las familias hagan propia la importancia de cumplirlos, ya que cada una de esas condiciones significará una nueva mejora en la vida de las familias.

“He podido advertir que mientras no internalicen la importancia de los mínimos no les importará cumplirlos o no. Una vez que se ha tomado el tiempo que ha dado lugar a un proceso de conocimiento y entendimiento del logro del mínimo recién se mueven para cumplirlo. Por ejemplo, una vez que han comprendido la importancia que tiene en la calidad de vida, tener un baño con adecuado sistema de eliminación de excretas, recién comienzan a juntar el dinero, ya sea para postular a vivienda o para construir un baño conectado a sistema óptimo”. (Foro, p. 23)

Para las AF, es importante que dentro de las familias, por lo menos exista un adulto que, no solamente se haga responsable del cumplimiento de las condiciones mínimas, sino que tenga

la motivación y la resolución de superar su condición, que logre imaginar una condición de vida diferente y construya acciones, con el resto de la familia, para concretar ese proyecto. Claramente, esta capacidad de representarse a sí misma como una familia que puede conseguir logros en su calidad de vida, se conecta a situaciones vividas con anterioridad y que ayudaron a potenciar o limitar el grado de apropiación y perseverancia que ellas tengan respecto de sus proyectos. Por ello el trabajo de aquellas AF que acompañan a familias altamente dañadas debiera ser abordado en una calidad y tiempos mayores a los contemplados en el Programa Puente, ya que es habitual que, con estas familias, los procesos que se desarrollen sean muy lentos y consideran períodos largos de reestructuración familiar.

“Que haya por lo menos una persona "con ganas" de salir de la situación tan extrema, con ganas de aceptar esa mano generosa y solidaria del Apoyo Familiar, que va a su encuentro y le brinda la oportunidad única de acompañarle y entregarle las herramientas necesarias”. (Foro, p.14)

Capacidad de autoobservación

Las AF consideran que una forma cualitativa de ver los efectos de su intervención psicosocial en las familias es a través de la manera en que éstas se replantean las situaciones que van viviendo y, reflexionan y aprenden de sus experiencias, lo que las predispone a consolidar cambios en los diferentes aspectos de su vida. Esta manera de concebir los cambios en las familias, mirado más allá de un cumplimiento de condiciones mínimas y entregando énfasis al aprendizaje experiencial, puede estar asociado a instancias de reflexión que se promovieron en la Comunidad de Aprendizaje, donde se enfatizaba que la familia debe también fortalecer su competencia de protagonismo y reflexión sobre sus propias experiencias, para generar cambios de actitud.

“Cuando se cuenta con tiempo suficiente para conversar en profundidad con las familias acerca de su situación se aprecia que ellas mismas comienzan lentamente a replantear sus vivencias y a generar cambios”. (Notas de campo comuna zona centro)

De esta manera, ayudar a que las familias replanteen sus situaciones de vida, que les den otra mirada a sus estilos de subsistencia y a las maneras en que pueden superar su pobreza,

ayuda a que ellas desarrollen una capacidad crítica sobre sus vivencias, mirándolas de forma más objetiva y pudiendo crear más alternativas de resolución sobre ellas.

Problemas específicos en el trabajo con las familias

Familias violentas, el temor de la AF en el trabajo

Son recurrentes en los relatos de las AF, especialmente en la instancia de CAP, los comentarios referidos a la violencia que sufren por parte de algunos integrantes de las familias. Generalmente esta violencia se expresa de manera directa e indirecta: la primera, mediante insultos, amenazas de ataque físico, etc.; y la segunda, a través de desprecio por el trabajo realizado, no hacer lo comprometido, mostrarse indiferente cuando se le confronta, despreciar el Puente con otra persona frente a la AF, etc. Según las observaciones, las AF consideran que las situaciones más violentas son poco comunes dentro del Programa Puente, pero ya que éstas generan un fuerte impacto emocional, es habitual que sean compartidas entre pares. Las AF reconocen que muchas de estas familias les transmiten una carga importante de rabia y molestia, conectadas principalmente a sus crisis y problemas diarios.

“Una AF plantea un caso de una familia que fue derivado a solicitud de una colega del consultorio. Según relata la AF sus integrantes adultos son drogadictos y cada vez que los visita se encuentran en malas condiciones (volados) o no quieren recibirla. El hombre tiene antecedentes y por eso no trabajaría. AF: “Sé que necesitan apoyo pero realmente no sé qué hacer con ellos, si quitarles los niños o qué; más encima el tipo es súper agresivo y me da temor visitarlos” (Notas de campo comuna zona centro)

No cumplen perfil

Otras de las quejas recurrentes de las AF, en especial, en los primeros años desde que se comenzó a ejecutar el programa a nivel nacional, es que algunas familias beneficiarias no cumplían el perfil que se debería considerar como filtro para ingresar al Puente. Aunque en documentos oficiales y en la práctica, como mecanismo aceptado y publicado, el único criterio para ingresar al Programa Puente es el corte de la ficha CAS (que la familia se encuentre bajo un determinado puntaje), hay familias que, desde la perspectiva de las AF, no deberían encontrarse

dentro del Programa Puente, debido a que éste ofrece una intervención psicosocial en que es necesaria la responsabilidad y motivación de al menos uno de sus integrantes. Así, en casos donde existan adultos mayores poco valientes, familias en donde todos los miembros son consumidores habituales de “drogas duras”, otras en las que varios de sus miembros están encarcelados y/o tienen antecedentes penales, etc., el trabajo de acompañamiento y la posibilidad de conformar un vínculo se ven mermados por las dificultades del grupo familiar.

“A FOSIS lamentablemente no le interesa ver el proceso, le interesa saber si se cumplió o no con lo acordado, y si no se respetan los acuerdos se deben sacar a las familias, <hay que sacarlas no más>, sin tener en cuenta que ellas pueden haber mejorado gradualmente en el tiempo”. (Notas de campo comuna zona sur)

“Suicidio de una niña de doce años perteneciente a una familia Puente de la Comuna de [ABC]. [Como AF siento] rabia conmigo, por haber seguido la intervención, en circunstancias que la familia no tenía las características de familia Puente. Hay que aplicar criterios para determinar si las familias que califican en cuanto puntaje, son también susceptibles de intervención” (Ficha de sistematización CAP V región, 5° sesión)

Mentiras

Las AF consideran que muchas familias crean y comunican mentiras con el fin de conseguir mayores beneficios de los que, técnicamente, le corresponden. De esta forma, señalan que mienten en la ficha CAS o inventan algunos problemas y crisis familiares con el fin de lograr ayudas, principalmente materiales, de parte de la municipalidad.

“AF3 comenzó a hablar que el hecho que más le produjo molestia fue cuando AF3 iba caminando por la calle y se encuentra con Patricia, con un carro vendiendo sopaipillas:

AF3 – “¿Y la ropa del proyecto que se ganó?”

Patricia: - “No es que no me ha ido bien con eso, por eso ahora estoy vendiendo sopaipillas”.

AF3: -“Es que no puede hacerlo, porque ese es el proyecto que se ganó. La voy a ir a visitar y me va a mostrar qué es lo que compró”.

AF3 continúa y dice que tiene la percepción de que Patricia es mentirosa. AF3: -“Ella es toda una mentira. Me causa duda, me da rabia, me carga que me tomen el pelo”. (Notas de campo comuna zona norte)

“Una AF plantea una situación compleja que vive con una familia que permanentemente le miente. La AF señala que quiere enfrentar la situación pero que no sabe cómo hacerlo. Esta familia conflictiva además vive junto a otras 3 en el mismo sitio y todas ellas se

manejan en el mundo de la droga y de los robos. A la AF le molesta que siempre mientan, y que además señalen que tienen problemas”. (Notas de campo comuna zona centro)

Esto traería consigo un dilema ético para las AF, ya que se encontrarían en la encrucijada de decidir su expulsión del programa, o bien, continuar con ellas a costa de mucho desgaste y preocupación.

Problemas de higiene

Las AF señalan que una problemática que a varias familias les cuesta cambiar es el tema de la higiene. Las AF cuentan que son numerosos los beneficiarios que viven en casas sucias y desordenadas, donde se percibe que los integrantes no tienen normas de higiene. Pareciera que, para las AF, la limpieza es una muestra concreta de que la situación de pobreza está siendo superada, sustentándola en la idea de que es “más agradable vivir en una casa ordenada y limpia”. Así, el poder que entrega el discurso médico sobre lo infecto-contagioso será el pilar que utilizarán las AF para persuadir a las familias en el cambio de sus costumbres en el orden y la limpieza, rompiendo, en cierta forma, la relación prejuiciosa entre pobreza y suciedad.

Incumplimiento de actividades de apoyo al cumplimiento de los 53 mínimos

Se señala que otro obstaculizador de las familias es el abandono de talleres, cursos, capacitaciones, etc. El objetivo de asistir a este tipo de talleres realizados por diferentes organismos públicos y privados es que las familias vayan cumpliendo las condiciones mínimas pendientes, sin embargo, en repetidas oportunidades, luego de las primeras sesiones, muchas familias dejan de asistir, lo que se ligaría, según las AF, a una metodología poco pertinente al grupo objetivo. Por su parte, entre las razones que esgrimen las mujeres se encuentran: la imposibilidad de encontrar a algún adulto que se responsabilice del cuidado de sus hijos; que su pareja (marido, conviviente) no le gusta que participe en estas reuniones debido a las temáticas que desarrollan o porque implica abandonar las labores domésticas, etc.

“Otro tema abordado es el de la participación de las familias en actividades de PRODEMU. Las AF plantean que lamentablemente a los talleres asisten muy pocas

personas por lo que es más difícil así abordar adecuadamente los problemas de dinámica familiar en las sesiones”. (Notas de campo comuna zona centro)

Dificultades en el trabajo con el grupo familiar

El trabajo con las familias, como se sostiene desde el Programa Puente, necesita el compromiso de alguno de sus integrantes para que éste actúe como representante del grupo, lo que significa que él/ella será el nexo entre los restantes integrantes y la AF, y tendrá la responsabilidad de motivar a la familia para que cumpla con los compromisos asumidos con el Programa Puente. Las AF, sin embargo, consideran que el trabajar con un representante familiar implica perder buena parte del enfoque familiar que quiere establecerse desde el Programa Puente, con lo que no se logra llegar, necesariamente, a todos los miembros del grupo familiar. Es así que, en varias ocasiones, las parejas hombres de mujeres que tienen el rol de representantes familiares, se extrañan de ver a alguien desconocido dentro de su hogar.

Hombres atornillan al revés

Con algunas familias, una de las problemáticas que experimentan las AF al momento de intervenir corresponde a situaciones en las que la pareja hombre (esposo, conviviente) parece boicotear el trabajo psicosocial de la AF, lo que ocurriría principalmente porque los hombres no tendrían claridad de los objetivos y métodos del Programa Puente, ya que, en general ellos no contarían con el tiempo y/o interés de participar en las sesiones. Es así que, para las AF se hace necesario que en el Programa Puente se intervenga especialmente con los hombres, para evitar que caigan en desconfianza con sus AF.

“Visita realizada por la AF a esta familia para realizar la ficha de egreso. La esposa (representante de la familia) no se encontraba, siendo recibida por el marido de esta en forma agresiva.

Marido: Señora, no quiero que venga más a mi casa, porque por culpa del Programa Puente mi señora se puso “callejera”, sale a toda hora a realizar trámites del Programa.

La AF contesta: no es culpa del Programa que su señora utilice el nombre del Programa para hacer otras cosas.

[En ese momento respondí así] porque me sentí amenazada y agredida, él era agresivo, mal educado, no escuchaba nada”. (Ficha de Sistematización CAP V región, 3° sesión)

Familias no comprenden la estructura del Programa Puente

Otro de los problemas que señalan las AF es la falta de entendimiento de las familias de la estructura temporal y los objetivos del Programa Puente. Las familias alegan que no les dan los beneficios que necesitan, que desean la activación de su bono antes de lo que estipula el Programa, o que se demoran mucho en hacerlos participar de las posibilidades que da el programa de acceder a “capitales semillas” u otros tipos de proyectos ejecutados por las consultoras. En este mismo punto, las familias muchas veces tampoco entienden el hecho que el Programa Puente, efectivamente, tiene una estructura de visitas en que sólo los primeros meses se contemplan como intensivos y que posteriormente, las visitas se distancian temporalmente más allá de lo que las familias desearían.

“El grupo comienza a compartir temas vinculados a su práctica en el programa. Casos de familias que insisten en que las visiten más seguido, y cómo muchas veces sus integrantes no entienden que el programa tiene una estructura muy ajustada en cuanto a la frecuencia y temas a abordar en las visitas”. (Notas de campo comuna zona sur)

Información entre familias

En el Programa Puente es habitual que las familias comenten con la gente de su vecindario los beneficios que obtienen gracias a él. Así las familias comparan el ejercicio de las AF de cada familia para ver con qué y de qué forma les ha ayudado el Programa Puente. Esto lleva a que las familias y sus integrantes evalúen y presionen a la AF para que también se les entregue la ayuda conseguida por otros beneficiarios.

D) CONDICIONANTES MEDIATAS AL VÍNCULO

1. Facilitadores y obstaculizadores de la Municipalidad

El Programa Puente, desde sus inicios, ha tenido como opción estratégica el trabajo con las municipalidades, ya que éstas constituyen los referentes locales que permiten la implementación directa de esta política social, logrando así una articulación cercana con las familias, a partir de la entrega de información, beneficios y servicios, a través de su red de relaciones institucionales de cooperación. Estas entidades, por lo tanto, se constituirían en un factor clave para el funcionamiento adecuado del Programa y el cumplimiento de las metas que se propone. Por esto, el funcionamiento de este organismo y la manera en que favorece al Programa Puente, afectará directamente el trabajo que ejecuten las AF con las familias beneficiarias, y por otra parte, permitirá dejar instalada en el gobierno local las capacidades y modalidades de gestión y de trabajo pertinentes a las familias de extrema pobreza, permitiendo una continuidad en el tiempo de las estrategias de intervención.

Funcionarios y lógica municipal

Los distintos funcionarios de las diversas dependencias de la municipalidad (en especial, las asociadas al ámbito social y el desarrollo comunitario) serán sujetos claves para facilitar el trabajo de las AF. En general, las AF señalan que, los funcionarios de las municipalidades ejecutan decisiones y se rigen por lógicas a veces contrapuestas a las de las intervenciones que se quieren impulsar desde el Puente. Por lo anterior, desde las AF surge la necesidad de que las municipalidades apoyen, desde todos los niveles posibles (por ejemplo, a nivel de presupuesto, de agilidad en la atención, etc.), el funcionamiento del Programa Puente, privilegiándose poder desarrollar, a nivel local y de forma más perdurable, diversas labores de apoyo psicosocial a los grupos más necesitados. Junto con esto, se espera que los Municipios se rijan, cada vez más, por la potenciación de la autonomía de las familias, su autogestión, la promoción de sus derechos, el empoderamiento, y su protagonismo.

“Una apoyo municipal cuenta que <<me dio rabia y molestia con el Municipio, porque hay que tener la capacidad de decirle a una familia cuando puedes ayudarla. Me enferma

el Municipio. [...] El Municipio me estropea toda la confianza que he construido con la beneficiaria. El Municipio es incomprensible>>”. (Notas de campo comuna zona norte)

De esta manera, las AF se sentirían respaldadas en su trabajo, toda vez que, detrás de su labor, se encuentra una municipalidad que las apoya con sus distintos funcionarios, departamentos, proyectos, etc. Bajo este contexto, las decisiones y acciones que ocurran en el ámbito municipal, repercutirán fuertemente en la construcción de las distintas dimensiones del vínculo de apoyo establecidas entre AF y las familias, y por lo mismo, se hace necesario que el municipio, posiblemente con la ayuda de FOSIS, promueva procesos de inducción a sus funcionarios del área social que les permitan actuar más acordemente con los objetivos del Puente, informándole sobre sus metas, metodologías de intervención, y formas de trabajar de las AF, etc.

“Lo que yo he conversado con otras AF en diversos encuentros es que a muchas municipalidades les cuesta, o simplemente no quieren, seguir la lógica del Puente, lo que se ve reflejado en los problemas que una tiene con los funcionarios de sus distintas oficinas, quienes manejan otros enfoques y criterios de servicios” (Notas de campo comuna zona sur)

Programa Puente y política

La utilización de la municipalidad como eje articulador del Programa Puente dentro de una comuna puede traer consigo una mala utilización de este programa. De acuerdo a las AF, el Puente es un programa social que, en ocasiones, es usado para lograr beneficios políticos dentro de las municipalidades, lo que, de una manera u otra, afecta su trabajo junto a las familias beneficiarias. Este perjudicial hecho puede acentuarse en las épocas eleccionarias, en donde, los alcaldes tienen la posibilidad de utilizar, encubiertamente, el Programa Puente como una plataforma para levantar, sostener, o potenciar su imagen política, ocupando la entrega de recursos materiales y beneficios inmediatos, a costa del trabajo que las AF han realizado en término de empoderamiento y autonomía de las familias.

“He tenido que aprender que el servicio social que hacen desde el municipio no tiene que ver con beneficio de la población, sino con las ganancias políticas partidistas que conlleva el servicio” (Foro, p. 33)

Funcionarios que trabajan en base al estereotipo de las familias pobres

Las AF consideran que un aspecto fundamental en cuanto a los funcionarios de la municipalidad, y que afecta fuertemente el trabajo que se coordina desde esta institución con las familias tiene relación con los estereotipos y los prejuicios que usan en contra de los beneficiarios del Puente. El uso prejuicioso del lenguaje usado por los funcionarios y las acciones que obstruyen la obtención de beneficios se repite en varias oportunidades dentro de las municipalidades. Se aprecia que esta situación se reitera, principalmente, en funcionarios antiguos, quienes por largos años han sido permeables a lógicas de trabajo social básicamente asistencialistas y de trato vertical entre funcionario - beneficiario.

Varias AF indican que algunos trabajadores de la Municipalidad tienen la idea preconcebida de que el Puente se encarga de entregar todos los beneficios necesarios para las familias. Por lo tanto, cuando alguna familia se dirige a la Municipalidad a solicitar alguna ayuda material, los funcionarios terminan operando bajo la representación de que es gente que quiere conseguir fácilmente ayuda y que se “aprovechan” de los recursos dispuestos por la Municipalidad. En estos casos, esta actitud y discriminación afecta las relaciones de confianza establecidas entre familia y AF, ya que son éstos últimos los que, en algunas oportunidades, sugieren a las familias conseguir algunos beneficios de parte de la Municipalidad, especialmente, en casos de necesidad urgente debido a crisis familiares (abandono del sostenedor del hogar, siniestros, etc.).

Otro de los prejuicios sostenidos por los funcionarios tiene relación con la obtención de beneficios, los cuales serían conseguidos, casi siempre, en base a las mentiras expresadas por las familias, lo que lleva a reafirmar el estereotipo y prejuicio de concebirlas como “gente floja”. Este asunto se refuerza en los casos en que algunas familias eran ya “clientes habituales” de los beneficios entregados por la municipalidad.

“Lo que pasa es que las encargadas de social etiquetaron a las familias Puente como una molestia y como mentirosas, entonces, no les entregan beneficios. Hay un prejuicio con algunas personas y amabilidad con otras, y con las que más tienen prejuicios son con las más necesitadas, las del Puente. Yo sé que es el prejuicio, que es una cosa institucional lo que las afecta” (Notas de campo comuna zona norte)

De esta manera, las formas de funcionamiento municipal, muchas veces terminan por afectar el vínculo de apoyo psicosocial conformado entre la familia y la AF, ya que son múltiples las derivaciones a la Municipalidad que las AF indican a las familias para que éstas cumplan ciertas condiciones mínimas establecidas en el Puente o consigan ayudas frente a algunas crisis familiares en las que se encuentran. En este sentido, cuando la Municipalidad no cumple con ciertas peticiones solicitadas por las familias, o se las trata mal, las primeras personas que terminan recibiendo las quejas sobre el funcionamiento de la municipalidad son las AF, asunto en el que ellas no tienen una ingerencia formalmente establecida (en algunas ocasiones, las AF municipales sí tiene posibilidad de revertir estos hechos negativos). Solucionar estos conflictos implicaría una modificación en las prácticas y las culturas de trabajo que, por años, han sido ejecutadas por los funcionarios municipales, apuntando a un cambio en las actitudes y en la percepción negativa sobre las familias atendidas en el Programa Puente. Ante lo anterior, también se debe tener en cuenta la subcultura propia que opera a un nivel más macro en los municipios y en reparticiones del Estado, donde rápidamente se limitan y afectan los anhelos y esperanzas de estos funcionarios por las costumbres burocráticas que presentan estas reparticiones públicas.

1.1 Unidad de Intervención Familiar (UIF)⁸

Las problemáticas y facilitadores referentes a la UIF son incluidas dentro del apartado de la Municipalidad, debido a la dependencia a este último organismo. Sin embargo, se hace necesario profundizar en esta condicionante, porque a pesar de que las UIF son equipos organizados y liderados por un funcionario de este organismo, existen puntos específicos que son necesarios detallar para aportar al mejoramiento del Programa Puente.

En las observaciones de campo, fueron recurrentes las opiniones negativas y críticas al equipo de trabajo y, especialmente, a los JUIF (con excepción de la comuna de la zona centro).

⁸ Las UIF son los “centros de operaciones” de las AF en sus respectivas comunas, ya que se constituyen como un espacio de coordinación, monitoreo y supervisión del trabajo con las familias beneficiarias de la comuna, y es la mínima estructura operativa que permite implementar el Programa Puente en una localidad. Las UIF están compuestas por todas las AF que trabajan en esa comuna, y es dirigido por el o la Jefe/a de Unidad de Intervención Familiar (JUIF), quien es puesto a disposición para el Puente por parte del municipio (específicamente, es designado por el Alcalde). En todas las comunas se realizan periódicamente reuniones de UIF, instancias informativas y organizativas en las que juntan todas las AF con el JUIF, y en determinadas oportunidades, también con funcionarios supervisores dependientes del FOSIS (Apoyos Provinciales).

Sin embargo, a pesar de esa percepción, también existen opiniones positivas rescatadas del foro respecto a los JUIF y a los equipo de trabajo que se formaron en las comunas.

Instancia de encuentro y convivencia

Entre las opiniones positivas que expresan las AF en referencia a la UIF, surgen aquellas que señalan que es un espacio para compartir aprendizajes y conocer las experiencias de las otras AF que trabajan dentro de la comuna, transformándose en una instancia donde se encuentran y comentan diferentes experiencias de trabajo.

“[La UIF permite] conocer diferentes disciplinas del área social involucradas en la atención con personas, además de experiencias distintas de trabajo. Aprender a trabajar en equipo a escuchar, respetar y compartir experiencias. Aprender requerimientos formales y conductos regulares para acceder a beneficios existentes. Aprender a valorar la importancia de una buena jefatura de equipo en la Unidad de Intervención Familiar, gestionando mayores alternativas de apoyo al trabajo de intervención y respaldo”. (Foro, p. 8)

Las reuniones de UIF pasan a ser una de las pocas instancias en las que se encuentran todas las AF de la comuna y pueden comentar información sobre el Programa Puente. Por esto mismo, por ser una instancia única de reunión⁹, se valora positivamente a los JUIF que consideran este espacio de coordinación no sólo como un momento meramente informativo, sino también para compartir experiencias y aprendizajes surgidos de la práctica de las AF. Si se considera, sin embargo, el alto número de familias que tienen a cargo las AF, cuyas demandas deben ser abordadas en la reunión con el JUIF, y, las reuniones donde también asiste el Apoyo Provincial (AP) a supervisar las acciones de las AF, poder propiciar entonces un intercambio productivo de opiniones y aprendizajes entre AF se dificulta, dadas estas condiciones de contexto, y sólo resultará viable en aquellas UIF que logren organizar y ajustar sus tiempos de reunión para que todas sus actividades tengan, al menos una mínima cabida.

⁹ Para algunas AF, el Círculo de Análisis de la Práctica (CAP) será otra instancia privilegiada para intercambiar vivencias de trabajo entre compañeros de UIF.

Espacio para soporte técnico

Complementando la idea anterior, se podría señalar que una UIF se puede constituir en un espacio para el soporte técnico entre las AF, y entre ellas y el JUIF; en un momento para la retroalimentación del trabajo de las AF, siempre y cuando la jefatura de la Unidad tenga las competencias necesarias para dirigir un proceso de análisis de casos de las familias de la comuna.

“La UIF, es una instancia donde se genera intercambio de información, vivencias y experiencias orientado a la práctica, lo que se traduce en una retroalimentación de cada uno de las AF que conforman la Unidad, donde cada uno plantea su punto de vista siendo fundamental escuchar, tolerar y empatizar con las situaciones planteadas”. (Foro, p. 12)

“[Frente a un caso de Violencia Intrafamiliar] no me sentí preparada en el momento, ya que la necesidad era explícita y urgente, pero luego pude trabajarlo apoyándome en la UIF”. (Ficha de sistematización región VII, 14° sesión)

Por ser una instancia para compartir experiencias entre las operadoras del Programa Puente, muchas AF señalan que sería de suma importancia, tanto para el logro de los objetivos del Programa Puente como para enriquecer el trabajo psicosocial que cada una realiza con las familias beneficiarias, que las UIF estuvieran conformadas como grupos multidisciplinarios, en los que participaran profesionales y técnicos de diversos ámbitos de las Ciencias Sociales.

Espacio para abandonar la soledad del trabajo y compartir emociones

El espacio de la UIF es percibido por las AF no solamente para compartir los conocimientos y los aprendizajes surgidos desde la práctica, sino también para saber “en qué están”, “qué están viviendo”, “qué les está sucediendo” a sus compañeras de UIF. Puesto que el trabajo de las AF es una labor solitaria, en la que toda la semana se trabaja independientemente de las demás AF, las reuniones de UIF representa una de las pocas oportunidades -si no la única- de encuentro semanal entre pares.

La reunión UIF se convierte así en la instancia semanal¹⁰, donde se aborda el grado de cumplimiento de los mínimos por parte de las familias y donde también se comparten los sentimientos y las emociones de las AF en relación a sus experiencias. De esta forma, es importante que las reuniones de UIF no se limiten a lo meramente informativo y coordinativo, sino que también se transformen en una verdadera y habilitada instancia de contención emocional y mutuo cuidado entre las AF de la comuna.

“La experiencia con el equipo de trabajo, ha sido enriquecedora, ya que existen reuniones semanales, y contactos informales de reflexión de la práctica y contención. Este último punto es muy importante, ya que el trabajo con las familias es muy duro, dada las complejas problemáticas de éstas, y también las frustraciones e impotencia, de que en reiteradas ocasiones, la intervención no entrega los frutos esperados”. (Foro, p. 24)

La reunión de UIF, cuando logra trascender el carácter informativo, adquiere la característica de retroalimentación efectiva para los integrantes de la UIF, por lo que un JUIF, idóneo y capacitado, podría utilizar este momento para conversar y acoger situaciones emocionales complejas y buscar conjuntamente con las AF soluciones a los problemas que surjan en el trabajo con las familias.

“Es necesario escucharnos a nosotros mismos como medida de auto cuidado y protección emocional, ya que esto redundará en mejor disposición para trabajar futuras situaciones difíciles con las familias” (Notas de campo comuna zona sur)

La reunión UIF, también logra ser una instancia privilegiada para fortalecer el compromiso con el Programa Puente y el trabajo con las familias, ya que las AF son capaces de reconocerse como actores centrales de la propuesta.

“En mi UIF es rico poder compartir con personas que se la juegan por su trabajo, yo veo en nuestro equipo de AF una real motivación por sacar adelante a las familias y ayudarlas a encontrar solución a sus problemas”. (Notas de campo comuna zona norte)

¹⁰ En algunas comunas, el equipo UIF acuerda reunirse quincenalmente, pero se podría señalar que en la mayoría, las reuniones ocurren semanalmente.

Características de una Jefatura UIF

Como se planteó anteriormente, para que la reunión de UIF pase a ser un momento enriquecedor y de reflexión y análisis de diferentes situaciones del Programa Puente, es necesario que la jefatura de la UIF demuestre ciertas competencias y habilidades en el trabajo y gestión de grupo.

Muchas AF consideran que para que la dinámica que ocurre al interior de una UIF sea positiva y fortalecedora de su trabajo, es necesario que quien dirija al grupo, posea un liderazgo que logre potenciar la unión e identidad colectiva, entregándole sentido al trabajo que se realiza. De esta forma, un JUIF con capacidad de liderazgo tendrá en consideración las opiniones de las AF, sus intereses y sus afectos, fortaleciendo al mismo tiempo su sentido de pertenencia al Programa Puente.

“En cuanto al trabajo en equipo, hasta el momento se ha dado en forma óptima dado que según mi parecer, la Jefa de Unidad de Intervención cumple bien su función como informante y como líder asertivo que permite la unión del grupo, por lo tanto no se ha demostrado ningún problema aunque seamos 22 apoyos familiares en nuestra comuna”. (Foro, p. 19)

En consideración de las AF, es importante que el JUIF también tenga una larga experiencia en el trabajo social-comunitario, y en lo ideal, en el trabajo en terreno con la pobreza.

“En cuanto al equipo de trabajo podemos señalar que contamos con una UIF, Asistente Social, gracia a su experiencia ha permitido mantener y realizar un trabajo unido, y abierto a críticas y propuestas”. (Foro, p. 16)

“He aprendido mucho con el equipo donde trabajo, la JUIF es una profesional del área social que comparte con nosotros todo lo que sus años de experiencia le han dejado, todos los días antes de salir a terreno tenemos una micro reunión para hablar de los casos mas urgentes y para encontrarles una pronta solución, existe una retroalimentación constante de todas las acciones que se siguen para superar los mínimos de las familias y así nos cooperamos unas a otras”. (Foro, p. 25)

Es de importancia que el JUIF tenga el interés y la capacidad de transformar a las UIF en un verdadero grupo de aprendizaje, donde las diferentes integrantes puedan compartir sus

experiencias y conocimientos. Por otra parte, las AF consideran que el JUIF debe evitar caer en un estilo de dirección y gestión que se centre en la supervisión, el control y el castigo.

“En el intercambio, AF2 tiene deseos de contar un hecho que la tiene un poco enojada. Comienza comentando lo molesto que es para ella que el JUIF tome decisiones sin consultarle previamente. A esto asienten las restantes apoyos, y dicen que varias veces ha sido autoritario con ellas y que en algunas oportunidades se sienten “obligadas” a hacer acciones que, técnicamente, no corresponderían según los criterios del Programa Puente”. (Notas de campo comuna zona norte)

De esta manera, el JUIF debe actuar como una persona empática y comprensiva del trabajo de las AF, que no presente rasgos de autoritarismo, y que sus decisiones sean tomadas considerando la opinión de las AF, ya que como señalan las AF, son finalmente ellas las que se enfrentarán directamente a los conflictos y dificultades que expresan las familias.

Se podría señalar que una de las características que marcan la diferencia entre los distintos JUIF es el grado de valoración que éstos muestran por el trabajo desarrollado por las AF, lo que tendría una fuerte repercusión en el ámbito más cualitativo de la intervención de las AF, ya que implica reconocer y confiar en las competencias, conocimientos y habilidades que poseen las AF y en sus prácticas de intervención con las familias, valorando el esfuerzo que significa trabajar, directamente, con un gran número de familias en extrema pobreza. En el caso de que el JUIF vea que algunas no dominan ciertos aspectos de su trabajo, sería ideal que éste tuviera la disposición para supervisarlas y guiarlas utilizando su experticia. La confianza que el JUIF tiene en su equipo de AF permitirá, por otra parte, situarse como un justo defensor del trabajo que éstas realizan, hecho que será significativo en los momentos en que las promotoras familiares sean supervisadas por los AP y no sientan el reconocimiento a su labor.

En la observación de campo, en distintas oportunidades, las AF expresaron el anhelo de que los distintos JUIF también realizaran un trabajo en terreno con alguna familia, y así, logran un acercamiento a la complejidad que implica trabajar diariamente con este tipo de familias y, a la vez, aumentar sus capacidades empáticas y comprensivas frente a la labor de las diferentes AF.

Para finalizar, el espacio de la UIF debería ser una instancia informativa, pero al mismo tiempo, un momento para la comunicación interna y la retroalimentación, en que las AF se sientan escuchadas y apoyadas por su jefe y sus compañeras, convirtiéndose en una instancia grupal que tenga la capacidad de entregar soporte emocional. De esta forma, facilitar un espacio de escucha para las AF significará un gran aporte para tolerar mejor la sobrecarga emocional que significa trabajar con decenas de familias y sus necesidades, no sólo materiales, sino también psicosociales, y reconocer la labor que ellas realizan con las familias. En el caso de los JUIF que cumplen con las características anteriormente expuestas, la UIF se verá fortalecida en sus capacidades como equipo de trabajo, y en el caso contrario, esto permanecerá como un permanente anhelo de sus AF.

“Creo que es fundamental que exista una buena comunicación, tener apoyo cuando no sabemos como resolver un problema, no ver a las familias como la propiedad de una persona que se debe hacer cargo de todo lo que pase con ella, es súper importante sentirse escuchado y poder contar abiertamente al equipo lo que nos ocurre en el trabajo, sobre todo pensando en la tremenda carga emocional que conlleva nuestra labor”. (Foro, p. 3)

“A nivel de los equipos de trabajo, es fundamental contar con equipos que sean un soporte técnico pero también emocional para hacer frente a la complejidad de las situaciones psicosociales que viven las familias. Ya que al igual que las familias que requieren de un apoyo, los propios apoyos requieren de la comprensión y soporte de sus compañeros de trabajo”. (Foro, p. 11)

Criterios comunes al interior de la UIF

Uno de los aspectos que las AF consideran negativos en referencia a las UIF es la falta de criterios comunes entre sus miembros en relación a la intervención. De esta manera, en algunas oportunidades, las AF no tienen líneas claras acerca de la forma en que deben ser abordadas ciertas familias que presentan algunos problemas, tales como el alcoholismo, drogadicción, violencia intrafamiliar, etc.; ni tampoco tienen certeza acerca del perfil de las familias que deben ingresar y permanecer en el Programa Puente.

“Creo que trabajamos tan sobre la marcha, a pulso y apuradas que hace falta sentarse a ver qué cosas todas deberíamos tener en cuenta en nuestro trabajo. Esta tal vez sea responsabilidad directa de FOSIS y de la JUIF, pero nosotras, por nuestra experiencia directa podemos aportar bastante para definir varios lineamientos y orientaciones básicas”. (Notas de campo comuna zona sur)

2. Facilitadores y obstaculizadores de las Redes

2.1 Consultoras

Otra de las condicionantes mediatas que afectan el trabajo con las familias es la labor que efectúan las consultoras llamadas a concurso por FOSIS.

Desentendimiento de las consultoras

En general, las AF se refieren a las consultoras, con opiniones muy negativas respecto a su gestión y ejecución. Según la percepción de las AF, las consultoras terminan por desentenderse rápidamente de las familias beneficiarias de los proyectos, es decir, cumplen con lo estipulado en sus proyectos, pero no continúan un seguimiento a las familias con el fin de que ellas sigan potenciando sus capacidades. Se podría señalar que las AF consideran que el trabajo que realizan las consultoras, para la mayoría de las familias, tiene pocos efectos positivos y una mínima proyección en el tiempo. Ahora bien, hay que señalar que estos proyectos son aprobados (o por lo menos avalados) por FOSIS y que, al parecer, este organismo no cuenta con suficiente capacidad operativa para el seguimiento y control sobre estos organismos. Por otra parte, esto lleva a reflexionar que las familias del Programa Puente requieren de preparación no sólo en el ámbito de apoyo psicosocial básico, sino también un apoyo integral interdisciplinario, donde varias instituciones actúen coordinadamente en temas como educación, proyectos productivos, (como en este caso de las consultoras), salud mental, entre otros.

“Las Consultoras, en definitiva no tienen sensibilidad del tema y no intervienen en la dinámica de las familias, por lo que desconocen sus necesidades reales (no es suficiente un contacto telefónico o una entrevista para tener un diagnóstico de las necesidades, habilidades y/o destrezas) y que por tanto, no debiesen tener el poder de decisión final de apoyar o no un autogestión determinada” (Foro, p. 8)

“Un AF toca por un momento el tema de los proyectos FOSIS. Las AF aprecian que las consultoras, en su gran mayoría, se desentienden de las familias rápidamente, dan recursos, algunas capacitaciones pero desde una lógica de empresa preocupadas de lo económico antes que de las personas” (Notas de campo comuna zona sur)

El asistencialismo de las consultoras

Se aprecia por parte de las AF que las consultoras desarrollarían su labor bajo un foco netamente asistencialista, sin buscar el acento en el aspecto promocional en el que se contextualiza el Programa Puente. Es así que estas entidades no mostrarían un interés en potenciar las capacidades de las familias en el ámbito del emprendimiento, sino más bien se limitarían a cumplir con contratos y estipulaciones establecidas con FOSIS, marginando a las familias de alcanzar un verdadero bienestar. En definitiva, para las AF, el trabajo que hacen las consultoras con las familias se termina transformando en un problema que obstruye el trabajo promocional y de confianza que efectúan junto a ellas. Se podría reseñar entonces que los programas y actividades que plantean las consultoras vinculadas a temas económicos escapan a la realidad psicosocial de la mayoría de estos grupos beneficiarios, ya que, o bien se destinan recursos básicos que se desaprovechan, o por otra parte, se plantean actividades que requieren de parte de las familias mínimos motivacionales y educacionales previamente instalados.

“Se aborda la situación de una institución que está trabajando con las familias del Programa Puente en el ámbito laboral. Las AF sienten que las acciones que esta institución se encuentra desarrollando intervienen su trabajo, ya que estarían entregando aportes de mercaderías a las familias, con lo que estarían manteniendo el foco asistencial a las ayudas para estas personas” (Notas de campo comuna zona centro)

Proyectos poco sustentables

En general, uno de los tipos de proyectos que más reciben críticas de las AF son los de microemprendimiento que consideran la entrega de un “capital semilla” (monto cercano a los \$300.000), que es utilizado para adquirir los bienes materiales necesarios para iniciar un negocio. También se aprecia que las familias no son adecuadamente capacitadas y que además, cuando los proyectos consideran la entrega de herramientas u otros materiales, éstos en general son de mala calidad e insuficientes.

“Otra AF pone de relieve ciertas situaciones que viven algunas familias que participan en ciertos proyectos de emprendimiento, que son capacitadas y que tienen que recibir ciertos materiales y recursos, sin embargo, no se les han sido entregados” (Notas de campo comuna zona centro)

De esta manera, algunos efectos que pueden asociarse al fracaso en este tipo de proyectos quedan limitados entre dos puntos negativos que afectan el vínculo de apoyo establecido entre AF y familia: si la familia no finiquita con éxito los proyectos adjudicados, se puede afectar seriamente su propia confianza y autoestima, las que previa y lentamente había intentado reforzar la AF sobre la base de sus capacidades; en el otro extremo, puede ocurrir que se afecte directamente la relación entre ambos actores, ya que es frecuente que las familias culpen, al menos en parte, a su AF por hacerlos parte de actividades que no les ayudaron a mejorar su situación.

Desconocimiento de las características de las familias

Por otra parte, las AF consideran que las consultoras toman decisiones sin conocer en profundidad a las familias participantes de un proyecto. Por esto mismo, muchas veces los proyectos de microemprendimiento fracasan porque las consultoras no consideran las capacidades de las familias para ejecutar los proyectos a los cuales son asignados, y no se seleccionan, por lo mismo, a aquellas que responden adecuadamente a un perfil de “emprendedoras”. En las observaciones de terreno, en varias oportunidades se escuchó sobre cupos que FOSIS exigía completar con familias beneficiarias para que, así, éstas “avanzaran” en el cumplimiento de sus mínimos. De lo anterior se desprende una grave situación que es definida a partir de la relación FOSIS – Consultoras, ya que se integrarían familias que realmente no se encuentran preparadas para asumir con, un mínimo de seguridad, ciertos proyectos que, en poco tiempo, debieran resultar solventes.

“A mi juicio, no todas son emprendedoras o pueden llegar a serlo. Las familias muchas veces son agobiadas por la visita de muchos actores, especialmente, Consultoras. Siento que la entrega de beneficios para las familias debería estar centrada en los Apoyos familiares y no en las consultoras” (Foro, p. 1)

Para potenciar el trabajo del Programa Puente es necesario tener en cuenta todos los problemas asociados a esta condicionante, ya que perjudican buena parte de la labor promocional efectuada por las AF. De esta manera, es preciso que la institución responsable (en este caso es FOSIS) efectúe una supervisión acuciosa de la ejecución de este tipo de proyectos, siempre enfocándose en perseguir buenos resultados y no el mero cumplimiento de cupos.

2.2 Redes locales

Que las 53 condiciones mínimas sean o no cumplidas por cada familia del Programa, claramente no dependerá de forma exclusiva de ellas y sus respectivas capacidades de autogestión, sino que, en buena parte, de las oportunidades y los recursos que existan disponibles para que mejoren su condición de vida. Por esto, todo el esfuerzo que se realice desde el Programa Puente por movilizar a las familias al cumplimiento de estas condiciones, haciéndolas partícipes directas de la superación de la extrema pobreza, también requiere de la movilización de los servicios públicos y privados, ofreciéndoles una oferta adecuada de prestaciones y beneficios sociales que se dirijan a sus necesidades y capacidades.

Dentro del Programa Puente, FOSIS invita a todas las instituciones y organizaciones, privadas, públicas y del ámbito local, que trabajan con las familias más pobres de cada comuna, a participar en la intervención del Programa. De esta manera, se conforman las Redes Locales de Intervención en cada una de las comunas en que funciona el Programa Puente, rearticulando sus recursos e intervenciones en pos de las necesidades de las familias del Programa, convirtiéndose en un soporte institucional que las ayude en el proceso de mejora de sus condiciones de vida. La idea es concebir una nueva práctica de articulación y activación de las redes frente a la pobreza de la comuna respectiva.

Redes gestionadas

En los discursos de las AF, aparecen varias opiniones que coinciden en que las redes, cuando cuentan con recursos suficientes y éstos son gestionados de manera efectiva y eficiente, tienden a apoyar sustancialmente el trabajo que las AF realizan en el Programa Puente, facilitando el cumplimiento de los mínimos de las familias. Es decir, las redes afectan de forma directa a las familias y las gestiones que éstas realizan para cumplir con las condiciones. De esta manera y cuando lo anteriormente expuesto ocurre, se cumple la idea original planteada en el FOSIS, de establecer una Red de Intervención Local que ayude a las familias a mejorar su calidad de vida. Cuando esto no ocurre, las AF consideran que su labor se ve fuertemente disminuida a través de los efectos concretos que se ven en las familias y la falta de sostén que se les entrega.

“En el grupo se expresan opiniones en relación a que si existiera una ayuda más coordinada y oportuna hacia este tipo de familias y problemas, entonces como AF podrían hacer algo, pero considerando la actual situación de los servicios y redes de apoyo, nada sacan en concreto con estas personas” (Notas de campo comuna zona centro)

Se podría decir que, una de las grandes apuestas del Programa Puente, es la conexión que las familias logren realizar con las redes y otras instituciones (en este caso, incluyendo a la Municipalidad), para que al terminar la etapa de acompañamiento, éstas acojan de manera sostenida sus requerimientos, con el fin de que ellas, autónomamente, sigan avanzando o, al menos mantengan, una situación sobre la línea de la indigencia.

Redes que no se constituyen como redes

Otro punto conflictivo en el tema de las redes tiene relación con la coordinación establecida entre ellas y la articulación que logran con la Municipalidad y con FOSIS. Se aprecia que, en general, estas articulaciones se dan de forma poco eficiente, lo que acarrea no poder apoyar adecuadamente la práctica de las AF, al no sustentarse ni reforzarse los procesos iniciados con las familias. De esta manera, no se logra que las derivaciones a las redes tengan efectos positivos sobre las familias y que éstas puedan ejercer sus Derechos. Por eso, es importante, en la percepción de las AF, un continuo perfeccionamiento en la articulación y la coordinación de estas instituciones para así poder afianzar el trabajo que se ejecuta desde el Puente, cuando el Sistema Chile Solidario esté en funcionamiento pleno.

“Una de las mayores dificultades de las redes ha sido su articulación, lo cual ha repercutido directamente en las familias, considerando que a tres años de la puesta en marcha del programa igual es posible percibir que existen servicios públicos que no se han hecho partícipes activamente de su proceso” (Foro, p. 12)

“Es necesario señalar que si el Programa hubiese contado desde el principio con una red fortalecida, se hubiesen obtenido mejores resultados y mejor calidad de la intervención” (Foro, p. 12)

Al parecer, que las redes no se encuentren apoyando completamente el trabajo del Puente, tiene relación, al menos en parte, con la falta de iniciativa y de capacidad real que éstas tienen para modificar y articular una oferta programática coherente en beneficio de las familias. En

general, las AF consideran que las redes son lentas, poco resolutivas y les falta compromiso con los objetivos y estrategias del Programa Puente, permaneciendo, más bien, en el histórico tratamiento asistencialista hacia estas familias.

También se aprecia que a las redes les falta una mejor rearticulación de sus servicios que se constituyan y faciliten desde un nivel central (FOSIS – Mideplan) donde en conjunto se redefinan sus mecanismos, estrategias, orientaciones, etc. Para esto, sin embargo, se necesita un presupuesto apropiado que sustente, consistentemente, los desafíos de la reestructuración y, sobre todo, la gran demanda de personal en sus servicios.

“Instituciones no sensibilizadas pueden dificultar la intervención del proceso en el cual está la familia, y mantener el asistencialismo y la dependencia de la cual muchas veces ellos son críticos” (Foro, p. 11)

“El programa se está planteando desde las redes de apoyo, con una visión asistencialista. Esto demuestra claramente la poca activación hacia las redes locales. Además [esta sesión de CAP] nos permitió ampliar la visión de estrategias posibles de implementar del equipo para cambiar el enfoque de las redes” (Ficha de sistematización VII región, 3º sesión).

Parte de los problemas que presentan las redes también podrían relacionarse con la manera en que el Programa Puente comunica la información a estas organizaciones: en algunas ocasiones, ésta sólo quedaría en las altas esferas administrativas, sin lograr “bajar” la información a los funcionarios de más bajo cargo, dejándolos sin las explicaciones oportunas sobre el Programa.

“Al principio, absolutamente ninguna red sabía de qué se trataba el Programa y cuáles eran sus objetivos, lo que se traducía en un serio problema. Lo anterior nos llevó como UIF a realizar todo un proceso de información (...), lo que se tradujo en una etapa muy desgastante. Esta fue una de las primeras falencias del programa, puesto que antes que nada, las redes deberían, desde mucho antes de la marcha oficial del programa, haber estado ya informadas y capacitadas para ejecutar el programa en conjunto con FOSIS” (Foro, p. 29)

“Considero que, debería existir mayor compromiso de cada una de las instituciones de la red para no transformar a las familias en un “cacho” (Foro, p. 32)

De esta forma, las redes, al no estar todos los funcionarios informados de la manera en que trabaja el Puente, en variadas ocasiones tienden a discriminar a las familias, ponen trabas

para que ellas logren conseguir los beneficios que necesitan, y no entregarían las facilidades para que los integrantes de las familias hagan valer sus derechos como familia Puente, como por ejemplo, en la atención prioritaria en centros de atención. De esta manera, la atención a las familias se produce de manera poco oportuna y a través de funcionarios que no entregan un trato adecuado.

“El Círculo discute en torno a que estas situaciones se vuelven más complejas en el momento de, por ejemplo, derivarlas, ya que estas familias no son bien acogidas en sus demandas por los servicios públicos y tampoco existe prioridad frente a la urgencia de estas familias: “las instituciones terminan muchas veces entregando soluciones muy parciales y fuera del tiempo oportuno” (Notas de campo comuna zona sur)

“Es el caso de una pareja que vive en la localidad rural de [XYZ]. Ella tiene una discapacidad física en una cadera que le impide caminar bien y trabajar. Ella ha presentado varias veces su postulación a una PASIS¹¹ por invalidez pero nunca ha obtenido resultado. Al respecto se encuentra desilusionada del sistema que no ha sido capaz de acoger su solicitud, y no quiere hacer nuevamente el trámite”. (Ficha de sistematización CAP V región, 7° sesión)

Se repite en varias ocasiones, el uso de las redes propias de las AF para resolver algunas necesidades de las familias atendidas (supliendo así la falta de coordinación y apoyo que debiera recaer propiamente en las redes), a través del contacto directo, principalmente, con gente que trabaja en redes públicas y privadas, compañeros y ex compañeros de trabajo y profesionales que conocen diversas instituciones sociales. De esta manera, el uso de las redes propias de las AF, lo que coloquialmente se le llama “amiguismo” o “pituto”, facilita procesos y trámites que agilizan la atención a las familias Puente. Sin embargo, hay que tener claro que esta fórmula de solución no es sustentable en el tiempo, ya que recarga excesivamente de responsabilidades la labor de las AF.

“Las redes como Salud, educación, Municipio en general, pocas respetan los acuerdos institucionales, en su mayoría la respuesta eficientes a nuestras demandas corresponden a redes que cada uno de las AF ha contactado personalmente durante su quehacer dentro o fuera del Puente” (Foro, p. 8)

¹¹ Sigla que significa Pensión Asistencial de Invalidez, la cual consiste en pagos mensuales al beneficiario/a, quien la solicita en el Departamento de Desarrollo Social de la Municipalidad en donde vive. Esta pensión está dirigida a mayores de 18 años, que pertenezcan a familias de escasos recursos, y se entrega a partir de las siguientes causales: invalidez, vejez o discapacidad mental.

“He aprendido a movilizar los recursos cansados de los servicios públicos y a moverme entre papeles y pitutos y amigos de los amigos para conseguir lo que necesito (Foro, p. 33)

Las AF consideran que para que las redes respondan de manera adecuada a las necesidades de las familias, es importante que sus funcionarios sean sensibles a la complejidad, urgencia y demanda que implica trabajar con familias del Programa Puente y a su realidad de la pobreza y sus difíciles historias de vida. Sin embargo, las AF con el tiempo también han visto cómo estos funcionarios han ido aprendiendo y modificando sus percepciones sobre estas familias, percibiendo una lenta mejora en el apoyo que entregan las redes al Programa Puente. De igual forma, las AF también han podido reconocer que estas instituciones están sobrecargadas en cuanto a la demanda de sus servicios, y que éstas jerarquizan sus atenciones según planificación previa, grado de urgencia de las solicitudes y recursos disponibles.

En términos de coordinación resulta fundamental que estos organismos logren generar mayores instancias de intercambio y conocimiento mutuo, para que, gradualmente, puedan ir construyendo estrategias y acciones guiadas por primicias comunes.

“Las redes necesitan ser involucradas mas en este proceso de retroalimentación del Programa y no sólo recepcionista de derivaciones por compromiso” (Foro, p. 22)

“En una primera instancia no respondían, generando desconcierto, pero al igual que el programa, en el transcurso del tiempo han ido mejorando en términos de comunicación y coordinación” (Foro, p. 16)

3. Facilitadores y obstaculizadores del FOSIS (Fondo de Solidaridad e Inversión social)

FOSIS¹² es el principal organismo facultado, junto a las municipalidades de cada una de las comunas participantes, de ejecutar el Programa Puente. Este servicio público se encarga, entre otras cosas, de proveer AF a las municipalidades, de supervisar a las UIF de las comunas para que cumplan los ingresos de las familias, y de gestionar los recursos económicos para que las familias se dediquen a participar en proyectos de emprendimiento.

Selección de las AF

Las AF indican que en estos años del Puente, FOSIS no ha hecho una selección exhaustiva y pertinente de las AF que trabajan dentro del Programa, lo que habría significado que, muchas de las operadoras familiares (no vinculadas a las Ciencias Sociales) no dominaran las competencias y conocimientos necesarios para intervenir eficientemente y entregar un apoyo psicosocial oportuno a las familias. Para lograr esto, se indica repetidamente que las AF deberían ser personas con experiencia en el trabajo en terreno con familias pobres y, que hayan estudiado alguna carrera vinculada con las Ciencias Sociales. Igualmente, las AF indican que es necesario que la selección de las AF no sólo se refiera a los conocimientos académicos, sino también a ciertas características y competencias personales descritas y sugeridas reiteradamente por las AF.

“Considero de vital importancia agregar ciertas exigencias al proceso de selección [de las AF] de manera tal de poder detectar si existe o no compromiso con el Programa, rasgos de la personalidad, liderazgo, responsabilidad, cultura ad-hoc, mediar en crisis, etc. Son “personajes” en las vidas de las familias y ahí la importancia de elegir a las personas idóneas” (Foro, p. 15)

Realizar una selección más exhaustiva de las AF significaría, sin embargo, tener que rediseñar un perfil de profesional más específico y exigente, lo que implicaría el aumento inevitable del capital humano requerido, y también una mayor remuneración de las AF (es decir,

¹² El Fondo de Solidaridad e Inversión Social es una institución del Estado destinada a trabajar en la superación de la pobreza, implementando estrategias novedosas y apoyando iniciativas comunitarias que sigan esa orientación. Este organismo financia, en todo o parte, planes, programas, proyectos y actividades especiales de desarrollo que contribuyan al objetivo de superar la pobreza en el país. Estas distintas acciones deben buscar resolver problemas de ingresos, mejorar la calidad de vida y/o ayudar al fortalecimiento de las capacidades y destrezas de las personas más necesitadas.

un sueldo bastante mayor al promedio de 240.000 actuales). Solicitar AF más capacitadas conllevaría una mejora sustancial en la ejecución del Programa, ya que serían profesionales o técnicos que tendrían más herramientas para mediar en conflictos, para negociar junto a las familias, darles un apoyo psicosocial basado en la promoción de Derechos, efectuar labores de consejería, entregar habilidades de autocuidado a la familia, asesorar, especialmente, en temas jurídicos y de salud física y mental, entre otros.

“Acá en el Programa Puente uno ve que ingresan personas, con y sin títulos, lo que va en perjuicio del trabajo con las familias. Sin embargo, parece que para el Puente “con esto basta” para este tipo de familias ya que con el nivel de sueldos que tenemos, y en este ambiente burocrático y hostil, entiendo que muchos se desmotiven por perfeccionarse y hacer mejor la pega”. (Notas de campo comuna zona centro)

Capacitaciones dirigidas por FOSIS

Una vez que ingresan al Programa Puente, las AF critican que no reciben, por parte de FOSIS, las capacitaciones necesarias para poder intervenir con las familias. Se señala en variadas ocasiones que las capacitaciones iniciales del FOSIS sólo se remiten a explicar la manera de ingresar a familias y dar por cumplidas condiciones mínimas en el sistema de registro por internet, cuestiones técnicas de la metodología básica del Programa Puente, etc. Es por esta razón que, gran parte de las AF recomiendan que FOSIS, en las distintas capacitaciones que realice, no solamente se centre en estos aspectos, sino que también dé cabida a recomendaciones prácticas de cómo empezar la intervención con las familias y sugerencias sobre cómo intervenir en las temáticas que recurrentemente producen problemas en la intervención con las familias. De esta forma, las AF quieren que se las prepare y se las habilite con más herramientas para comenzar la intervención en el Puente. En parte, esta crítica ha sido subsumida por las acciones que efectuó la Comunidad de Aprendizaje Puente, al realizar capacitaciones dirigidas a las necesidades prácticas de las AF, sin embargo, este sistema de capacitación también adoleció de algunos aspectos negativos que no permitieron cumplir a cabalidad las necesidades de desarrollo de sus competencias.

“Siento que el trabajo que realiza el Apoyo Familiar es delicado y requiere de conocimientos y habilidades específicas, por lo que creo se debe hacer una selección más exhaustiva, como también una preparación previa antes de empezar el trabajo en sí” (Foro, p. 2)

Se podría señalar que las AF solicitan, en gran medida, capacitaciones relacionadas con el ámbito de la Dinámica Familiar, tales como violencia intrafamiliar, motivación a las familias, intervención en crisis; y por otra parte, las AF solicitan con mucho interés capacitaciones periódicas que tengan relación con el autocuidado personal y grupal. A partir de todo esto se visualiza que capacitaciones atinentes junto con delimitaciones más específicas de su labor mejorarían la ejecución del Programa Puente

Los/as Apoyos Provinciales

Se señala que un problema que ocurre en varias ocasiones es el que surge de la relación que las AF establecen con los/as Apoyos Provinciales (AP), quienes son profesionales del FOSIS que supervisan, en terreno, el trabajo de varias UIF. Las AF indican que éstos, en general, no son personas completamente idóneas para el cargo que fueron asignados, ya que en varias UIF han existido problemas en la manera y el tiempo en que los/as AP “bajan” la información relativa al Puente, su funcionamiento, sus exigencias y sus necesidades (como por ejemplo, la elaboración a última hora de listados para seleccionar familias para proyectos y talleres), y por otra parte, con la forma en que los AP realizan su trabajo de supervisión y apoyo al trabajo de las AF, ya que ellas consideran que no acogen sus necesidades y demandas ni tampoco se constituyen en referentes que las ayuden a ejecutar una mejor labor psicosocial.

“El trabajo de los Apoyos Familiares está condicionado también a mi juicio por las exigencias del FOSIS representadas por el Apoyo Provincial, el cual plantea exigencias encaminadas al cumplimiento de metas se deben cumplir porcentajes, cifras. En las reuniones de supervisión nada se habla de las dificultades con que se encuentra el apoyo en su trabajo, sólo se supervisa y controla, en ningún caso se apoya y comprende” (Foro, p. 2)

Incluso, en una de las comunas visitadas, fue posible apreciar que, las reuniones de UIF a las que asistía el/la AP eran instancias exclusivas para la supervisión de los contactos e ingresos de familias y de seguimiento en el cumplimiento de mínimos para el consiguiente egreso exitoso de éstas. En estas reuniones, de manera implícita, no se permitían las réplicas y la exposición de opiniones divergentes, ya que éstas no eran, tomadas en cuenta. A veces, se observó casos en que el/la AP exponía formas de ingresar / egresar a las familias desde perspectivas y criterios

diferentes a lo que las AF pensaban, generándoles una disonancia que chocaba con sus percepciones y estrategias de trabajo. Es decir, por una parte, desde FOSIS se dice que se valora la flexibilidad y capacidad de adaptación que desarrollen las AF y se reconocen sus recursos y competencias para enfrentar contingencias con las familias, sin embargo, por otro lado, todo aquello que pueda resultar una crítica al Programa Puente, o bien, intervenir de una manera que signifique poner en riesgo los plazos acotados, no es tomado en cuenta por los AP, lo que revela no sólo una nula disposición de estos encargados para introducir correcciones o mejoras al Programa Puente en este nivel, sino también, la poca consideración que se aprecia desde los niveles superiores, por acoger las opiniones de las AF por medio de los AP. De este modo, un funcionario que pudiera ser un articulador central de la información que se expresa desde primera fuente (desde el nivel de terreno, la AF) hacia el nivel central, y viceversa, sólo se lo “utiliza” para el flujo de información unidireccional y verticalista, desde los rangos centrales de FOSIS hacia las AF en cada UIF.

Evaluaciones

Un reclamo recurrente en los discursos de las AF sobre FOSIS, tiene relación con la manera en que este organismo evalúa su trabajo, lo que solamente se concentrarían en el plano cuantitativo de la intervención, centrándose en las 53 condiciones mínimas, la actualización del sistema de registro y el cumplimiento de otras exigencias dictadas por el método del Programa Puente, como es la obligación de firmar contratos parciales por cada uno de los pilares del Puente.

“Hay preocupación por la desvirtualidad del Programa porque el apoyo psicosocial ha dejado de ser relevante, porque la cantidad es más relevante que la calidad de la intervención”. (Ficha de sistematización CAP VII región, 9º sesión)

“Una de las críticas que se puede hacer hacia los implementadores del programa, es que éste se evalúa cuantitativamente, según Mínimos cumplidos, sin embargo, el programa es altamente cualitativo, y su mayor valor reside en ellos ya que lo más significativo son los cambios de visión, actitudes y conductas que poco a poco transforman a las familias” (Foro, pp. 24-25)

De esta manera, las AF sugieren que FOSIS también debería considerar la implementación de un sistema de evaluación en donde se incluyera el aspecto cualitativo, para

así permitir una valoración más acorde que dé cuenta del trabajo de apoyo psicosocial dirigido a las familias y de las repercusiones en los ámbitos más subjetivos de éstas. De esta forma, incluir un sistema más completo permitiría a FOSIS percibir en las familias los cambios producto de la labor de las AF, y que, en gran medida, no son relevados por las evaluaciones cuantitativas de este organismo.

“Sale a relucir el tema de las excesivas demandas del FOSIS y la prioridad que se entrega a la cantidad de familias con condiciones mínimas cumplidas, por sobre la calidad de las intervenciones que las AF realizan con cada una de ellas. Es decir, que FOSIS sólo se preocupe de realizar una evaluación de resultados y no de procesos. Dicen las AF que todo el énfasis en la cantidad por sobre la calidad repercute en la sensación de sobrecarga de trabajo, lo que las termina desmotivando y cansando” (Notas de campo comuna zona centro)

Se podría señalar que con las evaluaciones cuantitativas sólo es posible apreciar los aspectos técnicos y metodológicos del apoyo, sin embargo, si a éstas se les incluyera un aspecto cualitativo, se podrían consignar los efectos que produciría el vínculo que se establece entre AF y familia, llegándose a mostrar, de manera notoria y clara, por ejemplo, los aspectos referidos a la construcción de procesos de cambio de actitud producto de los aprendizajes, los cuales permitirían a las familias adquirir habilidades que redundarían en transformaciones en la forma de actuar, pensar y sentir de sus integrantes. Con las evaluaciones cuantitativas centradas en las condiciones mínimas del Puente, estos cambios de visión y de percibir la realidad no estarían contemplados, y es, según el parecer de las AF, los campos en donde la intervención del Puente provocaría una gran cantidad de cambios positivos en las familias. Incluso, según la experiencia que es relatada por las AF, en varias familias ocurriría que, aún cuando puede que ellas no hayan cumplido varias de las condiciones mínimas estipuladas, sí, desde una mirada cualitativa, se percibirían cambios que favorecerían sus propias capacidades, competencias y aprendizajes que las ayudarían gradualmente en la superación de la extrema pobreza. Con todo ello se refuerza nuevamente la idea de potenciar en las AF sus competencias conversacionales y de resolución de conflictos con las familias, así como disponer de mayor tiempo en las sesiones para que éstas puedan ser ejecutadas adecuadamente, de tal manera que lo cualitativo realmente adquiriera relieve en el Programa.

Una explicación para comprender cuál es el fin de que FOSIS centre las evaluaciones de las AF en un aspecto fuertemente cuantitativo, tendría que ver con la situación de presión,

exigencia y control que se ejerce cuando se evalúa el cumplimiento de metas, coberturas específicas y logros comparativos entre comunas. Estas comparaciones irían en desmedro del trabajo que se realiza en términos de apoyo psicosocial y vinculación con las familias, lo que desde la perspectiva de las AF, se plantea como la gran apuesta del Puente. Las AF constantemente, frente a este tema, pronuncian una frase que es recurrente en contra de este organismo público: “a FOSIS le interesa la cantidad, no la calidad”, lo que grafica claramente las presiones de FOSIS para dar por cumplida, en los mínimos tiempos establecidos, las metas y compromisos planteadas por el gobierno.

“Metas y coberturas que resultan agobiantes y agotadoras para un equipo profesional escaso e insuficiente con jornada de medio tiempo. Además de lo complejo que resulta trabajar con familias de extrema pobreza, tanto por los recursos siempre insuficientes, como por los profesionales escasamente especializados en dichas intervenciones”. (Foro, p. 4)

“Pregunto: Para alcanzar el objetivo del Programa Puente ¿qué nos sirve más? ¿Garantizar la cobertura (número de familias atendidas por plazo predeterminado) o cautelar el resultado de habilitación de capacidades a través del aprendizaje y el cambio?” (Foro, p. 33)

El FOSIS, al enfocarse excesivamente en el ámbito cuantitativo de la evaluación, no permitiría que las AF, a partir de la experticia que el trabajo en terreno con las familias les ha ido otorgando, fueran adecuando el método del Programa a los ritmos particulares de las familias. Por eso mismo, las AF consideran que es necesario darle más realce al vínculo que se establece, al apoyo psicosocial y a las necesidades de autonomía y empoderamiento de las familias, por sobre las exclusivas 53 condiciones mínimas del Programa, ya que para las AF, sólo de esa manera se podrán consolidar los procesos de empoderamiento y desarrollo familiar.

“Una queja generalizada es el no considerar el proceso de las familias, la particularidad de cada una de ellas hace vivir procesos diferentes, y que no pueden registrarse en datos cuantitativos” (Foro, p. 14)

Poca escucha

Otra crítica bastante repetida en las conversaciones de las AF es la poca disposición de FOSIS a escuchar a las AF, desconsiderando la importancia que tiene este actor para el

funcionamiento del Programa y la experiencia y conocimiento práctico que pueden aportar al mejoramiento de aquél. Sin lugar a dudas, generar una instancia en donde el conocimiento experto y práctico de las AF aportara al perfeccionamiento del modelo operativo, ayudaría a lograr más eficientemente los objetivos del Puente, ya que, de esta manera, entrarían en procesos de reacomodación, reconfiguración, retroalimentación y perfeccionamiento tanto los modelos de acción y operativo.

“Somos nosotros quienes trabajamos con las familias, quienes conocemos sus reales necesidades, quienes vemos funcionan las redes, quienes conocemos cómo ha trabajado cada familia y creo que muchas veces en esto se ha trabajado desde la teoría más que de la práctica” (Foro, p. 3)

Se podría señalar que las AF extrañan un momento en donde, sin la presión que implica su trabajo, FOSIS se interese en conocer la perspectiva de las AF, las opiniones y sugerencias que tienen sobre el Puente, la manera en que ellas enfrentan su trabajo y las estrategias que utilizan con las familias, con el fin de poder aportar a un ámbito que tiene una relación directa con la práctica y ejecución del Programa, y también con las áreas de diseño y planificación. De esta forma, las AF se podrían relacionar con FOSIS, ya no desde una perspectiva únicamente verticalista, sino que también horizontal, en la que también exista una retroalimentación que se dirija hacia esta institución, en un afán de mejora del Programa y de facilitar la intervención.

Al no sentirse escuchadas ni valoradas por parte de FOSIS y al ver como esta institución le da excesiva importancia a las metas cuantitativas duras, las AF intentan hacer primar su criterio en base al conocimiento privilegiado que poseen de las familias, sus obstáculos y posibilidades. Así, muchas veces deben obviar ciertas directrices y limitaciones del Programa Puente de modo que estas familias tengan mayores posibilidades de salir adelante. En este sentido, se aprecia que hasta hoy, las familias que no se adaptan “rápidamente” al Programa Puente y encuentran diversas dificultades para continuar en él, siendo recurrentes los comentarios que hablan de amenazas de expulsiones y de disminución o congelamiento de beneficios.

“Si uno se guiara exclusivamente por los criterios del Puente, entonces muchas familias no podrían permanecer en el programa y éste por lo tanto no tendría sentido. Parece que no se entiende bien en el propio FOSIS, que justamente ahí está el desafío nuestro:

motivar y perseverar para que las familias dañadas poco a poco se involucren cada vez más en sus vidas de forma constructiva” (Notas de campo comuna zona sur)

Sobrecarga de trabajo

Otro problema que indican las AF es el exceso de familias con las que están trabajando. Este número, en general, resulta muy superior a las 64 familias contempladas originalmente para el caso de las AF FOSIS, y también representa un exceso para las AF municipales. Con el transcurso del Puente se comenzó a ver cómo, gradualmente, su número aumentaba debido a que las etapas de contacto, ingreso, visitas intensivas y egreso se fueron trasladando, no significando ello que se diera en paralelo una extensión del personal para acoger estas demandas. De esta forma, se recogen discursos de las AF en relación a muchos casos de profesionales que deben atender a más de 100 familias promedio por mes.

Entre los temas abordados se habla de priorizar a las familias pertenecientes a las cohortes de abril y mayo ya que con ellas es más urgente abordar las condiciones mínimas pendientes puesto que se encuentran en situación de pronto egreso. De esta manera se abre el tema de que las AF tienen que redistribuir las sesiones con otras familias según esta prioridad; una situación que para las AF complicaría su trabajo ya que tendrían muchas familias a su cargo y, además, aquellas que hace poco tiempo participan en el Programa Puente deberían quedar pendientes o tendrían que entrecortarlas justo al inicio de sus procesos. (Notas de campo comuna zona centro)

Las familias beneficiarias se agrupan según cohortes correspondientes al mes de ingreso al programa, por lo que al término de los 24 meses de intervención, distintos grupos deben egresar, cumpliéndose así lo estipulado en el Puente. Con esta obligación las AF deben priorizar a aquellas más atrasadas para sí intentar asegurar lo que técnicamente se ha llamado el “egreso exitoso” de las familias (los 53 mínimos cumplidos, sin excepción), para si lograr los compromisos de gobierno planteados a través de este programa.

Los variados puntos negativos que se han dado a lo largo de estos cuatro años de ejecución del programa, aparecen ligados también a una alta rotación de las AF, situación que sumada a las presiones y controles que FOSIS sostiene, representan fuertes limitantes a la labor de las AF.

“A nivel personal, este trabajo genera demasiado desgaste por el grado de vinculación con las familias y sus problemas; y si a esto le sumamos nuestros propios problemas, la inseguridad laboral y previsional en la que trabajamos, lo que se traduce en un gran sentimiento de desprotección; la carga de trabajo para cumplir con las metas cuantitativas exigidas, es que quedamos en condiciones de alta vulnerabilidad” (Foro, p. 33)

Por la condición de trabajo a honorarios surge un sentimiento de inseguridad, precariedad y sensación de empobrecimiento, lo que las AF caracterizan a través de la siguiente frase: *“nos hacemos pobres ayudando a pobres”*. Esto da cuenta de la tensión que se produce entre el deseo de trabajar en este ámbito social, y tener que posponer proyectos personales y de su propia familia y desmejorar su calidad de vida para ayudar a que los “más pobres” tengan la oportunidad de salir de su situación.

Métodos y Técnicas de la metodología del Programa Puente¹³

Un punto referido a FOSIS y que necesita ser analizado en profundidad, dada la relevancia que tiene en la práctica de las AF, tiene relación con los métodos y técnicas de la ejecución del Programa Puente. Existen, desde las AF, tanto críticas como valoraciones sobre este aspecto, puntos que las ayudarán o dificultarán su labor de apoyo.

Régimen de visitas a las familias

Es un punto al que dan mucho énfasis las AF ya que consideran que hay serias deficiencias en ese plano. Es frecuente que reciban constantes quejas por parte de las familias por el poco tiempo que se les brinda en cada sesión, además de lo alejado de éstas, sobre todo en el último año de la intervención. En repetidas ocasiones, el que las visitas se distancien, implica

¹³ Las AF no hacen una clara distinción entre los términos “metodología” y “métodos” del Programa Puente, evidenciándose que, cuando critican a la “metodología Puente”, más bien, se referirían a los métodos y técnicas del Programa. En términos estrictos, la metodología se referiría al papel que toma el Estado y sus múltiples relaciones con la sociedad, la pobreza y la indigencia; a las novedosas lógicas que articulan componentes promocionales y asistenciales en la intervención; a la concepción de una pobreza con recursos y potencialidades; la noción de una intervención centrada en lo psicosocial; la mediación de un/a AF como actor en una promoción psicosocial que ayude a superar la pobreza, etc. Por su parte, el método Puente serían los términos concretos y característicos del Programa en que estas concepciones teóricas se plasmarían en la intervención (tiempo, régimen de visitas, fases de la intervención, encuadre, firma de contratos parciales por pilar, etc.).

que las familias se acerquen al municipio para reunirse con su AF, (hecho que no está planificado como parte de su trabajo); o por otra parte, que cuando la AF realiza la siguiente visita, el grupo le informa algún imprevisto sufrido, lo que repercute en el proceso y planificación de trabajo con el grupo. Las AF recomiendan que este régimen de visitas sea modificado, porque ocurre que cuando el vínculo comienza a consolidarse, la frecuencia de las visitas empieza a disminuir y se deja de asistir al hogar de las familias de manera periódica. De esta manera, las AF sugieren que el período de las visitas de la primera fase de intervención intensiva, se alargue, y que las de la segunda fase, la de acompañamiento, monitoreo y seguimiento, sean efectuadas con una menor distancia temporal entre ellas.

“Las familias que llevan un año en el programa les cuesta entender que uno las visite cada tres meses, se sienten abandonadas por lo cual yo planteo cambiar el calendario de visitas siendo más regular” (Foro, p. 24)

Tiempo de trabajo con las familias

Por otra parte, las AF recalcan que el tiempo de trabajo que se destina a cada familia es insuficiente. Se considera que para la construcción y consolidación de un vínculo, se hace necesario, no sólo realizar visitas más periódicas a la familia, sino que en cada una de ellas, la AF no sienta un apremio por el tiempo que destina a cada familia, permitiendo así que durante el acompañamiento psicosocial se dé, efectivamente, una intervención integral. Dar énfasis al tiempo de las visitas permitirá priorizar un trabajo que se centre en las personas, sus necesidades y situación vital, es decir, desarrollar procesos que influyan, positivamente, sobre la subjetividad de los integrantes de la familia, logrando que ésta genere nuevas acciones en sus vidas. Así, si las AF tuvieran una cantidad adecuada de familias a cargo (nunca más allá de las 64 familias inicialmente previstas) podrían desarrollar visitas con una duración no menor a 40 ó 45 minutos cada una, tal como se les sugiere en las reuniones con FOSIS.

En ciertas oportunidades, las AF se enfrentan a situaciones conflictivas que requieren se entregue aclaraciones, asesoría y apoyo mayor, con lo que se ven enfrentadas a utilizar el tiempo planificado para otras familias en la resolución de estas conflictivas emergentes. De esta manera, en muchos casos se hace necesario realizar visitas intermedias, pero esto sólo quedará al criterio

y motivación de la AF, y será un asunto que ninguna instancia jerárquica superior evaluará ni valorará mayormente.

“La metodología Puente es adecuada, sin embargo, (...) es importante mencionar, que el tiempo destinado al trabajo con las familias, es insuficiente, lo que ha impedido en algunas ocasiones realizar una intervención mas intensa y acabada con respecto a las necesidades y problemáticas al interior de cada una de estas”. (Foro, p. 24)

Técnicas de intervención

a) En relación a las técnicas mismas:

Se indica que el método y las técnicas que utiliza el Puente, para algunas AF, se presentan como estrategias de intervención un tanto rígidas para abordar familias de extrema pobreza, impidiéndose, con esto acordar el trabajo a los ritmos y características de la familia. El uso del tríptico (tablero), el régimen de visitas, la firma de contratos parciales por cada pilar, la revisión de un pilar por sesión, etc., es obligatorio con cada una de las familias, dificultando el trabajo con algunas de ellas, ya que implicará la necesaria y no siempre pertinente acomodación de las familias a las exigencias y a la dinámica del método. Las AF consideran que la mayoría de las familias poseen características de vida que las llevan a comprender y desarrollar lo propuesto por el programa de una manera muy paulatina, impidiéndoles estar al día según los criterios de ese método. Frente a este hecho, la tensión que se produce con la rigidez del método se logrará atenuar básicamente gracias a la flexibilidad y creatividad que logre manifestar la AF.

“La metodología Puente es aplicable en algunas ocasiones y con algunas familias ya que la mayoría de ellas no cuenta con un espacio físico adecuado ni amplio para su utilización. Muchas veces cuando uno las visita se encuentran atravesando un problema o una crisis en la cual es un poco complicado trabajar porque no hay ánimo de parte de ellas para tirar el dado o pensar” (Foro, p. 24)

Muy relacionado con el punto anterior, se encuentra la crítica de las AF con respecto a la utilización del tablero. Las AF consideran que más que la utilización de este elemento de trabajo, la labor primordial de la AF debería enfocarse en reforzar la autonomía y empoderamiento de las familias. En muchas oportunidades, la utilización del tablero se realiza más bien por cumplir un deber, más que para ayudar a la generación de un espacio reflexivo dentro del grupo familiar.

Para permitir esto, sería necesario seguir perfeccionando los elementos de trabajo de las AF, como las tarjetas, los dibujos, para así superar la visión infantil que tiende a caracterizarlos (como, por ejemplo, los premios que entrega el dado: un abrazo de la AF, tres sonrisas, etc.). Aunque, el tablero ha sido de mucha utilidad para trabajar los pilares y los temas con personas analfabetas y adultos mayores, es imprescindible el perfeccionamiento y tener a disposición nuevas fórmulas de trabajo que permitan flexibilizar estos elementos. Frente a este punto, sería interesante diseñar estrategias alternativas para ciertas tipologías de problemas o de familias, en las que se generen y promuevan reflexiones y nuevas conversaciones al interior de estos grupos beneficiarios.

“He aprendido que no siempre la metodología es pertinente a las familias y que muchas veces, la conversación abierta enriquece mucho más nuestra labor”. (Foro, p. 32)

b) En relación al objetivo que se persigue de fondo con la intervención:

Una de las críticas más fuertes que las AF efectúan a las técnicas y métodos del Puente es que esta forma de trabajar con las familias no estaría cumpliendo uno de los objetivos principales que se ha propuesto, inicialmente, el Programa, que es potenciar el capital social de las familias. Lo anterior se relacionaría con que bajo esta manera de enfrentar la superación de la pobreza, al trabajar focalizándose en las familias y no en la comunidad, el Programa no facilitaría un cambio del contexto inmediato donde están insertas las familias. Esto quiere decir que, aunque el Programa Puente contempla como un eje central la promoción del capital social de las familias, el método Puente impide aquello, debido a que centra la intervención en la familia y en el cumplimiento de mínimos ligados principalmente a servicios sociales del Estado. Por ende, no se utilizarían ni reforzarían, en paralelo, los recursos comunitarios y asociativos para poder hacer frente a dificultades como las crisis económicas y familiares ni tampoco se incentivarían los bienes socioemocionales de estos grupos.

“Pasado un tiempo se constata que su condición económica no ha mejorado y debe dejarse el T-1 [pilar Trabajo condición 1] y el I- 4 [pilar Ingreso condición 4] cumplido” (Foro, p. 20)

“Se ha dejado de lado la integración de las familias a la comunidad, un respaldo social con sus pares que contenga a las familias en su proceso y cuando el Programa Puente ya no este presente”. (Foro, p.25)

El Pilar más complejo: Dinámica Familiar

Otra problemática que surge dentro de los discursos de las AF es trabajar el pilar de Dinámica Familiar, debido a la ambigüedad con las que se especifican cada una de sus condiciones mínimas y, sobre todo, a la dificultad de conseguir cambios positivos en aspectos tan personales y subjetivos de las personas. Conversar sobre este pilar necesita, antes de todo, de un profesional altamente capacitado, para que dentro de un mínimo tiempo de intervención logre consolidar un ambiente de confianza con la familia. Por la dificultad que implica lograr esto, las AF sugieren que esta condición sea abordada cuando el vínculo y la intimidad se haya establecido, ya que necesariamente, para tratar esta dimensión, la familia deberá revelar sus secretos, sus problemas, su sexualidad y relaciones de pareja, sus formas de comunicación y disciplina y la manera en que viven su día a día.

“Hay temas que como, dinámica familiar, se debiesen trabajar mucho más tarde, no al principio del programa, puesto que en ese momento todavía no hay una estrecha relación con la familia y no siempre podemos apreciar la dinámica interna de la familia” (Foro, p. 18)

Como señala esta cita, abordar este pilar luego de un afianzamiento de la confianza, permitirá a las AF, afinar las habilidades para comprender la dinámica que vive la familia (coloquialmente denominado “afinar el ojo clínico”), y para indagar, intuir y reconocer problemáticas que afectan fuertemente la convivencia del grupo, como pueden ser situaciones de abuso sexual en contra de los niños, uso de la violencia económica, física y sexual en contra de la mujer, alcoholismo en los hombres, etc.

Vinculación entre componentes asistenciales y promocionales

Dentro de los aspectos llamativos del método Puente, las AF rescatan lo novedoso de este programa de Estado que intenta, en la práctica, una integración y vinculación entre elementos asistenciales y promocionales. Aunque para muchas AF estas lógicas dispares pueden traerles dificultades en su labor, encuentran que poder vincularse en esos planos entrega mayores oportunidades a la población objetivo.

“El Programa Puente vino en cierta manera a romper con la manera de intervenir con las familias, no centrada tanto en el individuo sino más bien en la familia, [...] resaltando sus recursos, sus fortalezas y viendo como individuos capaces de superar su situación” (Foro, p. 30)

Aunque la vinculación entre estas dos formas de intervenir, en muchas ocasiones, trae aparejada dificultades en la práctica de las AF, esto más bien se ligaría a falta de definición en los perfiles de las familias, en el perfil los roles de las AF, y al poco apoyo institucional para el desarrollo de competencias, más que a un error en intentar vincular lo promocional con lo asistencial.

Otro punto que es considerado como positivo es el énfasis de la metodología de acercar el Estado a las casas de los pobres, realizando una labor en los domicilios de cada una de las familias, haciendo un trabajo puerta a puerta, y posibilitando, a la vez, que las AF conozcan el ámbito local en el cual se encuentran insertas las familias. Esto repercute en el ámbito personal y profesional de las AF, constituyéndose en un elemento que permite aumentar el sentimiento de pertenencia al Programa y un mayor sentido al trabajo que realizan.

“Al conversar con mis colegas, todas teníamos experiencias anteriores de trabajo con personas en situación de pobreza, pero ninguna como este programa: intervención directa puerta a puerta”. (Foro, p. 6)

“Es bien distinto trabajar en el domicilio de las familias que en la oficina. Aquí uno se reencanta con el trabajo social, ya que acá uno ve mejor los problemas y sus posibilidades de solución” (Notas de campo comuna zona norte)

3.1 Comunidad de Aprendizaje Puente FOSIS - FLACSO

FOSIS encargó a la Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales (FLACSO) la creación de un componente que fuera utilizado como un sistema de capacitación y acompañamiento para sus operadoras. De esta manera, el año 2004, FLACSO pone en marcha el proyecto Comunidad de Aprendizaje Puente y, poco a poco, fue validándose como la instancia privilegiada que proporcionaría, a los recursos humanos del Programa, distintas capacitaciones y herramientas, para enfrentar y mejorar sus intervenciones.

Aunque la Comunidad de Aprendizaje tenía el respaldo de FOSIS, los investigadores memoristas se fueron dando cuenta que, los funcionarios de esta institución tenían una relación en constante tensión con los profesionales de la Comunidad. Algunas de las dificultades más relevantes que tuvo que transitar la Comunidad en estos dos años de funcionamiento se relacionaron con el aspecto financiero, el ámbito del diseño de las capacitaciones y la entrega oportuna de la información sobre la Comunidad desde FOSIS hacia las UIF y sus AF. Por lo visto, a la institución pública le fue difícil entender la forma en que la Comunidad de Aprendizaje concebía las dinámicas de formación y acompañamiento, y desde qué epistemología, metodologías y conceptualización del aprendizaje éstas se construían, actividades que rompían con los esquemas tradicionales con los que los/as trabajadores/as sociales eran capacitados/as hasta entonces.

A la Comunidad de Aprendizaje hay que observarla y analizarla no como un modelo de apoyo y formación de competencias que se limita a entender el ejercicio de capacitar como un mero traspaso de conocimientos desde un especialista, quien se sitúa desde su saber, a un grupo de AF. La Comunidad poseía en su estrategia de capacitación la búsqueda de la consolidación de un espacio virtual común, en el que los/as distintos/as participantes del Programa Puente compartieran, horizontalmente, sus aprendizajes surgidos desde su práctica laboral. Sin embargo, FOSIS al no otorgar mayor relevancia a esta mirada diferente de capacitación, generó, con el tiempo, una serie de dificultades que limitaron poder consolidar esta propuesta. Esto sin lugar a dudas, mermó el impacto que podía tener la Comunidad en el desarrollo profesional de las AF.

Desde las AF, la opinión generalizada sobre la Comunidad ha sido positiva, ya que consideraron que esta instancia las ayudó a sentirse más acompañadas y apoyadas en su labor con las familias del Programa Puente. Las AF permanentemente señalaban que la instauración de la Comunidad representaba el cumplimiento de una promesa que, por fin, era concretada por FOSIS, ya que era una instancia esperada y anhelada desde los inicios del Programa. Así, para las AF, la conformación de la Comunidad era considerada como una “vuelta de mano”, ya que llevaban dos años efectuando una labor demandante y compleja sin un apoyo técnico y académico, realizando un trabajo “a pulso” que no era sostenido por ninguna estructura formal que entregara contención, autocuidado y capacitación. Por esto mismo, la Comunidad se constituyó en un mensaje potente desde FOSIS, el que indicaba que a esta institución sí le

importaba generar una instancia formalizada de autocuidado y capacitación, que fuera más allá de los cursos ofrecidos por distintas instituciones y de los espacios informales que las AF creaban para enfrentar su desgaste profesional. Aún cuando esta fuera su intencionalidad inicial, como se comentó con anterioridad, distintos factores conectados principalmente a la prioridad por el cumplimiento de metas y a diferencias de enfoque de capacitación, hicieron que la propuesta no se validara ni difundiera a cabalidad en términos institucionales.

“Es que necesario poder realizar autocuidado dentro de las colegas, poder tener espacios en donde podemos contar situaciones de familia que son más complejas y poder aprender juntas con mis colegas cómo poder intervenir y fortalecer una familia” (Foro, p. 30)

Este sistema de acompañamiento revalorizaba la labor de las AF y los conocimientos que surgían desde su ámbito práctico, reconocía a las AF como seres que necesitaban trabajar sus emociones y sus percepciones sobre las familias y trabajar el sentido que tenía un trabajo psicosocial con familias en situación de pobreza. Se podría decir que, la Comunidad de Aprendizaje fue un “nuevo aire” que refrescó la cansada carga de ser una promotora social.

Con respecto a las distintas actividades que generó la Comunidad de Aprendizaje, las más identificadas por las AF fueron el Postítulo, los CAP e Instituto. Esto lleva a pensar que uno de los defectos de la Comunidad fue que no logró anclar, en las AF, las distintas ideas-fuerzas del resto de sus componentes, Agencia y Plataforma Tecnológica.

En relación al Postítulo, en general, para las AF con varios años de experiencia, ya sea en el ámbito municipal u otro, significó un reencuentro con lo académico, con la práctica del estudio y del aprendizaje, y se constituyó en una instancia de reactualización de los conocimientos en el área social. De esta manera, el postítulo fue una posibilidad para perfeccionarse profesionalmente, y para redescubrir en qué se encontraban las Ciencias Sociales y el trabajo social en el día de hoy.

Por otra parte, el postítulo, al ser un espacio en donde las AF se reunían a efectuar un análisis crítico sobre el Programa, desde una concepción que daba énfasis a la práctica como elemento central en la propuesta de enseñanza-aprendizaje, también se fue constituyendo en un momento para reconocerse, autocuidarse, contenerse y reconocer al otro. Para ellas, participar de

esta instancia no sólo significó un desarrollo de su aspecto intelectual-profesional, sino que también se convirtió en un espacio de acogida entre las AF, en donde podían compartir aprendizajes y conocimientos, y conocer otras realidades que estimulaban a seguir efectuando el trabajo de acompañamiento.

“[El postítulo] me ha refrescado conocimientos y me ha entregado otras herramientas y sobretodo me ha permitido conocer y compartir con otros apoyos de la región” (Foro, p. 2)

El espacio del postítulo se convirtió en un momento en el que las AF pudieron ver y profundizar en otras realidades en las cuales otras colegas intervenían. Así, el conocer estos contextos les permitía ampliar su perspectiva, adquiriendo el postítulo la relevancia de constituirse en un espacio que facilitaba el compartir experiencias entre iguales, dentro de un ámbito académico que se nutría de lo práctico. El postítulo, al buscar tener un énfasis en la práctica de las AF, posibilitaba a las AF conocer experiencias, estrategias y adquirir y desarrollar conceptos que, posteriormente, buscarían aplicar con las familias.

El compartir dentro del espacio del postítulo se tradujo en conocer qué estaban viviendo otras AF. En un difícil contexto como el Puente, en donde los esfuerzos de las AF parecen ser pocos reconocidos, encontrarse con que hay otras promotoras familiares que sostienen miradas similares en torno a la pobreza y a los objetivos que tiende el Puente, logró reafirmar una opción por la pobreza y una vocación por servir en un Programa, que a pesar de sus defectos, es congruente con las esperanzas en una sociedad más justa.

o

“A través de las sesiones he podido verificar que en la mayoría de las AF existe una gran vocación social y que como meta, a lo mejor utópica, estos “actores sociales”, desean un mejor país, con oportunidades” (Foro, pag. 9)

Aunque los objetivos de cualquier postítulo se enfocan, primordialmente, en el aspecto intelectual y académico, hay que reconocer que el aporte del componente Universidad al trabajo de las AF se dirigió más allá, llegando a trastocar sus aspectos motivacional y vocacional.

Los investigadores percibieron que, debido a que el postítulo era un componente exclusivamente dirigido y coordinado por profesores de la Facultad de Ciencias Sociales de la

Universidad de Chile, en general, no se percibieron problemáticas que dificultaran su labor, como los ocurridos en el resto de los componentes de la Comunidad de Aprendizaje.

Inicialmente, durante el 2004, para participar del Postítulo era necesario, primero, conformar e inscribirse en un grupo de CAP a través de la Plataforma Tecnológica de la Comunidad. Así, el objetivo común que las AF tenían para constituir y participar en un CAP fue variando de un foco principalmente instrumental, es decir, cumplir con este requisito, a un foco básicamente de valoración de este espacio, que fue integrándose como propio, y en el que podían compartir experiencias comunes, apoyarse, y aprender de sus pares. Por esto mismo, se fue apreciando un proceso gradual de aceptación y adhesión a la propuesta (Castro y Palacios, 2004), donde, frente a distintos temas complejos compartidos en relación a sus prácticas como AF, se fue expresando una mayor disposición por apoyarse y visualizar nuevas alternativas de acción para incorporar en el trabajo junto a las familias.

Frente un trabajo altamente demandante, en términos de exigencias técnicas cuantitativas por parte del programa así como de exigencias psicoemocionales por parte de los beneficiarios, el espacio CAP se fue transformando entonces en una instancia única y primordial para plantear temas y sentimientos comunes que surgen del trabajo en la extrema pobreza y donde se rescatan los saberes de la práctica y las potencialidades de las AF, además de la importancia que significó sistematizar esta experiencia.

Se podría señalar que para las AF, el efecto de participar en un CAP se percibe en los siguientes ámbitos:

- Contención emocional grupal
- Aprendizaje grupal
- Sentimiento de pertinencia al Programa Puente

Con respecto al primero, las AF reconocen los beneficios que el CAP les ha significado a nivel de **contención grupal, y auto y mutuo cuidado**. Ellas reconocen lo valioso que ha sido compartir con sus compañeras de UIF, en un momento de calidez y respeto que no había sucedido en otras instancias, convirtiéndose en un instante en donde podían expresar sus inquietudes, angustias y esperanzas en torno a las familias que atendían, sin el temor a ser

criticadas por sus formas de intervenir y por las decisiones que habían tomado. Se debe reconocer, sin embargo, que aunque los CAP fueron una instancia positiva en una gran parte de las AF, en algunas comunas, este ejercicio reflexivo se anquilosó debido a dificultades en las relaciones interpersonales de sus integrantes, a lo que se suma, la poca capacidad operativa que disponían los encargados de CAP de la Comunidad de Aprendizaje (un equipo constituido por cuatro personas), ya que éstos no podían actuar a tiempo frente a las distintas demandas que expresaban alrededor de 1.800 AF participantes en CAP a lo largo del país.

Estar en CAP ayudó a las AF a trabajar las emociones (partiendo por reconocer aquellas que expresan en momentos complejos y visualizar otras emociones más adecuadas para esas situaciones¹⁴) que surgen a partir del trabajo en un contexto dinámico, urgente y complejo como es la pobreza extrema. Trabajar en esa situación, tomando en cuenta el vínculo que necesita ser potenciado día a día, necesita de la reflexión de un grupo contenedor que ayude a soportar la impotencia que significa trabajar con el dolor y el sufrimiento humano. Al trabajar sus emociones, las AF logran ejecutar un mejor trabajo con las familias, al encontrarse más concientes de cómo ellas se disponen afectivamente y cómo pueden enfrentar con mayor serenidad las demandas de estos beneficiarios, así como los avances y potencialidades que se producen en su relación de acompañamiento.

“Las AF somos contenedores... entonces necesitamos enfrentar con mayor tranquilidad las situaciones conflictivas que vivimos para realmente ser un apoyo. El hecho de contener es estar tranquila frente a la situación que estamos recibiendo...” (Notas de campo comuna zona sur)

“La conversación [del CAP] se realiza en torno a lo favorable y satisfactorio que representa el hecho que hayamos podido priorizar la necesidad de apoyo de una de las integrantes de este CAP, del cual hemos sacado como conclusión que debemos preocuparnos de nosotras para poder ser un buen soporte psicosocial de las familias que atendemos. Si estamos bien, nuestros beneficiarios estarán bien” (Ficha de sistematización CAP V región, 4º sesión)

El CAP ayudó a las AF a mejorar su relación con las familias, a comprenderlas y a empatizar con ellas. Por esto mismo, en los casos en que las AF sienten y/o piensan que la

¹⁴ Durante el ejercicio CAP se plantea: ¿qué emoción tuvo la protagonista durante el episodio?, y ¿qué otra emoción es posible para aquel episodio? Con ello se invita al grupo a proponer una nueva forma de sentir en un momento complicado vivido.

relación con alguna familia se ha empeorado, la conversación y la experiencia con las participantes en CAP las ayudó, entre otras cosas, a dejar de enfatizar los puntos negativos que percibían dentro de las familias.

Por último, el CAP también fue un espacio para auto y mutuo cuidarse de las dificultades que surgían dentro del ámbito institucional, permitiendo que la conversación reflexiva que se generaba dentro del grupo fuera un momento para entender la relación que iban estableciendo con esa institución. El compartir, conversar y reflexionar en grupo los/as ayudó a soportar, entender las dificultades que implica estar inserto en unas rígidas estructuras como las sostenidas por las municipalidades o el FOSIS.

“En este espacio no sacamos nada con hacernos los lesos de las situaciones difíciles que pasan en la UIF o con FOSIS,... tenemos que plantearlas igual por nuestra salud mental...así... aunque no se solucionen muchas, al compartirlas por lo menos no nos quedamos atorados, y no nos quedamos como si nada hubiese pasado” (Notas de campo comuna zona norte)

Con respecto al **aprendizaje grupal** que se produce en CAP, esta instancia permitió el perfeccionamiento profesional, a través de una forma novedosa de capacitación, la cual se sustentó en reflexionar acerca de la acción ejecutada con las familias y compartir los distintos aprendizajes que cada una de las participantes había logrado generar a partir de su experiencia en el Programa Puente.

“En este momento nos cuestionamos en cómo hay situaciones en las cuales podemos influir de manera positiva en el otro, retroalimentándonos con las visiones, experiencias y conocimientos, a través de la experiencia que otros pueden tener ante un hecho en común” (Ficha de sistematización VII región, 1° sesión).

“Es importante contar con este tipo de instancias ya que nos sirven para recibir la opinión de lo que estamos haciendo, nos apoyamos y así no sentimos que trabajamos solos y que tomamos las decisiones exclusivamente con nuestro criterio” (Notas de campo comuna zona sur)

El CAP tiene un fuerte énfasis en compartir aprendizajes que permitan generar alternativas de acción y conversación, y de esta forma, ayudar a la AF a encontrar una solución en los acompañamientos que se les hace difícil de sostener. Así, el compartir miradas en un grupo de pares, permitirá acoger las opiniones de otras AF y adaptar estas soluciones a la

realidad de la familia y a la problemática que se está viviendo junto a ella. Una AF expresa esa dinámica de esta forma:

“Lo que siento yo con lo que ustedes me han dicho es que me abrieron un poco el camino, porque yo lo tenía absolutamente cerrado” (Notas de campo comuna zona sur)

De esta manera, el CAP se constituyó en un espacio para la retroalimentación y el aprendizaje, inserto en un clima de confianza. Por esto, el CAP no fue visto por las AF como un espacio para la entrega de información o de control, sino todo lo contrario, se lo entendió y sintió como un momento distinto al de la reunión de UIF, que no tenía mucha relación con FOSIS y como un espacio de apoyo profesional-emocional mutuo, mediante la expresión de sus emociones, experiencias, aprendizajes y acciones.

“Ahora me siento más tranquila porque fue súper fuerte la experiencia y necesitaba compartirla con ustedes” (Notas de campo comuna zona centro)

El CAP se fue convirtiendo en un espacio único para la retroalimentación de los aspectos más cualitativos de su trabajo, es decir, aquellos referidos a las dificultades y fortalezas que van surgiendo en el desarrollo del vínculo con las familias, por sobre el ámbito técnico de cumplimiento de metas y objetivos de los 53 mínimos. De esta forma, el CAP fue el complemento a un trabajo que siempre se da en solitario, ayudando a potenciar su trabajo, desde la construcción de alternativas de acción y emoción.

“Cuando un AF sufre situaciones límites, sus otros compañeros deben tratar de entregar herramientas para seguir con la intervención. Hay maneras de trabajar el miedo, enfrentarlo y ver posibilitado el cambio. Es válido también cuando uno se siente sobrepasada con un caso hacer sentir su falta de experticia” (Ficha de sistematización CAP V región, 8° sesión)

Por último, frente al tema de la **pertenencia e identidad institucional** se puede señalar que las AF, en el espacio del CAP, tuvieron la oportunidad de conversar, sobre el compromiso que cada una de ellas tiene con el Puente, y más en específico, con el trabajo que sostienen junto a estas familias, generando una revalorización de esta labor de apoyo que realizan.

“Hubo un análisis de lo agradable que nos resulta pertenecer a este CAP, tanto así como si cada una de nosotras cumpliera el perfil exacto para pertenecer a él, pues cada una

aporta lo suyo y se han alcanzado vínculos de afecto y de compañerismo mutuo entre todas y cada una de las integrantes”. (Ficha de sistematización CAP V región, 6° sesión)

Dentro de esta misma temática se consignan distintos problemas que surgen en su entorno de trabajo y el contexto específico de las visitas que realizan a las familias. Las AF al reconocerse como un elemento central dentro del trabajo de apoyo psicosocial a las familias, sienten que sus logros y esfuerzos no aparecen del todo bien evaluados y considerados por las instancias de supervisión estipuladas en el programa, las cuales continuarían priorizando los datos cuantificables por sobre los cualitativos. A partir de esto, nuevamente se producen situaciones tensas entre el ámbito de la gestión y de la ejecución del Programa que repercuten en las AF de manera tan directa y potente como las dificultades que surgen en su trabajo cotidiano con las familias. En parte, estas tensiones lograron ser mínimamente disminuidas gracias a los distintos componentes de la Comunidad de Aprendizaje.

VIII. CONCLUSIONES Y DISCUSIÓN

Luego de revisar las condicionantes, los problemas y los facilitadores que se presentan en el trabajo diario de acompañamiento psicosocial de las AF de las regiones de las zonas centro y centro-sur, es posible concluir que, efectivamente, esta labor se ve afectada y definida fuertemente, no sólo por el centro duro de su intervención, constituido por las familias del Programa Puente y su problemática de extrema pobreza, sino también por las condicionantes relacionadas con el contexto laboral en el cual las AF están insertas. A pesar de esto y de todas las deficiencias que se le pueden atribuir al Programa Puente, para las AF éste ha representado, como actores primordiales involucrados en su ejecución, un gran cambio con respecto a las políticas sociales y a las estrategias ejecutadas con anterioridad, siendo valorada, principalmente, su innovación en términos de la forma en que se busca integrar a aquellas personas que habían permanecido fuera de los sistemas de protección del Estado, mediante el trabajo personalizado y vincular realizado en el propio lugar donde viven los beneficiarios.

Se podría señalar que la práctica de las AF tiene un amplio rango de perfectibilidad, ya que muchos de los requerimientos que son planteados por ellas se relacionan con correcciones que apuntan, directamente, a facilitar y mejorar su trabajo psicosocial con las familias, con el fin de que este trabajo se profundice desde el aspecto vincular. En muchos de los aprendizajes, reflexiones y percepciones vertidos por las AF sobre el trabajo en el Puente, se refuerza la importancia de, no solamente sostener, sino consolidar el vínculo que establecen con las familias beneficiarias, profundizándolo en el plano de las relaciones de confianza, respeto y mutua valoración, dimensiones que constituirían elementos de base para el trabajo de acompañamiento. Sin embargo, la experiencia como investigadores señala que las distintas condicionantes mediatas al vínculo han sido poco permeables de los discursos y experiencias de las AF, de ahí que lograr una disminución de los obstaculizadores de estas condicionantes, constituye una meta básica para fortalecer la eficacia en el trabajo de acompañamiento de las AF. Por otra parte, a pesar del tiempo que se lleva ejecutando, el Puente sigue encontrando dificultades para su funcionamiento en plenitud, lo que se ve asociado a la compleja articulación que se da entre el Estado, los municipios y las redes locales de servicios, revelándose aún una fuerte diferencia de enfoques, criterios y una dificultosa conexión entre estos tres tipos de entidades, lo que termina

mostrando modalidades y objetivos de trabajo muchas veces dispares entre el nivel central y el local, siendo difícil así poder brindar, coordinada y coherentemente, una oferta programática acorde a las necesidades de las familias del Programa.

Sin lugar a dudas, para hacer frente al círculo de la extrema pobreza y a los arraigados procesos de desesperanza e inmovilidad que viven las personas en esta situación, es importante rescatar la visión y aprendizajes de las AF para que estas dinámicas logren ser contrarrestadas desde la consolidación de nuevos procesos, surgidos y reforzados por el acompañamiento psicosocial, y donde el aspecto cualitativo se constituya en referente central para el desarrollo de esta relación. Así, el Programa Puente se haría más eficiente si éste asentara estrategias que fortalezcan los facilitadores del trabajo de acompañamiento, enfatizando el rol que asume la AF para el desarrollo de conversaciones atentas y especializadas que se centren en potenciar los graduales procesos de empoderamiento que viven cada uno de los integrantes de las familias beneficiarias.

Por otra parte, en repetidas oportunidades, aparece la sensación, ya sea desde las propias AF como de los investigadores, que al rol de AF no se lo considera de acuerdo a la relevancia que se entrega formalmente, viéndoselo, más bien, como una función meramente operativa e instrumentalizada, olvidando considerar que este componente del Puente es el pilar fundamental del Programa. Sin embargo, esta percepción lleva a reflexionar que, si el Programa Puente es una apuesta por las capacidades y potencialidades que disponen las personas pobres para verlas fortalecidas y dotadas de una mayor autonomía, y si el eje de la intervención se orienta a generar vínculos de apoyo con las familias pobres para favorecer su desarrollo autosostenido y su inclusión social, es necesario entonces, que las AF sean apoyadas, de manera permanente y comprometida (por ejemplo, mediante constantes capacitaciones estructuradas y pertinentes a la complejidad de su intervención, mejoras en sus salarios, definición clara de roles y tareas en la intervención psicosocial, etc.), en esta labor que se ha ido constituyendo desde una práctica compleja y demandante, y que ha buscado alejarse de intervenciones sociales tradicionales de enfoque asistencial. La necesidad de potenciar, desde las diferentes instituciones involucradas, el aspecto psicosocial de la labor de las AF se considera sustancial para que las familias perciban que cuentan con una persona competente y acogedora, capaz entregarles palabras de confianza y apoyo a sus compromisos y proyectos emprendidos, y que puede brindarles afecto y palabras de

aliento y esperanza cuando, naturalmente, en sus nuevos e inestables procesos familiares, se vayan presentando estancamientos, “caídas” o retrocesos. El Puente no sólo debe entenderse como una apuesta novedosa por la superación de la extrema pobreza, (que implica metas de gobierno y del Estado, medibles a través de porcentajes y líneas de pobreza), sino que también es un desafío país que se orienta a desarrollar procesos de autovaloración y emociones de inclusión y desarrollo de ciudadanía de estas familias, que se potencian desde una relación fuertemente cercana, y que requiere una construcción gradual de aprendizajes, respeto, confianza y mutua valoración de los actores (por parte tanto de los protagonistas centrales del vínculo como de diferentes actores sociales comprometidos con esta problemática en la sociedad civil).

Durante su desarrollo, el Programa Puente ha contribuido, de manera importante, a acercar a las familias en extrema pobreza a los servicios y beneficios sociales disponibles en la red institucional pública y privada, sin embargo, permanece la percepción de que su intervención sigue ligada aún de manera importante al ámbito asistencial antes que al de la promoción social, al cumplimiento de condiciones mínimas más que a la real superación de la extrema pobreza, todos aspectos que han ido definiendo una permanente tensión e incertidumbre en las AF, quienes, en variadas ocasiones, han tenido que priorizar recursos materiales por sobre el refuerzo de aspectos psicoemocionales de las familias. En este sentido se ha observado, exploratoriamente, que las familias no han visto potenciado de manera sustancial su Capital Social Comunitario¹⁵, lo que podría representar un punto de partida fundamental para iniciar una sustentable superación de la pobreza en esta población.

Como observadores, surge la percepción que aún queda mucho por hacer para lograr que estas familias se inserten y participen en redes de confianza y cooperación a nivel de barrio o comunidad local, desde un trabajo que apueste por la asociatividad de estas personas. Quizás, este objetivo quedará pendiente y deberá ser abordado a través de otros programas y mediante

¹⁵ “Capital social comunitario tiene un asiento territorial o funcional. La membresía no depende del reclutamiento de una persona sino de una vecindad estable o de una comunidad de intereses definida por un objetivo común. El capital social comunitario puede haberse generado por experiencias exitosas de trabajo colaborativo en el pasado. Cuando su acumulación es significativa, existe como costumbre casi natural, contando con estructuras normativas implícitas. Cuando es más nuevo, requiere acuerdos en cuanto a objetivos comunes, compromisos claros, liderazgo, división del trabajo, reglamentación y sanciones explícitas” (Raczynski y Serrano, sin fecha).

una metodología que, no se limite a un trabajo intra-familia, sino que incorpore otros tipos de estrategias que permitan una labor conjunta en, y con las comunidades.

A partir del trabajo de las AF del Programa Puente se aprecia lo significativo que implica el establecimiento de una relación estrecha con personas que, por tanto tiempo, se han hallado en una situación precaria y de exclusión. Por esto, es de suma importancia seguir investigando el aporte y características que significa este tipo de relaciones, así como los distintos elementos contextuales que las circunscriben y definen, y donde, ambas partes comprometidas terminan aportando a la construcción de procesos vitales y psicoemocionales muy diversos y dinámicos.

Es posible reconocer también las diversas dificultades y contradicciones que una intervención estatal como esta va mostrando en su camino y, que en sus aspectos más básicos dieron cuenta de los problemas que lleva consigo querer rescatar y ahondar en la subjetividad de sus ciudadanos, ya no desde una perspectiva básicamente asistencialista ni paternalista, sino desde un Estado que aspira a reconocer el mundo interno y los sueños de los más necesitados, propiciándoles espacios de conversación que les ayudaran al mejoramiento de su calidad de vida. Quedará ahora en manos de todos/as los y las ciudadanos/as del país, y no sólo del Estado, hacerse cargo de esta realidad, muchas veces escondida, y seguir avanzando en pos de alcanzar los nobles objetivos de la inclusión social y la igualdad de oportunidades para todos sus hijos e hijas. Es de esperar entonces que cada vez más la sociedad civil, asuma este desafío y aporte también a la construcción de nuevos pilares de progreso y justicia para sostener así más y mejores puentes de integración y desarrollo social, donde puedan transitar, libres e iguales, los/as futuros/as ciudadanos/as del nuevo Chile.

IX. SUGERENCIAS Y RECOMENDACIONES

A lo largo de este proceso de estudio, se han ido desarrollando algunas reflexiones, propuestas, perspectivas y aprendizajes rescatados de la experiencia vivida como investigadores, y que resultan significativos considerarlos al finalizar esta memoria.

- El desgaste emocional y laboral que manifiestan las AF, por el hecho de trabajar con familias en situación de extrema pobreza, es una situación recurrente y compleja que requiere ser acogida de manera sostenida y coordinadamente a nivel de las instituciones centrales del Puente (FOSIS y municipios). Esto implica también, que tanto FOSIS como las municipalidades se esfuercen y coordinen para crear una condición laboral especial para las AF, primordialmente para las funcionarias locales, que incluya horarios y jornadas, oportunidades de capacitación y autocuidado que se dirijan a facilitar un mejor desempeño de estas profesionales y técnicos, con el fin de continuar consolidando esfuerzos conjuntos a favor de las familias beneficiarias del Puente.
- La complejidad que implica para las AF intervenir con familias en situación de extrema pobreza lleva consigo que no puedan desarrollar adecuadamente su trabajo dada la cantidad y régimen de visitas definidos actualmente. Esto implica que una distribución medianamente aceptable debería considerar por lo menos que la **fase intensiva** de apoyo psicosocial contemple 6 meses (tal como se define hasta ahora), pero con una frecuencia de sesiones semanales durante todo este período (24 visitas), en tanto que la **fase de acompañamiento** de 18 meses contemple la siguiente distribución: del mes 7 al 12, periodicidad quincenal (12 visitas); del mes 13 al 18, mensual (6 visitas); del mes 19 al 24, bimensual (3 visitas). Es decir, en un principio, sesiones periódicas de trabajo con las familias, de por lo menos 45 minutos cada una, y luego, una etapa de acompañamiento con frecuencia de contacto decreciente, de manera que se permita, en ambos períodos, entregar un apoyo (en cantidad y calidad suficiente) acorde a los requerimientos y dificultades propias de estas familias. De esta forma se considera que desarrollar sólo 21 sesiones en dos años resulta insuficiente para este tipo de demandas, por lo que se estima que, para este mismo período, son necesarias al menos 45 sesiones para poder afianzar claramente en las familias el establecimiento de

compromisos y la generación de cambios positivos que se dirijan a fortalecer solidamente sus procesos de desarrollo autosostenido, con el fin de que las habilidades y competencias que, gradualmente, comienzan a expresarse, tengan el acompañamiento pertinente de una AF que ayude a consolidarlas. Por otra parte, para cumplir con esto, también debería reevaluarse el número de familias que cada AF tiene a cargo, disminuyendo su número, para así poder, dar relieve al encuentro entre AF y familia como un momento que abre la disposición a los aprendizajes a la reflexión y al cambio.

- Es importante orientar las capacitaciones de las AF, bajo una secuencia lógica y profunda, y en temáticas cruciales que se conecten directamente con las complejas situaciones que cotidianamente viven con estas familias, para así facilitar un despliegue oportuno y apropiado de competencias conversacionales con las familias, reforzadas por un profundo manejo conceptual y de habilidades y herramientas prácticas en áreas tales como psicoeducación, consejería, mediación, etc. En especial, se considera prudente poder efectuar capacitaciones relacionadas a la temática de la expresión y modulación de los afectos, ya que esto resulta fundamental para poder desarrollar adecuadas relaciones de confianza, enfrentar situaciones de crisis y/o temas de gran impacto emocional, así como para poder motivar a familias altamente desgastadas y desesperanzadas respecto de su futuro.
- El hecho que las familias beneficiarias logren superar los 53 mínimos no implica, en lo absoluto, cumplir con los objetivos básicos del Puente, ni mucho menos, alcanzar el propósito de lograr la superación de la extrema pobreza, ya que, el trabajo sobre siete pilares sólo constituye una forma estratégica y concreta de operacionalizar, cuantitativamente, una realidad multidimensional y compleja como es la de la pobreza extrema. Por eso, se hace necesario incorporar mayormente elementos de índole cualitativo que refuercen y complementen los nudos más cuantitativos de este programa, que sean análogos al cumplimiento de los 53 mínimos, pero donde, por ejemplo, se incluyan distintas orientaciones o lineamientos que permitan generar, sostenidamente, diferentes reflexiones entre AF y familia, en torno a temáticas como la autonomización y el empoderamiento, ya que representan parte de los objetivos centrales del Programa Puente. De esta forma, introducir, progresivamente, ciertas temáticas importantes de reflexionar con las familias

como complemento a la mirada estadística y cuantificable de los mínimos, conduciría a dejar de sobredimensionar la importancia y exclusividad de los 53 indicadores, que aparecen simplemente como datos duros de planillas, considerándose así más el aspecto subjetivo que implica la pobreza y su contexto de intervención.

- Una labor, que busca centrarse en brindar un apoyo psicosocial de calidad a las familias, requiere entonces que las AF puedan orientar su trabajo principalmente en el nivel de terreno, disminuyendo aquellas tareas de orden administrativo. Para ello es fundamental que a estas trabajadoras se les brinde personal de soporte a su labor, que coordine e intermedie aquellas demandas anexas y complementarias a su tarea básica. De este modo, no sólo el JUIF y las AF serían las únicas figuras responsables del funcionamiento de las UIF en cada comuna, sino que se contaría con más personal, en un nivel de intermediación, que precisamente se encargaría, entre otras cosas, de mantener al día todos los expedientes e información necesaria para las AF y las instituciones, así como para las familias, y de gestionar reuniones con funcionarios de redes locales.
- El pilar Dinámica Familiar representa un nudo crítico para el afianzamiento de los procesos de empoderamiento y cambio que se van viviendo en cada familia. Por esto, este punto no puede ser visto simplemente como un conjunto de condiciones mínimas para ser cumplidas por parte de las familias, sino más bien, como una dimensión que es transversal al conjunto de los pilares y al trabajo entre AF y familia. Así, se hace necesario hacer de la Dinámica Familiar un pilar que tenga cabida e influya fuertemente, en cada una de las dimensiones restantes. De este modo, se la debería dejar de entender como un ámbito más del Puente, que continúa la simple lógica de cumplimiento de mínimos tan concretos como, por ejemplo, los que se encuentran en Identificación o Ingresos. Por lo anterior, un número significativo de sesiones debieran ser destinadas para abordar directamente los distintos mínimos asociados, por lo que se refuerza la idea de disponer de más personal capacitado para hacer frente durante las visitas a las constantes y complejas demandas de estas familias.
- Dentro del Programa Puente actualmente no se cuenta con un conjunto de definiciones claras respecto a la permanencia, o no, de las familias en éste. Se habla de “familias comprometidas”, aquellas que “siguen o no los compromisos”, entre otras, sin embargo no

existe un modelo o patrón regulador que indique ciertos criterios de exclusión, inclusión y eliminación de las familias dentro del Programa Puente. Con ello se impide dominar un perfil definido de las familias (clarificándose sus factores de riesgo, protectores, principales limitaciones, etc.) que pueden ser acogidas y ayudadas por el Programa, con lo que se restringen posibles orientaciones e información útil para las AF sobre posibles alternativas de acción con los beneficiarios. Hoy en día, en el campo científico, se disponen de variados elementos metodológicos simples (como escalas tipo Likert o modelos de criterios parecidos al que utiliza el DSM-IV para diagnosticar) que podrían ser utilizados para definir variados criterios unificados de intervención, que ayuden tanto a FOSIS como a los distintos municipios a tomar decisiones más certeras y objetivas sobre asuntos de vital importancia para estos grupos beneficiarios (como es permitirles estar o no dentro del Programa Puente). Así, se complementaría el criterio formal que hasta ahora se utiliza, y que sólo sirve para el ingreso de las familias (la ficha CAS), con lo que se les permitiría a las AF disminuir la presión e incertidumbre que experimentan en su labor, al tener que, muchas veces, regirse exclusivamente por su propia intuición y subjetividad. Este punto desarrollado se liga también, de manera más general, con otro defecto que se expresa frecuentemente en el Programa Puente: el excesivo peso que adquiere el componente subjetivo-personal (en distintos niveles del Programa) en todo tipo de decisiones que afectan a las familias, lo que refleja la carencia de criterios comunes y acotados cuando se ponen en juego cuestiones ligadas directamente con el plano cualitativo del Programa Puente. Buscar corregir esta falencia permitirá, entre otras cosas, afrontar las permanentes excusas que se expresan ante el poco éxito y estandarización que muestran este y otros Programas e intervenciones en el área, y que se justifican en términos de que los problemas de la extrema pobreza son de una complejidad y variabilidad tan alta que no pueden ser, en modo alguno, aprehensibles o acotados, con lo que sólo la “agudeza subjetiva y clínica”, que da la experiencia, sería el principal criterio válido para enfrentar y aclarar este tipo de problemáticas. Los investigadores consideran, más bien, que se necesita precisamente en este tipo de trabajos, en el que surgen variadas situaciones que afectan y comprometen sustancialmente el plano de los afectos y las emociones (en familias, AF y otros funcionarios), poder equilibrar los componentes subjetivos con otros más objetivos, para así poder finalmente tomar las mejores y consensuadas medidas y acciones frente a una población que, aún cuando muestra

particularidades entre sí, también posee variadas problemáticas, desafíos e interés frecuentes y característicos.

- Vislumbrando ahora el papel de la Comunidad de Aprendizaje para las prácticas laborales de las AF, se reconoce que ésta significó un cambio importante, novedoso e interesante dentro del apoyo al Programa Puente, entendiéndolo como una manera diferente de llevar a cabo la capacitación y el acompañamiento en un trabajo con mucha demanda emocional y física. Sin embargo, la información, aprendizajes y miradas que surgieron desde este espacio se aprecia no fueron del todo aprovechadas, especialmente, por FOSIS (al menos hasta esta fecha). Este resultado aparece ligado a que en diferentes oportunidades no existió entre la Comunidad de Aprendizaje y FOSIS una propuesta general, coherente unificada y flexible, de manera que en ella se sumarían los mejores y coordinados esfuerzos en pos de un enfoque y objetivo verdaderamente común y compartido. La propuesta de la Comunidad, se estima, no se afianzó a nivel de las líneas intermedias de coordinación y gestión de FOSIS ni tampoco en los propios JUIF, lo que no permitió la consolidación de actividades como los CAP y las Pasantías, y a su vez, abortó el necesario y crucial desarrollo de líneas de investigación que permitieran seguir generando modelos teóricos interpretativos y de intervención a partir de la práctica de las AF y la sistematización de sus experiencias de trabajo. Este último punto aparece como uno de los aspectos vinculados a la gestión del Programa que quedaron pendientes, y que puede verse como una gran oportunidad perdida y que, difícilmente, se repetirá en un futuro cercano, pudiendo haber marcado radicalmente nuevos diseños y propuestas en el área.

Investigar una experiencia tan significativa como es el Puente, lleva a prestar atención a la realidad de la pobreza y de las personas excluidas y a cómo concretamente en esta sociedad se les ayuda a superar su situación. De esta manera, pensar en los defectos, las posibilidades de corrección de este Programa y valorar sus potencialidades permitirá, en el futuro, seguir concibiendo políticas sociales de superación de la pobreza que no se limiten a intervenir en las condiciones físicas y materiales de las personas, sino también, y de manera central, en el ámbito de su desarrollo psicoemocional y comunitario.

X. BIBLIOGRAFÍA

Bourdieu, P. (1980). *Le Sens Pratique*. París: Les Editions de Minuit.

Brenson, G. (2002). *La facilitación de procesos sinérgicos: una definición*. Fundación Neo-Humanista, Venezuela. Extraído desde <http://www.comminit.com/la/lapm/sld-1932.html>

Castro, M. y Palacios, R. (2004). *Una experiencia de acompañamiento a dos Círculos de Análisis de la Práctica en la Región Metropolitana*. Informe de Práctica. FLACSO – FOSIS. Documento no publicado.

Chanal, V. (2000). Communautés de pratique et management par projet: a propos de l'ouvrage. *M@n@gement*, 3 (1); 1-30

Consejo Nacional de Salud (2004): *Evaluación de necesidades de salud: diagnóstico compartido*. Perú. Extraído desde <http://www.minsa.gob.pe/PortalMINSA/destacados/archivos/28/ayacucho/Metodolog%C3%ADa%20y%20Experiencias%20ENS%20-2%20WSOLIS.ppt>

Consejo Nacional para la Superación de la Pobreza (1996). *La pobreza en Chile: Un desafío de equidad e integración social*. Santiago.

Dávila, O. (1998): “Estado y Políticas sociales: del Estado Protector al Estado Subsidiario”. *Ultima Década N° 9: Estado, políticas sociales y exclusión. Notas de investigación*. Extraído desde <http://www.cidpa.cl/txt/9artic06.pdf>

Durston, J. (2000). “¿Qué es el capital social comunitario?”. En: CEPAL. *Serie Políticas Sociales, N° 38*. Santiago de Chile.

Durston, J. (2001). *Evaluando capital social en comunidades campesinas en Chile*. Extraído desde http://www.asesoriasparaeldesarrollo.cl/secciones/documentos/evaluando_capital_social.pdf

Equipo Comunidad de Aprendizaje Puente (2005). *El apoyo psicosocial en el Programa Puente*. Jornadas de Actualización 2005. Programa Puente – Comunidad de Aprendizaje. Elaborado por Arriagada, P., González, G., Vera, R., Vivanco, L.

Ffrench- Davis, R. (1999). *Entre el neoliberalismo y el crecimiento con equidad: tres décadas de política económica en Chile*. Santiago: Dolmen Ediciones.

FOSIS (2003). *Programa Puente: Entre la familia y sus derechos*. Extraído desde http://www.fosis.cl/openfile/app/documentos/frontend/frameexplorer.asp?admopf=1&glb_cod_sistema=20020129172812&glb_cod_nodo=118

FOSIS (2004). Sitio web del Programa Puente. <http://www.programapuente.cl/>

Hawes, G. y Donoso, S. (Eds.). (1993). *Formación de profesores de Educación Media en Chile: Una reflexión necesaria*. Santiago: Corporación de Promoción Universitaria.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (1998). *Metodología de la Investigación*. México: M^c Graw Hill

Kotliarenco, M; Cáceres, I.; Fontecilla, M. (1996). *Estado del arte en resiliencia*. Santiago: CEANIM.

Martínez, V. (2001). Modelo de redes sociales. En: S. Larraín y D. Mettifogo. *Materiales para el Estudio y la Intervención en la Infancia*.

Martínez, V. (2004). *Curso de sistematización*. Área de gestión del *Postítulo de Intervención con familias de extrema pobreza*. Facultad de Ciencias Sociales Universidad de Chile - Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales (FLACSO). Texto no publicado.

Martínez, M. (1996). *Cómo hacer un buen proyecto de tesis con metodología cualitativa*. Extraído desde <http://prof.usb.ve/miguelm/proyectotesis.html>

Martínez, M. (2004). *Los Grupos Focales de Discusión como Método de Investigación*. Extraído desde <http://prof.usb.ve/miguelm/gruposfocales.html>

Medina, J. (2002). Práctica educativa y práctica de cuidados enfermeros desde una perspectiva reflexiva. *Revista de Enfermería de la Universidad de Castilla-La Mancha*. 15; 21-30. Extraído desde <http://www.uclm.es/ab/enfermeria/revista15.htm>

Medina, J. (2003). La deconstrucción o desaprendizaje: aproximación conceptual y notas para un método reflexivo de generación de nuevos saberes profesionales.

Extraído desde <http://enfermeria21.com/educare/educare01/ensenando/ensenando3.htm>

MIDEPLAN. (2002). *Estrategia de intervención integral a favor de familias en extrema pobreza*. Santiago.

MIDEPLAN. (2004a). *Antecedentes generales sobre el Programa Puente, puerta de entrada a Chile Solidario*. Extraído desde

http://www.chilesolidario.gov.cl/admin/documentos/admin/descargas/programa_puente.pdf

MIDEPLAN (2004b). *Conceptos fundamentales Sistema de protección Chile solidario*. Extraído desde http://www.mideplan.cl/publico/ficha_tecnica.php?cenid=170

MIDEPLAN. (2004c). *Serie CASEN: Pobreza, Distribución del Ingreso e Impacto Distributivo del Gasto Social*. Extraído desde http://www.mideplan.cl/sitio/Sitio/portada/Casen_2003.pdf

Montero, L. (2001). *La construcción del conocimiento profesional docente*. Santa Fe: Homo Sapiens.

Montero, M. (2004): *Introducción a la Psicología Comunitaria. Desarrollo, conceptos y procesos*. Buenos Aires: Paidós.

Morales, G; Pérez, J. y Menares, M. (2003). Procesos emocionales de cuidado y riesgo en profesionales que trabajan con el sufrimiento humano. *Revista de Psicología de la Universidad de Chile*. 12(1); 9-25.

Olavarría, J. y Céspedes, C. (Eds) (2002): *Trabajo y Familia: ¿Conciliación?. Perspectivas de Género*. Santiago: SERNAM; FLACSO-Chile, CEM.

Pérez, G. (1998): *Investigación Cualitativa. Retos e interrogantes. Tomo II: Técnicas y análisis de datos*. Madrid: La Muralla.

Porlán, R. (1993). *Constructivismo y escuela*. Sevilla: Diada.

Potter, J. (1998). *La representación de la realidad. Discurso, retórica y construcción social*. Madrid: Paidós.

Raczynski, D. y Serrano, C. (s.f.): *Capital Social y programas de superación de la pobreza: Lineamientos para la acción*. Extraído desde http://www.asesoriasparaeldesarrollo.cl/secciones/documentos/programa_superacion_pobreza.doc

Rozas, G. (1999). Familia y pobreza dura. *Revista de Psicología de la Universidad de Chile*. 8(1); 83-94.

Rozas, G. (2003): Editorial: Política social y Psicología Comunitaria. *Revista de Psicología de la Universidad de Chile*. 12(2); 7-9.

Schön, D. (1992). *La formación de profesionales reflexivos. Hacia un nuevo diseño de la formación y el aprendizaje en las profesiones*. Madrid: Paidós – MEC.

Taylor, S.J. y Bogdan, R. (1992). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación. La búsqueda de significados*. Barcelona: Paidós.

Tapia, M. (2000). *Apuntes de Metodología de la Investigación*. Extraído desde <http://www.angelfire.com/emo/tomaustin/Met/metinacap.htm>

Terres des Hommes. (2001). *Manual de ciclo del proyecto*. Fundación Terres des Hommes.

Valderrama, M. (1993). El modelo reflexivo y la formación del profesor del siglo XXI. En: G. Hawes, y S. Donoso. (Eds.). *Formación de profesores de Educación Media en Chile: Una reflexión necesaria*. Santiago: Corporación de Promoción Universitaria.

Vidal, P. (2005): *Representación social de la pobreza desde el Programa Puente*. Tesis para obtener el grado de Magíster en Antropología y Desarrollo. Universidad de Chile.

Wenger, E. (1998). *Communities of practice learning as a social system*. Extraído desde <http://www.co-i-l.com/coil/knowledge-garden/cop/lss.shtml>

XI. ANEXOS

ANEXO 1

Los Pilares del Puente

El trabajo que se realice con la familia debe permitirles trabajar sobre los que se han considerado los siete pilares de la vida de éstas. Estos corresponden a las categorías o dimensiones que habrá de trabajar: identificación, salud, educación, dinámica familiar, habitabilidad, trabajo e ingresos.

Para cada uno de los pilares, el Programa ha fijado un conjunto de condiciones mínimas de calidad de vida que se espera que las familias participantes puedan alcanzar como resultado de la intervención y el trabajo que se realice con ellas. Muchas podrán estar logradas al inicio de la intervención. En este caso, será necesario que el Apoyo Familiar trabaje para reforzarlas y favorecer que se mantengan en el tiempo. Las que no, serán las materias prioritarias a trabajar. A continuación se presentan las dimensiones definidas en cada Pilar.

1. Identificación
2. Salud
3. Educación
4. Dinámica Familiar
5. Habitabilidad
6. Trabajo
7. Ingresos

Identificación

1. Que todos los miembros de la familia estén inscritos en el Registro Civil.
2. Que todos los miembros de la familia tengan cédula de identidad.
3. Que la familia tenga su ficha CAS vigente en la Municipalidad de su domicilio (a la fecha de egreso la ficha debe encontrarse vigente).
4. Que todos los hombres de la familia mayores de 18 años tengan su situación militar al día (si han estado llamados el servicio militar deberá estar haciéndose, hecho o postergado)
5. Que todos los miembros adultos de la familia tengan sus papeles de antecedentes regularizados (al menos en proceso de regularización)
6. Que los miembros de la familia que presentan alguna discapacidad, la tengan debidamente certificada por la Comisión de Medicina Preventiva de Invalidez (COMPIN) y estén inscritos en el Registro Nacional de la Discapacidad, en el caso que la discapacidad lo amerite.

Salud

1. Que la familia esté inscrita en el Servicio de Atención Primaria de Salud (disponen de la credencial o documento que certifica su inscripción)
2. Que las embarazadas tengan sus controles de salud al día (según normas del Ministerio de Salud) (a la fecha del egreso deberá estar realizado el último control que corresponda)
3. Que los niños y niñas de 6 años o menos tengan sus vacunas al día (según normas del Ministerio de Salud) (a la fecha del egreso deberá estar la última vacuna que corresponda al día)
4. Que los niños y niñas de 6 años o menos tengan sus controles de salud al día (según normas del Ministerio de Salud) (a la fecha del egreso deberá estar el último control que corresponda al día)
5. Que las mujeres de 35 años y más tengan el examen de Papanicolau al día.

6. Que las mujeres que usen algún método anticonceptivo estén bajo control médico (a la fecha del egreso deberá estar el último control que corresponda realizado)
7. Que los adultos mayores de la familia estén bajo control médico en el consultorio (a la fecha del egreso deberá estar el último control que corresponda realizado)
8. Que los miembros de la familia que sufren alguna enfermedad crónica, se encuentren bajo control médico en el centro de salud que corresponda (a la fecha del egreso deberá estar el último control que corresponda realizado)
9. Que el o los miembros de la familia con discapacidad, susceptibles de ser rehabilitados, estén participando en algún programa de rehabilitación (al menos se conocen las alternativas y en proceso de incorporarse)
10. Que los miembros de la familia estén informados en materia de salud y autocuidado (información de acuerdo a los contenidos y criterios que determine cada unidad de intervención familiar en conjunto con la red local de intervención).

Educación

1. Que los niños y niñas en edad preescolar asistan a algún programa de educación de párvulos (en caso de no haber vacantes, al menos inscrito y postulando)
2. Que en presencia de madre trabajadora y en ausencia de otro adulto que pueda hacerse cargo de su cuidado, el o los niños menores de 6 años se encuentren incorporados a algún sistema de cuidado infantil (en caso de no haber vacantes, al menos inscrito y postulando)
3. Que los niños hasta 15 años de edad asistan a algún establecimiento educacional (en el caso de los niños y niñas desertoras, en proceso de reinsertarse en el sistema escolar)
4. Que los niños que asisten a educación preescolar, básica o media sean beneficiarios de los programas de asistencia escolar que correspondan (de los beneficios existentes en la comuna, de acuerdo a los parámetros que fije la unidad de intervención familia en conjunto con la red local de intervención)
5. Que los niños mayores de 12 años sepan leer y escribir (al menos aprendiendo lecto-escritura)
6. Que el o los niños con discapacidad que estén en condiciones de estudiar se encuentren incorporados al sistema educacional, regular o especial (en caso de no haber vacantes, al menos inscrito y postulando. En caso de no disponer de establecimientos, al menos aprendiendo lecto-escritura y operaciones básicas, de acuerdo a su edad)
7. Que exista un adulto responsable de la educación del niño y que esté en contacto regular con la escuela (acreditado como apoderado en la escuela y ha asistido a la última reunión de apoderados que corresponda a la fecha de egreso)
8. Que los adultos tengan una actitud positiva y responsable hacia la educación y la escuela, al menos reconociendo la utilidad de la participación del niño en procesos educativos formales.
9. Que los adultos sepan leer y escribir (al menos aprendiendo lecto-escritura y operaciones básicas, aquellos que tengan disposición a hacerlo).

Dinámica Familiar

1. Que existan en la familia prácticas cotidianas de conversación sobre temas como hábitos, horarios y espacios para la recreación.
2. Que la familia cuente con mecanismos adecuados para enfrentar conflictos.
3. Que existan normas claras de convivencia al interior de la familia.
4. Que exista una distribución equitativa de las tareas del hogar (entre todos los miembros de la familia, independientemente del sexo de sus miembros y de acuerdo a la edad de cada uno de ellos)

5. Que la familia conozca los recursos comunitarios y los programas de desarrollo disponibles en la red local (clubes deportivos, centros del adulto mayor, grupos de iniciativa, organizaciones de la comunidad, entre los principales).
6. Que en caso que exista violencia intrafamiliar, las personas involucradas directamente en esta situación estén incorporadas a algún programa de apoyo (al menos conoce las alternativas y se encuentra en proceso de integrarse)
7. Que la familia que tiene interno un niño en algún sistema de protección, lo visite regularmente.
8. Que la familia que tiene algún joven privado de libertad, lo apoye y colabore en el programa de rehabilitación.

Habitabilidad

1. Que la familia tenga su situación habitacional clara en relación con la tenencia del sitio y la vivienda que habitan.
2. Si la familia quiere postular a vivienda, que se encuentre postulando.
3. Que cuenten con agua no contaminada.
4. Que cuenten con un sistema de energía adecuado.
5. Que cuenten con un sistema de eliminación de excretas adecuado.
6. Que la casa no se llueva, no se inunde y esté bien sellada.
7. Que la vivienda cuente, al menos con dos piezas habitables.
8. Que cada miembro de la familia tenga su cama con equipamiento básico (se entiende por equipamiento básico, sábanas, frazadas, almohada)
9. Que cuenten con equipamiento básico para la alimentación de los miembros de la familia (se entiende por equipamiento básico batería de cocina, vajilla y cubiertos para todos los miembros de la familia)
10. Que dispongan de un sistema adecuado de eliminación de basura.
11. Que el entorno de la vivienda esté libre de contaminación.
12. Que la familia acceda al Subsidio al Pago del Consumo del Agua Potable, si corresponde.

Trabajo

1. Que al menos un miembro adulto de la familia trabaje de forma regular y tenga una remuneración estable.
2. Que ningún niño menor de 15 años abandone los estudios por trabajar.
3. Que las personas que se encuentren desocupadas estén inscritas en la Oficina Municipal de Información Laboral (OMIL).

Ingresos

1. Que los miembros de la familia que tengan derecho s SUF (Subsidio Único Familiar), lo obtengan (al menos se encuentren postulando)
2. Que los miembros de la familia que tengan derecho a Asignación Familiar, la obtengan.
3. Que los miembros de la familia que tengan derecho a PASIS (Pensión Asistencial), la obtengan (al menos se encuentran postulando)
4. Que la familia cuente con ingresos económicos superiores a la línea de la indigencia.
5. Que la familia cuente con un presupuesto organizado en función de sus recursos y necesidades prioritarias.

ANEXO 2

¿Cómo se ejecuta el Programa?

Para efectos de apoyar a las familias participantes en la construcción de su puente, se ha diseñado un proceso de intervención, de veinticuatro meses, durante el cual se distinguen dos fases:

Primera Fase.- Un trabajo intensivo de seis meses, (sesiones 1 a 14)

El número de sesiones consideradas en esta etapa del trabajo con la familia podrá disminuir o incrementarse dependiendo de la cantidad de condiciones mínimas que será necesario abordar y del nivel de avance en los compromisos contraídos que la familia alcance.

Segunda Fase.- Un trabajo de acompañamiento, monitoreo y seguimiento, durante los dieciocho meses restantes (7 sesiones)

Primera Fase - Trabajo Intensivo

La fase de seis meses de trabajo intensivo del Apoyo Familiar con la familia participante, los primeros dos meses se ha previsto un contacto directo con la familia una vez a la semana, lo que permite llevar a cabo ocho sesiones; el tercer y cuarto mes se ha previsto un contacto quincenal, lo que permite llevar a cabo cuatro sesiones; y los dos últimos meses se ha previsto un contacto mensual, lo que permite llevar a cabo dos sesiones más. Lo anterior indica que esta fase de la intervención considera un total de catorce sesiones del Apoyo Familiar con la familia participante, período durante el cual se espera cumplir con éxito con los objetivos y resultados de la intervención denominada "apoyo psicosocial a la familia".

Cabe señalar que esta fase de la intervención puede reducirse, en la medida que se alcancen los objetivos previstos en un tiempo menor, o bien ampliarse en caso de requerirse un mayor tiempo para el logro de los objetivos.

Todas las sesiones están estructuradas metodológicamente de la misma forma, variando solamente el tema central de cada una de ellas. En estas sesiones deberá trabajarse una o más categorías o dimensiones, de acuerdo a la motivación de la familia y al nivel de avance en el cumplimiento de los compromisos que se vayan acordando en los contratos que se suscriban. Al igual que en las sesiones anteriores, si en el momento del desarrollo de la sesión está presente uno o más integrantes de la familia, además de la persona que la representa, es adecuado invitarlos a integrarse a las actividades que se lleven a cabo.

Primera Sesión: ¿Trabajemos juntos en la construcción del Puente?.

El objetivo central de esta sesión es invitar a la familia a formar parte del Programa, cuya aceptación o rechazo es una decisión autónoma de la misma.

Al Apoyo Familiar le ha sido asignada la familia por parte de la Unidad de Intervención Familiar y se le han entregado los antecedentes de los que se dispone de ella y su situación. Antes de concurrir a esta primera visita, se espera que el promotor haya estudiado detenidamente los antecedentes disponibles de la familia y preparado el contenido de la invitación que le hará a participar en el Programa, en la medida que es necesario determinar un tema específico a través del cual se contactará a la familia. Revisemos qué significa esto en concreto.

Segunda Sesión: Reconociendo a la familia. ¿Quiénes somos?.

La segunda sesión sólo se lleva a cabo con aquellas familias que aceptaron participar en el Programa. El objetivo central de esta sesión, es conocer la composición familiar y las características principales de cada uno de ellos, desde la perspectiva de la persona que representa a la familia en el Programa. Si en el momento del desarrollo de la sesión está presente uno o más integrantes de la familia, además de la persona que la representa, es adecuado invitarlos a integrarse a las actividades de esta sesión.

Tercera Sesión: Los pilares de la vida de la familia. Priorizando nuestras preocupaciones.

El objetivo central de esta sesión es poner sobre la mesa las principales preocupaciones que la familia tiene y hacer un ejercicio de priorización de ellas, de manera de visualizar alternativas para enfrentarlas con éxito.

Cuarta Sesión: El capital de la familia. Ordenando la Bodega.

El sentido principal de esta sesión es que la familia reconozca sus haberes y comprenda que sobre la base de ellos es posible construir soluciones concretas a las dificultades que enfrentan.

Sesiones 5 a la 12: Trabajando en la construcción del Puente.

A partir de la sesión n° 5 y hasta la sesión n° 12, el objetivo central de ellas es revisar con detalle cada una de las dimensiones o categorías (los pilares de la vida de la familia) que el Programa ha definido. Se trata de trabajar en cada uno de estos temas, revisando la presencia o ausencia de las condiciones mínimas fijadas y suscribiendo contratos de trabajo conjunto que permitirán avanzar en el cumplimiento de las condiciones mínimas ausentes en la familia.

Sesión 13: Haciendo las terminaciones del Puente.

El objetivo central de esta sesión es recapitular el proceso de trabajo conjunto y preparar la última parte de esta fase de trabajo intensivo con la familia.

Es probable que en este momento la familia ya haya completado el puente, en el Tríptico del PUENTE Familiar, hasta la letra T, o estén muy próximos a hacerlo, lo que significa que se han ido cumpliendo los compromisos suscritos en los sucesivos contratos y se ha avanzado significativamente en el logro de las condiciones mínimas establecidas por el Programa para cada una de las categorías o dimensiones consideradas.

Sesión 14: Utilizando el Puente.

Esta sesión, corresponde a la última contemplada en esta fase la intervención y por lo tanto es una sesión de cierre. El objetivo central de esta sesión es colaborar con la familia en la suscripción de un compromiso de continuar mejorando sus condiciones y calidad de vida de manera autónoma, utilizando la red local que se ha activado a su favor, en la medida que la requiera.

Segunda Fase - Acompañamiento, monitoreo y seguimiento:

Esta fase de la intervención tiene como objetivo principal hacer un seguimiento del cumplimiento de las cláusulas del contrato familiar con el que culmina la primera fase del trabajo con la familia, al mismo tiempo que mantener un contacto periódico con ella en la medida que el Apoyo Familiar que ha trabajado con la familia es parte de la red de apoyo local de la que dispone la familia en razón de su participación activa en el Programa.

El trabajo de acompañamiento, monitoreo y seguimiento se desarrolla durante 18 meses, con una frecuencia de contacto decreciente, en el domicilio de la familia, tal como se señaló al inicio del documento. Si la intervención se desarrolló en la primera fase en los plazos previstos, entonces el seguimiento se llevará a cabo en el mes 8, 10 y 12 (contactos bimensuales) y luego en los meses 15, 18, 21 y 24 (contactos trimestrales). Es decir, se trata de siete (7) sesiones de trabajo, para concluir la intervención en el mes 24 con el egreso definitivo de la familia del Programa.

Esta fase de trabajo la realiza preferentemente el Apoyo Familiar que estuvo asignado a la familia en la primera fase de la intervención, en la medida que dicha persona mantenga su participación como Apoyo Familiar en la comuna de residencia de la familia. En el caso que la familia se haya cambiado de domicilio a otra comuna de la región o del país, la tarea de seguimiento deberá transferirse a la Unidad de Intervención Familiar de residencia de la familia. En el caso que el Apoyo Familiar asignado a la familia en la primera fase de la intervención haya concluido su trabajo en el Programa, el trabajo de seguimiento deberá asignarse a otro Apoyo Familiar de la comuna de residencia de la familia, de acuerdo a lo que determine el coordinador de la Unidad de Intervención Familiar correspondiente.

Las siete (7) sesiones de trabajo contempladas en esta etapa tienen el mismo formato y deberán centrarse en la revisión del estado de cumplimiento de cada uno de los compromisos que la familia suscribió en el Contrato Familiar.

Para desarrollar el trabajo en esta fase, el Apoyo Familiar que lo realice dispondrá de una ficha de seguimiento denominada ACTA DE MONITOREO Y SEGUIMIENTO DEL CONTRATO FAMILIAR, que contiene cada una de las cláusulas que la familia, a través de su representante frente al Programa, se comprometió a cumplir.

ANEXO 3

Ficha de Sistematización sesiones de CAP de AF

1. INTERCAMBIO

2. ANALISIS DEL EPISODIO

Elección del episodio

Situación elegida:

Episodio: :Frase(s) utilizada(s) por el(la) Protagonista en la conversación con su interlocutor(a)

Nombre del Episodio: refleja la vivencia del Protagonista durante el Episodio.

¿A qué dimensión(es) se asocia este episodio?

a. Descripción

Descripción Externa: ¿Cuál fue el contexto de las frases que el(la) Protagonista relata en el Episodio?

D. Interna ¿Qué emoción(es) tuvo el(la) Protagonista durante la conversación que relata en el Episodio?

B. INTERPRETACION:

-¿Por qué el(la) Protagonista dijo la(s) frase(s) que relata en el Episodio o actuó de esa forma?
(*Percepción(es) sobre el(la) interlocutor(a) con que el(la) Protagonista explica su actuar*)
(*Representación(es) sobre sí mismo(a) con que el(la) Protagonista explica su actuar*)

¿Por qué el(la) Protagonista tuvo la(s) emoción(es) que relata en el Episodio?
(*Emoción(es) asociadas a dicha(s) percepción(es) y representación(es)*)

C. BUSQUEDA DE ALTERNATIVAS:

Si el(la) Protagonista hubiera tenido una percepción diferente de su interlocutor(a), ¿Qué otras frases imagina el grupo que él(ella) pudo haber dicho?

Si el(la) Protagonista hubiera tenido una representación diferente de sí mismo(a), ¿Qué otras frases imagina el grupo que él(ella) pudo haber dicho?

Si el(la) Protagonista hubiera tenido una emoción diferente, ¿Qué otras frases imagina el grupo que él(ella) pudo haber dicho?

3. CONVERSACION SOBRE LA CONVERSACION

¿Qué compartió el grupo sobre la experiencia que cada uno(a) tuvo en esta sesión?