

4

noviembre 2004



SERIE DE REFLEXIONES DESDE EL PUENTE

LOS APOYOS FAMILIARES: LOS OTROS CONSTRUCTORES DEL PUENTE

Cuadernillo de Trabajo nº 4

0

Presentación

1

¿Por qué trabajar con Apoyos Familiares en la Construcción del Puente?

2

¿Cómo construyen el Puente los Apoyos Familiares?

3

¿En qué cimientos trabajan los Apoyos Familiares para la construcción el Puente?

4

¿Qué competencias hay que formar en los Apoyos para generar vínculos de calidad?

5

Anexo

La SERIE DE REFLEXIONES DESDE EL PUENTE es una publicación del Fondo de Solidaridad e Inversión Social (FOSIS) para dar a conocer los logros, dificultades y aprendizajes alcanzados por el Programa Puente en su trabajo con familias que viven en condiciones de extrema pobreza.

Cada Cuaderno de Trabajo de esta serie ha sido elaborado por profesionales del Programa Puente y discutido por un panel de expertos con el fin de aportar una mirada reflexiva y crítica respecto de la acción desarrollada y los resultados logrados en la implementación de este programa.

© FONDO DE SOLIDARIDAD E INVERSIÓN SOCIAL (FOSIS)
SANTIAGO, CHILE
SEPTIEMBRE 2004

Registro de Propiedad Intelectual Nº 145.662



PRESENTACIÓN



La Serie Reflexiones desde el Puente es una publicación del Fondo de Solidaridad e Inversión Social (FOSIS) para dar a conocer los logros, dificultades y aprendizajes alcanzados por el Programa Puente en su trabajo con familias que viven en condiciones de extrema pobreza.

Cada Cuadernillo de Trabajo de esta serie ha sido elaborado por profesionales del Programa Puente y discutido con un panel de expertos, con el fin de aportar una mirada reflexiva y crítica respecto de la acción desarrollada y los resultados logrados en la implementación de este programa.

El documento que se presenta a continuación, denominado “LOS APOYOS FAMILIARES: LOS OTROS CONSTRUCTORES DEL PUENTE”, constituye el cuarto número de los documentos de esta serie. La elaboración de sus contenidos ha contado con la colaboración de uno de los componentes del Programa, la Comunidad de Aprendizaje Puente, instancia de trabajo encargada en su implementación a la Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales (FLACSO).

En esta ocasión, se revisan los aspectos principales del apoyo psicosocial desarrollado a través del Programa Puente, y su contribución al Sistema de Protección Social Chile Solidario. Se analiza con mayor profundidad el trabajo que desempeñan los Apoyos Familiares con las familias y el proceso de construcción de vínculos para trabajar conjuntamente en el mejoramiento de las condiciones de vida de las familias participantes. Además de hacer un recorrido por las dimensiones constitutivas del vínculo y las implicancias que tiene la metodología vincular del Programa para el trabajo que realizan los Apoyos Familiares, se incluye una breve reflexión final sobre las competencias que deben ser fortalecidas y desarrolladas en los Apoyos Familiares para la generación de vínculos de calidad que aporten efectivamente al cumplimiento de los objetivos del Programa.



¿POR QUÉ TRABAJAR CON APOYOS FAMILIARES¹ EN LA CONSTRUCCIÓN DEL PUENTE?



1. ¿POR QUÉ PONER A DISPOSICIÓN DE LAS FAMILIAS UN SERVICIO DE APOYO PSICOSOCIAL?

El Programa Puente es un servicio de apoyo psicosocial destinado a familias en situación de extrema pobreza, que mediante un acompañamiento personalizado facilita el desarrollo de procesos necesarios para restituir las capacidades de funcionamiento básico del sistema familiar y sus integrantes. La hipótesis de intervención que está en la base de este modelo es que facilitando un desenvolvimiento autónomo más eficaz, se puede lograr un mejoramiento subjetivo y objetivo del estándar de vida de la familia y sus miembros y, por ende, se amplían las posibilidades de lograr una relación más óptima con la estructura de oportunidades disponible en su entorno.

Desde sus orígenes, este modelo de intervención se ha presentado como una innovación dentro de las políticas gubernamentales pro superación de la pobreza. Hay varias razones que lo explican, siendo éstas las más importantes:

La decisión de movilizar recursos y concentrarlos en personas extremadamente pobres, no es sólo una medida de re focalización, sino una oportunidad para corregir la brecha estructural que la extrema pobreza representa y, por tanto, concretar la aspiración nacional de lograr una distribución más equitativa, por medio de la inclusión social de aquellos que se encuentran más rezagados y afectados por múltiples vulnerabilidades.

La articulación de esfuerzos y recursos provenientes de distintos sectores de la administración del Estado, ha significado dar cuerpo a la vieja premisa de que para lograr impactos significativos sobre la pobreza es necesario abordarla de manera integral, en virtud de su carácter multidimensional. Esta forma de entender la pobreza, por tanto, tiene en este caso consecuencias directas sobre el carácter de las medidas asumidas para su abordaje.

Al proponerse cambios concretos en varios ámbitos de la vida familiar se logra materializar una antigua aspiración de las políticas sociales surgidas en el período post reformas estructurales, cual es, asumir una visión no estrictamente económica de la pobreza pero hacerse cargo de los condicionantes económicos que tienen mayor peso en su incidencia. Así, la pobreza medida por ingresos es superada por una visión que también toma en cuenta otros ámbitos críticos de su desarrollo.

El modelo de intervención que sustenta esta iniciativa se inscribe en una coordenada promocional, ya que a pesar de centrarse en el ámbito más duro de la pobreza, apuesta a las capacidades y potencialidades de que disponen las personas como un recurso estratégico de la propia

intervención y en la lógica de fortalecerlos para dotar a las personas de mayor autonomía. Así, la antigua dicotomía de lo asistencial y lo promocional pierde sentido en este nuevo escenario donde el eje de la intervención es generar vínculos de apoyo para un desarrollo autosostenido y que sólo es posible si a la vez se atiende a las necesidades de asistencia que deben ser cubiertas para que lo demás ocurra.

Operar con una lógica focalizada y altamente selectiva donde lo relevante es utilizar los instrumentos convencionales de la política social para la adecuada identificación de las personas más pobres, funcionando por oferta y no por demanda, representa un nuevo paradigma de política pública donde su oferta de servicios y beneficios no sólo se pone a disposición de las personas, sino que éstos se diseñan y financian en función de lo que éstas realmente necesitan.

Las condiciones mínimas de calidad de vida que esta intervención se propone que las familias alcancen, significa un paso más adelante en la institucionalización de una racionalidad que opera por resultados, ya que en este caso la gestión de soluciones para su logro, tanto de las propias familias como del Estado, se convierte en eje estructurante de todo el proceso.

La gestión de la información se ha convertido en requisito central para el buen funcionamiento de los programas sociales. En el caso de Puente, la disponibilidad de un sistema de registro y monitoreo en línea que permite hacer un seguimiento por familia del nivel de avance del Programa, permite disponer de información diagnóstica para orientar oportunamente decisiones de gestión del propio Programa, y ordena la demanda a las instituciones que participan aportando su propia oferta programática.

Los modelos de gestión que se fueron diseñando conforme aparecieron nuevas formas de entender la gestión de servicios sociales del Estado y las maneras de proveerlos a sus usuarios, hicieron de la coordinación una función cada vez más determinante. Sin embargo, una gestión integral ha hecho de la coordinación una condición necesaria pero no suficiente para la operación de un sistema de esta naturaleza y sus objetivos. La innovación de Puente, en ese sentido, ha sido ir más allá de la coordinación para lograr un trabajo en red, lo que implica disponer de un soporte donde las instituciones rearticulan sus recursos y acciones en función de las necesidades y demandas de las familias que participan en el Programa.

Por último, es un hecho que la descentralización de las políticas públicas sigue siendo una condición para el fortalecimiento de la institucionalidad social y, por lo mismo, se siguen desplegando ingentes esfuerzos por dotar de mayor capacidad de gestión a los niveles descentralizados de la administración del Estado. La innovación de Puente es que avanza en esa misma dirección pero haciendo del espacio local el pivote central del proceso. Así, el rol de los municipios y de las redes institucionales locales, no tiene que ver solamente con la descentralización de los servicios sociales sino con hacer del territorio el espacio institucional, social y cultural donde convergen los recursos disponibles para ir en apoyo de las personas que más lo necesitan.

Sin duda, estos aspectos constituyen muchas de las fortalezas del nuevo Sistema de Protección Social Chile Solidario y ellas se han ido probando y mejorando a través de sus distintos componentes. Desde este punto de vista, el servicio de apoyo psicosocial entregado por el Programa Puente es una buena síntesis de cómo estas premisas van determinando nuevas y mejores opciones en el trabajo con familias en situación de extrema pobreza.

No obstante, hay otra dimensión sustantiva del modelo de intervención del servicio de apoyo psicosocial, cual es, la estrategia de trabajo que propone y cuyo énfasis está puesto en el agente a cargo de la intervención y la relación que se genera entre éste y la familia. El origen de su diseño fue anunciado

en la ESTRATEGIA DE INTERVENCIÓN INTEGRAL A FAVOR DE FAMILIAS EN EXTREMA POBREZA, donde se destacaban como premisas centrales de la propuesta, los siguientes elementos:

La extrema pobreza no se supera sólo con subsidios. Las características propias de la extrema pobreza, hacen que las transferencias monetarias directas y otros tipos de subsidio, sean importantes como medidas de asistencia, pero insuficientes para revertir esta condición. Por lo tanto, se proponía un modelo de intervención donde se consideraran apoyos específicos destinados a cubrir necesidades básicas insatisfechas y de urgente resolución, vinculadas a la sobrevivencia de las personas, complementándolas con otras acciones de carácter promocional.

Las intervenciones pro superación de la pobreza extrema requieren del reforzamiento de aspectos psicoemocionales. La situación de carencia que enfrentan las personas extremadamente pobres, se traduce principalmente en déficit de tipo material. No obstante, hay otras carencias vinculadas al repertorio de recursos que manejan las personas para el mejor enfrentamiento de los riesgos a que están expuestas, lo que hace necesarias las acciones orientadas a la generación de condiciones favorables a su desarrollo psicoemocional. Se trataba aquí de fundamentar la necesidad de hacer del apoyo psicosocial un servicio más, puesto a disposición de las familias y sus integrantes, dentro del circuito mayor de la protección social. La hipótesis que se formuló señalaba que con un acompañamiento inicial orientado a restaurar la capacidad de funcionamiento básico de las familias, y a generar competencias resolutivas básicas, ellas estarían en condiciones de enfrentar procesos más complejos de inclusión social.

La viabilidad de una intervención social que combina estrategias de asistencia y promoción, requiere de la existencia de operadores que trabajen directamente con las familias. La intervención de agentes externos para acompañar a las familias en el proceso de superación de la situación de extrema pobreza que ellas enfrentan, no es un hecho nuevo. Sin embargo, en esta estrategia se asumió no como un recurso para la ejecución de actividades sino como un satisfactor en sí mismo y a la vez catalizador de un sinnúmero de procesos de movilización del sistema familiar y sus integrantes. Por eso, se sostuvo con mucha fuerza – y el diseño de Puente adscribió a ello – que tan importante como la presencia en terreno de operadores trabajando directamente con las familias, la construcción del método de trabajo debía centrarse justamente en la construcción de un vínculo de apoyo entre ellos.

Los procesos que hacen posible la superación de la extrema pobreza requieren de un proceso de trabajo amplio y sostenido en el tiempo. La complejidad de la pobreza extrema, hace que las intervenciones orientadas a intervenir en ella no sean acciones sino procesos, y que tengan, además, una duración suficiente como para lograr las transformaciones actitudinales y prácticas que se requieren para que la familia inicie un proceso de autodesarrollo. La justificación que se esgrimió para darle sustento a esta afirmación fue que una intervención orientada a generar las confianzas necesarias para poner en movimiento las capacidades latentes de las que las personas en extrema pobreza también son portadoras, tiene una alta probabilidad de gatillar procesos de autosuperación. Sin embargo, este es un objetivo altamente exigente, ya que la generación de condiciones básicas para la restauración de la confianza que las personas depositan - en sí mismas, en sus familias y en las instituciones -, implica el desarrollo de procesos de largo aliento, lo que además contribuiría a la sostenibilidad de los cambios positivos logrados en el proceso .

Producto de esta forma de entender las dinámicas de generación y reproducción de la pobreza, y de asumir que esto tiene consecuencias para el diseño de estrategias pertinentes para el trabajo con familias en extrema pobreza, se elaboró la siguiente hipótesis de acción, misma que sustenta el actual trabajo del Programa:

“Hay que considerar que una intervención orientada a generar las confianzas necesarias para poner en movimiento las capacidades latentes de las que las personas indigentes también son portadoras, tiene una alta probabilidad de gatillar procesos de autosuperación que fortalecerán los

recursos - disponibles y por generar - para superar la crisis que ellas (las familias en extrema pobreza) enfrentan.

Pero el fortalecimiento de aspectos subjetivos, vinculados a la generación de condiciones básicas para la restauración de la confianza que las personas depositan - en sí mismas, en sus familias, en las redes a las que se pueden integrar y, en general a los proyectos personales que van construyendo -, implica el desarrollo de procesos de largo aliento.

Por lo mismo, se asume que es necesario diseñar estrategias donde el factor temporal tenga una importancia crucial, a través de la aplicación de una metodología de trabajo pertinente, sostenida y de una cierta permanencia en el tiempo a fin de garantizar su continuidad y sostenibilidad.

(...) El satisfactor principal (que la estrategia pone a disposición de las familias, en la lógica de proveerles un servicio de apoyo psicosocial) estará dado por un operador que oficiará como conector de las familias con las redes locales, institucionales y de diverso tipo, para fomentar el desarrollo de procesos que, junto con generar condiciones de satisfacción básica de necesidades primarias, permitirá a las personas fortalecer y multiplicar sus propios capitales²”.

A poco andar, el proceso desplegado por la fase inicial del Programa mostró la potencia de este recurso para el logro de los objetivos de cambio proyectados en las familias. Desde este punto de vista, la estrategia de intervención Puente confirma lo mostrado por muchas otras intervenciones, en torno a la importancia de intencionar procesos de acompañamiento personalizado a las familias, donde la generación de confianza se transforma en la puerta de entrada a un mundo de conversaciones y reflexiones capaces de lograr la voluntad de cambio y hacer de las nuevas motivaciones un motor efectivo en el establecimiento de proyectos de desarrollo familiar.

La convicción lograda en torno a la centralidad de los Apoyos Familiares, ha sido construida por la versión que ellos mismos han entregado respecto a cómo se ha dado el proceso de trabajo con las familias y los logros visibles que han podido constatar en ellas. Al respecto, la evaluación realizada por la Universidad de Chile a la implementación del Sistema Chile Solidario, rescata esas percepciones señalando que:

“La metodología Puente se hace fuerte por su lógica «subjetivante», en el sentido de estar basada en un vínculo interpersonal con el Apoyo, y el desarrollo de un trabajo de reconocimiento y desarrollo personal de los participantes. La oportunidad básica que discernen (los Apoyos al ser consultados por su rol en el Programa), es la inducción de procesos de desarrollo social y personal, como adquisición progresiva de autoconfianza y confianza en las instituciones sociales por parte de las personas excluidas.

Así, la intervención sobre la pobreza, se convierte en una lógica de autopromoción personal y familiar. Los conceptos que comienzan a dominar esta lógica posible, son los de autonomía y ciudadanía. Autonomía, para indicar el principio de la acción por sí mismo, y ciudadanía, para indicar el principio o la cultura de derechos en la demanda social. De este modo, efectivamente la pobreza deja de ser vista como un objeto de intervención, y comienza a visualizarse como sujeto de acción posible³”.

Lo anterior no se refiere solamente a constatar la amplia valoración lograda – tanto en las familias como en sus Apoyos – por la relación de trabajo que se establece entre ellos para el logro de las

condiciones mínimas de calidad de vida que estructuran y orientan el modo de trabajo del programa con vistas a lograr transformaciones sustantivas en el estándar de vida familiar. Tiene la virtud de mostrar cómo la propia práctica de los Apoyos lleva a resignificar la dimensión que ocupan, en procesos de este tipo, los aspectos de carácter cualitativo, y cómo éstos aportan al rumbo y desenlace de la intervención. La misma evaluación lo presenta del modo siguiente:

“Se señala así un rasgo importante del programa: éste es evaluado por los usuarios y los gestores por un conjunto de prestaciones y compromisos que exceden en su significado, y también prácticamente, el lenguaje operacional del diseño. La «calidad de la atención», pasa a ser un complemento realmente actuante, ni en oposición ni en plena convergencia, a la cobertura y el ritmo de avance en el cumplimiento de mínimos. Puede decirse que el programa es reinterpretado y enriquecido en la práctica.

Es en ese proceso de reinterpretación que hacen los usuarios y los gestores directos, donde se juega probablemente una de las riquezas más interesantes del programa. Es en ese espacio donde el programa puede adquirir la “densidad” de intervención sorprendente, pertinente y eficaz. Así es como cabe la comprensión que lo se entiende como éxito, desde los usuarios y los gestores directos, no es menos que una modelización de una relación de asistencia y promoción que se acerca o llega a lo “deseado” o al menos entendido como lo, ahora, lógico y adecuado”⁴.

El rol que se espera desempeñen los Apoyos Familiares en la facilitación de procesos para el acercamiento progresivo de las familias a las redes institucionales locales, debe entenderse como un elemento habilitador que busca instalar o fortalecer ciertas capacidades – de autodiagnóstico, análisis de alternativas, negociación de opciones al interior del sistema familiar, definición de metas, construcción de proyectos y, en definitiva, de compromisos de acción que hagan posible un mejor aprovechamiento de los recursos puestos a disposición de las familias. Esta apuesta es confirmada desde la visión de las propias familias, y de ello da cuenta la sistematización efectuada por la Universidad Católica, señalando:

“Los elementos más valorados por las familias beneficiarias están relacionados con la capacidad de contención que tiene el Apoyo, específicamente mencionan la comunicación establecida con él o ella, la posibilidad de contar sus cosas y sentirse escuchados y acogidos. Hay que destacar que se valora altamente la metodología como elemento facilitador de las dinámicas relacionales basadas en la confianza entre la familia y el Apoyo Familiar. También se considera importante la oportunidad de aprender que se les brinda mediante la participación en estas reuniones y la generación de instancias de comunicación al interior de la familia”⁵.

2. ¿QUÉ ROL OCUPA EL APOYO PSICOSOCIAL EN CHILE SOLIDARIO?

Hasta aquí, el reconocimiento del rol de los Apoyos Familiares como agentes de intervención social, muestra con elocuencia cómo un recurso de este tipo hace posible plantear procesos exigentes de restitución de autoconfianza y generación de capacidades para la modelización de proyectos de desarrollo familiar. Sin embargo, es igualmente importante analizar el sentido de un apoyo psicosocial y, por ende, la función del Apoyo Familiar, desde el punto de vista de la protección social.

Los argumentos esgrimidos antes, sirvieron para ratificar la importancia de este componente en el Sistema de Protección Social Chile Solidario. Lo inédito de esto, sin embargo, es que este reconocimiento no se ha reducido a una dimensión técnica o metodológica, solamente, sino que se ha expresado en los instrumentos legales que resguardan el estatuto, carácter y alcances del sistema, es decir su Ley y el respectivo Reglamento.

¿Por qué formalizar en un cuerpo legal de este tipo una estrategia de intervención, el rol de su agente y la metodología de trabajo a utilizar? Las respuestas son varias:

En primer lugar, porque el servicio de apoyo psicosocial, que corresponde al primer componente del sistema – junto al bono de protección a la familia⁶ – es parte de la oferta programática que se pone a disposición de las familias y, por tanto, debe quedar consagrado en el diseño donde se formaliza y reglamente esta iniciativa.

En segundo lugar, porque la racionalidad del sistema asume que las familias no son apoyadas en un momento determinado y por vez única, sino que deben contar con un soporte de asistencia y acompañamiento de mayor duración y con grados variables y progresivos de exigencia a las familias. El mejor aprovechamiento de las oportunidades que el sistema va generando – y asegurando, en el caso de las garantías exigibles- depende del proceso inicial vivido por la familia, es decir, su acercamiento progresivo a las redes y esa es función del apoyo psicosocial. El hecho que el Programa Puente aparezca como la puerta de entrada al Chile Solidario tiene que ver, en parte, con que en esta etapa con que en esta etapa opera la selección, identificación, registro y validación de las familias en el sistema, pero también con que se espera generar aquellas condiciones que harán viables los procesos y resultados aportados por los demás componentes del sistema de protección.

En tercer lugar, porque las condiciones mínimas de calidad de vida que organizan y definen las metas de logro de las familias, del programa y de todos los actores involucrados en él, tienen mucho que ver con transformación de actitudes y prácticas. Por lo tanto, el cumplimiento de esas metas depende del proceso que se hace con el acompañamiento del Apoyo. Su formalización como componente del sistema, en la ley, no hace sino ser consistente con la promesa pública de superar su condición de extrema pobreza con este tipo de soporte.

En cuarto lugar, porque la forma de enfrentar el apoyo psicosocial – cómo proveer este servicio a las familias, de forma pertinente y asegurando un nivel de eficacia significativo -, hace que su metodología tenga una importancia gravitante. En ese sentido, no da lo mismo qué tipo de intervención efectuar, con qué intensidades, duración y gradualidades, ya que todos estos componentes influyen decisivamente en la calidad del servicio. Por lo mismo, las formalizaciones logradas en la ley y su reglamento, pretenden asegurar la consistencia general del modelo estableciendo las normas técnicas básicas que se deben resguardar para que lo demás ocurra.

Y, por último, porque una de las apuestas centrales de Chile Solidario – ya expresada en la decisión presidencial de darle prioridad a esta iniciativa – es la de transformar la cultura de las instituciones públicas y el tipo de relación que éstas establecen con las personas en situación de pobreza. No hay que olvidar que la gran innovación de este Sistema – y su consagración legal – es establecer un régimen de garantías exigibles y en esto el componente de apoyo psicosocial no resulta ajeno: lo que la Ley resguarda es que el Estado garantice que las familias indigentes tendrán derecho a una atención personalizada, lo que marca el modo de vinculación esperado por el Estado con estas familias a través del Apoyo Familiar como agente de intermediación, para que sean atendidas y se trabaje con ellas conforme a los más altos estándares⁷”.

La conclusión entonces es bastante clara: si la metodología en que se sustenta el apoyo psicosocial puede garantizar el establecimiento de una relación personalizada de trabajo entre el Apoyo Familiar y cada una de las familias que le son asignadas, a fin de apoyarlas en el cumplimiento de las condiciones mínimas de calidad de vida – también comprometidas en la ley – era necesario contar con un respaldo legal que diera garantías a la propia metodología.

Así, el apoyo psicosocial quedó definido en la ley de la forma siguiente: “consiste en un acompañamiento personalizado a los beneficiarios incorporados a Chile Solidario, por parte de un profesional o técnico idóneo, con el objeto de promover el desarrollo de las habilidades personales y familiares necesarias para satisfacer las condiciones mínimas de calidad de vida, definidas por el reglamento de esta ley, y en una estrategia de intervención destinada a fortalecer la vinculación efectiva de los beneficiarios con las redes sociales y el acceso a los beneficios que están a su disposición ”⁸.

3. ¿QUÉ RELACIÓN EXISTE ENTRE APOYO PSICOSOCIAL Y PROTECCIÓN SOCIAL?

La señal política entregada por el Estado chileno al conceder prioridad a la iniciativa – tanto por la decisión presidencial de conformar una agenda pro superación de la pobreza extrema, como de los legisladores a través de la aprobación del proyecto de ley–, concede valor adicional a este instrumento de política pública. Chile Solidario – como sistema de protección social – y el Programa Puente – como su componente inicial – son señales de que el país está maduro como para proponerse metas más exigentes en materia de equidad. Los recursos que se ponen a disposición de las familias, incluida la posibilidad de contar con un apoyo profesional y personalizado que facilita la conexión con las redes institucionales, es una forma muy concreta de aportar a la igualdad de oportunidades de los sectores más excluidos y vulnerables.

Lo anterior ha implicado ampliar la comprensión y el conocimiento que se tiene en torno a las dinámicas de generación y reproducción de la pobreza en el país. De lo contrario, no se explicaría cómo se pudo pasar del discurso acerca de la pobreza crónica e inercial de fines de los '80 y principios de los '90, a un discurso que reconoce la necesidad de generar oportunidades y mecanismos para la promoción social de las personas indigentes. Ese salto cualitativo es señal de que se ha hecho una mejor lectura respecto de la realidad social, económica y cultural del país y, dentro de él, del mundo de la pobreza más crítica.

De esta forma, el reconocimiento que se ha venido haciendo desde distintas instancias respecto de las formas emergentes de la pobreza o las “nuevas pobrezas”, tiene que ver justamente con el reconocimiento de su heterogeneidad y dinamismo. En ese marco, la vulnerabilidad – entendida como conjunto de situaciones que inciden significativamente en la exclusión de los pobres ya que dan cuenta de prácticas poco efectivas en términos de satisfacción de necesidades - aparece como un marco de referencia que sitúa bien el problema, cuyo desenlace desde el punto de vista de las soluciones propuestas, se vinculan naturalmente a la idea de protección. ¿Dónde se ubica el modelo de intervención Puente dentro de ese circuito?

i. El Apoyo Psicosocial Interviene en un Contexto de Extrema Vulnerabilidad.

Un primer antecedente a tener en cuenta es que para saber qué tan vulnerable es alguien hay que hacer un análisis de sus condiciones de vida para saber cómo es afectado por su exposición a diversos riesgos, con qué recursos cuenta para prevenirlos, enfrentarlos y superarlos y, que capacidad tiene para anticipar sus efectos o controlar su impacto de manera autónoma.

Si bien no todas las personas vulnerables son pobres, sí ocurre que la pobreza acentúa la vulnerabilidad de quienes la padecen. Al trabajar con personas que se encuentran en situación de pobreza extrema, los Apoyos Familiares se enfrentan a casos donde confluyen múltiples riesgos y

donde existe una probabilidad muy baja de resolver eficazmente en torno a ellos, de no mediar un apoyo externo como el que éste provee.

ii. El Apoyo Psicosocial Trabaja en torno a los Activos de las Familias.

Un segundo elemento que hay que manejar es que la vulnerabilidad está determinada por dos tipos de factores: aquellos más estructurales – las condiciones del entorno donde los individuos tienen escasa o nula capacidad de influencia –, y aquellos que tienen que ver con lo que las personas hacen para adaptarse, desenvolverse y resolver en esos contextos.

Los primeros corresponden a lo que la literatura denomina « estructura de oportunidades » y Chile Solidario se inscribe claramente en este registro: pone a disposición de las familias una serie de recursos, como subsidios, garantías monetarias, acceso preferente a programas de promoción social y, en definitiva, los servicios y beneficios que están disponibles en la oferta pública.

Los segundos, vinculados a las prácticas que las personas desarrollan como parte de sus estrategias de sobrevivencia, ponen su acento en los activos de las personas. Es en torno a éstos que los Apoyos Familiares orientan y concentran su esfuerzo al trabajar con las familias. Los activos son recursos que pueden movilizarse para mejorar el estándar de vida, desde medios de producción – herramientas de trabajo, tenencia de tierra, animales, etc. - hasta las relaciones sociales que pueden aportar a ese propósito (participación en redes, prácticas de acercamiento y vinculación con la institucionalidad pública, etc. La conversación que el Apoyo Familiar propone y desarrolla con la familia, parte por el reconocimiento de esos activos (el Tríptico del Puente Familiar y la sesión “Ordenando la bodega” son claros ejemplos de esto⁹).

III. El Apoyo Psicosocial busca que las Familias desarrollen estrategias de Integración.

En el caso de las familias extremadamente pobres, la vulnerabilidad se refiere a la insuficiencia de capacidades para el aprovechamiento efectivo de las oportunidades disponibles en distintos ámbitos, para mejorar su situación de bienestar o impedir su deterioro. Como el desaprovechamiento de oportunidades implica un debilitamiento del proceso de acumulación de activos, las situaciones de vulnerabilidad suelen desencadenar sinergias negativas que tienden al estancamiento o al agravamiento progresivo de su situación de bienestar.

Si bien es cierto, sus posibilidades de acceder a los mercados de bienes y servicios que, en conjunto, son capaces de proveer ese bienestar, depende de lo que ofrece el mercado, el Estado y la sociedad a las familias – donde ya intervienen los esfuerzos que realiza Chile Solidario y la red de apoyo que moviliza -, hay otro factor que incide en ello y que se refiere a las estrategias que las propias familias despliegan para lograrlo.

Desde el punto de vista de la vulnerabilidad y el riesgo – y por ende, de la protección – son altamente relevantes las prácticas que las personas realizan para aprovechar los recursos de que disponen, anticipando escenarios adversos, adaptándose a los nuevos escenarios o sobreponiéndose a riesgos manifiestos. El rol de los Apoyos Familiares es, justamente, intervenir en ese nivel, ya que ayuda a la familia en el reconocimiento de su situación actual, en la revisión de los recursos que puede poner a disposición de un proceso de cambio, en la identificación de los ámbitos críticos que deben ser mejorados y, en el establecimiento de compromisos de acción que hacen posible ese cambio (las sesiones “Trabajando en la Construcción del Puente” que concentran buena parte del proceso que

realizan los Apoyos en la fase intensiva de trabajo con las familias y los tableros de juego “Los Pilares de Vida de la Familia” representan bien esta dimensión).

Lo relevante de esto es que la presencia del Apoyo Familiar en el análisis que hace la familia respecto de su situación actual y posibles proyecciones asociadas al bienestar familiar, se basa en el reconocimiento que ellas mismas hacen sobre sus prácticas cotidianas, distinguiendo aquellas que se utilizan como estrategias de sobrevivencia y que, mejor encaminadas y con ayuda de otros recursos, pueden convertirse en estrategias de integración. Aquí la expectativa no es sólo que las familias cumplan con las condiciones mínimas que debiendo tenerlas no han sido alcanzadas, sino que el proceso conducente a ese logro incorpore un componente de aprendizaje e internalización de un repertorio más amplio de recursos, que ayuden a su autonomía. Dado que las estrategias representan formas particulares de articulación de recursos para el logro de metas, lo que se busca a través del apoyo psicosocial es la superación de aquellos pasivos que operan como barreras para la movilización de los recursos existentes.

IV. El Apoyo Psicosocial ayuda a que las Familias logren un mejor Manejo Social del Riesgo.

El tema del riesgo, en teoría, afecta a todas las personas ya que dice relación con la probabilidad de que ocurran eventos inesperados que deterioran la situación de bienestar. La diferencia está dada por la magnitud de ese riesgo y por los recursos de que disponen las personas para enfrentarlos. Desde ese punto de vista, las personas en situación de extrema pobreza son efectivamente las más vulnerables, pues carecen habitualmente de instrumentos adecuados para manejar los riesgos y sus efectos. Esto les impediría involucrarse en actividades más riesgosas - pero a la vez de mayor rentabilidad- que les permitirían salir gradualmente de la pobreza crónica. Esto quiere decir que a mayor pobreza la vulnerabilidad es mayor y, menor la disposición de las personas a asumir y enfrentar otras alternativas para su enfrentamiento.

Lo central aquí es cómo las personas gestionan el riesgo, siendo determinante la disposición de asumir y enfrentar con éxito los riesgos a los cuales se ven expuestos y de esta manera proteger su subsistencia diaria, alcanzando crecientes grados de mejoramiento en la calidad de vida. En ese sentido, el rol del apoyo psicosocial – y por ende la relevancia del Apoyo Familiar – es que se convierte en una intervención orientada a asistir a las familias para que mejoren su manejo del riesgo, incorporando o desarrollando estrategias apropiadas a tal propósito.

Cuando los Apoyos Familiares facilitan el encuentro entre las necesidades de las familias y los recursos que la red de apoyo dispone para ello, está concretando la oportunidad de que las personas puedan cumplir con las tareas propias de su ciclo vital. Lo mismo ocurre con el sistema familiar, ya que contribuye a restituir y fortalecer sus capacidades de funcionamiento y, por lo mismo, permite que la familia como tal, cumpla con el rol de protección que naturalmente debe cumplir respecto de sus integrantes. Instrumentos como los contratos parciales, el contrato familiar final o la sesión “Utilizando el Puente” se inscriben justamente en este registro, ya que la adopción de compromisos para la acción pasa necesariamente por la adopción de nuevas disposiciones para gestionar iniciativas asumiendo el riesgo que significa invertir esfuerzos en un nuevo emprendimiento con la expectativa de que su logro aporte realmente al mejoramiento del bienestar familiar.

V. El Apoyo Psicosocial es transversal a la Protección y opera como su soporte.

Las iniciativas focalizadas en grupos vulnerables, constituyen una forma muy concreta de asumir operacionalmente la protección social. La generación de una institucionalidad pública organizada y

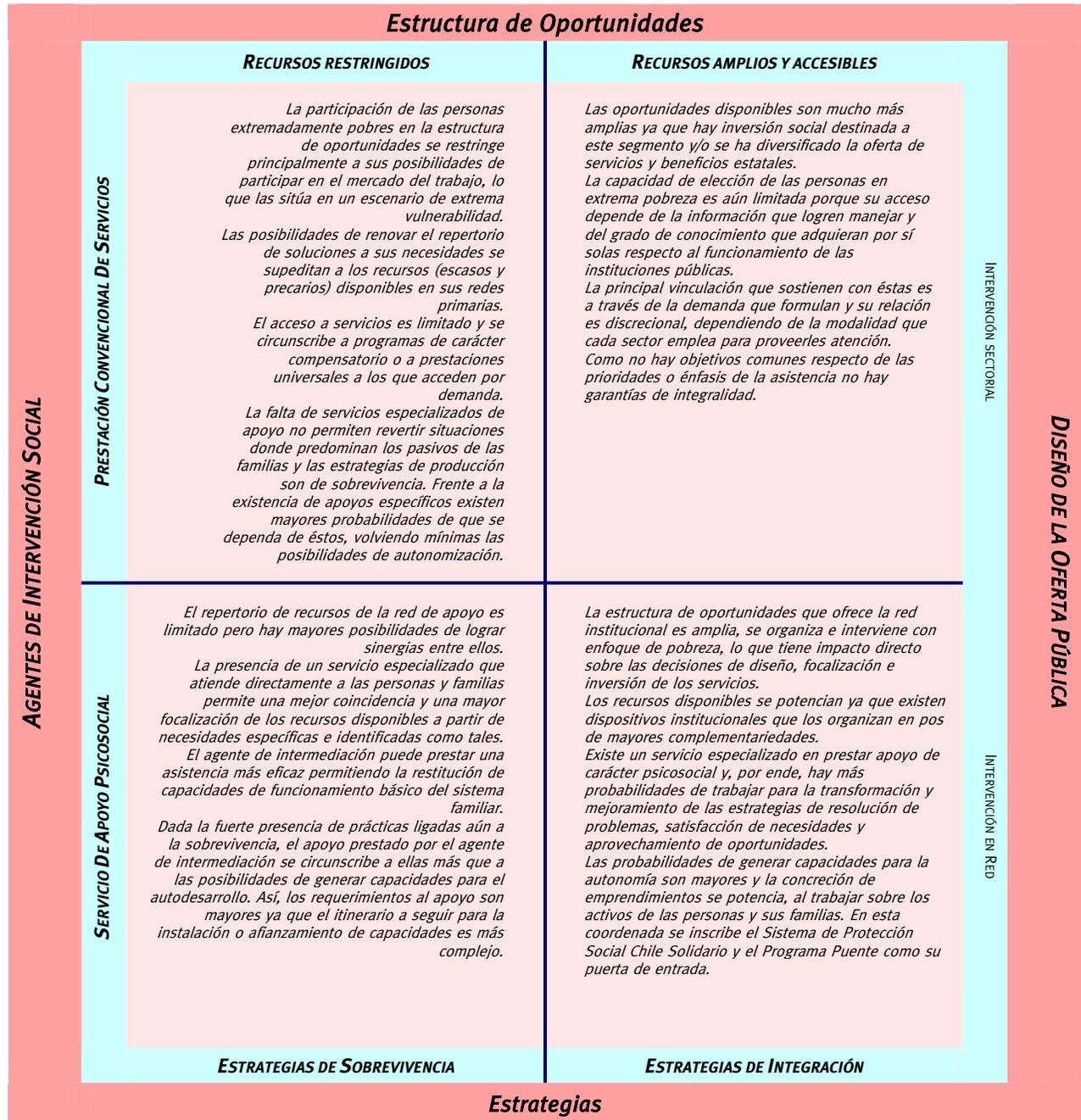
coordinada para intervenir en red apunta justamente a ese propósito. En esta lógica, importan las transferencias monetarias y otros instrumentos dirigidos a suplementar la pérdida o insuficiencia de los ingresos, como las pensiones asistenciales y los seguros de desempleo, pues cumpliendo con su función de asistencia, suelen operar como incentivos para el despliegue de otras iniciativas de carácter más promocional.

Pero para que éstas últimas sean viables, la protección debe operar paralela y complementariamente en otras áreas y con diversidad de herramientas. Los así llamados “factores protectores” tienen que ver con los instrumentos de apoyo que buscan ampliar capacidades y, según su particular naturaleza, cumplen distintas funciones protectoras. En primer lugar, están los recursos y estrategias que tienen una función protectora primaria, ya que buscan satisfacer del modo más rápido posible aquellas necesidades esenciales donde existen déficit (a ello apuntan las garantías establecidas por Chile Solidario). En segundo lugar, una función de mantenimiento, que tiene que ver con nivelar aquellas competencias básicas de la familia que permiten un desenvolvimiento más autónomo (las condiciones mínimas con que opera el Sistema tienen este propósito). Y una función de desarrollo, donde los recursos puestos a disposición de las familias se centran en la generación y fortalecimiento de destrezas y prácticas para sustentar proyectos de desarrollo familiar de largo aliento.

Si se revisan con detalle las distintas formas en que la protección social opera, se comprende mejor la fortaleza de Chile Solidario como instrumento de política pública que integra recursos de distinto tipo para intervenir sobre distintas facetas de la pobreza y los riesgos que en ella se enfrentan. Pero también es posible comprender el rol de soporte que cumple el apoyo psicosocial, ya que de alguna manera interviene, se relaciona y trabaja en todos estos ámbitos.

ESQUEMA Nº 1

VULNERABILIDAD Y PROTECCIÓN SOCIAL: EL ROL DEL APOYO PSICOSOCIAL



AGENTES DE INTERVENCIÓN SOCIAL

DISEÑO DE LA OFERTA PÚBLICA



¿CÓMO CONSTRUYEN EL PUENTE LOS APOYOS FAMILIARES?



El apoyo psicosocial que se entrega a través del Programa Puente, consiste en colocar junto a cada familia, a un profesional o técnico idóneo, denominado “Apoyo Familiar”, con el propósito de acompañar de manera integral un proceso de empoderamiento y de mejoramiento de la calidad de vida de la familia. Esto supone la construcción de una relación estrecha entre el Apoyo Familiar y la familia denominada técnicamente, « vínculo de apoyo psicosocial ».

La generación de tal relación no es trivial ni se puede prescindir de ella para el logro de los objetivos que esta intervención se propone. Por el contrario, es el factor de mayor gravitación dentro del circuito de habilitación de capacidades para el mejor funcionamiento del sistema familiar. Hay que agregar, además, que no se trata de cualquier tipo de vínculo y esto es lo que aporta mayor complejidad a la intervención. ¿En qué consiste este vínculo de apoyo psicosocial?

1. ¿QUÉ ES UN VÍNCULO DE APOYO?

El vínculo de apoyo psicosocial es entendido como una apertura emocional y racional, voluntaria y consciente, entre dos o más personas, a vivir procesos de mutua construcción de cercanía, respeto y reciprocidad, para lograr la satisfacción de necesidades y expectativas de una de las partes contando con el apoyo de la otra.

En este sentido, el vínculo de apoyo psicosocial supone simetría en cuanto respeto mutuo y asimetría, en cuanto se constituye en función del desarrollo de una de las partes. En otras palabras, el Apoyo Familiar está llamado a conversar con cada familia para construir un vínculo centrado en las personas que forman parte de ella, en sus compromisos, emociones y aprendizajes. La construcción de esta relación tiene varias aristas:

Es Una Relación Que Se Construye Sobre la Representación que se tiene del Otro

Entre los supuestos que se han manejado respecto de cómo construir una relación de calidad para lograr procesos efectivos de movilización, se ha señalado la necesidad de que el agente de intervención - en este caso el Apoyo Familiar -, enfrente el proceso sin prejuicios respecto de las razones por las que las personas viven situaciones crónicas de pobreza extrema y, creyendo en la posibilidad de que éstas pueden cambiar con el apoyo adecuado.

La extrema pobreza representa, para quienes la enfrentan, una situación de crisis permanente por la presencia de diversos obstáculos para la satisfacción de necesidades y consecución de objetivos vitales.

Éstos parecen insuperables desde el repertorio habitual de estrategias y prácticas que las personas conocen y aplican y, por lo tanto, se requiere que esta situación sea analizada considerando simultáneamente un conjunto de aspectos económicos, sociales y culturales.

Esto no sólo permite comprender de mejor forma cómo se vivencia la pobreza, sino también identificar aquellas estrategias que pueden resultar más eficaces desde el punto de vista de la superación de esa condición. Para lograr esta visión, se requiere que el agente de intervención tenga la apertura necesaria para alcanzar ese conocimiento que, lejos de constituir un dominio estrictamente técnico, se convierte en la impronta que ese agente aporta a la relación¹⁰.

Por su parte, se espera que la familia acepte y participe de esta relación, estando dispuesta a compartir con el Apoyo su realidad. Para la apertura de esa privacidad y para lograr reportes fidedignos acerca de lo que la familia es, lo que tiene y lo que necesita para vivir mejor, es necesario que ella visualice en este agente externo una oportunidad para hacer ese proceso. No sólo debe representarse la idea del Programa como la posibilidad de acceder a beneficios, sino ver en el Apoyo y el acompañamiento que éste está ofreciendo, un recurso que impulsa y favorece el cambio.

En consecuencia, se trata de un vínculo que se basa en las mutuas representaciones internas de las personas sujetas a la relación. El Apoyo Familiar en su rol de facilitador de procesos en la familia, se configura en “el otro” sobre la base de la disposición a “estar ahí”, “estar juntos”, “acompañar”. La persona apoyada se configura en el Apoyo desde una representación de “dispuesta al cambio”, “con recursos para el cambio”, y “con posibilidades de autonomización”.

La apertura al cambio se hace posible a partir de la legitimación de la otra persona como un otro válido, generando una relación de confianza con los representantes de la familia en que ambos se acepten y respeten en sus diferencias. Es el encuentro de personas, que proviniendo desde lugares y posturas diferentes, produce la sinergia de la conversación que transforma a los hablantes en socios colaboradores.

Es Una Relación Que Se Construye En Y Desde La Conversación

El hecho que la conversación es la expresión comunicativa más básica que puede existir entre las personas puede parecer trivial. No obstante, para el Programa Puente constituye la base de su metodología. Todo el instrumental creado para organizar el trabajo y darle una secuencia razonable desde el punto de vista de las etapas que hay que ir quemando para lograr avances progresivos en el proceso, tiene el propósito de facilitar esa conversación. El material didáctico con que trabajan Apoyos y familias tiene un sentido pedagógico, toda vez que orienta y estructura esta dinámica relacional.

Así, el apoyo que brinda el Programa se despliega en el espacio conversacional creado entre un Apoyo Familiar y los diferentes miembros de una familia cuyo objetivo es potenciar la reflexividad¹¹, los aprendizajes y un clima emocional de inclusión. La pretensión es que esto redunde, 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.

El vínculo se establece gradualmente a través de un proceso conversacional mediante el cual se ayuda a una persona o grupo de personas a tomar decisiones acerca de situaciones problemáticas y generar cambios, de manera voluntaria e informada. El Apoyo Familiar, más que dar indicaciones sobre qué hacer, apoya en la búsqueda de respuestas creando un espacio de conversación con el otro u otros, espacio en

el cual, a través de su intervención y de la disposición del que está dispuesto a recibir apoyo, se generan condiciones favorables para potenciar la reflexividad.

Es una Relación basada en La función de apoyo de una de las partes para con la otra

Naturalmente no todas las relaciones sociales se basan en la función de ayuda que le cabe desempeñar a uno o más de las partes sujetas a esa relación. En el caso del vínculo que se espera construir entre el Apoyo Familiar y la familia, esto constituye una condición natural de la relación, toda vez que la presencia del agente de intervención se justifica por la necesidad de esa asistencia. Lo singular es qué se entiende aquí por apoyo y cómo se construye un vínculo basado en la reciprocidad y en la mutua adopción de compromisos para la concreción de los cambios.

Desde una perspectiva centrada en las propias capacidades de cambio del que necesita, quiere y acepta ser apoyado, la figura del Apoyo Familiar puede entenderse como un facilitador de procesos de autoayuda, donde a través del vínculo, se potencia la reflexividad y el compromiso hacia un plan de desarrollo personal y la reconstrucción del proyecto de vida. Facilitar implica "hacer posible o más fácil determinada acción, logro o proceso"; "evocar, catalizar, agilizar, fortalecer, potencializar o acelerar los recursos y procesos sinérgicos y evolutivos inherentes en cada sistema, para su aprendizaje y auto-desarrollo integral".¹²

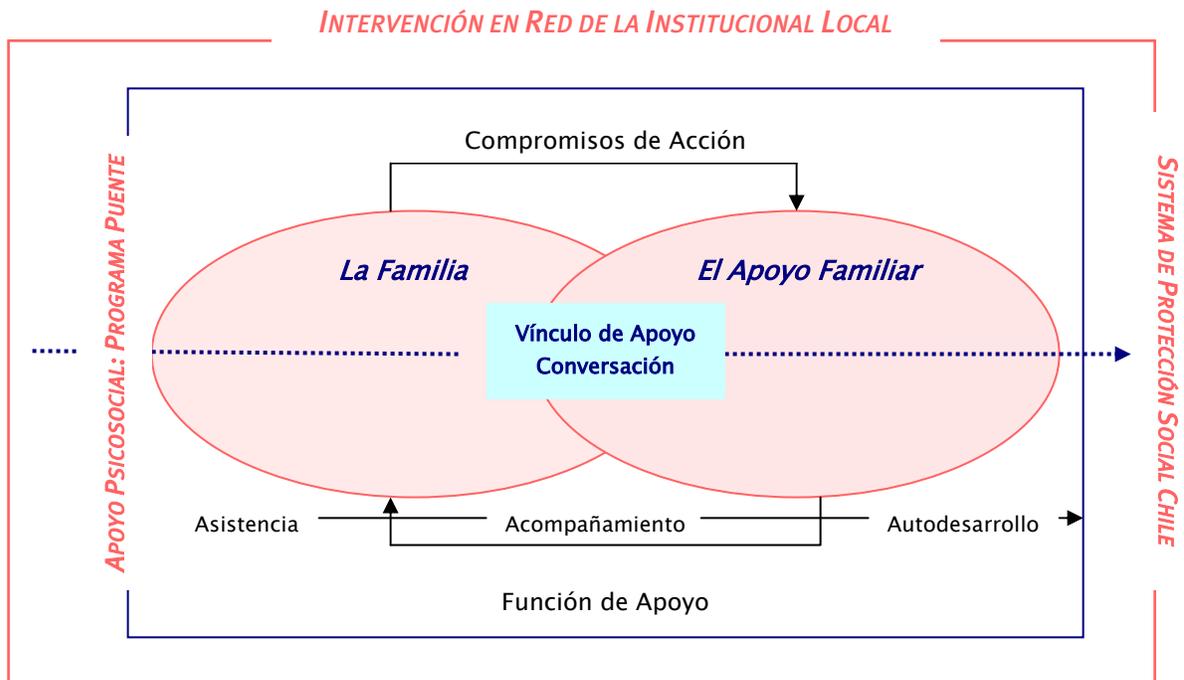
Es en esta dimensión que se juega mucho de lo que el Puente puede lograr con las familias. Dado que los Apoyos Familiares son los representantes del programa en el encuentro con las familias, cabe prever que procesos de vinculación insuficientemente fundados no van a permitir la generación de conversaciones que puedan generar las condiciones reflexivas que redunden en los cambios que el Programa busca en las familias.

Cabe señalar, además, que el componente promocional de esta intervención está centrado justamente en el tipo de vínculo que se puede lograr con las familias y, por lo mismo, es necesario observar este aspecto con mucho detalle. En la medida que el tipo de apoyo que se presta a las familias, combina virtuosamente información, motivación, acompañamiento, asesoría, consejería y aprendizaje, se favorece una relación más independiente. Por el contrario, si el tipo de apoyo entregado consiste básicamente en resolver por la familia prescindiendo de los otros componentes, existen muy pocas probabilidades de lograr autonomía.¹³

En la lógica del Programa, no hay cambio posible si el rol de apoyo se traduce sólo en su ejecución operativa. El cambio que busca exige en su base, de modo transversal a la consecución de condiciones mínimas, la autonomización de la familia. Dicho en otros términos, la fórmula es la siguiente: el Apoyo Familiar apoya para que el otro no necesite apoyo. Esto, en un proceso subjetivamente denso que no puede ejecutarse desde operadores superfluos que sólo verifican y registran la presencia o logro de condiciones mínimas sin importar el proceso subjetivo que está detrás.

ESQUEMA N° 2

EL ROL DEL VÍNCULO DE APOYO



2. ¿CUÁL ES EL ENCUADRE DE LA RELACIÓN APOYO FAMILIAR - FAMILIA?

La tarea del Apoyo Familiar es construir un vínculo de apoyo psicosocial entre el o ella y la familia como un proceso de mutua consideración interna y de avance equilibrado en tres áreas: i) la construcción de relaciones de confianza, ii) la construcción de procesos de cambio de actitud y, iii) la construcción de compromisos para la acción¹⁴. Estas tres dimensiones son importantes porque conducen al empoderamiento y mejora de la calidad de vida de la familia, al promover en ella la emoción de inclusión, la generación de un proyecto sustentable de vida y la generación de una emoción, competencias y disposición racional al cambio. En otras palabras, la perspectiva es desencadenar un proceso de construcción o fortalecimiento de cada persona y familia como sujeto de derecho, capaz de ejercer la ciudadanía satisfaciendo sus expectativas de calidad de vida como fruto de la participación e integración social.

Sin embargo, esto no se da al azar y está muy determinado por la comprensión que los actores logran sobre el propósito de la relación que ellos establecen, el rol que le cabe desempeñar a cada cual, y las reglas de juego que se deben respetar. Estos factores constituyen los términos de la relación porque definen sus contenidos básicos y los límites que le dan identidad. A eso se le denomina encuadre de la relación.

Pero ¿por qué es necesario resituar este encuadre? El vínculo de apoyo psicosocial requiere disponer de reglas preacordadas para desarrollarse en lógica del servicio que se busca entregar a través de este componente. Este vínculo es posible sobre la base de tener definido un contexto que ha sido estructurado por el modelo operativo del Programa Puente, de manera explícita e implícita. En otras palabras, el Programa, desde su diseño estratégico y metodológico, ha definido los elementos de encuadre en que se dará la relación entre Apoyo Familiar - familia, donde se incluyen los objetivos, los tiempos, los espacios, los interlocutores y sus roles, y el contexto institucional y social donde será desplegado. Estas reglas del juego o definición previas constituyen el encuadre, entendido como aquellas normas o acuerdos posibilitadores de un vínculo de apoyo psicosocial.

Por tanto, el encuadre constituye un conjunto de acuerdos en el marco de los cuales se disponen los actores de la relación, a vivir un proceso de conversación con claridad de objetivos, tareas, tiempos, espacios y contextos institucionales. Este encuadre a la vez posibilita y delimita la ocurrencia de otras posibilidades de desarrollo de ciertas conversaciones.

Así, este conjunto de acuerdos es el que permite que un representante del Estado entre a la casa de una familia con el consentimiento de ésta, y en un corto tiempo, ambos (familia y agente) se dispongan a tratar temas relativos a la calidad de vida de la familia abordando el ámbito de la privacidad o intimidad de ésta. Sin este conjunto de acuerdos, - que en su mayoría son tácitos pero que en este Programa tienen alto grado de formalidad para respetar y validar las decisiones de la familia sobre ello¹⁵ -, no podría darse una relación de este tipo, en el domicilio de las familias y por un período tan largo.

Tomando en cuenta la forma en que se ha desarrollado la intervención con las familias en el Programa Puente, y las características de la misma determinadas por el contexto, el encuadre se ha transmitido fundamentalmente de modo tácito u oral por parte de la gestión del Programa Puente a los Apoyos y de éstos a las familias. En el actual estado de desarrollo del Programa, parece pertinente hacer una mayor explicitación de dicho encuadre, recogiendo los aprendizajes que los mismos Apoyos han generado desde su práctica respecto de la construcción de estos vínculos de apoyo. Los aspectos centrales contenidos en este encuadre son los siguientes:

1. EL ENCUADRE DESDE LOS OBJETIVOS DE LA INTERVENCIÓN

El encuadre se empieza a definir por los objetivos de la intervención, y que son los que deben orientar todo el proceso. No hay nada que el Apoyo Familiar haga que resulte trivial a ese propósito o se aleje demasiado de él. Cada una de sus acciones se inscribe en el circuito de encadenamientos progresivos que se van tejiendo para aportar a la inclusión social de las familias. Por lo mismo, las síntesis logradas en torno al marco orientador de la intervención, deben ser releídas permanentemente para que su sentido se actualice y sirva para valorar la propia práctica.

En este caso, el encuadre está delimitado claramente en el propósito del Programa: contribuir a la inclusión social de las familias en situación de extrema pobreza mediante el empoderamiento y el mejoramiento de la calidad de vida, contando con la posibilidad de vivir un proceso de apoyo psicosocial personalizado en un agente del Estado, tendiente al cumplimiento de 53 condiciones mínimas relativas a 7 dimensiones de la vida familiar, con el concurso de la oferta pública puesta a disposición de este grupo de familias en sus espacios de vida. Esta síntesis no sólo presenta un resumen de lo que el Programa representa y cómo trabaja para conseguirlo, sino que define los alcances y límites de la intervención.

Es para el logro de ese objetivo que el Apoyo Familiar debe facilitar un proceso de construcción de confianza, de cambios actitudinales y de acciones tendientes al mejoramiento de la calidad de vida. En este proceso las familias potencian sus capacidades de conversación al interior de la misma y con las redes de servicios de que dispone el Estado en su oferta pública.

2. EL ENCUADRE DESDE LA DEFINICIÓN DE ROLES

Como se mencionó anteriormente, parece pertinente explicitar el conjunto de normas y acuerdos que constituyen el encuadre de la intervención del Programa. Si bien éste está compuesto por enunciados que parecen obvios, la explicitación de los mismos contribuye a la visibilización de estos elementos que componen los roles de cada uno de los actores y a los elementos del contexto que determinan la intervención.

A modo general ya se anticipó la relevancia que tiene para la construcción del vínculo, las mutuas representaciones. Esto, porque los roles de los actores de esta relación, se definen de modo complementario, es decir, desde la existencia del otro. Así, el Apoyo Familiar define su rol desde la existencia de una familia que vive en condiciones de extrema pobreza y que está dispuesta a ser ayudada a través de un proceso de acompañamiento cercano, cara a cara, en su domicilio, por medio de la conversación con este Apoyo Familiar. Por otra parte, la familia se constituye en beneficiaria de la intervención en la medida que el Apoyo Familiar pone a su disposición el acompañamiento, la orientación, la información y la acogida para desarrollar su proceso de inclusión social. No obstante, el Rol del Apoyo Familiar tiene características muy concretas:

El Apoyo Familiar es un representante del Estado. Esta representación justifica el que la familia le permita entrar a su casa y conversar sobre aspectos de su vida privada. La familia lo percibe como un enviado del gobierno que constituye un recurso para mejorar sus condiciones de vida. Como tal el Apoyo Familiar tiene una posición de poder en esta relación que deberá manejar cuidadosamente así como las diferencias que puedan existir entre sus propias opiniones o puntos de vista y los del Estado.

El Apoyo Familiar Está Llamado A Establecer Una Relación Personalizada. Es la forma en que se espera que se vincule con las familias que le corresponde atender. Ello supone un trato por el nombre a cada uno de los integrantes de la familia, y un abordaje de los problemas o situaciones específicas que afectan a cada uno de ellos.

El Apoyo Familiar está llamado a prestar un Servicio Profesional: El Apoyo Familiar no es sólo un técnico, puesto que no solamente aplica pautas estandarizadas con las familias, prescritas con anterioridad de acuerdo a tipos de problemas. Es un agente responsable de observar las normas técnicas que el Programa ha definido para su buen funcionamiento, de aplicar la metodología y los instrumentos diseñados con ese fin, gestionar la información producida desde las redes y desde las familias para encontrar oferta y demanda y, sobre todo, de plantearle altos estándares de exigencia a las familias. Esto naturalmente demanda la existencia de varias destrezas y habilidades, personales y profesionales que cifran altas expectativas respecto al tipo de trabajo que el Apoyo debe realizar con cada familia.

El Apoyo Familiar está llamado a cumplir una función de apoyo: El objetivo de su trabajo es contribuir a que las familias resuelvan sus problemas y mejoren su calidad de vida mediante su movilización hacia los recursos disponibles en la red local institucional y comunitaria. Su rol es de promoción del desarrollo

de habilidades personales y familiares más que de asistencia o de transferencia de soluciones preestablecidas. Su misión es que la familia sea activa en la construcción de compromisos de acción para el mejoramiento de su calidad de vida. Asimismo está llamado a asumir y explicitar su propio compromiso con el acompañamiento a la familia en su proceso.

El Apoyo Familiar está llamado a construir una relación de confianza: Las posibilidades de asistir adecuadamente a la familia se determinan por el establecimiento de una relación con la familia, sobre la base de la confianza. En esta relación existe el supuesto de que se habla con la verdad (tanto la familia como el Apoyo Familiar), con el respeto a la confidencialidad, se le da el carácter de una relación privada, con mutuo convencimiento de que los compromisos que se adquieran serán cumplidos. La familia debe sentir que es posible y provechoso abrir su intimidad al Apoyo Familiar sin riesgo de que la información compartida pueda ser utilizada en su contra.

El Apoyo Familiar es requerido a construir una relación con equidad de género. Se trata de que asuma su condición de hombre o de mujer como las de sus interlocutores sin que esta distinción le resulte indiferente. Su identidad de género deberá reconocerla en todo momento de la intervención, puesto que determina una visión de mundo que a su vez influye en su manera de percibir a la familia y representarse ante ella. De ese modo, su identidad de género determina las conversaciones que sostendrá el Apoyo Familiar con el o la representante de la familia según su sexo. (conversaciones de mujer a mujer, de hombre a hombre, o de hombre a mujer y viceversa).

El Apoyo Familiar es requerido a construir una relación con equidad etarea. Se trata de considerar la etapa del ciclo de vida en la que se encuentran los integrantes de la familia – y la propia familia desde la perspectiva de su desarrollo¹⁶ – para comprender mejor la trayectoria vital y sus proyecciones. De igual forma es importante que no pierda de vista cómo influye su propia pertenencia a un grupo etáreo en determinar su percepción y representación de la familia al igual que la identidad de género. Al igual que en el punto anterior, la edad del Apoyo y su interlocutor o interlocutora, determinarán sus conversaciones y por lo tanto el tipo de relación.

El Apoyo Familiar requiere asumirse como visita en un hogar ajeno. En todo momento, especialmente en el comienzo de la relación, el Apoyo deberá tener en cuenta que él o ella es una visita en la casa de la familia y, como tal, deberá recordar las reglas del sentido común propias de esa situación, como por ejemplo, ingresar a la vivienda cuando es invitado a hacerlo, sentarse donde le indiquen, iniciar la conversación con preguntas de cortesía, poner énfasis en las cosas positivas del entorno y o de la persona integrante de la familia que actúa de anfitrión. Este aspecto del rol del Apoyo es de particular importancia puesto que el espacio físico de las familias pobres tiene funciones y connotaciones de espacio íntimo o público, que no son evidentes a simple vista.

El Apoyo Familiar debe asumir que su principal herramienta es la conversación: El Apoyo está llamado a construir un vínculo con la familia a través de la conversación. La conversación es un vínculo mediado por el lenguaje en el que las personas se escuchan como iguales sin emitir juicios de valor. Es escuchar activamente antes de hablar, es hablar de modo de ser escuchado (entendido). La conversación no es un interrogatorio, ni una charla de indicaciones prácticas para la resolución de problemas. La conversación permitirá la generación de compromisos de acción (de ambas partes) orientados al logro de las metas acordadas con la familia.

Del mismo modo, la estrategia del Programa prevé el desempeño de la familia en el proceso de un cierto modo. Esto quiere decir que aunque se parte de la base que se respetan, reconocen y acompañan los ritmos y opciones que la familia vaya definiendo, hay que intencionar un tipo de involucramiento acorde con las expectativas de cambio que el apoyo psicosocial intenta generar. Sobre esto, el Programa maneja definiciones básicas que es necesario recordar, pues aunque están presentes en toda la intervención y han servido de base al diseño de sus instrumentos y metodologías, deben ser actualizadas para dar fidelidad a su sentido original. Estas definiciones son las siguientes:

La Familia Como Beneficiaria De La Intervención: La familia que participa de la intervención reconoce sus necesidades de apoyo, reconoce que tiene derecho a recibir algunos beneficios por parte del Estado y, reconoce que tiene el deber de movilizarse para acceder a esos beneficios y efectuar cambios en su dinámica para mejorar su calidad de vida.

La familia como invitada a participar: La aceptación de una familia a participar en el programa, supone que lo hace voluntariamente y, por lo tanto, durante toda la intervención estará presente la opción de su participación. La familia actuará por su propio convencimiento, cambiará y se movilizará en aquello que decida hacerlo.

La familia como sujeto de protección por parte del Estado: La familia que es extremadamente pobre tiene derecho a ser beneficiaria de los recursos y programas de apoyo que el Estado dispone para ellas y, es deber de éste generar la estrategia para producir el acceso de las familias a dichos beneficios de protección. El Apoyo Familiar es parte del diseño de dicha estrategia del Estado para acercar el sistema de protección a las familias indigentes.

La familia dispuesta a establecer una relación de confianza: La familia que acepta participar en el Programa, estará dispuesta a hablar con el Apoyo Familiar de su propia realidad, abordando aspectos que pueden estar vinculados con su privacidad, entendiendo que estos aspectos requieren ser abordados para mejorar su calidad de vida. Así, las familias hablarán con la verdad con el Apoyo, entendiendo que establecer una relación sobre esa base les será beneficioso. Por otra parte, las familias tendrán la certeza de que el Apoyo manejará la información que le entregan con absoluta confidencialidad, resguardando su seguridad y sólo será utilizada para fines provechosos para la familia con su expresa autorización y participación.

La familia como interlocutor de una conversación: La familia será invitada a relacionarse con el Apoyo Familiar a través de la conversación. Ello implica que participará de un diálogo amable de carácter reservado, en el que será importante que exprese su opinión, su sentir y sus propuestas de acción frente a los aspectos de su vida familiar que se están trabajando. No deberá someterse a interrogatorios ni hablará de asuntos que no quiere abordar.

La familia como receptora de Apoyo: La familia emprenderá una serie de compromisos de acción que serán construidos a partir de la conversación, en conjunto con el Apoyo Familiar, una vez que se revisen los aspectos de la vida familiar relacionados a las condiciones mínimas y se distingan aquellos que la familia decide mejorar. El Apoyo Familiar intentará aportar a la familia la reflexividad necesaria para que por sí misma detecte las necesidades de cambio y las acciones que debe emprender para que ese cambio opere. El apoyo que la familia recibe entonces, apuntará a promover su proceso de análisis de su

realidad, la toma de decisiones respecto de sus prioridades de acción, y a entregar la información necesaria para concretar por sí misma la acción.

La familia como contrayente de un compromiso: La familia está invitada a establecer los compromisos de acción para el mejoramiento de su calidad de vida y cumplirlos en plazos determinados y mediante acciones previamente acordadas con su Apoyo. El no cumplimiento reiterado de dichos compromisos hace inviable su participación en el programa, puesto que el proceso de avance en el mismo se sustenta en el cumplimiento de éstos.



¿EN QUÉ CIMIENTOS TRABAJAN LOS APOYOS FAMILIARES PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PUENTE?



La metáfora de la construcción del Puente no sólo tiene valor porque simboliza gráficamente la expectativa de vinculación e integración que existe, al disponer de una estructura de oportunidades a través de una red institucional que la sostiene, para generar procesos de inclusión social para las familias extremadamente pobres. Tiene valor, además, porque recuerda permanentemente que los resultados de la intervención son graduales y que hay puntales estratégicos que sirven para soportar el resto de la estructura. En el caso del Programa Puente, hay varios elementos que pueden asociarse a estos cimientos, en particular el rol que ocupa la familia, el rol que desempeñan los Apoyos Familiares y, la función de las condiciones mínimas para organizar la intervención en pos de su logro.

Sin embargo, el rol del Apoyo Familiar no es trivial y no resulta indiferente la forma en que cada profesional afronta y se desenvuelve cuando trabaja y acompaña a las familias. Ahí se juega buena parte de la calidad del servicio que se entrega y parte importante de las probabilidades de logro de las metas que se proponen alcanzar. En definitiva, la calidad del puente que cada familia y su Apoyo logra construir, depende principalmente del tipo de vínculo que se genera entre ellos. El Programa asume que un vínculo de calidad es aquel que se basa en la construcción de relaciones de confianza... ¿En qué consisten estas dimensiones del vínculo?

1. LA CONSTRUCCIÓN DE RELACIONES DE CONFIANZA

La intervención con familias en situación de extrema pobreza supone abordarlas considerando sus particulares características psico y socio emocionales, las que implican tanto recursos como también dificultades para viabilizar sus procesos de cambio. Como es lógico suponer, en medio de contextos críticos las familias están con un alto grado de deterioro psicoemocional y social, por lo que los objetivos del vínculo de apoyo psicosocial consisten en fortalecer, restituir o 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.

En esta realidad, el desarrollo del vínculo de apoyo, considerado como un proceso que se construye en el tiempo mediante una práctica de conversaciones orientadas a la autonomización de la familia, supone considerar entre una de sus dimensiones de conversación, aquéllas tendientes a construir climas de confianza, en una perspectiva de favorecer en las familias procesos de apertura, de disponerse emocional y cognitivamente a revisar - contando con un apoyo externo que lo facilita - su propia situación de vida y contemplar caminos posibles de cambio para una reconstrucción del proyecto de vida y un mejoramiento de la calidad de vida.

Aquí la confianza consiste básicamente en el proceso de construcción de una disposición básica desde el pensar, sentir y actuar, que se traduce en una experiencia concreta de “contar con”. Esto, en dos sentidos:

1. Vivir la experiencia de “contar con otro” – en este caso el Apoyo Familiar - 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.

2. 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.

3. Desde este sentido básico compartido, haremos referencia a aspectos que son posibles de implementar desde las competencias conversacionales de los Apoyos Familiares.

i. La Apertura Emocional Desde Una Vivencia De Seguridad.

Es posible imaginar desde la perspectiva del “saludo” – como gesto de reconocimiento -, que una relación de confianza requiere, sobre todo para estas familias, instalar una vivencia de seguridad desde la cual identifica e integra con certeza el sentido de esta relación, que se intenciona para su beneficio desde un apoyo concreto. Aquí se ponen en juego las apuestas por el comportamiento probable del otro, sobre lo cual se cifran diversas expectativas. En la medida que esto se afianza, se movilizan procesos de apertura para el cambio. Es decir, propiciar desde una actitud y un ofrecimiento coherentes del Apoyo Familiar, que la familia desarrolle la convicción de que es posible cambiar positivamente su actual situación. Tener la certeza y, por lo tanto, la tranquilidad que sí es posible construir la propia vida familiar contando con referentes, recursos, apoyos reales, estables, en una perspectiva definida, constituye una experiencia diferente a la habitual inestabilidad en que los pone la extrema pobreza. La novedad de asumir que es posible aquello que parece imposible, en tanto es diferente a la “normal” carencia y sobre vivencia diaria, implica contar con señales claras, brindadas en este caso por el Apoyo Familiar.

Desde la práctica conversacional del Apoyo Familiar, se trata precisamente que tanto en su discurso como en su actitud (y tal vez con mayor importancia desde la actitud, el estilo comunicacional) el Apoyo Familiar propicie en la familia la apertura desde su núcleo, en su hogar, respecto de compartir su actual situación, sus experiencias, visiones de mundo y perspectivas, para desde ahí abrir otras posibilidades. La *experiencia de seguridad* implica asimilar e integrar como una realidad posible, lo siguiente:

✓ *Tener la certeza que cuenta con un apoyo real en su persona: “Cuento contigo y así puedo lograr más”.*

✓ *Sentirse protegido o cuidado en esta relación: “Tú no me vas a dañar si yo te muestro mi realidad y mis debilidades”.*

✓ *Asumir que se está participando de esta relación desde un compromiso mutuo: “Me demuestras que para ti soy importante”.*

✓ *Iniciar un proceso de cambio con un acompañamiento incondicional, desinteresado, que se ofrece ante ellos con gratuidad: “Tú me estás acompañando porque lo que te importa es mi bienestar”.*

✓ *Recibir en el hogar a un tercero y abrir ante éste el mundo de la intimidad familiar, para que desde un marco de confidencialidad pueda conocerlos y apoyarlos en mejores condiciones: “Lo que te diga o muestre queda entre nosotros, y lo ocuparás en nuestro beneficio”.*

✓ *Establecer desde el mutuo reconocimiento la certeza que: “Estás seguro que yo soy capaz y eso me hace creer en mí, en que tengo posibilidades de cambio”.*

ii. La vivencia de contar con contención afectiva

El Apoyo Familiar debe ser consciente que al visitar a las familias se encontrará frecuentemente con situaciones que se pueden calificar de “crisis permanente”, ante lo cual es necesario visualizar que la identificación de ciertas emociones, sentimientos o significaciones que pueden movilizar las energías disponibles, son un recurso esencial de la intervención, ya que representa una vía primordial para el desarrollo de un proceso de habilitación extensivo a los otros niveles.

Las conversaciones en este ámbito suponen desplegar actitudes (fundamentalmente la escucha) y fórmulas verbales capaces de favorecer que la familia pueda abrirse y manifestar sus frustraciones, temores, desesperanzas, dolores y malestares propios de su situación de extrema pobreza. A la vez, implica estar en condiciones de acoger estos sufrimientos e integrarlos en un proceso que permita resolverlos y transformarlos en catalizadores de movilización propia, en tanto la crisis y su acogida es una oportunidad para ello.

Se trata entonces de favorecer la experiencia de un acompañamiento con contención afectiva, que puede traducirse en sentir que:

✓ *El Apoyo Familiar es una persona sensible y a la vez capacitada, que va a estar en cercanía, presente durante un período delimitado y conocido de tiempo para apoyarles primero que nada desde un reconocimiento y entendimiento de las condiciones emocionales en que se encuentran, desde donde será posible enfrentarlas y superarlas: “Puedo contar contigo pues estás cerca de mí, desde mi lugar”.*

✓ *Desde ese reconocimiento y entendimiento emocional, se cuenta con el apoyo de una persona que está presente desde un involucramiento afectivo, en que los afectos pueden aflorar y tener resonancia en el otro: “Siento que te emocionas conmigo y me acompañas desde ahí”.*

✓ *Se cuenta con una persona que brindará apoyo emocional incluso en la vivencia de situaciones críticas con fuerte carga afectiva: “Cuento con tu acompañamiento incluso en*

momentos difíciles para mí, para apoyarme en mi proceso de superación emocional brindándome acogida y nuevas perspectivas”.

iii. La vivencia compartida: la empatía

El Apoyo Familiar va al encuentro de una familia donde se entrecruzan las dimensiones psico y socioculturales de ambas partes, para abordar posibilidades de cambio de una de ellas (la familia). Esto requiere del Apoyo Familiar el desarrollo de competencias, capacidades y habilidades favorables para entrar en esa relación desde una disposición de empatía, en que dispondrá de dichos recursos y energías para conocer desde dentro, por cierto en un tiempo y espacio definidos pero significativos, su realidad y cotidianidad, ante lo cual es necesario poner en paréntesis las propias visiones de mundo, criterios, premisas y expectativas para comprender cómo es que esa familia se encuentra actualmente en esa situación y qué posibilidades de proyección puede construir desde un sentido propio. Por cierto que este aspecto demanda un gran desafío a cualquier persona dispuesta a apoyar a otros para su crecimiento.

Se trata de desplegar en las conversaciones competencias verbales y actitudinales que permitan a la familia vivenciar la presencia de su Apoyo Familiar como de una persona que:

✓ Es sensible y capaz de escucharles y comprenderles poniéndose en su lugar, imaginando en cuerpo propio la vivencia de esa familia desde una posición que permita tener perspectiva para aportarles con una mirada diferente: “Te pones en mi lugar, desde mi historia, mis experiencias y comprendes mi visión de mundo, incluso desde tu mundo y tu lugar”.

✓ Es capaz de validar y legitimar su experiencia y visión de mundo aún cuando le aportará perspectivas diferentes en función de los sentidos y proyecciones de esa familia: “Me siento comprendido y legitimado en mi visión de mundo, y considerado por ti con el aporte de tu mirada”.

2. LA CONSTRUCCIÓN DE COMPROMISOS DE ACCIÓN

La palabra compromiso deriva del latín cum, que significa con, junto a, en conjunto con. Y de promissio, que significa promesa. Se trata, por tanto, de una promesa mutua entre el Apoyo Familiar y la Familia para el logro de las condiciones mínimas de calidad de vida que esta intervención se propone resolver, además de los emprendimientos, iniciativas y metas que la familia visualiza como aportes efectivos el mejoramiento del estándar de vida familiar.

El compromiso se encuentra en la base de la convivencia social y es lo que hace posible la búsqueda del entendimiento entre las personas, el desarrollo del sentido de pertenencia a un grupo, a una familia, a una organización o a la sociedad. Permite hacer efectiva la coordinación de acciones y, en general, que las relaciones y los intercambios humanos operen sobre la base de la mutualidad, la reciprocidad y la confianza. En el marco del vínculo Puente, esta confianza abarca las siguientes dimensiones:

i. Un compromiso que abarca múltiples relaciones a la vez

El compromiso implica al menos tres relaciones que operan simultáneamente en el acto mismo de comprometerse: la relación de la persona consigo misma, la relación de la persona con otra y la relación de las personas con el Estado.

Respecto a la primera, es un hecho que en el acto de comprometerse, cada miembro de la familia, o la persona que la representa, entra en relación consigo misma, con su propia subjetividad, con su voluntad profunda, con sus convicciones, con sus valores y decide hacerse una promesa a sí misma. De fondo, para que la familia y sus miembros asuman el compromiso con el Programa Puente, requieren hacer simultáneamente una promesa consigo mismos de realizar acciones para su propia transformación.

Respecto a la persona en relación con otro u otra, en el acto de comprometerse, cada miembro de la familia establece también una relación con el Apoyo Familiar y formula una promesa asumida libremente y con la disposición explícita de cumplir. Del mismo modo, el Apoyo Familiar hace una promesa explícita a la familia y se compromete a cumplirla a cabalidad.

Y respecto a las personas en relación con el Estado, es a partir de esta promesa que la familia adquiere el derecho a acceder a los bienes y servicios provistos por el Estado, a la vez que comienza a realizar el ejercicio de su propia ciudadanía.

ii. El compromiso como una construcción intersubjetiva

El desarrollo de compromisos de acción o promesas mutuas entre la Familia y el Apoyo Familiar conlleva también la construcción de una subjetividad colectiva propia para la acción. Esta es una dimensión fundamental de la construcción de compromisos de acción en el Programa Puente.

En primer lugar, cada miembro de la familia comienza a generar y desarrollar confianza en sí mismo (auto confianza) y confianza en otras personas (Apoyo Familiar, otros miembros de la familia), de modo que progresivamente va adquiriendo nuevas disposiciones y capacidades para nuevos compromisos de acción, descubriendo nuevas oportunidades de acción junto a otros y, sobre todo, desarrollando relaciones de cooperación y solidaridad.

En segundo lugar, cada miembro de la familia comienza a articular un sentido de proyecto de vida, es decir, una visión de sí mismo o sí misma en el tiempo y en lo que puede llegar a ser, a la vez que un proyecto familiar, es decir, una visión del grupo familiar y de lo que puede alcanzar a través de su inclusión social y el logro de las condiciones mínimas.

En tercer lugar, a través de la construcción y realización de compromisos de acción los miembros de la familia desarrollan capacidades de asertividad para decidir qué compromisos asume, a la vez que desarrolla las competencias y habilidades para cumplir los compromisos contraídos en el Programa Puente.

iii. El compromiso y su carácter multidimensional

La construcción de compromisos de acción en el Programa Puente presenta distintas dimensiones, cada una de las cuales tiene una importancia fundamental. En primer lugar, destaca el carácter biográfico y proyectivo del compromiso. Para cada miembro de la familia el compromiso que asume tiene un sentido o un significado distinto, personal y único, que se construye, por un lado, en relación a sus experiencias biográficas previas (su historia de vida, su historia familiar, sus vivencias y experiencias de compromisos anteriores), y, por otro lado, en relación a su proyección o proyecto de vida (lo que quiere lograr, lo que quiere llegar a ser, su desarrollo personal o familiar).

Esto es particularmente relevante para entender qué es, en definitiva, el Programa Puente para las familias, ya que de fondo, la construcción de compromisos de acción en el Programa tiene como finalidad cambiar la biografía de las personas y abrirles nuevas oportunidades para que desarrollen proyectos de vida que les permitan una mejor calidad de vida y una mayor plenitud biográfica.

Por otra parte, destaca el carácter social del compromiso. Esto es especialmente relevante pues se ha insistido en señalar que la estrategia de trabajo del Programa es eminentemente individual. No obstante, el compromiso significa también pertenencia a una comunidad, sentirse parte de la sociedad, vivir la experiencia de ser tomados en cuenta, de ser sujeto de deberes y derechos al igual que todas las otras personas. Ello se traduce también en una efectiva orientación hacia la integración social y a ajustar las conductas y comportamientos personales y familiares a las normas y usos que la comunidad o la sociedad considera apropiados y convenientes para sí misma. También se traduce en la construcción de relaciones de confianza y ésta, a su vez, constituye un elemento fundamental en la formación de capital social. Una comunidad humana es socialmente más rica o más pobre según la calidad de los compromisos que sus miembros pueden establecer; en otras palabras, si la confianza mutua es parte de las relaciones sociales de esa comunidad.

Asimismo, destaca el carácter simbólico del compromiso. Esto implica que tanto la familia y sus miembros, el Apoyo Familiar y la sociedad en su conjunto le otorga un gran valor y que dicha valoración se expresa como valoración de las personas. Esta profundidad simbólica del compromiso tiene muchas formas de expresarse: ritos, celebraciones, certificaciones. Un ejemplo de ello son las jornadas “Juntos Ganamos”¹⁷, que combinan todos los elementos señalados precedentemente.

3. LA GENERACIÓN DE DISPOSICIÓN AL CAMBIO

Un factor determinante para la generación de compromisos de acción es la movilización para el cambio de actitud. Las predisposiciones y la voluntad de asumir o no nuevos comportamientos o desarrollar nuevas estrategias son gravitantes a la hora de proyectar alternativas y comprometer resultados en base a metas concretas ligadas a ese cambio.

Por lo tanto, el vínculo entre el Apoyo y la familia, está llamado a provocar una movilización interna en la familia, y sus integrantes, que signifique asumir una dinámica autónoma de aprendizaje. Es decir, una dinámica para adquirir competencias, para asumir actitudes conducentes a potenciarse como sujetos de su crecimiento, desarrollo y de sus propias decisiones.

La dinámica que ahí se da está graficada como una línea que implica asumir una dirección de futuro, de devenir, de superación de lo que se es, tiene y se hace en este momento. La línea hacia delante significa que la familia atribuya sentido a su vida desde las emociones y razones, desde el reconocimiento de sus herramientas para un cambio de actitud.

Aquí la reflexión de las propias experiencias de vida se propone como herramienta básica de aprendizaje, ya que 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 esos fueron sus resultados. Es decir, es volver sobre los propios pasos para analizarlos y poder anticipar de otra manera.

La construcción de compromisos de acción en el Programa Puente presenta tres áreas o ámbitos fundamentales para el cumplimiento de las 53 condiciones mínimas:

1. Los Compromisos De Cambio Personal Y Familiar

Se trata de compromisos que involucran directamente la historia y el proyecto de vida de cada persona. Ésta se compromete a modificar sus comportamientos, sus hábitos, sus actitudes, sus disposiciones, sus formas de relación y de comunicación y, sobre todo, la naturaleza de sus relaciones con otras personas. En este sentido, es un compromiso que tiene una doble dimensión: compromiso de la persona consigo misma de cambiar su vida, y compromiso con otras personas de construir una relación distinta con ellas.

Esta modalidad de compromiso nunca implica a una sola persona sino que es eminentemente familiar, grupal o comunitario; en otras palabras, cada una de las personas involucradas está haciendo un compromiso de ajustar sus vínculos de modo de que el conjunto social opere de manera más armoniosa, fluida o constructiva.

2. Los Compromisos de Coordinación de Acciones

Se trata de compromisos que involucran directamente los proyectos de vida de las personas, a lo que quieren lograr o quieren llegar a ser. Por ello, los compromisos para la coordinación de acciones generalmente tienen la forma de un proyecto, es decir, de un conjunto de acciones orientadas a la realización de fines específicos. Normalmente, esta modalidad de compromisos opera sobre la base de peticiones y promesas, es decir, de acuerdos en que cada una de las partes establece lo que desea o espera que la otra persona haga o aporte, a la vez que hace explícito lo que se compromete a hacer o aportar.

En el Programa Puente, tales compromisos se refieren a la realización de acciones en el ámbito de gestiones ante organismos públicos, la realización de actividades específicas (por ejemplo, la incorporación a programas de empleo), la realización de procedimientos o satisfacción de requisitos para postular o acceder a bienes y servicios, entre las principales.

3. Los Compromisos de Realización de Proyectos

Se trata de compromisos en que una o más personas se proponen realizar un conjunto de acciones para lograr determinados fines a través del uso de ciertos medios; esto es, se proponen desarrollar un proyecto de acción. En el caso del Programa Puente, este proyecto de acción es un “emprendimiento”. En realidad, en esta modalidad de compromiso concurren los dos anteriores.

En general, se trata de compromisos que implican simultáneamente compromisos de cambio personal o familiar y compromisos de coordinación de acciones. Cada una de las personas involucradas debe adaptar sus comportamientos y sus disposiciones subjetivas individuales a los requerimientos del proyecto o, más precisamente, de los vínculos que se requiere desarrollar para hacer viable o efectivo el proyecto. Del mismo modo, la coordinación de acciones requiere de que cada una de las personas participantes tenga claro las acciones que debe realizar para el logro de los fines del proyecto.

No obstante, los compromisos de coordinación de acciones para la realización de un proyecto pueden implicar también compromisos con otros proyectos o con instituciones, de modo que la realización de acciones tenga un carácter contractual, es decir, una forma legal en que se establecen deberes y derechos de las partes e incluyen las sanciones en caso de incumplimiento de compromisos.



¿QUÉ COMPETENCIAS HAY QUE FORMAR EN LOS APOYOS PARA GENERAR VÍNCULOS DE CALIDAD?



Al analizar con detalle las implicancias del método de trabajo Puente para el desempeño de los Apoyos Familiares, surge como gran conclusión que este modelo exige la adquisición y desarrollo de destrezas y habilidades que van más allá de la formación convencional. Al ser un servicio especializado, la provisión de apoyo psicosocial requiere de un profesional con manejo en múltiples áreas, lo que lo acerca bastante a algunas disciplinas respecto de otras que pueden no contener ese perfil curricular.

Sin embargo, los nuevos modos de enfrentar la intervención social y, sobre todo, los requerimientos que impone la atención de personas que viven en situación de crisis permanente a raíz de la extrema pobreza, vulnerabilidad e inseguridad que las afecta, son mucho más exigentes, porque tienen que ver con el repertorio de conocimientos, habilidades, disposiciones y conductas que poseen las personas y la forma en que éste permiten la realización exitosa de su labor.

El desempeño del Apoyo Familiar le demanda dominio sobre distintas áreas, que van desde la habilidad para acopiar, registrar, procesar, sintetizar y administrar información sobre los recursos disponibles en la red local y los mecanismos y procedimientos que hay que seguir para acceder a ellos, hasta la habilidad para manejar herramientas que le permitan un buen uso de la plataforma tecnológica que da soporte al Sistema de Registro y Monitoreo de que dispone el Programa.

Pero existe un campo de competencias más directamente vinculadas al trabajo con personas y aquí el repertorio de destrezas es también variado. Aunque se trata de las habilidades y destrezas que idealmente debieran manejar todas las personas que trabajan directamente con personas, son especialmente importantes cuando se generan vínculos de apoyo para prestar asistencia en situaciones complejas o contextos de crisis. Aquí van desde las capacidades y conocimientos relativos a la contención psicoemocional, el desarrollo de la empatía, las habilidades de negociación, técnicas de mediación y consejería, hasta el discernimiento ético para el adecuado enfrentamiento de situaciones complejas al interior de la familia.

Todo esto lleva a repensar el tipo de formación que hay que entregar a los Apoyos para que puedan fortalecer o actualizar los conocimientos y destrezas que ya traían e igualmente desarrollar las herramientas que tenga que incorporar para su mejor desempeño. De todas esas habilidades y destrezas, hay algunas que destacan porque:

i) tienen alta incidencia en el tipo de vínculo que los Apoyos pueden llegar a establecer con las familias;

ii) se centran fundamentalmente en recursos para la acción y no sólo para la gestión;

iii) su internalización depende en buena medida del tipo de proceso diseñado para su aprendizaje.

Dentro de esta clase de competencias, hay algunas particularmente importantes y, por lo mismo han dado origen a un nuevo currículo de actualización para los Apoyos. Aquí se presentan a manera de corolario.

1. LA COMPETENCIA DEL APRENDER A APRENDER MEDIANTE LA REFLEXIÓN

El aprender significa cambiar internamente en las formas de sentir, pensar, actuar y convivir. El aprender a aprender significa estar en condiciones de estar permanentemente, y en forma autónoma, en condiciones de dar origen a nuevos aprendizajes. En otras palabras, significa “estar alerta” a las posibilidades de examinar aquellos marcos de referencias conceptuales y operativos que conforman el propio repertorio de actuación y que influyen en la relación que se establece con el mundo externo.

La conversación es la herramienta privilegiada por el Programa Puente para desarrollar el vínculo de apoyo psicosocial y, dentro de éste, la movilización para el cambio de actitud. 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.

Este proceso de aprender a aprender mediante la reflexión significa poder asumir que las acciones han sido construidas por el propio sujeto sobre la base de sus particulares percepciones, representaciones y emociones. Desde esta construcción, el sujeto se encuentra en condiciones de entrar a un proceso de interpretación que implica de-construir para explicar o explicarse desde la propia mirada. Sobre la base de la de construcción, el sujeto está en condiciones de abrirse a otras lógicas, imaginar qué pudo percibir, representarse y sentir de manera diferente lo que le permita poder pasar a la fase de construcción de nuevas alternativas de comprensión, intelectual y afectiva, y de acción.

En otras palabras, el aprendizaje supone vivir un proceso donde se incluya la articulación, la desarticulación y la re articulación como estados progresivos, abiertos por un mismo proceso de reflexión, tanto de los mundos internos y externos y la relación que estos tienen entre sí. Lo que existe es un proceso de aprendizaje donde la enseñanza sólo ocupa un lugar. Una cosa es lo que se enseña o pretende enseñar y otra cosa es lo que se aprende de esa enseñanza.

De ahí surge la opción pedagógica de centrarse más en los aprendizajes que en la enseñanza por cuanto ellos representan los resultados. En esta sencilla forma se está graficando una verdadera revolución pedagógica que al colocar en el centro a los aprendizajes coloca en el centro al sujeto del aprendizaje y en la periferia a la enseñanza y a la persona encargada de enseñar. De hecho, una parte importante de la investigación pedagógica está actualmente centrada en conocer los procesos internos de los sujetos y, determinar qué factores influyen en sus formas y resultados de aprendizaje.

Desde el momento en que se coloca a la persona que aprende en el centro de una relación educativa es posible preguntarse por el origen de aquellos aprendizajes que influyen en decisiones sobre su vida. Estamos hablando de decisiones sobre relaciones familiares, afectivas, reproductivas, laborales, de convivencia, de recreación. En el vínculo de apoyo movilizador se refiere fundamentalmente a dinamizar las capacidades de aprendizaje informal donde las conversaciones, el análisis de las propias experiencias y las observaciones ocupan un lugar central. En este sentido, el vínculo que se instala en una relación comunicativa, en una conversación, es de por sí una situación de aprendizaje.

A lo que se invita a los Apoyos Familiares es a hacer análisis de su propia práctica, para identificar modos alternativos de enfrentar situaciones poniendo en el centro su propio desempeño. Y, resituar su rol haciendo síntesis del aprendizaje logrado sobre la base de identificar las motivaciones que estuvieron detrás de ciertos modos de actuar y, las razones por las cuales debiera optar por cursos de acción más pertinentes. Aquí la reflexividad opera para los propios Apoyos, como una práctica de observación y análisis continuo de su práctica.

2. LA COMPETENCIA DE DESARROLLAR CONVERSACIONES ESPECIALIZADAS

El Apoyo Familiar acompaña un proceso de reflexión, mediante la conversación, procurando que la persona potencie sus competencias de aprendizaje teniendo como referencia sus propias experiencias. Al mismo tiempo, el Apoyo Familiar está llamado a transferir y potenciar la conversación entendida como competencia para el cambio de actitud. La oportunidad para lograr esto está constituida por la conversación entre Apoyo Familiar y familia, y acompañada de señalamientos que la muestren como competencia de cambio y de integración social.

Estos señalamientos pueden referirse a distintos aspectos relacionados con la adquisición de una competencia a partir de su misma práctica.

A. HACERLA VISIBLE COMO HERRAMIENTA DE ACCIÓN Y APRENDIZAJE mostrando cómo ella ha estado presente en la propia experiencia de desarrollo y de apertura de posibilidades a lo largo de la vida. Esto implica reconocer en la conversación la posibilidad de intercambio que ofrece, tanto con fines de la mera convivencia como con fines instrumentales para la negociación y la coordinación de acciones.

B. INCORPORAR DISTINCIONES con otros eventos comunicativos o de habla. La Conversación como algo distinto a una discusión donde se trata de ganar o perder; de un diálogo donde se trata de ponerse de acuerdo. En este sentido, la conversación generadora de un vínculo de diferentes dimensiones puede ir asumiendo diferente carácter, desde el mero intercambio de experiencias hasta la coordinación de acciones para la acción.

C. ILUSTRAR LA MUTUA REPRESENTACIÓN INTERNA EN LOS ACTOS DE HABLA Y DE ESCUCHA. La conversación entre el Apoyo Familiar y la familia permite avanzar en el mutuo conocimiento y en la ampliaciones de oportunidades de aprendizaje. De la misma manera, las conversaciones nos están abriendo posibilidades de ampliar nuestras referencias de vida y de establecer relaciones que amplían nuestras redes de confianza o de capital social.

D. RESCATAR LAS CAPACIDADES EXISTENTES PARA CONVERSAR dadas las biografías y experiencias de cada cual. Todos en cierta medida podemos conversar y, todos y todas podemos mejorar las calidad de nuestras conversaciones mediante la habilitación de las capacidades de escucha y de habla, del manejo de la información y del conocimiento práctico, de la valoración atribuida a las conversaciones y de la reflexión que ellas pueden dar lugar en cada cual.

E. MARCAR LA CONVERSACIÓN COMO LA INTERRUPCIÓN DE LA UNI-DIRECCIONALIDAD y la adopción de la bi-direccionalidad. La conversación permite un intercambio flexible, un hablar no estrictamente pauteado donde ambos interlocutores se estimulan mutuamente con lo que dicen y con lo que escuchan.

3. LA COMPETENCIA PARA HACER ANÁLISIS PERTINENTES E IDENTIFICAR OPORTUNIDADES DE CAMBIO

La metodología diseñada por el Programa consiste básicamente en proponer una secuencia de actividades para abordar de manera progresiva los ámbitos y temas que, como resultado del proceso, sean conducentes al logro de las condiciones mínimas. Sin embargo, hay aspectos que siendo muy relevantes para la familia – ya sea porque éstas le conceden ese valor y/o porque tienen alto grado de incidencia sobre su situación -, se sitúan en la periferia del trabajo realizado con el Apoyo. Estando o no relacionadas directamente con las condiciones mínimas de calidad de vida, tienen una alta probabilidad de interferir en el proceso de trabajo y determinar las probabilidades reales de lograr procesos favorables de transformación.

Este tipo de situaciones, que además forman parte del ambiente que rodea el vínculo entre el Apoyo y la familia, demandan de parte de aquel la capacidad para discernir respecto del carácter y alcances de tales situaciones y cómo ellas pueden alterar, a favor o en contra, el itinerario que se está construyendo con la familia. Aquí la competencia que el Apoyo necesita desplegar tiene que ver con su propio discernimiento acerca de la complejidad y relevancia de las situaciones que se enfrentan y, asimismo, su capacidad para ayudar a la familia a su reconocimiento y valoración.

Este discernimiento consiste, para ambos agentes, en la capacidad para analizar esas situaciones, poniéndolas en contexto y perspectiva, e identificando: i) saber qué es (reconocimiento de hechos, la forma en que éstos afectan la dinámica del sistema familiar, cómo se vincula con el bienestar de la familia y qué cuestiones sería deseable transformar); ii) saber por qué ocurre de ese modo (identificación de las explicaciones que la familia maneja o construye para significar y dar sentido a esa situación y, recopilar información complementaria que permita objetivar ese hecho); iii) saber cómo cambiar esa situación (identificación de oportunidades para el cambio y de las estrategias que lo harían viable). Y, iv) saber quién es responsable de asumir qué compromisos para que ese cambio se produzca (se trata de configurar el itinerario de acciones que es necesario intencionar para que ese cambio se concrete y, los agentes especializados externos que deberían apoyar ese proceso).



A N E X O



SÍNTESIS DE LAS SESIONES DE TRABAJO CON LA FAMILIA

El componente central que se desarrolla con cada familia integrada al Sistema Chile Solidario a través del Programa Puente se define como “Apoyo Psicosocial”, toda vez que a través de la intervención directa se espera alcanzar el objetivo y resultado establecido para dichas familias, en cuanto al logro del estándar mínimo de calidad de vida definido en el Programa.

El Apoyo Psicosocial se define como: “Atención personalizada en el domicilio por parte de un Apoyo Familiar, asignado a la familia durante 24 meses, con una intensidad de contacto decreciente en el tiempo, a partir de una metodología lúdica diseñada especialmente, y la suscripción de contratos entre el Apoyo Familiar y la familia para alcanzar las condiciones mínimas de calidad de vida fijadas por el Programa”.

Para efectos de apoyar a las familias participantes en la construcción de su puente, se ha diseñado un proceso de intervención durante el cual pueden distinguirse las siguientes etapas o fases:

- a) *Un trabajo intensivo de seis (6) meses,*
- b) *Un trabajo de acompañamiento, monitoreo y seguimiento, durante los dieciocho (18) meses restantes, y*
- c) *Un trabajo orientado al cierre y finalización de la participación de las familias en el Programa (2 meses posteriores al mes 24 de la intervención)*

LA FASE DE TRABAJO INTENSIVO del Apoyo Familiar con la familia participante se ha estimado en un plazo de seis (6) meses con una periodicidad diferente a lo largo de este tiempo. Se espera que en esta fase, se logre construir un vínculo adecuado entre el Apoyo Familiar y la Familia, se revise cada una de las dimensiones del Programa y se establezca con claridad cuál o cuáles Condiciones Mínimas deberán ser trabajadas junto a la familia. Esta fase se puede graficar mediante el siguiente cuadro:

| Mes | Primero | Segundo | Tercero | Cuarto | Cuarto | Quinto |
|-------------|---------|---------|-----------|-----------|---------|---------|
| Frecuencia | semanal | semanal | quincenal | quincenal | mensual | mensual |
| Nº sesiones | ④ | ④ | ② | ② | ① | ① |

Cabe señalar que esta fase de la intervención puede reducirse en el tiempo, en la medida que se alcancen los objetivos previstos en un tiempo menor. Si en este periodo la familia no alcanza el cumplimiento de las Condiciones Mínimas que quedaron en estado “a trabajar”, se continua en la siguiente fase, apoyando y acompañando el cumplimiento de las condiciones mínimas pendientes.

LA SEGUNDA FASE DE LA INTERVENCIÓN consiste en un proceso de acompañamiento, monitoreo y seguimiento, orientado por una parte a, reforzar los logros alcanzados por la familia en la primera fase, o tal como se señaló anteriormente, apoyar y orientar el cumplimiento de las Condiciones Mínimas que se encuentran pendientes. Para ello se consideran contactos personalizados del Apoyo Familiar con la familia participante de una frecuencia decreciente, tal cual lo muestra el cuadro siguiente:

| | | |
|--------------------|------------------|-------------------|
| <i>Mes</i> | 7 al 12 | 13 al 24 |
| <i>Frecuencia</i> | bimensual | trimensual |
| <i>Nº sesiones</i> | ④ | ③ |

El trabajo que se realiza en la **ÚLTIMA FASE** incorporada a la intervención denominada “Fase de Cierre” está orientado a la finalización de la participación de la familia en el Programa, enfatizando su mantención en el Sistema de Protección Social Chile Solidario. En esta fase está considerado realizar la Sesión Final y cuenta con el siguiente esquema de tiempo:

| ACTIVIDAD | PLAZO |
|---|--|
| <i>Realización de la Sesión.</i> | 45 días contados desde el mes de egreso de cada familia. |
| <i>Registro final de la información de la ficha de egreso (con o sin cambios)</i> | 15 días contados a partir de la fecha de la sesión final. |
| <i>Bloqueo en Sistema de Registro (ya no es posible ingresar mas datos de la familia)</i> | Al día siguiente de cerrado el plazo para ingresar la información a la ficha de egreso. |

La realización de las sesiones de la intervención contempladas en el proceso desarrollado con cada familia, a partir de un estilo de relación basada en el diálogo, la reflexión conjunta, el acuerdo sobre acciones y tareas a llevar a cabo, la evaluación permanente de los avances en la construcción del PUENTE por parte de la familia, considera de manera fundamental el reconocimiento a los siguientes valores:

- ✓ **Aceptación del otro,**
- ✓ **La autodeterminación de la familia en el proceso de toma de decisiones,**
- ✓ **El reconocimiento de las capacidades de los integrantes de la familia, y**
- ✓ **El respeto y valoración de la diversidad.**

RESUMEN DE LAS SESIONES:



¿TRABAJEMOS JUNTOS EN LA CONSTRUCCIÓN DEL PUENTE?

PRIMERA SESIÓN

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 familia que es invitada. Está contemplado que en esta sesión, la familia decida pensar su participación y responder a la siguiente visita del Apoyo familiar.

RECONOCIENDO A LA FAMILIA “¿QUIÉNES SOMOS?”

SEGUNDA SESIÓN

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.

LOS PILARES DE LA VIDA DE LA FAMILIA “PRIORIZANDO NUESTRAS PREOCUPACIONES”

TERCERA SESIÓN

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.

EL CAPITAL DE LA FAMILIA “ORDENANDO LA BODEGA”

CUARTA SESIÓN

El objetivo central de esta sesión es que la familia identifique y visualice cuál es el capital con el que cuentan para mejorar sus condiciones y calidad de vida. Todas las personas y familias disponen de un conjunto de bienes, materiales y no materiales, que pueden reconocerse como capital humano y social. Se trata de aquellos bienes físicos, relaciones, habilidades y destrezas que se han ido acumulando a lo largo de la vida, y que le permiten a los seres humanos desarrollarse y progresar.

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.

“TRABAJANDO EN LA CONSTRUCCIÓN DEL PUENTE”

SESIONES 5 A LA 11

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.

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.

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.

“REFORZANDO LA CONSTRUCCIÓN DEL PUENTE (INSPECCIÓN DE LAS OBRAS)”

SESIÓN 12

El objetivo central es sintetizar junto a la familia, los logros y resultados que ha obtenido hasta el momento y determinar y/o reforzar los compromisos específicos asumidos por la familia, que permita cumplir las Condiciones Mínimas que aún se encuentran pendientes.

“HACIENDO LAS TERMINACIONES DEL PUENTE”

SESIÓN 13 EN ADELANTE, HASTA QUE LA FAMILIA ALCANCE LAS 53 CONDICIONES MÍNIMAS.

El objetivo central de esta o estas sesiones es apoyar y orientar para el cumplimiento de las Condiciones Mínimas que aún se encuentran pendientes, reforzando su inserción en las redes de apoyo. Lo anterior se trabaja principalmente a través de la revisión de los Contratos Parciales que la familia ha suscrito para las condiciones mínimas pendientes.

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.

“UTILIZANDO EL PUENTE”

SESIÓN A DESARROLLAR EN EL MOMENTO EN QUE LA FAMILIA ALCANZA LAS 53 CONDICIONES MÍNIMAS.

Esta sesión, se realiza en el momento en que la familia alcanza todas las Condiciones Mínimas que se encontraban en estado “a trabajar”. El objetivo central de esta sesión es colaborar con la familia en la suscripción de un compromiso (Contrato Familiar) 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.

FASE 2: ACOMPAÑAMIENTO, MONITOREO Y SEGUIMIENTO – A PARTIR DEL CUMPLIMIENTO DE LAS 53 CONDICIONES MÍNIMAS.

Esta fase de la intervención tiene como objetivo principal hacer un seguimiento del cumplimiento de las cláusulas del contrato familiar, 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.

Si el cumplimiento de las Condiciones Mínimas se alcanzó en un período mayor a los 6 meses de la fase intensiva, el tiempo para desarrollar las sesiones de esta fase se acorta al tiempo realmente disponible en el marco de los 24 meses de duración de la intervención.

FASE FINAL: SESIÓN FINAL “RECEPCIÓN DE LAS OBRAS”

Esta sesión corresponde a la última visita que se realizará a las familias, una vez que han transcurrido los 24 meses de su participación en el Programa Puente.

El objetivo central de esta sesión es “marcar un hito de término de la participación de la familia en el Programa Puente, apoyando su continuidad y mantención en el Sistema Chile Solidario”

¹ El Programa Puente adscribe plenamente a la necesidad de utilizar lenguajes que no discriminen ni marquen diferencias perjudiciales entre hombres y mujeres. No obstante, las fórmulas lingüísticas disponibles para ello dificultan en muchos casos la lectura fluida del texto que se propone. Para evitar sobrecargas innecesarias se ha optado aquí por seguir la convención sobre el uso del masculino genérico referido en este caso a “los apoyos familiares”, en el entendido que con ello se representa igualmente a los hombres y las mujeres que desempeñan ese rol dentro del Programa.

² MIDEPLAN. “Estrategia De Intervención Integral A Favor De Familias En Extrema Pobreza”. 2000. Pp. 56-57.

³ Canales, M. “Evaluación Del Estado De Avance Del Sistema Chile Solidario”. Universidad de Chile. 2003. Pp. 44.

⁴ *Ibid.* Pp. 50.

⁵ Universidad Católica. “Estudio de Sistematización Programa Puente- entre la familia y sus derechos”. DESUC. Agosto 2004. Pp. 131.

⁶ El Bono de Protección a la familia es una transferencia monetaria directa, de carácter temporal y de monto decreciente en el tiempo, que está dirigida a apoyar el proceso de inserción de las familias en las redes de servicios disponibles, y que se entrega a las mujeres, sean éstas o no las jefas de familia, en reconocimiento a la centralidad del rol de la mujer en el bienestar familiar, y a su capacidad de buena administradora del presupuesto familiar.

⁷ Hay otro elemento que justifica el haber legislado en torno al apoyo psicosocial y que, aunque pertenece a otro orden de argumentos, tiene alta relevancia para el Sistema ya que dice relación con su financiamiento. Si se hace un desglose de costos de atención por familia, para un período de 24 de meses de trabajo, en términos relativos el principal porcentaje (cerca del 69%) recae en el Bono de Protección a la Familia (aporte económico mensual temporal con valor decreciente cada semestre), y un porcentaje inferior (alrededor del 21%) en el apoyo psicosocial. El 10% restante corresponde a costos asociados y administración, que por norma no deben exceder ese monto. Sin embargo, el volumen de recursos que se requiere para financiar a los Apoyos Familiares es muy significativo, lo que vuelve muy frágil la sostenibilidad presupuestaria de una intervención social de este tipo, de no mediar un instrumento legal que obligue a asegurar el financiamiento de los componentes básicos del Sistema.

⁸ Ley N°19.949 que establece un Sistema de Protección Social para Familias en Situación de Extrema Pobreza denominado Chile Solidario. Artículo 4º. 2004.

⁹ El contenido central de las sesiones de trabajo con las familias se presenta en el anexo de este cuadernillo.

¹⁰ “Un elemento que las familias destacan como fundamental en su discurso es la capacidad de los Apoyos Familiares de entablar una relación con ellos sin miramientos a las diferencias sociales que puedan existir, es decir, características tales como sencillez y flexibilidad. Estas habilidades pueden asociarse a dimensiones tales como sociabilidad y actitud ante el cambio, que redundan en una conformación de vínculo que es descrito como cercano por los integrantes de la familia”. FOCUS. “Estudio Caracterización y Evaluación del Vínculo entre Apoyo Familiar y las Personas y Familias que participan en el Programa Puente”. Octubre 2004.

¹¹ El término « reflexividad » es especialmente importante para reforzar la idea de que el vínculo entre el Apoyo y la familia, y las prácticas conversacionales que ahí se desarrollan, tienen un carácter movilizador. En términos generales, se refiere a la necesidad de focalizar la atención sobre las acciones cotidianas que las personas desarrollan, es decir, hacer análisis de la propia práctica. Así, la vida cotidiana transcurre y tiene una duración en tanto fluir continuo de conductas intencionales, aprendidas e internalizadas. Para todo esto, las personas reciben, procesan, seleccionan y sintetizan información – de sí mismas, de los otros, del entorno, de sus posibilidades y restricciones -. Este conocimiento favorece una cierta comprensión de la realidad social, pero también potencia y orienta la acción. Las posibilidades de alterar la realidad según los conocimientos logrados se nutre a su vez de la incorporación de nuevos conocimientos, es decir, de una capacidad mayor para hacer lecturas pertinentes de la realidad. La conversación del Apoyo y la familia apunta justamente a

esto último y por eso se dice entonces que es en ese espacio donde se favorece la reflexividad de la familia sobre sí, sus prácticas y sus posibilidades de transformación.

¹² Para más referencias sobre este tema, consultar: Brenson Lazán, Gilbert. “La facilitación de procesos sinérgicos: una definición. Fundación Neo-Humanista”, Venezuela. Disponible en: <http://www.comminit.com/la/lapm/sld-1932.html>

¹³ “La autonomía personal alude a la autoconstrucción del desarrollo del individuo y del manejo intencional de su interrelación con el entorno y con otros a través de la práctica. El carácter de estas interrelaciones pone a prueba capacidades tales como la flexibilidad, la anticipación, la creatividad, la proyección propositiva y la pro-acción, todas características de un sujeto autónomo. La autonomía requiere entonces un sentido de involucramiento en el proyecto propio, de responsabilidad por las acciones y de intencionalidad de las decisiones. Esto se expresa en la posibilidad de pensar la realidad con criterio propio, sacar las propias conclusiones de los acontecimientos personales y externos, la independencia de criterio y decisión, que supone un desarrollo reflexivo, una madurez personal y postura autocrítica.

(...) El modelo de intervención del programa, que supone el acompañamiento de las familias en su proceso de salida de la indigencia, por parte de un agente externo, podría resultar un arma de doble filo si el objetivo de fomentar la autonomía de las familias no está presente en cada una de las intervenciones. Esto, porque resulta tentador, tanto para el apoyo familiar como para la familia, incurrir en una dinámica que apunte exclusivamente al logro de mínimos y al mejoramiento de condiciones de calidad de vida, a través de prácticas que caigan en una lógica paternalista. Por el contrario, aunque de más lento devenir, una práctica que fomente la autonomía de las familias priorizará los procesos de involucramiento y responsabilidad de la familia en su propio cambio, por sobre el logro concreto de los mínimos de calidad de vida”. FOCUS. “ESTUDIO CARACTERIZACIÓN Y EVALUACIÓN DEL VÍNCULO ENTRE APOYO FAMILIAR Y LAS PERSONAS Y FAMILIAS QUE PARTICIPAN EN EL PROGRAMA PUENTE”. Octubre 2004.

¹⁴ Este tema se desarrolla más extensamente en el capítulo 3 de este documento.

¹⁵ Hay que recordar que ese grado de formalidad está recogido por la propia Ley de Chile Solidario, que señala en su artículo 5º: “ Para ingresar y participar en Chile Solidario , las familias y personas calificadas deberán manifestar expresamente su voluntad en tal sentido, así como la de cumplir las condiciones del sistema. Lo anterior se realizará mediante la suscripción e un documento de compromiso”. Por su parte el Reglamento respecto recoge este precepto señalando en los artículos 13 a 15 los siguiente: ‘ el Compromiso de Participación ‘, consistirá en una declaración expresa de voluntad por parte de un representante de la familia, por medio de la cual se incorpora al Sistema y se compromete con el Ministerio, a cumplir los acuerdos que adopte en conjunto con el Apoyo Familiar. El Compromiso de Participación materializará por escrito en un formulario, que tendrá fecha y un número de identificación único de la familia o persona según corresponda. El Compromiso de Participación será suscrito por el representante de la familia y el Ministerio, a través del Apoyo Familiar en dos ejemplares, quedando uno en poder de la familia, y el otro en poder de la entidad encargada de la ejecución del componente de apoyo psicosocial . La firma del Compromiso de Participación deberá efectuarse en la segunda sesión de trabajo entre el Apoyo Familiar y la familia o persona, según corresponda.

¹⁶ El Ciclo De Vida En Que Se Encuentra La Familia, es una clasificación que ha sido utilizada en los análisis sociodemográficos realizados por la CEPAL, donde la variable de referencia es la edad de los hijos menores, bajo el supuesto de que éstos condicionan las actividades domésticas y las necesidades prioritarias vinculadas a la economía familiar. Esta clasificación fue adaptada e incorporada al análisis de las familias del Programa para profundizar el conocimiento que se tiene de ellas. Para mayores referencias, consultar los Cuadernillos 2 y 3 de esta Serie.

¹⁷ Las jornadas Juntos Ganamos son la modalidad que ha definido el Programa para incorporar la participación de las familias en la evaluación del Programa. Corresponden a instancias colectivas de evaluación que permiten, además, generar relaciones entre las familias que participan del Programa en una misma comuna.