



**FLACSO – CHILE
UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
MAGÍSTER EN POLÍTICA Y GOBIERNO**

**EL EMPODERAMIENTO DE LAS FAMILIAS
DE EXTREMA POBREZA
A TRAVES DEL PROGRAMA PUENTE**

**PROFESOR GUIA
Sr. LUCIANO TOMASSINI**

**ALUMNA
Sra. MARÍA ISABEL ÁLVAREZ**

ABRIL 2006

AGRADECIMIENTOS

A los Apoyos Familiares del Programa Puente
quienes con su trabajo y compromiso
están contribuyendo a relegar la extrema pobreza
a un capítulo de la historia de Chile

INDICE

INDICE	3
RESUMEN	5
INTRODUCCION	8
1. ANTECEDENTES DEL PROGRAMA PUENTE	13
1.1 Premisas	13
1.1.1 Pobreza e indigencia.....	13
1.1.2 Vulnerabilidad social	16
1.1.3 Chile Solidario: red de protección estatal.....	18
1.2 El Programa Puente	23
1.2.1 Definición.....	23
1.2.2 Objetivos.....	23
1.2.3 Fundamentos.....	24
1.2.4 Condiciones Mínimas	26
1.2.5 Actores y articulación institucional	26
1.3 Comunidad de Aprendizaje Puente	27
2. MARCO TEÓRICO	31
2.1 Los conceptos subyacentes al Programa Puente y sus significados	31
2.1.1 La pobreza	32
2.1.2 La exclusión social	33
2.1.3 Exclusión social e indigencia	36
2.1.4 El entorno	38
2.2 Capital social	41
2.2.2 Capital social negativo o “perverso”	43
2.2.3 Capital social e indigencia.....	45
2.3 Empoderamiento	46
2.4 Apoyo psico- social y vinculo	47
2.5 El enfoque constructivista	48
3. MARCO METODOLÓGICO	53
3.1 Preguntas de investigación	53
3.2 Hipótesis	53
3.3 Objetivos de la investigación	53
3.4 Estudio cualitativo	54
3.5 El instrumento de análisis	55
3.6 Los talleres de Relación de Apoyo Psicosocial	57
3.7 Los hilos conductores de la búsqueda	59
3.8 Sistematización de los datos	62

4. LA ESENCIA DEL CAMBIO DE ACTITUD.....	64
4.1 Resultados desiguales	64
4.2 Factores de fracaso	68
4.2.1 La Violencia Intrafamiliar (VIF)	68
4.2.2 Las adicciones	69
4.2.3 Severas patologías	70
4.2.4 Impacto menor de otros obstáculos objetivos	70
4.3 Condiciones de éxito	72
4.3.1 El proyecto de vida.....	72
4.3.2 Autodiagnóstico.....	77
4.3.3 La autoestima.....	79
4.4 El punto de inflexión	81
4.5 Rol e Impacto del Apoyo Familiar o el dilema del aprendizaje.....	82
4.5.1 Facilitador de la toma de conciencia	83
4.5.2 Evidenciar el daño de la familia	84
4.5.3 Realizar un diagnóstico conjunto	85
4.5.4 Enganche con su historia	85
4.5.5 Promotor de autoestima	85
4.5.6 Factor tiempo.....	87
4.5.7 Al servicio de la recuperación de la dignidad.....	87
4.5.8 El desafío del aprendizaje al cambio	89
4.6 Rol de los incentivos cuantitativos	90
5. REFLEXIONES FINALES	92
5.1 Innovación y complejidad del Programa Puente.....	92
5.2 Resultados	94
BIBLIOGRAFIA	99
ANEXOS	102

RESUMEN

El Programa Puente es un programa de política social destinado a los sectores de extrema pobreza que se inició en Chile en el año 2002 por voluntad del gobierno.

El Programa Puente tiene una doble finalidad, por una parte busca mejorar la calidad de vida de sus beneficiarios y por otra promover su autonomía o auto valencia.

La parte de mejoramiento de la calidad de vida de sus beneficiarios se desarrolla a través de la intervención en diversos ámbitos llamadas “pilares” para incorporar las familias a las redes sociales que otorgan servicios y beneficios a familias de extrema pobreza. Los logros cuantitativos del programa son objeto de un seguimiento y monitoreo constante por parte del FOSIS en todo el territorio nacional.

Para los efectos de este trabajo interesa la parte promocional del programa, es decir, desencadenar en las familias de extrema pobreza un proceso tendiente a lograr autonomía o auto valencia para enfrentar su situación socio-económica y asegurar sustentabilidad en el tiempo de esta política.

El Programa Puente entrega apoyo psicosocial a sus beneficiarios a través de un profesional llamado Apoyo Familiar. Este agente, en forma personalizada, acompaña durante 24 meses el proceso de inclusión social de las familias que ingresan al programa y contribuye a la búsqueda de autonomía y de empoderamiento de los beneficiarios.

El empoderamiento implica un elemento básico e imprescindible de confianza en sí mismo y de algún modo en el entorno basado en la convicción que existen soluciones a los problemas y que están al alcance de las familias beneficiarias. Esta actitud es una especie de resorte que permite al individuo moverse hacia la búsqueda de las soluciones a sus problemas y de los mecanismos que la facilitan. Sin esta profunda convicción (autoestima y confianza) todas las informaciones y los caminos propuestos seguirán ligados a una dependencia externa. Por ende los resultados del Programa no serían sustentables.

Lograr la autonomía, auto valencia o empoderamiento de las personas significa un cambio en su forma de actuar. Este cambio de actitud es el objeto de este estudio. Se trata de poder evidenciar la presencia de este cambio de actitud, de caracterizarlo y de identificar los mecanismos que lo permiten para posteriormente construir indicadores.

La hipótesis que sustenta este trabajo es que dicho cambio tiene lugar sólo en algunas familias que ingresan al Programa Puente, mientras las otras, a pesar de los cambios cuantitativos que mejoran su calidad de vida, permanecen dentro del modelo de asistencialismo y dependencia de la ayuda externa. Junto con verificar la existencia del cambio se ha buscado señalar los elementos característicos presentes en las familias en cuyo seno se ha podido constatar dicho cambio de actitud para enfrentar los problemas de exclusión social.

La metodología utilizada recurre a la información otorgada por los Apoyos Familiares del Programa Puente. Dos razones justifican esta opción.

Por una parte el Programa Puente esta en curso y los “egresados” pueden no ser suficientemente representativos. Además la factibilidad de realizar una encuesta en profundidad a los beneficiarios sobre su propia actitud requiere un instrumental difícil de elaborar en los tiempos cortos de esta investigación y con una muestra que puede carecer de representatividad.

Por otra parte, los Apoyos Familiares son interlocutores privilegiados del Programa y han procesado sus resultados al menos parcialmente. Además la posibilidad de tomar parte en talleres en los cuales 300 Apoyos Familiares reflexionaron sobre su práctica y sus resultados representó una fuente de información de gran riqueza.

A lo largo de todo el país se realizaron talleres de capacitación para los Apoyos Familiares en los cuales se analizó la intervención que ellos realizan con las familias beneficiarias. En estas instancias se ha buscado verificar la hipótesis de trabajo.

En dichos talleres se analizaron tres aspectos de la intervención con las familias:

1. la construcción de confianza
2. los compromisos de acción
3. el cambio de actitud

Para cada uno de estos puntos se rescataron los casos más significativos de logros o éxitos como así mismo las principales falencias u obstáculos encontrados. Es decir, para el cambio de actitud se discutieron diversos casos o situaciones reales que ejemplificaban la presencia de un cambio de actitud y otros que mostraban el opuesto, es decir, la repetición de los mismos cánones de conducta previos al ingreso al Programa. Igual ejercicio se realizó para los otros dos aspectos mencionados.

Las conclusiones del trabajo evidencian que el éxito cualitativo del Programa Puente se presenta básicamente en las familias que al ingresar al programa necesitaban de un incentivo externo para un salto cualitativo y que de algún modo se encontraban en búsqueda de soluciones. Es decir, familias cuyo capital social presentaba elementos positivos sobre los cuales iniciar un proceso de construcción de un proyecto de desarrollo.

Al contrario, no logran iniciar el proceso de cambio cualitativo quienes están paralizados por la presencia de elementos que carcomen el grupo familiar. Estos elementos forman parte de un capital social con componentes negativos o “perversos” como por ejemplo violencia intrafamiliar y/o presencia de adicciones. Estas situaciones paralizan las familias de dos maneras: les impiden dedicar sus energías a la búsqueda de soluciones para superar la pobreza. Por otra parte, rompen la solidaridad interna de la familia generando un grado de destrucción de sus miembros que los debilita y les impide surgir. A estos casos se suman también las situaciones de severas patologías físicas o mentales.

INTRODUCCION

El Programa Puente es un programa de política social del gobierno de Chile destinado a los sectores de extrema pobreza. Tiene una doble finalidad: mejorar la calidad de vida de sus beneficiarios y promover su autonomía o autovalencia.

Su estrategia comprende un componente de apoyo psicosocial - a través de una relación personalizada con un profesional llamado “Apoyo Familiar” – asignado a las familias beneficiarias para invitarlas a asumir un rol de sujetos autónomos, protagonistas del proceso de superación de su condición de exclusión social. Su duración es de 24 meses período en el cual se espera lograr un proceso de vinculación de la familia a la red de servicios y beneficios que el Estado de Chile ha dispuesto para este segmento de la población.

“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 de sus miembros y, por ende, se amplían las posibilidades de lograr una relación más óptima con la estructura de oportunidades disponibles en su entorno.”¹

Esta investigación se focaliza en el rol del apoyo psicosocial en una política de superación de la pobreza. Pretende analizar sus premisas, sus complejidades, sus aciertos, sus falencias en el marco del Programa Puente (PP) describiendo y analizando los cambios significativos de las familias que ingresan al Programa desde un punto de vista cualitativo.

Los cambios a estudiar se sitúan en el campo de la subjetividad de las familias, que participan del Programa Puente, concretamente su actitud para enfrentar la pobreza. El problema a investigar se focaliza en los cambios que se producen o que tienen lugar en la mentalidad de las familias que han ingresado al Programa Puente y que dan cuenta de la

¹ Cuadernillo N° 4 “Los Apoyos Familiares: los otros constructores del Puente”, FOSIS

forma en que asumen su condición de vida y los pasos que emprenden para superar sus problemas.

Las preguntas que guían este trabajo son las siguientes:

- ¿Es posible identificar un cambio de actitud en las familias que ingresan al Programa Puente para enfrentar su situación de pobreza?
- ¿Es posible verificar en las familias del Programa Puente comportamientos que denoten indicios de autonomía o autovalencia en la forma de asumir sus problemas?

Interesa verificar si existe un cambio de actitud para enfrentar los problemas relacionados con su condición socioeconómica, es decir, si durante el período de intervención del Programa Puente, la familia transita de una actitud más bien pasiva y resignada a otra que asume un rol protagónico en la solución de sus problemas; logrando un rol de sujeto proactivo, es decir, si pasa de “ser parte del problema a ser parte de la solución”.

El acompañamiento a los beneficiarios durante el período de intervención, pretende generar en ellos una dinámica de aprendizajes, entendidos como la antesala del cambio. Analizar el cambio de actitud desde una perspectiva del aprendizaje, es un camino para entender los mecanismos que operan en la producción de conocimientos.

Se entiende por cambio de actitud la disposición al aprendizaje, es decir, la capacidad de transformar el conocimiento sobre sí mismo, sobre su entorno y sobre la inserción en este entorno.

En la perspectiva del Programa Puente se pretende lograr la autonomía de las familias carenciadas para que asuman un rol protagónico en la superación de la pobreza, es decir, abandonen la concepción asistencialista que supone que la ayuda viene solo de afuera.

Durante los 24 meses del Programa Puente se espera entregar a las familias la información necesaria y los mecanismos operativos para vincularse a la red de servicios y beneficios que faciliten un proceso de empoderamiento de sus beneficiarios para que en futuro (una vez

egresados del Programa Puente) puedan valerse por sí solos asegurando la sustentabilidad de esta política.

El foco de la investigación radica en poder determinar si existe o no un cambio de actitud en las familias que participan del Programa Puente, en su forma de resolver sus problemas cotidianos relacionados con su condición de extrema pobreza.

Dicho de otra manera, se trata de verificar si las personas que viven en extrema pobreza y que tienen una actitud de espera pasiva que otros resuelvan sus problemas de subsistencia, logran asumir un rol pro activo en la búsqueda de soluciones, modificando su estrategia de sobrevivencia.

Graficando, tenemos un cuadro de un sujeto pasivo, sentado, resignado, que agobiado por su situación de extrema pobreza se paraliza, no vislumbra salida y espera ayuda externa.

Por otra parte, tenemos el cuadro de un sujeto activo, que se pone de pie y conocedor de sus derechos y de los servicios y beneficios que el Estado le otorga sale en búsqueda de soluciones para enfrentar sus problemas.

Es un cambio profundo que modifica la percepción que el sujeto tiene de sí y de su realidad. Es permitirse imaginar (soñar) con una realidad diversa a la actual y que es factible de ser alcanzada. Supone romper patrones mentales enraizados muy profundamente en las personas, en los cuales la pobreza y la exclusión son integrantes de la única realidad que a menudo han conocido.

Si logramos identificar este cambio de actitud - de postura frente a la vida y de forma de enfrentar su situación - el paso siguiente es poder identificar los elementos que han hecho posible dicho cambio para poder intencionarlos y construir parámetros cualitativos que den cuenta de ellos para ser considerados en futuras políticas sociales.

El enfoque constructivista, en educación - que otorga la responsabilidad y por lo tanto la libertad al sujeto que aprende - es la teoría que mejor explicita las exigencias de un tipo de relación de apoyo psicosocial y evidencia el lenguaje (la conversación) como un instrumento de trabajo para un cambio de mentalidad.

Que el sujeto sea responsable de su aprendizaje, conduce a la incorporación de la persona en su proceso de cambio tendiente a solucionar los problemas inherentes a su condición de extrema pobreza.

La realización de aprendizajes significativos por parte de la persona - en los que conecta sus nuevos aprendizajes con aquellos almacenados a lo largo de su historia - refuerza el carácter imprescindible de un apoyo psicosocial como forma de acompañamiento personalizado.

Esta constatación deriva de la situación misma del beneficiario que pertenece al mundo de la exclusión social que requiere para su superación de un elemento facilitador externo. Como todo proceso de aprendizaje requiere de un facilitador que, en la perspectiva del enfoque constructivista, utiliza el lenguaje como instrumento pedagógico esencial y por ende requiere la proximidad del beneficiario en una relación cara a cara.

Ahora bien, la necesidad de construcción del sujeto, es decir, del empoderamiento de la familia del Programa Puente constituye un requisito -sine qua non- para la superación de la pobreza que sea sustentable en el tiempo.

En este proceso de transformación o aprendizaje, el apoyo psicosocial es la herramienta facilitadora para que la familia Puente adquiera los elementos necesarios para comprender la situación en que se encuentra y modifique su estrategia para enfrentarla.

“El Apoyo Psicosocial, es concebido como un servicio de carácter transitorio, personalizado, que se realiza en el domicilio de la familia, con una duración de 24 meses, llevado a cabo con una periodicidad de contacto entre el Apoyo y la Familia

*decreciente en el tiempo, siendo éste muy frecuente en las primeras etapas y reduciéndose en la medida que la familia avanza en su proceso”.*²

El Apoyo Familiar es la persona destinada a acompañar este proceso o dinámica de incorporación del sujeto en la solución de sus problemas.

La relación o vínculo que se establece entre el Apoyo Familiar y la familia Puente es un elemento clave en la intervención psicosocial.

*“es una apertura emocional y racional, voluntaria y conciente, entre dos o más personas, a vivir procesos de mutua construcción de cercanías, lealtades, respetos, valoraciones, en función de lograr la satisfacción de necesidades y expectativas de una de las partes contando con el apoyo de la otra.”*³

El Apoyo Familiar acompaña a la familia en un proceso de aprendizaje destinado a transformar la visión de su realidad para enfrentarla en modo diverso. Este proceso supone los siguientes pasos

1. Conectarse a su realidad (articulación)
2. Analizarla como posible de ser transformada (desarticulación)
3. Replantarse con otros esquemas mentales (rearticulación)

² Cuadernillo N° 2 “¿Cómo son las Familias que construyen el Puente?” FOSIS.

³ idem

1. ANTECEDENTES DEL PROGRAMA PUENTE

El Programa Puente constituye una iniciativa innovadora de política pública para erradicar la extrema pobreza. Parte de varias premisas.

1.1 Premisas

1.1.1 Pobreza e indigencia

La primera premisa establece una distinción entre pobreza e indigencia que deriva de la verificación de los resultados de los programas de superación de la pobreza. En efecto, en Chile, las políticas implementadas en materia de pobreza han logrado resultados durante la década anterior, sin embargo en relación a la extrema pobreza no es posible exhibir logros sustantivos.

Un análisis de estos resultados es alentador y preocupante a la vez. Alentador porque se ha logrado disminuir en forma efectiva y constante el porcentaje de población bajo la línea de pobreza y preocupante porque no se han alcanzado los mismos resultados en el caso de la población indigente ni tampoco se han revertido los problemas de distribución del ingreso.

Los indicadores estadísticos muestran la diferencia entre los dos sectores medidos por la línea de ingreso.

La pobreza medida por el método de línea de ingreso, se ha reducido relativamente desde 1987 al presente, después de experimentar un aumento en los años 70 y 80. La reducción de la pobreza es fuerte y acelerada entre 1987 y 1996, se desacelera a partir de 1996 y se estanca en lo que concierne a la indigencia, entre 1998 y 2000.

Cuadro N° 1 Porcentaje de población indigente y pobre (1969-2000) a/

CHILE		
Años	Indigentes	Pobres b/
1969	6.0	17.0
1983	30.0	
1985	25.0	45.0
1987	17.0	45.0
1990	12.9	38.6
1992	8.8	32.6
1994	7.6	27.5
1996	5.8	23.2
1998	5.6	21.7
2000	5.7	20.6
2003	4,7	14,1

Fuente: Altimir (1979); Rodríguez (1985); Torche (1987); MIDEPLAN (1996); MIDEPLAN (1999); MIDEPLAN (2001); MIDEPLAN (2004); Feres (2001) a/ Las cifras de 1987 en adelante provienen de la misma fuente y son comparables. Las cifras de años anteriores provienen de fuentes diferentes en las cuales varía la medición del ingreso familiar. b/ Incluye los indigentes.

La política social de los años noventa muestra modificaciones importantes con respecto a las dos décadas anteriores caracterizadas por el ajuste fiscal y la disminución de la acción del Estado en materia social. Con el retorno a la democracia hay una reafirmación del papel que debe jugar el Estado en el ámbito social y una redefinición de la relación entre crecimiento económico y desarrollo social, enfatizando la complementariedad de ambos procesos.

Algunos de los programas más importantes en este período se presentan en el siguiente cuadro:

Cuadro N° 2 Programas sociales en Chile durante la década del noventa

ÁREA	PROGRAMAS
VIVIENDA	- Vivienda social dinámica sin deuda - Programa de subsidio rural - Vivienda progresiva - Chile Barrio - Mejoramiento de barrios
INVERSIÓN SOCIAL (FOSIS)	- Programa de desarrollo social - Programa de nivelación de competencias laborales - Programa de reinserción laboral y empleo
DESARROLLO AGRÍCOLA	- Programa de asistencia técnica financiera - Servicio rural joven - Programa de asesoría local a comunidades rurales
JUVENTUD	- Fondos concursables de apoyo a iniciativas juveniles - Programas de Desarrollo Juvenil
ADULTO MAYOR	- Fomento de la asociatividad del adulto mayor
EDUCACIÓN	- Programa de alimentación escolar - Programa de becas - Programa de salud escolar
EMPLEO	- Fomento a la microempresa
POBREZA	- Programa integral para la superación de la pobreza (PPU) - Programa de subsidios (agua, subsidio único familiar, pensiones asistenciales)
SALUD	- Programas de atención de salud primaria de urgencia
MUJER	- Promoción de derechos y participación de las mujeres

Fuente: Elaboración a partir de “Oferta pública dirigida a personas en situación de pobreza”. Comisión técnica intersectorial de pobreza 2002.

Entre los rasgos característicos de este período podemos señalar una:

- Política social más activa en lo sectorial y en el diseño de nuevas instituciones y programas sociales.
- Política social orientada preferentemente a los sectores pobres, pero que intenta no dejar de lado el apoyo a los sectores medios que viven precariamente y que aborda temas transversales como son: la calidad de la educación, la problemática de género, el acceso a la justicia, etc.

- Formulación más compleja de los objetivos, contenidos y prioridades de la política social orientada específicamente a los sectores pobres, intentando transformaciones desde una acción asistencial a una promocional. Refuerzo y ampliación de modalidades descentralizadas de ejecución de programas sociales y a través de terceros (ONG, organizaciones sociales, sector privado lucrativo).⁴

De esta forma, al hacer el balance de la política social y específicamente de aquella enfocada a la superación de la pobreza a fines de los años noventa se señala que se han logrado avances considerables. Sin embargo, queda en evidencia que persiste una dificultad en los programas existentes para disminuir la pobreza dura o indigencia.

1.1.2 Vulnerabilidad social

La segunda premisa esencial es la adopción de un enfoque basado sobre el concepto de la vulnerabilidad social de los indigentes.

La noción de vulnerabilidad es entendida como "un proceso multidimensional que confluye en el riesgo o probabilidad del individuo, hogar o comunidad de ser herido, lesionado o dañado ante cambios o permanencia de situaciones externas y/o internas" (MIDEPLAN).

Se aplica el enfoque de vulnerabilidad social sobre la población que vive en condiciones de pobreza caracterizada por: empleos precarios, viviendas estrechas, déficit en la dotación de capital humano, acceso restringido a los bienes de consumo, etc. Si a esto se agrega el eventual agravante de un suceso no previsto de quiebre o pérdida de ingreso, existe una alta posibilidad de que dichas familias tengan escasas posibilidades de enfrentar, reducir o superar el embate generándose, en la mayoría de los casos un acomodo en una situación vital más desprotegida y vulnerable⁵ que antes de que el shock se produjera⁵.

⁴ Serrano y Raczynski, "Derechos sociales básicos, superación de la pobreza y protección social ante la vulnerabilidad" estudio perteneciente al Proyecto "Desafíos de Políticas Sociales en América Latina", BID, 2004.

⁵ Este resultado se encuentra en un estudio realizado en Chile sobre vulnerabilidad y riesgo para el Banco Mundial, Raczynski y Serrano 2002.

Estos eventos de quiebre de ingreso en las familias pobres son principalmente: la pérdida del empleo o la fuente laboral, particularmente en el caso de trabajadores informales que no cuentan con mecanismos de previsión social, pérdida de competitividad del sector productivo del cual forman parte (economía campesina), imprevistos de salud, vejez (agravada si no se contó con empleo estable que implicara cotización previsional como ocurre en la mayoría de los casos) y en menor medida, demandas provenientes de la participación de los hijos en la educación superior o especializada.

Esta preocupación es la que motiva el enfoque de protección social que consiste en activar mecanismos de protección que minimicen el impacto de los eventos negativos de pérdida del ingreso familiar. La racionalidad para la intervención de la política social se presenta cuando los individuos no logran obtener niveles óptimos de protección.

La protección social es el conjunto de intervenciones públicas dirigidas a apoyar a las personas, hogares y comunidades a mejorar su manejo del riesgo, particularmente a quienes se encuentran en extrema pobreza. Enfatiza la responsabilidad pública en la provisión de seguridad de ingreso mediante una red de protección que incluye las relaciones de refuerzo mutuo con las áreas de educación y salud en torno al capital humano.

La red de protección social dirigida especialmente a los más pobres es un aporte en la preocupación por la política social y la pobreza que permite romper con segmentaciones y visiones aisladas que en el pasado obstaculizaron una visión sistémica y compleja de los problemas de vulnerabilidad y protección social.

Entre los elementos más valiosos a destacar se sitúa la visión holística que permite superar la categorización estricta de los programas tradicionales en estancos y plantear una configuración eficiente de programas universales y focalizados, permanentes y transitorios, para toda la población y para segmentos en mayores condiciones de riesgo. A la vez, articula un conjunto de programas dirigidos especialmente a los extremadamente pobres, segmento al que históricamente la política social ha llegado con mayor dificultad⁶.

⁶ Serrano y Raczynski, “Derechos sociales básicos, superación de la pobreza y protección social ante la vulnerabilidad” estudio perteneciente a Proyecto “Desafíos de Políticas Sociales en América Latina”, BID, 2004.

1.1.3 Chile Solidario: red de protección estatal

La tercera premisa parte de la necesidad y de la posibilidad del Estado de asumir un rol decisivo en la protección y en la movilidad social de las familias en situación de extrema pobreza.

Esta iniciativa representa una respuesta política a las peticiones de la Concertación de poner énfasis en la Agenda Social, percibida como postergada en pos de la Agenda Pro Crecimiento que pone en primer plano a los empresarios como agentes del desarrollo económico. La creación del Chile Solidario es la forma concreta de responder a esta exigencia.

El objetivo de actuar en materia de superación de la extrema pobreza se visualiza por parte del gobierno como un objetivo social y también político destinado a exhibir resultados concretos.

Se apunta a ofrecer soluciones integrales que otorguen a las familias más pobres todos los beneficios existentes en el menú de programas públicos, ir al encuentro de las familias que no se acercan a las reparticiones públicas, complementar la oferta del Estado con un bono o asignación especial de pobreza, establecer acuerdos de trabajo con las familias que asuman compromisos y responsabilidades.

En Chile, aproximadamente 850.000 personas equivalente a 205.000 familias, viven bajo la línea de indigencia. Se asocia al problema de la indigencia y de la pobreza las deficiencias en la institucionalidad pública social, la dispersión y la falta de coordinación de los programas, la inexistencia de combinación de criterios asistenciales y promocionales, y la ausencia de mecanismos de protección de las familias para hacer frente a los efectos de siniestros o imprevistos.

Por otro lado, la pobreza se relaciona con características propias de las familias, tales como la carencia o debilidad de capital humano, la ausencia de capital cultural y de capital social, entendido como redes estables y sólidas de confianza y cooperación entre individuos y comunidades y de éstas con las instituciones públicas, que permiten desarrollar vínculos efectivos con el entorno directo y participación en las instituciones locales. A esto se suma

la situación de aislamiento y desinformación que presentan las familias extremadamente pobres respecto de las redes sociales instauradas por el Estado.

Se crea entonces Chile Solidario cuyo objetivo es "mejorar las condiciones de vida de las familias en extrema pobreza, generando las oportunidades y entregando los recursos que permitan recuperar o disponer de una capacidad funcional y resolutive eficaz en el entorno personal, familiar, comunitario e institucional"⁷. Los objetivos específicos que el sistema Chile Solidario ha establecido son:

- Apoyar psicológicamente a las familias en extrema pobreza para promover el desarrollo de sus propias potencialidades, transformándolas en sujetos autónomos.
- Acercar a las familias indigentes a los servicios y beneficios sociales disponibles en la red territorial.
- Generar las condiciones mínimas requeridas para asegurar que los miembros más vulnerables de las familias apoyadas, tengan oportunidades para mejorar su nivel de vida.

El sistema busca organizar la oferta programático-institucional asistencial y promocional, otorgando prestaciones asistenciales garantizadas a las familias (bonos de protección y prestaciones monetarias tradicionales), acompañadas de un apoyo psicosocial que, a través de una intervención personalizada que realiza un promotor (Apoyo Familiar), quién conecta a la familia con redes y oportunidades que puedan contribuir a la satisfacción progresiva de necesidades básicas⁸. Con ello se intenta disminuir la vulnerabilidad en que se encuentran las familias de extrema pobreza. Un factor crucial puesto a disposición de las familias indigentes tiene que ver con la presencia del promotor o Apoyo Familiar.

El Sistema Chile Solidario actúa en tres etapas.

⁷ MIDEPLAN. "Estrategia de intervención integral a favor de las familias en extrema pobreza". Santiago, Enero de 2002.

⁸ Idem.

La primera etapa es el “Acompañamiento” cuya principal característica es el apoyo psicosocial que el operador presta. Este debe contactar a las familias y establecer con ellas un plan de trabajo.

La segunda etapa corresponde a la “Inserción Social” que consiste en el trabajo a nivel de redes, en el que se vincula a las familias a las redes próximas para generar una tendencia al intercambio, a la reciprocidad y la solidaridad.

La etapa final de la intervención es la de “Desarrollo”, la que supone que las condiciones básicas de entrega de habilidades e información a las familias para iniciar el fortalecimiento del capital social han sido alcanzadas. El principal interés en esta etapa es lograr la autonomía de las familias.

La estrategia de intervención del Chile Solidario asume a la familia como unidad estratégica de intervención. Chile Solidario constituye un avance en la focalización hacia los más pobres, en tanto pretende llegar a familias que hasta ahora han permanecido fuera de las redes de protección social del Estado. Las familias son contactadas directamente en sus domicilios por los "Apoyos Familiares", lo que constituye un cambio de orientación, pues anteriormente la red social dirigida a los extremadamente pobres operaba en base a la demanda de las familias que acudían a la municipalidad.

Las familias incorporadas en el Sistema Chile Solidario, a través del Programa Puente, tienen acceso de manera prioritaria a servicios, beneficios y prestaciones monetarias. Su participación en el Programa Puente se extiende por un período de 24 meses, al tiempo que su participación dentro del Sistema se prolonga por 36 meses más donde reciben atención preferente de la oferta pública en función de los 53 mínimos, bono de egreso \$3.500 aproximadamente y subsidios garantizados (SUF, PASIS y SAP).

Las familias de extrema pobreza, son seleccionadas en base a la información que proporciona la ficha CAS II⁹ a partir de un puntaje de corte definido por región, que

⁹ Ficha elaborada por MIDEPLAN para ser aplicada en los municipios, destinada a la identificación de las personas que se ubican bajo la línea de pobreza, a partir del 2006 se aplica una nueva ficha (Ficha Familiar) sin embargo, la población objetivo del Chile Solidario quedó determinada según la CAS II.

establece el puntaje límite bajo el cual las familias deben ser integradas al sistema (en el caso de la Región Metropolitana es de 503 puntos).

Las familias beneficiadas son invitadas a participar y firmar un compromiso con el Gobierno a través del Apoyo Familiar para formalizar su ingreso al Sistema Chile Solidario. Dichas familias son contactadas de manera personalizada e incorporadas al Sistema de forma gradual:

- 56.055 familias en el año 2002.
- 60.318 familias en el año 2003.
- 15.675 familias unipersonales mayores de 65 años en el año 2003.
- 59.806 familias en el año 2004.
- 33.219 familias en el año 2005¹⁰

El contrato familiar que firman las familias establece que se comprometen a trabajar para superar aquellos aspectos de mayor precariedad y necesidad definidos.

El Gobierno asume la responsabilidad de poner al servicio de las familias un conjunto de apoyos y recursos.

Son cuatro los componentes del Sistema Chile Solidario, tal como se expone en el siguiente cuadro:

¹⁰ Estas cifras de ingresos que fueron establecidas al inicio del Sistema, en la implementación de éste han ido variando. Sin embargo, persiste la meta para el 2005.

Cuadro N° 3

COMPONENTES DEL SISTEMA CHILE SOLIDARIO

<p>Apoyo Psicosocial</p>	<p>Consiste en un acompañamiento personalizado por parte de un profesional o técnico durante un período de 24 meses, a través de un sistema de visitas periódicas en cada domicilio. Debe constituirse en enlace entre las familias y las redes públicas y privadas de promoción social. Estos son denominados “Apoyos Familiares”, cuya gestión es coordinada por el programa “Puente” por el Fondo de Solidaridad e Inversión Social FOSIS. Éste es la puerta de entrada al “Sistema Chile Solidario”.</p>
<p>Bono de protección a la familia</p>	<p>Es un beneficio asociado al cumplimiento de los términos del contrato familiar que se firma con cada familia y es entregado a la mujer jefa de familia o a la pareja del Jefe de familia.</p> <p>Es asignado a la familia en montos decrecientes durante los 24 meses de su participación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • \$ 10.500 mensual durante los seis primeros meses • \$ 8.000 mensual entre el 7° mes y el año. • \$ 5.500 mensual entre el mes 13 y el año y medio. • \$ 3.500 mensual por los últimos seis meses. <p>Luego de egresar del programa Puente las familias recibirán por los próximos 36 meses el denominado bono de egreso el cual tiene un valor aproximado de \$3.800</p>
<p>Subsidios monetarios garantizados</p>	<p>Las 225.000 familias integradas al Sistema, tendrán la garantía de asignación de las prestaciones monetarias tradicionales a las que tienen derecho por sus condiciones familiares durante su participación en el Sistema (5 años). Estas son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Subsidio Único Familiar (SUF), para todos los menores de 18 años. • Pensión Asistencial de Vejez (PASIS), para todos los mayores de 65 años. • Pensión Asistencial de Invalidez (PASIS) a todos los causantes de estas familias. • Pensión Asistencial (PASIS) a las personas con discapacidad mental. • Subsidio de Agua Potable (SAP), para cubrir el 100% de las cuentas hasta 15 metros cúbicos de consumo mensual a todas las familias con conexión (actualmente el subsidio cubre el 75%).
<p>Acceso preferente a programas de promoción social</p>	<p>Durante los 5 años en que consiste la integración al Chile Solidario, esto incluye, entre otras áreas, programas de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacitación laboral, nivelación de estudios, rehabilitación de drogas, prevención de violencia intrafamiliar, ayudas técnicas a personas con discapacidad, prestaciones de JUNAEB y otros. • Subsidio preferente a la contratación para los jefes de familia cesantes integrados al sistema. • Cotización previsional para los jefes de familia cesantes que al momento de perder su trabajo hayan estado cotizando en el sistema previsional. Esta cotización se hará efectiva a partir del año 2005, en el marco del programa Pro-empleo, actualmente en ejecución.

1.2 El Programa Puente

1.2.1 Definición

Este Programa forma parte del Sistema Chile Solidario (es su puerta de entrada) y esta encargado del apoyo psicosocial a las familias beneficiadas por el Fosis.

“El Programa Puente es una estrategia de intervención psicosocial que brinda un apoyo integral a familias que viven en condiciones de extrema pobreza para que ellas logren satisfacer sus necesidades básicas, a través de la generación de ingresos económicos superiores a la línea de indigencia, y activen las habilidades necesarias para su integración a las redes locales disponibles.

La estrategia de acción del Programa Puente se basa en el establecimiento de una relación personal y periódica entre un profesional o técnico, el Apoyo Familiar, y cada una de las familias participantes, durante un periodo de 24 meses. A través de un trabajo periódico en el domicilio de cada familia (cuya frecuencia va decreciendo a medida que se avanza en el proceso de intervención), el Apoyo Familiar, utilizando una metodología especialmente diseñada, implementa una estrategia de promoción y apoyo que le permita a la propia familia desarrollar un proceso de mejoramiento de sus condiciones de vida.

Cada familia trabaja en conjunto con el Apoyo Familiar para dar cumplimiento a 53 condiciones mínimas de calidad de vida en las dimensiones de: identificación, salud, educación, dinámica familiar, habitabilidad, trabajo e ingresos. Estas condiciones son consideradas los umbrales mínimos de satisfacción que el Programa Puente se propone alcanzar con cada una de las familias participantes y son, por lo tanto, los factores del éxito de su intervención, por cuanto se asume que una familia supera su condición de extrema pobreza al dar cumplimiento a la totalidad de dichas condiciones.”¹¹

1.2.2 Objetivos

El objetivo del Programa Puente es hacer pasar una familia que vive en la indigencia a un nivel de vida superior pero que seguirá siendo modesto por las innumerables condiciones de vulnerabilidad que presenta.

Sus objetivos específicos son:

¹¹ Cuadernillo N°1 “Avance de las Obras”, FOSIS

- Entregar apoyo psicosocial a las familias en extrema pobreza para promover el desarrollo de sus propias potencialidades, transformándolos en sujetos autónomos capaces de crear eficaces estrategias para la satisfacción de sus necesidades.
- Vincular a las familias indigentes a los servicios y beneficios sociales, comunitarios e institucionales, públicos y privados, disponibles en la red territorial.
- Facilitar las condiciones mínimas de calidad de vida a los miembros más vulnerables de las familias que participan en el Programa Puente: niños, jóvenes, adultos mayores, mujeres, personas con discapacidad y personas que pertenecen a minorías étnicas.

1.2.3 Fundamentos

El Programa Puente se fundamenta sobre tres conceptos implícitos: el de capital social, (ver punto 2.2) el de red social y el tercero hace referencia a una noción de vulnerabilidad que justifica la intervención en crisis.

Además existe en el Programa Puente un postulado esencial que considera como foco de intervención a la familia como grupo y no al individuo aislado ni a la comunidad. El grupo familiar es el núcleo esencial sobre el que se trabaja y apoya favoreciendo el desarrollo personal y social de sus integrantes.

▪ La noción de red

La red es un sistema de interacciones cooperativas y recurrentes”¹²

La noción de red indica que un individuo no se caracteriza solo por su capital humano o los activos que ha adquirido a través de los procesos de socialización que lo han marcado sino que por el tipo de flujos de relaciones e intercambios y las formas que han adquirido estas relaciones.

Este concepto da luces sobre cómo acercar la oferta de bienes, servicios, recursos y oportunidades a quienes, por estar fuera de las redes institucionales o por participar sólo de

¹² Víctor Martínez, 2001

redes horizontales y de corto alcance, no gozan de los beneficios de los que podrían hacer uso y además sobre cómo instalar capacidades para la resolución autónoma de problemas.

La noción de red permite concebir el proceso de integración social de las personas como una inclusión en distintos tipos de entramados sociales gracias a los cuales se obtiene trabajo, se forma una familia, se obtiene calidad de vida, satisfacción de necesidades, apoyo y desarrollo psicosocial.

Desde el marco de la intervención comunitaria la red social es *“un sistema social conformado por personas, grupos de personas, organizaciones sociales e instituciones comunales que se encuentran flexiblemente interconectados y que intercambian apoyo, ayuda material, servicios, información y contactos”*¹³

Se parte del supuesto que las instancias que proveen soluciones parciales o específicas, no generan por sí solas, el efecto global que puede contribuir a la superación de la pobreza. De esta forma, las redes dan cuenta del efecto sinérgico que se puede producir cuando se combinan integral y complementariamente distintos recursos.

De este enfoque, se rescatan diversos tipos de redes, según su constitución y su funcionalidad y los conceptos de “intervención y práctica en red”. Su aporte da cuenta de la relación que tiene lugar entre un operador y un conjunto de actores sociales, para fortalecer y mejorar el funcionamiento de las redes que ya existen y generar entornos propicios para la emergencia de otras redes proclives al intercambio de apoyos de todo tipo, siendo éste uno de los rasgos esenciales de la estrategia de intervención propuesta.

Sin embargo, es necesario señalar que actualmente el Programa Puente focaliza las redes que relacionan las instancias del Estado con las familias pero no enfatizan las redes horizontales con el territorio. En este sentido el Programa Puente, es un promotor de redes que facilitan la sinergia entre familias indigentes y el Estado basado en una noción de derechos y por ende lleva a desarrollar el aspecto ciudadano de los miembros de la familia más que el aspecto solidario de pertenencia a una comunidad.

¹³ idem

1.2.4 Condiciones Mínimas

Las condiciones mínimas que se pretende abordar a través del Programa Puente y que tienen relación con los 7 pilares o dimensiones son: Identificación, Salud, Educación, Dinámica Familiar, Habitabilidad, Trabajo, e Ingreso. En su conjunto alcanzan a 53 condiciones mínimas que se espera lograr en el transcurso de los 24 meses de duración del Puente. (Ver anexo N°1)

1.2.5 Actores y articulación institucional

El Sistema Chile Solidario requiere la articulación de una gran cantidad de actores e instituciones involucradas. El sistema como un todo es responsabilidad de MIDEPLAN, institución que tiene entre sus funciones centralizar y actualizar la información completa de las familias integradas al sistema, certificar la elegibilidad de las familias, coordinar y focalizar en las familias todos los programas públicos de promoción social dirigidos a familias en extrema pobreza. Tiene también que establecer, coordinar y supervisar las redes nacionales y locales de apoyo a las familias más pobres y debe monitorear y evaluar el desarrollo del Sistema.

FOSIS tiene la responsabilidad de implementar la ejecución del Programa Puente, diseñar su metodología, generar las Unidades de Intervención Familiar (UIF) en las comunas, formar a los Apoyos Familiares, generar el sistema de registro del programa y monitorear la intervención.

Los municipios tienen un rol central en el Chile Solidario que involucra un cambio en la cultura municipal de salir al encuentro con los beneficiarios. Los actores de Chile Solidario en el nivel local son: el Alcalde, los Jefes de la Unidad de Intervención Familiar (JUIF), los Apoyos Familiares y las Oficinas Comunales. Los Jefes de la Unidad de Intervención Familiar insertos en el municipio supervisan a los Apoyos Familiares en el Programa Puente. Están encargados de la coordinación y ejecución del Programa, a nivel local.

El rol de las Municipalidades es considerado muy importante para la instalación y operación del Programa Puente en las comunas.

Cada Municipalidad es invitada formalmente, por escrito, a participar en el Programa Puente, invitación a la que también se responde por escrito en caso de aceptación o rechazo. Si la Municipalidad decide no participar, el Programa no se lleva a cabo en dicha comuna.

Una vez que la Municipalidad acepta participar, se inicia la instalación de la Unidad de Intervención Familiar (UIF), para lo cual debe nombrarse, por decreto alcaldicio, a la persona que desempeñará la función de Jefe de Unidad de Intervención Familiar (JUIF). Lo mismo ocurre con la nominación del personal municipal y de las áreas de salud y educación que participarán como Apoyos Familiares provistos por la red local de instituciones.

Estudiada la cobertura prevista para el período y la disponibilidad de Apoyos Familiares provistos por la Municipalidad, se determina el número de Apoyos Familiares adicionales que aportará el programa. Estos Apoyos Familiares adicionales serán financiados y seleccionados por el FOSIS.

El Programa reconoce en las Municipalidades las instituciones que a nivel local otorgan la mayor parte de los servicios y beneficios públicos destinados a los más pobres. Además se convoca al funcionamiento de una Red Local de Intervención, a la que se integran las instituciones y entidades, públicas y privadas que cuentan con algún tipo de servicios o beneficios dirigidos a la atención de familias en situación de pobreza en la comuna.

1.3 Comunidad de Aprendizaje Puente

La Comunidad de Aprendizaje Puente es un sistema de capacitación formación y acompañamiento diseñado para todos los operadores del Programa Puente, que sitúa el análisis y la reflexión de la práctica como elemento central de aprendizaje.

Participan de ella: Apoyos Familiares, Jefes de Unidad de Intervención Familiar (JUIF), coordinadores provinciales y regionales FOSIS, que en total constituyen un universo de alrededor de 3.000 personas distribuidas en todo el país.

El diseño e implementación de la Comunidad de Aprendizaje Puente estuvo a cargo de la Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales (FLACSO), quien realizó un estudio previo al diseño para levantar las principales necesidades y modalidades de formación y capacitación de los Apoyos Familiares y de los Jefes de Unidades de Intervención Familiar.

Al respecto se pudo concluir que estos profesionales señalan su preferencia por un sistema de capacitación permanente destinado a mejorar su práctica laboral: que incorpore los aprendizajes a partir de sus propias prácticas, les entregue nuevas competencias y herramientas junto con permitirles compartir sus experiencias con sus pares.

La Comunidad de Aprendizaje se propone satisfacer necesidades de capacitación de diverso tipo:

- **Formación inicial:** que los participantes dominen los alcances y características específicas del Programa, puedan sistematizar, documentar, perfeccionar y utilizar la metodología de trabajo con las familias beneficiarias.
- **Capacitación continua:** que los participantes puedan en forma constante mejorar sus prácticas como fruto de actividades de acompañamiento y seguimiento del trabajo desarrollado en las Unidades de Intervención Familiar (UIF) a través de instancias colectivas periódicas, en terreno.
- **Fortalecimiento del Programa:** por medio de aumentar el sentido de pertenencia, el espíritu de grupo, referentes comunes, disminución de la duplicación de esfuerzos, mejora del clima laboral, creación de canales de comunicación, adquisición de nuevas habilidades y capacidades.

La Comunidad de Aprendizaje Puente es un dispositivo de capacitación que permite su uso adaptado a las necesidades de los usuarios, en base a cinco componentes o modalidades.

Los **Círculos de Análisis de la Práctica** (CAP) son pequeños grupos de reflexión sobre las prácticas de los propios participantes para enriquecer la comprensión de los problemas que enfrentan y formular nuevas alternativas de acción.

La **Agencia** es un servicio que facilita el intercambio entre pares a través de las Pasantías, “Clínicas de Mínimos”¹⁴ y “Mirador de Experiencias”¹⁵. La idea es que el intercambio horizontal de experiencias genera aprendizaje y fortalece la acción de los operadores involucrados en el programa.

El **Instituto** es una instancia que realiza cursos y talleres con especialistas externos en temas relacionados con la intervención psicosocial. El Instituto opera en colaboración con universidades, centros de formación superior, organismos estatales y municipales.

La **Plataforma Tecnológica** tiene el objetivo de servir de soporte - a través de una página web - para todos los recursos de la Comunidad de Aprendizaje Puente. Contar con todas las herramientas necesarias para la creación de una comunidad virtual que gire en torno al Programa Puente con el fin de fortalecer las relaciones entre sus miembros, promover el aprendizaje compartido, sistematizar las experiencias y conocimientos de la práctica y a la vez lograr una mayor visibilidad y difusión de las acciones que realiza el Programa Puente entre todos quienes lo conforman.

La **Universidad** diseña e implementa un post-título universitario con una malla curricular de 21 cursos, en la que los participantes pueden elegir cursos hasta completar el número de créditos requeridos para la acreditación.

La Comunidad de Aprendizaje que se autodefine como “apoyo de los Apoyos” ha debido incorporar actividades tendientes al autocuidado de sus participantes dada las condiciones

¹⁴ Clínica de Mínimos: espacio en el cual un Apoyo Familiar con mayor experiencia en un determinado pilar se pone al servicio de sus colegas para dar a conocer su práctica y responder las interrogantes en un ambiente favorable al diálogo.

¹⁵ Mirador de experiencias: difusión de buenas prácticas de Apoyos Familiares.

de trabajo de intervención con familias de extrema pobreza caracterizadas con frecuentes situaciones de crisis y/o quiebres.

La intervención de un Apoyo Familiar con las familias Puente a su cargo por 24 meses crea vínculos que si bien facilitan el trabajo, ocasionan a menudo situaciones de involucramiento por parte del profesional de Apoyo que no siempre es fácil de asumir dada la realidad crítica y a menudo violenta que enfrentan las familias de extrema pobreza.

La contención afectiva de las familias ha sido un rol que los Apoyos Familiares han debido asumir y que a menudo les ha significado un desgaste al no contar con herramientas ad hoc. Situación que se ha traducido a menudo en una rotación de Apoyos Familiares quienes al ser reemplazados han ido en desmedro de la continuidad con las familias del programa.

La Comunidad de Aprendizaje desempeño sus funciones durante dos años y si bien contó con respaldo y buena evaluación por parte de los usuarios, su trabajo no siempre fue entendido por la dirección del Programe Puente quien enfatizaba un soporte más técnico destinado al cumplimiento de las 53 condiciones mínimas.

2. MARCO TEÓRICO

2.1 Los conceptos subyacentes al Programa Puente y sus significados

El objetivo central de este trabajo es verificar y analizar el cambio de actitud de los beneficiarios del Programa Puente conforme con la perspectiva del programa mismo, y por lo tanto se inscribe en una lógica de inclusión social que implica autonomía y empoderamiento. Se refiere por lo tanto a la creación de las potencialidades propias del sujeto que facilitan y constituyen condiciones necesarias para el proceso de inclusión social.

La importancia de este objetivo, que corresponde a la esencia del Programa Puente, se entiende a la luz de lo que es la condición humana de quien vive en la extrema pobreza y de las características que configuran esta situación. En efecto, teniendo en cuenta que estos beneficiarios comparten una misma característica, la de ser indigentes, y que cualquier cambio de actitud en este caso supone una comprensión de la condición social en el cual viven, es necesario considerar los conceptos utilizados para caracterizar el universo de las personas en extrema pobreza.

Sobre este tema existe un amplio debate que ha ido configurando con una precisión siempre mayor la multidimensionalidad de esta condición.

En este capítulo se revisa los principales conceptos y enfoques que abordan esta temática. El objetivo de este capítulo no es entrar en el debate global sobre la pobreza y sus características sino de abordar en forma transversal los aspectos ligados con los enfoques teóricos y prácticos sobre la extrema pobreza; a partir de una lectura de lo que son las dimensiones económicas, sociales y de entorno de la pobreza haciendo referencia a la especificidad, en cada caso, de la situación de la extrema pobreza.

Dado que la pobreza se distingue habitualmente de la extrema pobreza a partir del aspecto básicamente económico, se inicia este capítulo por este aspecto para luego profundizar los

aspectos sociales y de entorno. Esta lectura permitirá abordar los conceptos de exclusión e inclusión social, de vulnerabilidad, de capital social (positivo y perverso) que están al centro de los aspectos sociales de la extrema pobreza. Posteriormente se aborda los temas de la autoestima y del empoderamiento que son factores decisivos en el proceso de inclusión social que pretende generar el Programa Puente.

En resumen, este capítulo revisa en forma sintética el debate teórico sobre la pobreza para especificar los obstáculos y las condiciones que deben ser modificadas para su progresiva superación. En la perspectiva de este trabajo esto significa iniciar un proceso de inclusión social partiendo de una situación de exclusión.

2.1.1 La pobreza

La pobreza es un tema sobre el cual se ha escrito bastante y existen varias definiciones; adoptaremos la del FOSIS:

Son pobres las personas, familias y comunidades que por su condición y falta de oportunidades no pueden satisfacer sus necesidades y anhelos por sí mismos. Además, la pobreza se institucionaliza y se reproduce de generación en generación, ligando a las personas, familias y comunidades que comparten un mismo territorio.
(Fondo de Solidaridad e Inversión Social FOSIS)

Existe consenso en la actualidad, para reconocer que la pobreza es una realidad multidimensional. Al menos tres aspectos fundamentales de la pobreza pueden ser identificados: económico, social y de entorno.

La dimensión económica

Esta dimensión se refiere al hecho que las personas y familias en situación de pobreza no cuentan con los recursos económicos suficientes para satisfacer sus necesidades básicas; recursos que deben ser generados principalmente a partir de los ingresos económicos que provienen del trabajo (dependiente o independiente).

Los recursos económicos se miden a partir de la canasta y quien esta debajo del umbral es considerado como pobre. La “línea de pobreza” está determinada por el ingreso mínimo necesario por persona para cubrir el costo de una canasta mínima individual para la satisfacción de las necesidades alimentarias y no alimentarias. Los hogares pobres son aquellos cuyos ingresos no alcanzan para satisfacer las necesidades básicas de sus miembros, lo que diferencia en este aspecto al pobre del indigente es el nivel del umbral de medición.

La “línea de indigencia” se establece por el ingreso mínimo necesario por persona para cubrir el costo de una canasta alimentaria. Son indigentes los hogares que, aun cuando destinaran todos sus ingresos a la satisfacción de las necesidades alimentarias de sus miembros, no lograrían satisfacerlas adecuadamente.

Aun considerando este aspecto económico se puede poner el énfasis sobre los niveles de ingresos o sobre las necesidades básicas que se pueden satisfacer a partir de este nivel de ingreso.

La dimensión social

Esta dimensión indica que las personas y familias en situación de pobreza no cuentan con las oportunidades ni los apoyos necesarios para desplegar sus capacidades y potencialidades que les permita acceder a los bienes y servicios que la sociedad dispone para sus miembros, e integrarse plenamente a un proceso de desarrollo.

2.1.2 La exclusión social

De la dimensión social deriva el concepto de exclusión social. En su origen, este concepto se refería a los sectores de la sociedad europea (donde fue introducido) que comenzaron en los años 80 a quedar fuera del proceso de crecimiento porque estaban desempleados. Al señalar estos grupos al interior del cual surgen anomalías sociales que no se subsanaban con el crecimiento económico, el concepto de exclusión social terminó de referirse al

problema de grupos “desviados” para identificar una situación que afecta a segmentos dentro de la sociedad. Así este concepto se independizó de la problemática del desempleo y de la desviación social, para enfatizar la inestabilidad de los vínculos que unen a los sujetos con la sociedad. La exclusión social empieza a poner en evidencia no sólo las carencias de satisfacción de necesidades básicas de algunos segmentos sociales sino también a evidenciar los problemas de la incapacidad de la sociedad de mantener la cohesión social.

En esta perspectiva la exclusión social es una realidad *“de acumulación de desventajas que se combinan, se refuerzan y que llevan los individuos a los niveles de vida más bajos de la sociedad, a una forma de estigmatización social, a sentimientos personales dominados por el fracaso y la falta de confianza, a la dificultad de iniciar acciones y proyecto sostenibles y al contrario a instalarse en un proceso de comportamientos antisociales (droga, alcoholismo, delincuencia, prostitución) y a alejarse de los valores del mundo del trabajo”*¹⁶

La exclusión social progresivamente adquiere el carácter dinámico de proceso que De los Ríos define como “un proceso gradual de quebrantamiento de los vínculos sociales y simbólicos -con significación económica, institucional e individual- que normalmente unen el individuo con la sociedad; la exclusión acarrea a la persona el riesgo de quedar privada del intercambio material y simbólico con la sociedad en su conjunto”¹⁷

Si para algunos el concepto expresa una condición que comprende diversas desventajas sociales concentradas en un individuo o en grupos de individuos que obstaculizan su participación efectiva en el desarrollo, sea en la toma de decisiones que lo conciernen como sobre todo en sus beneficios, otros, como M. Castells, consideran la exclusión social como un proceso.

“Exclusión social es el proceso por el cual a ciertos individuos y grupos se les impide sistemáticamente el acceso a posiciones que le permitirían una subsistencia autónoma dentro de los niveles sociales determinados por las instituciones y valores en un contexto

¹⁶ Gilles Lamarque “L’exclusión” Que sais-je, PUF 1996

¹⁷ Danae de los Ríos, Exclusión social y políticas sociales en Exclusión social del mercado de trabajo. El caso de Chile. OIT. 1999

dado.” En circunstancias normales, tal posición suele asociarse con la posibilidad de acceder a un trabajo remunerado relativamente regular al menos para un miembro de una unidad familiar estable.

De hecho, la exclusión social es el proceso que descalifica la persona como trabajador en el contexto actual. La exclusión social es entonces un proceso, no una condición. Por lo tanto, sus fronteras cambian, y quien está excluido e incluido puede variar con el tiempo, dependiendo de la educación, las características demográficas, los prejuicios sociales, las prácticas empresariales o las políticas públicas.

La exclusión social no es por ende un proceso homogéneo que permitiría considerar a los excluidos como un conjunto con características similares aunque los comportamientos de los individuos son a menudo análogos. En efecto, el proceso de exclusión reviste características individuales que hace que cada individuo o cada familia padece de un proceso personal que es difícil de comprender y que debe ser revertido en forma específica, es decir, adaptada a cada caso. Por lo tanto, la intervención que apunta a revertir este proceso debe ser de proximidad. Si bien es cierto que la exclusión debe ser analizada y tratada como fenómeno individual y que abarca varios aspectos que se suman existen sin embargo aspectos esenciales que dada su importancia, permiten guiar una intervención.

El primero es el problema del trabajo que si bien en la mayoría de los casos es informal (es difícil pensar que los excluidos tengan rápidamente acceso al mercado del trabajo formal en el contexto chileno), que juega un papel decisivo porque constituye la base del ingreso individual y familiar que determina el estatus de un individuo en la sociedad.

El segundo aspecto son las relaciones que se establecen al interior del grupo familiar (dinámica familiar) porque constituye la base de la solidaridad y la estructura fundamental de socialización. Cualquiera que sea la estructura de las familias debe ser considerada como esencial en la reconstrucción de un proceso de inclusión social porque permite reconstruir los elementos básicos de la solidaridad mínima y de los aspectos indispensables a la condición humana.

El tercer aspecto es la educación. En efecto se sabe que las situaciones de cesantía, de pobreza y de exclusión social son a menudo acompañadas de bajos niveles educativos.

2.1.3 Exclusión social e indigencia

La situación de extrema pobreza o indigencia conduce a procesos de exclusión social, que tienen como consecuencia la incapacidad de decisión sobre los aspectos esenciales de la propia vida de los sujetos indigentes y de carencia de influencia sobre las grandes orientaciones sociales en el barrio o la sociedad que afectan su propia calidad de vida. El aspecto importante de la exclusión social, aun en este caso, es que constituye un proceso que es siempre reversible.

La extrema pobreza o pobreza dura se caracteriza por una serie de carencias que quedan de manifiesto al momento de medir la pobreza absoluta en términos de recursos para cubrir las necesidades básicas. Estas necesidades no sólo están relacionadas con la alimentación sino que se extienden a otros aspectos como por ejemplo: la salud, la educación, la vivienda todo lo cual determina un cierto nivel de vida que se espera mejorar.

A la pobreza material -que se manifiesta a simple vista- se suma una realidad de carencias en términos personales, familiares y sociales.

La baja autoestima, que impide manifestaciones de solidaridad mínima al interior del núcleo familiar. Quien no se ama asimismo es incapaz de proveer manifestaciones de afecto de solidaridad significativa, al contrario puede ser proclive a expresiones de violencia intrafamiliar. Esta baja autoestima hace que la gente que vive en extrema pobreza tenga dificultades para participar en organismos comunitarios.

La exigencia de sobrevivencia, los niveles de conocimientos formales y prácticos limitados llevan a la carencia de redes sociales. Se producen así sujetos a menudo aislados, con difíciles relaciones al interior de su grupo familiar y a menudo con daños severos productos

de violencia intrafamiliar, y a veces con adicciones que configuran un cuadro de una multiplicidad de problemas a menudo encadenados entre sí y frente al cual encontramos a sujetos confundidos, que sufren y que no ven o no tienen la fuerza para buscar una salida. La pobreza es un estado que presenta diversas manifestaciones que requiere por lo tanto una respuesta múltiple.

La exclusión social es *contextual*, es decir, que su aplicación varía según los países y ciudades. “Las exclusiones relevantes dicen relación con procesos de desintegración permanentes y en cierta medida irreversibles, que generan desventajas de largo plazo y que impiden participar en la sociedad y en los beneficios que ella brinda” (De los Ríos, 1996).

La exclusión social es *multidimensional*. Tiene tres dimensiones principales. La primera económica se refiere al no acceso a los medios para participar a los sistemas productivos, al consumo y sobre todo para cubrir las necesidades básicas. La dimensión política que concierne la desigualdad de derecho y la dimensión cultural que se refiere a procesos que obstaculizan la integración de las personas a la vida social y a las redes.

“El enfoque de la exclusión parte concibiendo dicha problemática como una construcción al interior de la sociedad. La exclusión es, primero que nada, una relación social que se genera entre individuos, grupos e instituciones. Son las interacciones sociales las que provocan la invisibilidad de ciertos grupos en relación a la sociedad a la que pertenecen. Desde este punto de vista se hace imprescindible, por un lado, la participación de otros actores sociales en la superación de desventajas sociales y por otro, surge la necesidad que sean los segmentos excluidos que intervengan en el diseño y en la ejecución de los programas de integración.”¹⁸

Otra dimensión del proceso de inclusión social es el hecho que las políticas sociales deberían orientarse “a la creación de habilidades para que las personas se constituyan en ciudadanos autónomos”. En ese sentido “las intervenciones deberían fomentar las iniciativas y actividades de comunidades, familias o personas que buscan mejorar sus

¹⁸ MIDEPLAN Síntesis...en la causa op. cit. p.31.

competencias para insertarse dentro de la sociedad, es decir, deben contribuir al empoderamiento.”¹⁹

Dado que la exclusión social abarca un conjunto de desventajas que superan lo puramente económico, las intervenciones deberían identificar y trabajar sobre formas de exclusiones más sutiles que constituyen factores decisivos en la desintegración. Lo que obliga en términos prácticos a fomentar e implementar programas integrales y multisectoriales.²⁰

2.1.4 El entorno

Las condiciones del entorno en el cual las personas y familias pobres y sobre todo indigentes desarrollan su vida cotidiana, limitan y dificultan la plena integración social y mejoramiento de su calidad de vida. No solo el entorno en términos de barrios es limitado y a menudo carente de servicios eficientes sino que además presenta un conjunto de riesgos que contribuye a aumentar la fragilidad en que se encuentran.

Para expresar esta realidad el concepto de vulnerabilidad es apropiado. Es entendido como “un proceso multidimensional que confluye en el riesgo o probabilidad del individuo, hogar o comunidad de ser herido, lesionado o dañado ante cambios o permanencia de situaciones externas y/o –internas”²¹. La vulnerabilidad es la fragilidad frente a los cambios provenientes del entorno o la debilidad interna para enfrentar los cambios necesarios y las adaptaciones de un individuo o un hogar para aprovechar las oportunidades que se les presenta.

La vulnerabilidad de los indigentes

La noción de vulnerabilidad adopta diversas expresiones como por ejemplo la incapacidad de un individuo de aprovechar el conjunto de oportunidades presentadas o la permanencia de un sentimiento de inseguridad paralizante frente al futuro.

¹⁹ Idem p.31

²⁰ Idem p.31

²¹ Idem p.32

La noción de vulnerabilidad lleva a considerar no sólo los activos de un individuo o una familia sino el conjunto de oportunidades que ofrece la sociedad como por ejemplo: los servicios del estado, el potencial del mercado o de la comunidad. Generalmente los individuos vulnerables tienden a desarrollar estrategias de adaptación o de ofensiva frente a cambios inesperados en vez de aprovechar nuevas oportunidades.

Es evidente, que el sector más pobre es más vulnerable en los aspectos sociales, económicos, políticos, culturales y judiciales. Lo que configura una vulnerabilidad multidimensional que condiciona el conjunto de las personas de la familia.

En el caso de los indigentes su situación raramente tiene un origen reciente, es normalmente una situación que se reproduce a través de generaciones y consolida un tipo de pobreza dura. Este fenómeno ha sido descrito por Walgrave que lo conceptualiza como “vulnerabilidad societal” al respecto señala:

“1. Algunos niños han nacido en familias socialmente vulnerables. Los padres han tenido una mala experiencia con las instituciones sociales y viven en la pobreza. Por lo tanto, dichas familias poseen una perspectiva social altamente desfavorable y son incapaces de procurar a sus hijos un clima familiar estimulante y claramente estructurado.

2. Estas familias viven a menudo en barrios pobres y carentes de servicios. Estas experiencias individuales negativas pueden transformarse en manifestaciones colectivas. Los habitantes se perciben a sí mismos como perdedores sociales, sin esperanza de cambio de su situación. Su desaliento colectivo lleva a la desorganización y al desarrollo subcultural.

3. Dadas sus experiencias, el comportamiento de los niños es menos estructurado, su capacidad intelectual menor y manifiestan poca capacidad social.

4. Mal preparados y sostenidos, estos niños no pueden soportar la presión y la disciplina necesaria para el éxito escolar. Les faltan relaciones sociales y arriesgan ser estigmatizados como estudiantes limitados e indisciplinados. Su autoestima y su confianza en sí mismos están dañadas. Conforman o desarrollan una perspectiva «societal» desfavorable.

5. Mecanismos de compensación psico-sociales son necesarios. Encuentran un apoyo en grupos de pares cuyos valores han sido deformados. Los valores socialmente estimados son considerados como sin importancia y la provocación respecto a estos valores genera la aprobación del grupo. Logran así una autoestima alternativa y adquieren las habilidades necesarias para cometer delitos.

6. El nivel escolar es muy relevante. Éste tiene efectos inmediatos para el acceso al mercado de trabajo: más riesgo de cesantía, de empleos inestables, mal pagados y sin prestigio.

7. Esta carrera social lleva a una posición idéntica a la de los padres. La espiral negativa se prolonga de generación en generación.”²²

La vulnerabilidad no es solo societal sino que existe además una vulnerabilidad multidimensional que afecta a los indigentes y que varía según los contextos. En este sentido, el concepto de vulnerabilidad complementa el de exclusión social al insistir sobre las condiciones que afectan negativamente al individuo que tiene menos capacidad de respuesta ante los cambios en el entorno. Mientras la exclusión se refiere un proceso de debilitamiento de los vínculos sociales, la vulnerabilidad enfatiza las condiciones que inciden sobre los activos de los individuos y su capacidad de promover una estrategia de inserción. Por esta razón, fortalecer a los beneficiarios del Programa Puente a través del reforzamiento de su capacidad de respuesta ante los cambios externos, es imprescindible. Este reforzamiento apunta al grado de exposición al riesgo, la creatividad, la productividad y la capacidad de respuesta, y de organización de los individuos.

Este concepto justifica el enfoque de intervención en situación de crisis que se refiere a una forma de intervención terapéutica, de corta duración y con objetivos puntuales referidos a la resolución preventiva de una desorganización psicológica, ocasionada por la influencia de factores de stress externos, psicológicamente significativos o de alto impacto, en personas que se encuentran en estado de vulnerabilidad.

De esto se infiere la necesidad de atender de manera preferente las circunstancias que de alguna manera han paralizado a la familia, inhibiendo o debilitando su capacidad de funcionamiento. Esto para fortalecer, devolver o propiciar en las personas, el sentido de control subjetivo sobre sí mismas, sobre las emociones que vivencian y los desgastan y sobre la situación que se ha creado como resultado de la condición de extrema precariedad en la que viven.

Este enfoque lleva a abordar el problema de las violencias en las familias porque constituyen un factor clave en la superación de la pobreza y en la autorrealización de las

²² Walgrave, Lode. Changes in society, crime and criminal justice in Europe. Kluwer Law International, 1995 p.1260

mujeres. En una época de feminización de la pobreza esta dimensión reviste una relevancia mayor.

2.2 Capital social

2.2.1 Las nociones de capital social

La definición de capital social, no es unívoca entre los autores, surge del trabajo sobre las diferencias entre Italia del norte e Italia del sur de Robert Putnam²³ (1993), el autor que ha transferido de la antropología social el concepto de capital social en los análisis modernos de los grupos sociales. Lo esencial del capital social sería según este autor:

- el grado de confianza existente entre los actores sociales de una sociedad,
- las normas de comportamiento cívico practicadas y
- el nivel de asociatividad que caracteriza dicha sociedad.

Estos componentes del capital social evidencian la riqueza y la fortaleza del tejido social interno de una sociedad. La confianza, por ejemplo, actúa como "ahorrador de conflictos potenciales". Las actitudes positivas en materia de comportamiento cívico, que van desde cuidados de los espacios públicos hasta el pago de los impuestos, contribuyen al bienestar general. La existencia de altos niveles de asociacionismo indica una sociedad con capacidades para actuar cooperativamente, con redes, concertaciones, sinergias de todo orden en su interior.

Otros autores han enriquecido o matizado la noción de capital social.

James Coleman²⁴ (1990), visualiza el capital social tanto en el plano individual como en el colectivo. En el primero, relacionado con el grado de integración social de un individuo y sus redes de contactos sociales, el capital social implica relaciones, expectativas de reciprocidad y comportamientos confiables; mejora la efectividad privada. Pero es también un bien colectivo. Por ejemplo, si todos en un vecindario siguen normas tácitas de cuidado

²³ R. Putnam, *Making Democracy Work, Civic Traditions in Modern Italy*, Princeton, Nu, Princeton University Press, 1993

²⁴ J.S. Coleman, *Social capital en Foundations of Social Theory*, J. Coleman (comp.), Cambridge, Massachusetts, The Belknap Press of Harvard University Press, 1990.

del otro y de no agresión, los niños podrían caminar hacia la escuela en seguridad: el capital social estaría produciendo orden público.

Para Kenneth Newton²⁵ (1997), el capital social puede ser visto como un fenómeno subjetivo, compuesto de valores y actitudes que influyen en cómo las personas se relacionan entre sí. Incluye confianza, normas de reciprocidad, actitudes y valores que ayudan a las personas a trascender relaciones conflictivas y competitivas para conformar relaciones de cooperación y ayuda mutua.

Para Stephan Baas²⁶ (1997) el capital social tiene que ver con cohesión social, con identificación con la forma de gobierno, con expresiones culturales y comportamientos sociales que hacen de la sociedad algo más que una suma de individuos. Considera que los arreglos institucionales horizontales tienen un impacto positivo en la generación de redes de confianza, buen gobierno y equidad social. Así el capital social desempeña un rol en superar las fallas del mercado con acciones colectivas y el uso comunitario de recursos.

Bullen y Onyx²⁷ (1998) lo ven como redes sociales basadas en principios de confianza, reciprocidad y normas de acción, mientras James Joseph²⁸ (1998) lo percibe como un vasto conjunto de ideas, ideales, instituciones y arreglos sociales, a través de los cuales las personas encuentran su capacidad de expresión y movilizan sus energías particulares para causas públicas.

Levi²⁹ (1996) refiriéndose críticamente a Putnam señala que es necesario dar más énfasis a las vías por las que el Estado puede favorecer la creación de capital social.

²⁵ K. Newton, Social Capital and Democracy, en *American Behavioural Scientist*, vol. 40, no.5 pp.575-586

²⁶ S. Baas, Participatory Institutional Development. Conference on sustainable agriculture and sand control in Gansu Desert Area, 1997

²⁷ P. Bullen y J. Onyx, Measuring Capital Social in five rural communities in NSW en Center for Australian Community Organizations and Management, Working Papers Series no. 41, Univ. of Technology, Sydney, 1998

²⁸ J. Joseph, Democracy's Social Capital: Civil Society in a New Era. Address 1998

²⁹ M. Levi, Social and unsocial capital: a review essay on R. Putnam Making Democracy Work en *Politics and Society* vol. 24, no. 1, pp. 45-55, 1996

La influencia positiva de un componente central del capital social, la familia, en numerosas casos, ha sido verificada por diversas investigaciones recientes.³⁰ Cuanto mayor es la solidez de ese capital social básico, mejores son los resultados, y viceversa.

En resumen, la mayoría de los autores que abordan con matices y énfasis diversos la noción de capital social le atribuyen un valor positivo sea a nivel individual, sea en el ámbito comunitario o en el contexto cultural que condiciona un país, una ciudad, una familia o una persona. Reconocen que existe algo más que las fuerzas de mercado y el estado para cohesionar una sociedad y a los grupos sociales inclusive los más desfavorecidos.

2.2.2 Capital social negativo o “perverso”

Sin embargo, varios autores en particular aquellos que abordan los grupos sociales desde el punto de vista de su cohesión o de su seguridad, han asumido este concepto de capital social calificándolo y evidenciando también la posible existencia de un capital social “perverso”.

Irma Arriagada³¹ hace alusión a éste fenómeno cuando habla de la seguridad ciudadana. *“La existencia de redes de relaciones y confianza en una comunidad contribuyen a una interacción mucho más fluida y menos violenta, incluso en condiciones de pobreza. Este capital social puede marcar la diferencia entre una comunidad de pobres con bajos índices de violencia y una comunidad de similares características pero con índices de violencia altos. Sin embargo, se ha señalado que existe también un capital social ”perverso”, en el cual las redes, contactos y asociaciones están al servicio de actividades ilegales.”* (Arriagada 2000, 109)

M. Rubio³² que analizó el problema de la violencia en Colombia se refiere al capital social en estos términos: *“En lo referente al capital social, son dos los elementos que a nivel conceptual se han considerado básicos para su configuración. El primero, tiene que ver con los niveles de confianza que predominan en una sociedad., y el segundo, con la facilidad con la cual la institución familiar “adopta” o como “asimila” a agentes extraños. Ambos elementos contribuirían a explicar las diferencias en la capacidad de asociación espontánea que se da en distintas culturas y que, se cree, es un factor crucial en*

³⁰ Arriagada I. y V. Aranda (compiladoras) ” Cambio de las familias en el marco de las transformaciones globales: necesidad de políticas públicas eficaces” Serie Seminario y Conferencias no. 42 , CEPAL 2000

³¹ Arriagada I., “Prevenir o reprimir: falso dilema de la seguridad ciudadana”, en Revista de la CEPAL no. 70, abril 2000 pp. 107-131

³² M. Rubio, “El desbordamiento de la violencia en Colombia” en Asalto al desarrollo, BID 2000 pp.103-171

las posibilidades de desarrollo.” (Rubio 2000, 171)

El núcleo familiar indigente que es objeto de intervención del Programa Puente al ser resituado en su contexto local y ciudadano obliga a considerar la heterogeneidad valórica, social y de comportamientos de estos contextos al momento de efectuar la intervención social. En efecto, en Chile existen situaciones de adhesión efectiva a grupos de tráfico de drogas generalmente ligados también al abuso de drogas. Además, como lo demuestran estudios ligados a las intervenciones en barrios vulnerables, la práctica del robo ha sido común en algunos sectores populares tanto como forma de sobrevivencia, como también como búsqueda de inserción en el mercado percibido como rentable. Es común en estos casos también la participación de niños de corta edad como auxiliares en estas prácticas con sus propios padres. La heterogeneidad valórica lleva a que hoy ser un buen ladrón en algunas comunidades populares de Santiago, de Paris, de Rió o de otras ciudades es bien visto por el entorno.³³

Si a esto se suma, el peso de la cultura patriarcal que genera la violencia intrafamiliar, es obvio que coexisten elementos culturales, valóricos y sociales que constituyen un “patrimonio” que conforman un tipo de capital social negativo que afecta a los núcleos familiares.

En conclusión, para no eludir el problema definiendo a priori en forma tautológica (y poco útil) al capital social como el conjunto de iniciativas positivas en pro del bien común, se requiere dedicar una atención específica a las instituciones informales para discernir y descartar aquellas que contribuyen a la formación de capital social perverso. Por lo tanto, al abordar una comunidad, unas familias o individuos a través de un programa social, conviene identificar la existencia de formas de capital social, sin atribuirle una connotación positiva apriorística y luego verificar las orientaciones y finalidades y el carácter normativo del patrimonio cultural y social adquirido.

33 Véase por ejemplo los trabajos de Hugues Lagrange sobre la juventud francesa H. Lagrange “De l’affrontement à l’esquive”, Syros, 2001 que coinciden con varios estudios en muchos países como también en barrios vulnerables de Santiago.

2.2.3 Capital social e indigencia

La primera pregunta que se plantea es ver, mas allá del carácter positivo o no del capital social, si es posible crear capital social en el período de intervención (dos años) del Programa Puente.

El análisis de Gabriel Salazar³⁴ ilustra este aspecto cuando señala que *"el capital social ha mostrado ser un factor sociocultural de difícil producción o reproducción de corto plazo. No se puede enseñar desde afuera y construir por decreto. El capital social es auto producido: proviene de la historia interna de los grupos. Putnam, investigando las comunidades italianas, descubrió que ese capital se forma al paso de las décadas y los siglos, razón por la cual su construcción es tan lenta como irreparable su destrucción"*. Por lo tanto, es altamente probable que lo que se pueda hacer es reforzar o preservar un capital social existente pero sería ilusorio querer construir de la nada, sobre todo para un grupo social de extrema pobreza, un capital social consolidado.

Aceptando las definiciones y clasificaciones del capital social según Durston, dos tipos de capital social pueden ser fortalecidos a través de un programa de superación de la extrema pobreza como el Programa Puente: el capital social individual y el público.

El llamado *capital social individual* que esta constituido por las relaciones sociales de confianza y reciprocidad que se extiende a través de redes centradas en cada persona.³⁵ En el caso específico del Programa Puente, el capital social hace referencia a la confianza mutua, a la cohesión social y a la posibilidad de movilidad social.

Por confianza se entiende: una actitud basada en la expectativa de comportamiento de las otras personas que participan en una relación. Al mismo tiempo este concepto alude a un aspecto que permite ahorrar conflictos potenciales. Tiene una dimensión de reciprocidad y

³⁴ G. Salazar, "De la participación ciudadana: capital social constante y capital social variable", Propositiones, no.28, Ediciones Sur, 1998

³⁵ MIDEPLAN op.cit. p.23

de afectividad porque los sentimientos positivos hacia las personas confiables generan afectos.

La cohesión social hace referencia a todos los elementos, actitudes, normas y tradiciones de respeto mutuo y en particular de respeto hacia los más desfavorecidos o grupos minoritarios de modo de asegurar su inserción social.

La movilidad social es el proceso que permite a un individuo, una familia o un grupo de mejorar status y calidad de vida de tal modo que se vaya alejando de la situación social donde se encontraba inicialmente y alcance otro nivel de vida reconocido por los demás.

Es importante destacar la ambigüedad del indicador mismo, si se relaciona con valores y actividades ligadas a la confianza y al asociacionismo y a sus finalidades. Lo que implica que enfocar la reducción de la pobreza, pasa por un análisis preciso de los contenidos de capital social y de las culturas propias de las familias y de las comunidades a las que pertenecen.

Por otra parte, siguiendo la lógica de la estrategia del Programa Puente, “el *capital social público* conformado por las redes de relaciones con agentes económicos y sociales que establecen las organizaciones estatales y que les permite hacer mas eficaz su tarea”³⁶ puede ser reforzado a través de la realización de los pilares.

Finalmente, dado que el Programa Puente no prioriza la relación con la comunidad del entorno sino solo con los servicios públicos y con un enfoque sectorial, la posibilidad de establecer y reforzar un capital social de la comunidad esta prácticamente excluido.

2.3 Empoderamiento

En la superación de la extrema pobreza la noción de empoderamiento es clave, si lo que se busca es romper el círculo vicioso de sujetos dependientes que esperan pasivamente que otros resuelvan sus problemas.

³⁶ Idem p. 24

McWhirter (1991) define el empoderamiento como: *“El proceso por el cual las personas, las organizaciones o los grupos carentes de poder (a) toman conciencia de las dinámicas del poder que operan en su contexto vital, (b) desarrollan las habilidades y la capacidad necesaria para lograr un control razonable sobre sus vidas, (c) ejercitan ese control sin infringir los derechos de otros y (d) apoyan el empoderamiento de otros en la comunidad”*³⁷

La autora distingue entre 'la situación de empoderamiento', ideal con estas cuatro condiciones, y 'una situación empoderadora', en la que se dan o se están desarrollando una o más de dichas condiciones, pero donde no están presentes todas ellas.

El empoderamiento en el caso de pobres indigentes puede darse progresivamente, uniendo a personas que viven situaciones similares mediante la autoayuda, la educación y el apoyo, o mediante la creación de grupos y redes de acción social. Las definiciones de empoderamiento se acercan al concepto de Freire de concientización, que se centra en individuos que se convierten en “sujetos” de sus propias vidas y desarrollan una “conciencia crítica”.

El papel del agente externo es de facilitador; cualquier intento de dirigismo entorpece el empoderamiento de las personas implicadas. El verdadero poder no se puede otorgar; viene de adentro. Las habilidades de facilitación exigen competencias y respeto para ser efectivas porque un empoderamiento real podría tomar direcciones imprevistas. Un proceso de empoderamiento que trate de implicar a los pobres y a los marginados no puede ser eficaz si la metodología fomenta la dependencia. El empoderamiento individual puede ser muy lento porque es un proceso que cada individuo recorre a su ritmo.

2.4 Apoyo psico- social y vinculo

El empoderamiento de las familias en situación de extrema pobreza, parte de la premisa de que ellas son el principal motor para la superación de su exclusión social. Para esto se

³⁷ HAWLEY et MC WHIRTER E., (1991). “Empowerment in counseling”. Journal of Counseling & Development, 69. 222-227

cuenta con un acompañamiento que asume la forma de apoyo psicosocial generador de un “vínculo de apoyo entendido como una relación construida entre dos o más personas marcada por la apertura emocional y racional, voluntaria y conciente, donde se viven procesos de mutua construcción de cercanía, lealtades, respetos mutuos y valoraciones”.³⁸

“Una dimensión fundamental en la construcción de un vínculo es el encuentro cara a cara y la posibilidad de interactuar a través de la conversación. En el encuentro conversacional cara a cara se pone en juego toda la persona. El vínculo se establece gradualmente a través de un proceso de conversaciones donde se ayuda a una persona o grupo de personas a tomar decisiones acerca de situaciones implicadas en su vida cotidiana y generar cambios, de manera voluntaria e informada.”³⁹

2.5 El enfoque constructivista

El empoderamiento se refiere al cambio de actitud que propicia el Programa Puente y se entiende como la transformación del comportamiento del sujeto de pasivo a pro-activo.

El apoyo psicosocial que el Apoyo Familiar entrega a las familias del Programa Puente esta destinado a desencadenar y acompañar este proceso de protagonismo que conduzca a transitar de ser “parte del problema en parte de la solución”.

El constructivismo es un enfoque teórico que ha significado un cambio de paradigma en las ciencias sociales atribuyendo un rol protagónico al sujeto en su propio proceso de aprendizaje,

Para el enfoque conductivista el foco de atención estaba dado en el emisor en su capacidad de transmisión (o pedagógica) de motivar y presentar los contenidos de manera tal que fueran asimilados. El sujeto receptor era considerado como neutral que se contentaba con recibir y memorizar o entender el mensaje objeto del aprendizaje.

³⁸ Comunidad de Aprendizaje Puente, Curso de relación de apoyo psicosocial , Mimeo, Agosto 2005

³⁹ Idem

Al contrario, el constructivismo atribuye al sujeto que aprende un rol activo similar al que realiza un procesador de información. El sujeto tiene la capacidad de filtrar lo que aprende para lo cual posee un bagaje de información y conocimientos (“disco duro”) que otorga sentido o significado a los nuevos contenidos.

El aprendizaje significativo se realiza justamente cuando lo nuevo se ancla con lo que es suyo (su bagaje) en la medida que ambos se armonizan, ese contenido pasa a ser parte del sujeto.

El foco o acento que estaba puesto en el docente (con sus diversas metodologías) se traslada al alumno en el cual se incentiva un proceso de reflexión que haga aflorar o venir a la mente la experiencia que el sujeto que aprende posee sobre el tema que se está analizando.

En el caso de los Apoyos Familiares en los talleres que han sido considerados para esta investigación se revisa o analiza las experiencias que ellos poseen en tres temas:

1. Construcción de relaciones de confianza entre El Apoyo Familiar y al menos una persona del grupo familiar, es decir, se verifica si el dialogo es franco y abierto.
2. Construcción de compromisos de acción, es decir, si se cumplen los acuerdos operativos que se establecen en cada sesión para avanzar en el cumplimiento de los mínimos del programa.
3. Cambios de conducta para enfrentar sus problemas relacionados con la condición de extrema pobreza.

El enfoque constructivista considera que el aprendizaje humano es siempre una construcción interior y mental. En este sentido el aprendizaje es siempre una reconstrucción interior y subjetiva, es un proceso de socialización caracterizado como de conservación y de transformación.

Uno de los canales de esta socialización es la conversación que “mantiene continuamente la realidad y simultáneamente la modifica. Algunos elementos son abandonados y añadidos, debilitando ciertos sectores de la realidad...y reforzando otros”⁴⁰

Todo aprendizaje supone una construcción que se realiza a través de un proceso mental que finaliza con la adquisición de un conocimiento nuevo, Este proceso mental es individual e implica una construcción de la realidad pero también de sí mismo frente a esa realidad. El conocimiento no es una copia de la realidad, sino una construcción del ser humano, que se realiza con los esquemas que ya posee, con lo que ya construyó en su relación con el medio que lo rodea.

El aprendizaje es significativo (en oposición al conocimiento memorístico) en la perspectiva de Ausubel, cuando el alumno, como constructor de su propio conocimiento, relaciona los conceptos a aprender y les da un sentido a partir de la estructura conceptual que ya posee. Dicho de otro modo, construye nuevos conocimientos a partir de los conocimientos que ha adquirido anteriormente.

Una estrategia adecuada para llevar a la práctica este modelo es "El método de proyectos", ya que permite interactuar en situaciones concretas y significativas y estimula el "saber", el "saber hacer" y el "saber ser", es decir, lo conceptual, lo procedimental y lo actitudinal.

En este modelo el rol del “docente” (el Apoyo Familiar en nuestro caso) se amplía: es moderador, coordinador, facilitador, mediador y también un actor participante más. El constructivismo supone también un clima afectivo, armónico, de mutua confianza, ayudando a que los alumnos y alumnas se vinculen positivamente con el conocimiento y por sobre todo con su proceso de adquisición.

Una de las aplicaciones del enfoque constructivista es el enseñar a pensar y actuar sobre contenidos significativos y contextuales: el aprender a aprender.

El logro del aprendizaje significativo requiere de varias condiciones. Primero la nueva información debe relacionarse de modo no arbitrario y sustancial con lo que el beneficiario

⁴⁰ Berger y Luckmann “La construcción social de la realidad” Edit. Méridiens-Klincksiek, Paris, 1986, p.209

ya sabe. Segundo depende de la disposición (motivación y actitud) de éste por aprender. Tercero los materiales o contenidos del aprendizaje deben tener significado lógico.

El “aprender a aprender” en esta perspectiva es enseñar a los beneficiarios del aprendizaje a que se vuelvan aprendices autónomos, independientes y autorregulados. Esto implica la capacidad de reflexionar sobre la forma en que se aprende y actuar en consecuencia, autorregulando el propio proceso de aprendizaje mediante el uso de estrategias flexibles y apropiadas que se transfieren y adoptan a nuevas situaciones.

Las estrategias de aprendizaje se pueden agrupar según su efectividad para determinados materiales de aprendizaje. Si bien la enseñanza debe individualizarse en el sentido de permitir a cada alumno trabajar con independencia y a su propio ritmo, es necesario promover la colaboración y el trabajo grupal, ya que se establecen mejores relaciones con los demás. Los beneficiarios aprenden más, se sienten más motivados, aumentan su autoestima y aprenden habilidades sociales más efectivas. Bruner enfatiza en el aprendizaje por descubrimiento, en el que el alumno es el eje central del proceso de aprendizaje, enfrentado al alumno a crecientes desafíos para potenciar su capacidad de resolver situaciones problemáticas y así posteriormente hacer transferencia de sus aprendizajes a situaciones nuevas.

La aplicación del modelo constructivista al aprendizaje también implica el reconocimiento que cada persona aprende de diversas maneras, requiriendo estrategias metodológicas pertinentes que estimulen potencialidades y recursos, y que propician un beneficiario que valora y tiene confianza en sus propias habilidades para resolver problemas, comunicarse y aprender a aprender. Distinguiendo tres momentos Básicos:

1. Articulación (conectarse con su realidad)
2. Desarticulación (desaprender) por ejemplo: las técnicas de subsistencia
3. Rearticulación (inventar otra estrategia) para superar la pobreza

La Comunidad de Aprendizaje tiene como base teórica el constructivismo. Todas sus acciones tienden a lograr que los Apoyos Familiares construyan su propio aprendizaje a partir de sus propias experiencias y logrando aprendizajes significativos.

Se parte del supuesto que las experiencias y conocimientos previos de los beneficiarios son claves para lograr mejores aprendizajes.

Este enfoque permite orientar el proceso de enseñanza - aprendizaje desde una perspectiva experiencial, en el cual se recomienda menos mensajes verbales del mediador y mayor actividad del alumno. Esto requiere tiempo, un clima favorable, y un rol de acompañamiento que favorezca el proceso de aprendizaje. Como lo menciona el FOSIS en sus publicaciones:

“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).”⁴¹

⁴¹ Cuadernillo N° 4 “Los Apoyos Familiares: los otros constructores del Puente”, FOSIS

3. MARCO METODOLÓGICO

3.1 Preguntas de investigación

Las preguntas a las cuales se pretende responder es si durante el período de intervención del Programa Puente:

- ¿Se produce un cambio de actitud?
- ¿Cómo se puede identificarlo?
- ¿Cómo se puede intencionarlo?

3.2 Hipótesis

La hipótesis de trabajo es que el Programa Puente logra su objetivo de empoderamiento, en aquellas familias que cuentan con la motivación y/o con la disponibilidad de algunos recursos propios y que solo esperaban una oportunidad.

El rol del Apoyo Familiar es condición necesaria - pero no suficiente - para el logro de autonomía de las familias que ingresan al Programa Puente. El apoyo psicosocial implica creer en las personas y en sus potencialidades y esa convicción debe ser transferida a las familias como un elemento de fuerza para lograr el empoderamiento.

3.3 Objetivos de la investigación

El objetivo general de la investigación es identificar la existencia de un cambio en las actitudes de las familias que ingresan al Programa Puente en cuanto a su forma de asumir su condición social.

Los objetivos específicos son:

- Verificar si existe un cambio
- Identificar dicho cambio y caracterizar sus elementos gatilladores
- Analizar el componente de apoyo psicosocial y su importancia para un mejor desarrollo de las políticas sociales

3.4 Estudio cualitativo

El estudio es cualitativo y su análisis se basa en los resultados de los talleres de apoyo psicosocial realizados a alrededor de 300 Apoyos Familiares en diversas regiones del país.

La autora ha participado en la capacitación de los Apoyos Familiares desde la Comunidad de Aprendizaje de FLACSO durante dos años y su rol de investigadora participante avala las reflexiones realizadas en este trabajo. Se trata por lo tanto de una experiencia de observadora participante en terreno.

El enfoque adoptado - que se explicitó en el capítulo anterior - asume que la exclusión social caracteriza el mundo de la extrema pobreza. Por otra parte, la perspectiva que explicaría el cambio de actitud de los beneficiarios del Programa Puente se inscribe en la lógica de la disposición (apertura) al aprendizaje entendido dentro de la perspectiva constructivista.

El grupo a estudiar son las familias del Programa Puente, es decir, aquellas que pertenecen al estrato socioeconómico de la extrema pobreza, llamado también de indigentes, quienes son seleccionadas a través del puntaje de la ficha CAS.

El perfil de dichas familias se caracteriza por una infinidad de problemas no resueltos derivados de su nivel de ingresos (inferior a US \$ 1 diario para el grupo familiar) y de su exclusión social. El cual se acompaña de una multiplicidad de carencias en particular en las siete dimensiones o pilares en la terminología del Programa Puente, que utiliza para indicar los cambios en la calidad de vida e inserción en las redes sociales del Estado o del territorio.

La condición de vida de estas familias es acompañada además de un cuadro de comportamientos caracterizado por diversas actitudes y hábitos de vida que conforman el escenario que constituye un elemento central del estudio.

Entre las características principales que componen este escenario podemos distinguir:

1. La falta de claridad sobre las causas y efectos de su situación de pobreza.
2. El desconocimiento de las posibles estrategias a seguir para superar su actual situación.
3. La actitud pasiva y resignada para encarar los problemas cotidianos y en la práctica la adopción de una identidad “asignada” según la tipología de Barjoit.⁴²
4. Baja autoestima, que deriva del desprecio “por su estilo de vida, por su modo de autorrealización y por la manera de desempeñar sus roles sociales”.⁴³ Esto lleva la marginación con una percepción –otorgada por los otros – de desviado con el riesgo de pérdida de autoestima.
5. Por consiguiente esta baja autoestima conlleva a una escasa participación grupal y a la falta de redes (capital social) que conduce al aislamiento y/o a una vulnerabilidad frente a la presencia de redes alternativas que pueden desembocar en un capital social “perverso”.

Por cambios de actitud se entenderán aquellas manifestaciones que rompen con las características típicas antes mencionadas y facilitan la búsqueda de autonomía y protagonismo junto a su puesta en práctica. Es decir, son actitudes nuevas que surgirían de su paso por el Programa Puente y que eran ajenas a su forma de ser.

3.5 El instrumento de análisis

Existen varios caminos que permiten analizar dichos cambios.

En primer lugar, se podría optar por encuestas en profundidad o grupos focales con las familias incorporadas al Programa Puente. Esta opción ha sido descartada por varias razones. Primero porque se supone que la muestra de estas familias debería ser representativa de las familias “exitosas” y de las no exitosas. Un elenco definitivo que permita esta distinción, no está disponible en la actualidad; el Fosis a través de su base de datos y monitoreo en terreno se dedica a recopilar indicadores desde el punto de vista

⁴² La identidad asignada hace que un individuo adopta e interioriza las expectativas que los otros tienen hacia él y que “le causan indudablemente una denigración de realización personal más o menos difícil de soportar”. Esta denigración puede tener varias expresiones: negación del derecho a la integridad física (aceptación de maltratos en la casa o en el trabajo o en el entorno) o bien negación a un tratamiento igual en relación a los otros y discriminación que desemboca en la exclusión social y “pérdida de respeto a sí mismo”

Guy Barjoit Todo cambia. Análisis sociológico del cambio social y cultural en las sociedades contemporáneas. LOM 2004 pp.161-162

⁴³ Ídem p. 158-159

cuantitativo, es decir, enfocados al cumplimiento de las condiciones mínimas de los siete pilares (ver anexo N°1) y no se cuenta con indicadores específicos que expresen un cambio de actitud que conduzca al empoderamiento de las familias y/o de alguno de sus miembros. Finalmente, se consideró que esta opción implicaría idealmente un tipo de estudio longitudinal que cubriría un período de tiempo antes, durante y después del Programa Puente para verificar la evolución de la familia y de cada uno de sus miembros. En efecto el riesgo actual es que los tiempos de evaluación de un proceso de inclusión consolidado sean demasiado cortos. Además un trabajo de este tipo requiere de tiempo y de varios equipos de investigadores, lo que supera los límites de este estudio.

Un segundo enfoque -que es el adoptado en este estudio- es aquel de utilizar el testimonio de los Apoyos Familiares (AF) que trabajan cotidianamente con estas familias como fuentes de información considerándoles como interlocutores privilegiados por su proximidad con las familias y por el tiempo que transcurren con ellas.

La capacitación a los Apoyos Familiares a través de cursos diseñados en forma de talleres a través de todo el país, me dio la oportunidad de participar con alrededor de 300 Apoyos Familiares pertenecientes a seis regiones en la reflexión de su práctica, el análisis del material recopilado durante estos talleres constituye la fuente de información privilegiada de este trabajo.

Por otra parte, dado que el Programa Puente es un programa inédito, esto ha incentivado en los Apoyos Familiares, que son concientes de ser pioneros, la búsqueda de nuevas habilidades de intervención para el logro de los objetivos del programa. Saben que tienen que justificar sus avances y corregir sus posibles errores sin tener pautas claras, excepto las del éxito en los pilares que dan cuenta de logros cuantitativos y que no reflejan la dimensión psicosocial que interesa este estudio.

El apoyo psicosocial es considerado como el elemento constitutivo clave del Programa Puente para poder generar una dinámica de inclusión social en personas que han vivido por largos años (a veces generaciones) en la exclusión social y que presentan rasgos de daños

en sus relaciones personales, familiares y sociales. Los Apoyos Familiares son concientes que es en este punto donde se juega la sustentabilidad en el tiempo del programa.

Por estas razones para verificar si estos cambios cualitativos se han verificado y para tratar de identificarlos se ha utilizado el material producido en diez talleres de Relación de Apoyo Psicosocial impartidos a 300 Apoyos Familiares en seis regiones, en los cuales los participantes (AF) han reflexionado sobre su práctica analizando los factores de fortalezas y debilidades de su intervención.

3.6 Los talleres de Relación de Apoyo Psicosocial

Se inscriben en el “Curso de Habilidades para la Relación del Apoyo Psicosocial” curso que está destinado a incrementar las competencias profesionales de los Apoyos Familiares para realizar con mayor efectividad el apoyo psicosocial a las familias del programa que les han sido asignadas. Este curso constituye un espacio de reflexión sobre la relación de Apoyo Psicosocial que los Apoyos Familiares desarrollan durante la intervención con las Familias, para incrementar sus alternativas de acción.

Se realizó a lo largo todo el país. Para este estudio se utilizó el material recopilado en 10 talleres que tuvieron lugar en diversas localidades, del norte y sur de Chile con una participación promedio de treinta Apoyos Familiares por curso donde la autora de esta tesis fue facilitadora. Esta muestra de alrededor de 300 Apoyos Familiares representa a participantes de comunas urbanas y rurales.

El material analizado corresponde a talleres realizados en el año 2005

Cuadro N° 4
LISTA DE TALLERES

Región	Provincia	Localidad	Fecha
VIII	Arauco	Curanilahue	4/5 Octubre
VIII	Arauco	Contulmo	6/7 Octubre
I	Iquique	Iquique	18/19 Octubre
II	Calama	Calama	20/21 Octubre
III	Huasco	Vallenar	25/26 Octubre
III	Copiapó	Caldera	27/28 Octubre
IX	Cautín	Temuco	3/4 Noviembre
II	Antofagasta	Antofagasta	8/9 Noviembre
X	Llanquihue	Chamó	14/15 Noviembre
IX	Cautín	Temuco	29/30 Noviembre

La metodología aplicada⁴⁴ consistió en focalizar la práctica de los AF para extraer los aprendizajes que conduzcan a mejorarla. Se hizo en base a una discusión sobre las vivencias concretas de los AF. Se trata de sistematizar los aportes a partir de conceptos que introduce la facilitadora y que están destinados a clarificar y ordenar los nuevos conocimientos. El objetivo era poder relevar de la propia práctica a través de situaciones reales la materia prima para analizar y extraer las lecciones. Esta metodología se enmarca en el enfoque constructivista que sitúa al sujeto que aprende en una posición de responsabilidad y libertad de su propio aprendizaje.

Los talleres se articularon alrededor de tres temas que constituyen los componentes del apoyo psicosocial: facilitar los cambios de actitud a través de la construcción de relaciones de confianza y la generación de compromisos de acción.

Las relaciones de confianza son la base sobre la cual se construirán los otros dos componentes, sin embargo es una construcción lenta y que requiere permanente cuidado, ya que está expuesta en todo momento a rupturas de diversa intensidad.

⁴⁴ desarrollada por la Comunidad de Aprendizaje Puente

Los compromisos de acción dan cuenta de la capacidad de la familia de movilizarse para lograr sus propios objetivos en el camino de superación de la pobreza. Requieren además de la confianza, la claridad de objetivos y la fuerza para emprender los pasos necesarios para superar la actual situación de extrema pobreza.

El cambio de actitud es sin lugar a dudas, el más lento y más difícil porque es un proceso de transformación profunda que requiere remover los viejos patrones para dar cabida a nuevos. Es el intento de transformar los paradigmas con los cuales la familia se ha representado a sí misma y ha justificado sus acciones. Implica aceptar que mueran viejos esquemas para renacer con otra postura y otra mirada. Es el lento y difícil pasaje de una identidad asignada a una identidad asumida.

3.7 Los hilos conductores de la búsqueda

Durante los talleres de apoyo psicosocial se han trabajado estos tres componentes en tres módulos separados de cuatro horas cada uno.

En cada taller, se ha trabajado en pequeños grupos solicitando a cada uno de ellos que rescate de sus experiencias de intervención con las familias que tienen a su cargo los ejemplos más significativos de construcciones de confianza, de compromisos de acción y de cambio de actitud con dos connotaciones distintas: aquellos exitosos y aquellos no logrados o interrumpidos.

El objetivo era captar e intercambiar en el grupo los elementos constitutivos de cada una de estas situaciones para posteriormente analizarlos en conjunto.

El estudio consiste en rescatar las experiencias vivenciales que los Apoyos Familiares relatan de la intervención con las familias y poder extraer los elementos que contribuyan a identificar los cambios en las Familias Puente.

- Se trata de un estudio cualitativo en el cual se analizan los casos de familias que logran un cambio de actitud. Las causas que explican este logro, los elementos que hacen posible el punto de inflexión en el cual una familia comienza a dar sus primeros pasos para la inclusión social, los elementos que constituyen un obstáculo y aquellos que facilitan dicho proceso.

Los ejemplos de vivencia explicitados por los Apoyos Familiares han sido recogidos en base a una matriz ordenadora de la información para luego ser analizados.

Las preguntas claves referidas *al cambio de actitud* fueron:

¿Se da el cambio de actitud?

- Generalizado o limitado
- Condiciones de cambio
 - Familiares
 - De entorno
 - De relación con el AF
 - De éxito en acciones propias del Programa Puente
- Condiciones de fracaso
 - Objetivas: por ejemplo situación insuperable de adicción o problema de entorno limitantes.
 - Subjetivas: por ejemplo fracaso de la relación con el AF o desconfianza en el PP

¿En que consiste en el cambio de actitud?

- Autonomía
- Autovalencia
- Empoderamiento
- Ruptura con hábitos anteriores

Punto de inflexión: ¿Cuándo se da el cambio?

- Auto percepción de su situación
- Percepción de la importancia de las
- Redes

¿Cuales son los indicadores más comunes del cambio de actitud?

- Capacidad de gestionar trámites por sí sola
 - Obtención de 1 hora para una consulta médica
 - Claridad para expresarse en la ventanilla
 - Tomar el transporte adecuado para cumplir la tarea
 - Atreverse a salir sola
- Capacidad de fijarse metas
 - Personales
 - Familiares

Referidas al entorno

- Capacidad de trabajar para cumplir las metas
- Capacidad de relación más democrática y positiva en el seno de la familia
 - Involucramiento en la educación de los hijos
 - Consulta a la pareja y/o hijos
- Capacidad de ruptura con hábitos:
 - De resignación: aceptación de violencia intrafamiliar: Ejemplo ruptura o denuncia
 - De violencia: fin del ejercicio de la VIF
 - De adicción. Ejemplo: entrada en grupo de alcohólicos anónimos.

Sobre la *construcción de relación de confianza* exitosa, es decir, el caso en el cual la familia Puente sabe y siente que puede contar con su Apoyo Familiar al igual que este sabe que la familia está iniciando un proceso de compromiso para superar la pobreza, se estableció una serie de preguntas que ayudaron a profundizar esta situación.

- ¿Que significa la construcción de confianza?
- ¿Por qué ha sido posible construir confianza con una familia determinada?
- ¿Cuáles son los elementos distintivos que explican este logro?
- ¿Cuáles son las manifestaciones que expresan dicha confianza?
- ¿Como se puede seguir incrementando dicha confianza?
- ¿Que factores pueden interrumpir esta confianza?
 - En los beneficiarios
 - En el Apoyo Familiar
 - En otros actores (por ejemplo: servicios públicos, entorno)

Este procedimiento se repite en el caso de imposibilidad de construir una relación de confianza y se facilita el análisis con preguntas u observaciones pertinentes. De igual manera para el caso de una relación entre la familia y el Apoyo Familiar sea que se caracterizaba por una confianza recíproca o sea que por algún motivo esta confianza ha sido dañada.

Para el tema de *compromisos de acción* se repite la misma metodología de trabajo en pequeños grupos que analizan situaciones reales que les ha tocado enfrentar sea de compromisos de acción exitosos, sea de falta total de asumir compromisos de acción o bien de compromisos acordados y no cumplidos.

Se asume que los compromisos que se manifiestan particularmente en las actividades ligadas a la obtención de los pilares, son indicadores que permiten verificar tanto los grados de confianza frente al programa o el Apoyo Familiar como los cambios de actitudes. Pero el análisis exclusivo de los compromisos no sería suficiente porque un individuo puede optar por la realización de un compromiso (por ejemplo ir a sacar carné en el registro civil por miedo a sanciones por parte del Apoyo Familiar que puede excluirlo del Programa Puente) sin que sea el reflejo ni de una motivación adecuada ni un signo de cambio de actitud sería simplemente una adaptación al Programa Puente. Las preguntas claves fueron:

- ¿Como se manifiesta el compromiso exitoso, interrumpido o fracasado?
- ¿Hay necesariamente continuidad en estos compromisos?
- ¿Hay compromisos mayores que otros?
- ¿Cómo detectar la motivación que esta detrás de algún compromiso?
- ¿El cumplimiento de compromisos, garantiza la autonomía del individuo en este campo de acción?
- ¿Cómo incentivar al individuo a cumplir compromisos?

La lectura y las interpretaciones de las respuestas pasan por un filtro que conserva solo las grandes tendencias y no los de las situaciones particulares. En este sentido se selecciona entre los casos de experiencias mencionadas y analizadas al inicio de cada taller temático. Los resultados de estos talleres son sistematizados en el capítulo 5 sobre la esencia del cambio.

3.8 Sistematización de los datos

Para sistematizar los datos hemos procedido a la construcción de indicadores de éxito y de no éxito que derivan de la observación y del análisis de los Apoyos Familiares.

a) La construcción de un indicador de éxito implica caracterizar las manifestaciones de autonomía del grupo familiar que es capaz de alcanzar algunos pilares significativos del Programa Puente y en segundo lugar se considera las características determinantes, según los Apoyos Familiares, que acompañan estas manifestaciones.

En tercer lugar se trata de identificar las condiciones del núcleo familiar que permiten el éxito. El éxito es considerado a partir de la capacidad de un núcleo familiar o de su

principal actor de realizar el pasaje progresivo durante la etapa del Programa Puente desde la identidad asignada a aquella asumida. Esto implica la capacidad de realizar de algún modo su proyecto de vida aún en condiciones que no son ideales.

En este aspecto parece esencial detectar el punto de inflexión, es decir, el momento cuando un individuo pasa de la relativa pasividad frente a su condición de vida a una actitud activa de superación progresiva de esta condición de vida.

b) Por otra parte, la construcción de un indicador de fracaso implica identificar las manifestaciones significativas de incapacidad de autonomía de quienes no cumplen los objetivos relacionados con los pilares. En segundo lugar se trata de identificar las causas en el núcleo familiar que acompañan o explican parcial o totalmente este no-éxito. Consideramos como muy importante jerarquizar o calificar los factores de no-éxito para detectar aquellos que son obstáculos insuperables y aquellos otros que sólo afectan parcialmente el éxito.

c) Por otra parte es fundamental en el análisis de las condiciones de éxito o no-éxito, considerar el papel de los Apoyos Familiares para neutralizar su efecto sino el rol del Apoyo Familiar aparecería como el factor explicativo del éxito o fracaso. Neutralizar éste impacto es asumir que de algún modo este papel del Apoyo Familiar se daría en forma homogéneo frente a todas las familias. Donde surgen dudas estas influencias positivas o negativas serían eliminadas del análisis. Esto no quiere decir que el papel de los Apoyos Familiares sea indiferente sino que el objetivo nuestro es sobre todo detectar las condiciones de éxito o fracaso en el núcleo familiar y en la dinámica que asume cuando beneficia del Programa Puente Sin embargo, en la parte final del análisis consideraremos, según la opinión de nuestros interlocutores privilegiados que son los Apoyos Familiares, el rol e impacto específico del Apoyo Familiar frente a las familias del Programa Puente

4. LA ESENCIA DEL CAMBIO DE ACTITUD

Los talleres realizados con los Apoyos Familiares ilustran claramente algunos elementos sobre la capacidad demostrada por las familias beneficiarias de iniciar un proceso de superación de su situación de exclusión social en forma progresiva acompañada de un cierto grado de autonomía.

4.1 Resultados desiguales

Lo que evidencian los talleres con los Apoyos Familiares es que independientemente de los resultados en materia de los "pilares", es decir, la expresión cuantitativa de los resultados sectoriales buscados por el Programa Puente, en el plano cualitativo solo una parte de las familias alcanzan el objetivo de empoderamiento.

El Programa Puente se inició en el 2002 y en lo que lleva de ejecución es difícil establecer la proporción de éxito cualitativo porque solo en el 2004 egresaron las primeras familias. El monitoreo y las evaluaciones realizadas por el FOSIS cuantifican el logro de cumplimiento de las 53 Condiciones Mínimas, es decir, de la evaluación cuantitativa destinada al mejoramiento de la calidad de vida.

El éxito cualitativo significa que algunas familias inician un proceso o dinámica de inclusión social que no es necesariamente lineal pero que constituye un camino incipiente de inversión del proceso de exclusión. Sin embargo, otro sector de los beneficiarios queda afuera de este avance cualitativo.

“Hay familias que enganchan rápidamente con el programa y muestran una actitud de cooperación, en cambio otras ingresan exclusivamente por el bono”... (Apoyo Familiar)

El primer punto que se plantea frente a esta situación es: ¿Cuáles son las manifestaciones que permiten identificar un salto cualitativo en las familias que tienen un egreso "exitoso"? A ésta pregunta se ha dado respuesta parcial en la presentación de la metodología indicando

que cuando una familia es capaz de iniciar un proceso de cambio de su familia por su propia iniciativa - en uno o varios aspectos que caracterizan su situación de pobreza o exclusión social – se da en este caso un cambio cualitativo significativo. A continuación algunos ejemplos de ese cambio tal como surgen de lo expresado por los Apoyos Familiares que participaron en el taller.

“... son tan vulnerables que necesitan de un apoyo para darse cuenta que son capaces de descubrir que tienen habilidades y capacidades para enfrentar la vida”. (Apoyo Familiar)

Un segundo punto se refiere a la verificación de este cambio en ciertas áreas más importantes que en otras. Esto significa que un cambio de actitud en diversos campos de la actividad humana relacionados con los diversos "pilares" puede tener una importancia mayor que otros. Por ejemplo, la búsqueda de trabajo podría ser más importante que la obtención de carné de identidad o bien el mejoramiento de la vivienda podría aparecer como más importante que el sector de la salud. En este campo no se verificó ninguna diferencia significativa en las expresiones de los Apoyos Familiares, lo que se puede explicar también por el número limitado de familias beneficiarios que han logrado este objetivo.

La opinión de los Apoyos Familiares tiende a mostrar en este aspecto que lo esencial no es tanto el pilar o el objetivo material logrado, sino la capacidad del individuo de alcanzar un nivel no solo de relativa autonomía sino también de continuidad y perseverancia.

El ejemplo mas ilustrativo se refiere a la obtención de un empleo. Dos situaciones típicas se presentan: aquel individuo que logra encontrar un trabajo y después de uno o dos meses lo abandona porque no puede someterse a una disciplina laboral y aquel que mantiene el trabajo superando las dificultades iniciales. En el primer caso no hay continuidad, el individuo no esta preparado para este logro, en el segundo lo ha hecho suyo.

Se podría aplicar esta constatación en varios pilares. Por ejemplo, en la inscripción de los hijos en la escuela o en un curso de alfabetización de un adulto familiar. La continuidad implica voluntad personal y responsabilidad para asegurar las condiciones de éxito que

pasan en estos casos por la asistencia regular al curso o por el seguimiento de la escolaridad de los hijos.

Los “compromisos de acción exitosos” (ver cuadro a continuación) en el lenguaje de los Apoyos Familiares constituyen manifestaciones de esta perseverancia que es a su vez un indicador de la autonomía del individuo.

“las familias cumplen porque toman conciencia que tienen derechos y pueden postular a beneficios y eso requiere hacer trámites, levantarse temprano, obtener documentos, llenar formularios, firmar, conversar... van con deseos de conseguir lo que se proponen, ya que ahora van a las oficinas correspondientes, van informados, y no como señalan que antes iban de un lugar a otro sin conseguir su objetivo”. (Apoyo Familiar)

Más importante que lo anterior son los elementos culturales que explican el por que del fracaso o del éxito en ciertos casos.

Antes de profundizar este aspecto es conveniente aclarar un punto que podría tergiversar los resultados: el rol del Apoyo Familiar.

Se asume como postulado, que la influencia personal de los Apoyos Familiares sería equivalente en todos los casos y por ende no impactaría en los resultados. Obviamente esta situación es relativa pero para el efecto del análisis se puede asumir que si en un grupo de familias una parte ha tenido éxito y otra no, no se puede atribuir el éxito al factor Apoyo Familiar. Se asume que globalmente la actitud de este agente del estado es más o menos equivalente con todas las familias.

Lo que justifica este postulado son dos hechos. Primero, los resultados desiguales se verifican por una parte en varias regiones en proporción que no parecen muy diferentes. Por otra parte el grupo de familias asignados a un mismo Apoyo Familiar puede variar entre 50 y 100 familias aproximadamente.

Se puede estimar frente a la similitud de resultados, para efecto del análisis, que el impacto subjetivo del rol del Apoyo Familiar no es substantivamente diferente frente al conjunto de

beneficiarios. De hecho el análisis a través de los talleres se dio en un total de alrededor de 300 Apoyos Familiares de varias regiones con resultados cualitativos similares.

Compromisos abandonados

La señora Violeta ha sido motivada por el Apoyo Familiar de mandar su hijo pequeño al jardín infantil por qué esta situación garantizaría educación y alimentación para el niño y permitiría a la madre trabajar. A los cuatro meses, la madre retira el hijo del jardín. La razón es que la madre estima que mandar a su hijo al jardín implica levantarse temprano y esto no está conforme con sus hábitos de vida.

Otro ejemplo: la familia Pérez ha logrado ahorrar para la obtención de una vivienda social en base a las recomendaciones del Apoyo Familiar. Éste último para facilitar el ahorro, conserva en su oficina la libreta de ahorro. Al momento de realizar un trámite para conseguir la casa, la jefa de hogar pide la libreta de ahorro al Apoyo Familiar y debido al fallecimiento de un familiar, gasta todo el dinero ahorrado en el féretro y en un televisor nuevo.

Fuente: taller de Apoyos Familiares, Octubre 2005

Compromisos exitosos

La señora María cesante, logra vender condimentos que ella misma fábrica por una suma de \$ 45.000. Tiene su marido enfermo, sin embargo conserva sus ahorros y consigue su casa.

A la señora Rosa en el Norte del país, le arrestan a su pareja por narcotráfico, entra en crisis y solicita salirse del programa. El Apoyo Familiar acepta interrumpirla del programa. Cuatro meses después la señora vuelve y se presenta al Apoyo Familiar con la intención de reincorporarse al programa mostrando que ha logrado cumplir con varias gestiones exitosamente. La explicación del Apoyo Familiar después de analizar el caso con la señora es que necesitaba tiempo para asimilar una experiencia de shock (no sabía del narcotráfico) y de abandono para reencontrarse consigo misma.

Un grupo familiar compuesto de dos jóvenes alcohólicos con una hija pequeña. Los detectan robando y van presos. La niña llama al Apoyo Familiar y este deriva a los padres a un centro de rehabilitación y a la niña a un centro de menores. Posteriormente la madre habla con el Apoyo Familiar y le confiesa que su propia madre era alcohólica, y en este momento consciente de tocar fondo se promete “no debo ser como mi madre” e inicia un tratamiento de rehabilitación.

Fuente: taller de Apoyos Familiares, Octubre 2005

4.2 Factores de fracaso

Antes de verificar las condiciones de éxito, vale la pena, para clarificar el análisis posterior de estas condiciones, identificar algunos factores que llevan al fracaso y explicar sus causas.

El primer resultado significativo se refiere a los factores estructurales objetivos que impiden un salto cualitativo de la familia.

El primero de estos sería la existencia de condiciones negativas como la violencia intrafamiliar (VIF) o la presencia de una adicción en uno o varios miembros del grupo familiar.

4.2.1 La Violencia Intrafamiliar (VIF)

Este factor juega un papel paralizante porque rompe la solidaridad interna del grupo familiar generando una profunda incertidumbre en las víctimas y sembrando dudas sobre la validez del grupo familiar. De hecho, aunque la persona víctima no se separe ni se aleje del grupo familiar, existe permanentemente el deseo de irse aunque en la mayoría de los casos la persona no tenga la fuerza de realizar este paso o se sienta obligada a quedarse para poder conservar o mantener los hijos.

Se puede decir que de algún modo la violencia intrafamiliar paraliza las energías de las víctimas, rompe la base de confianza mínima con la pareja que debería ser su apoyo natural y por lo tanto debilita las energías potenciales que la pareja podría invertir en la superación de su proceso de exclusión social. Dicho de otra manera donde existen situaciones de violencia intrafamiliar, no solamente física sino también psicológica, sería recomendable abordar este tema al mismo tiempo que el conjunto de los pilares y paralelamente al esfuerzo de generar una cierta autonomía del mismo grupo familiar. Es necesario derivar estos casos a organismos especializados en el tema.

Un ejemplo significativo: una señora madre de cuatro hijos, después de un año de participación en el programa, cuenta a su Apoyo Familiar que el marido cuando esta ebrio, la amenaza con arma blanca y hacha, A la pregunta del porque no se lo

había dicho antes, la respuesta es porque tenía miedo que me quitará a los hijos como lo hacen en estos caso las asistentes sociales.

Sin la superación de este problema es difícil un avance.

Al contrario en una pareja que vive con su nieto, la señora (50 años) es víctima de violencia intrafamiliar. Tiene miedo a denunciar la pareja porque es el único sostén económico para ella y el nieto. Se siente vieja y teme no poder encontrar trabajo. El Apoyo Familiar logra encontrar a la madre del niño quien se compromete con una pensión alimenticia. La abuela encuentra trabajo como asesora del hogar y arrienda una pieza para vivir junto a su nieto.

Este resultado deriva del dialogo con el Apoyo Familiar que le muestra que ningún motivo justifica aceptar los maltratos y que existe una salida para ser autónoma financieramente.

4.2.2 Las adicciones

El segundo factor que constituye un obstáculo real para lograr el objetivo del salto cualitativo, es la presencia de una o varias adicciones al interior del núcleo familiar. La razón principal que transforma una adicción en un obstáculo es el costo financiero y psicológico de éste fenómeno. Al interior de la familia cuando uno de sus miembros es por ejemplo drogodependiente o alcohólico, predominará de hecho una tendencia a desviar los escasos recursos materiales del núcleo familiar para el consumo de la droga. No es poco frecuente tampoco el caso por ejemplo del hijo drogodependiente que llega a robar al interior de la familia para poder satisfacer su necesidad de droga. En este caso el costo financiero para la familia, y el impacto psicológico que tiene sobre el resto de los miembros, tiene un efecto paralizante

Como en el caso anterior la drogadicción rompe los lazos de solidaridad mínimos al interior de la familia y de hecho subordina esta a la satisfacción de la adicción del miembro familiar afectado.

Esto significa que no se puede esperar un salto cualitativo significativo sin al mismo tiempo o previamente haber resuelto este problema.

4.2.3 Severas patologías

Las deficiencias o trastornos (mentales o físicos) sin tratamiento presentes en uno de los miembros del grupo familiar constituyen un impedimento o freno a un proceso de empoderamiento. Estos debieran ser tratados vía derivación al organismo competente.

Las depresiones son otra realidad presente en las familias de extrema pobreza y constituyen un freno a un proceso al compromiso de acción para enfrentar los múltiples problemas que están presentes en el diario vivir.

No es extraño encontrar a miembros adultos de las familias Puente que padecen de depresión y que no tienen energía ni siquiera para levantarse a mediodía y al parecer han perdido toda motivación y esperanza de resolver sus problemas.

Frente a patologías que afectan la salud física o mental de algún miembro de la familia Puente es imprescindible un diagnóstico preciso que señale los pasos a seguir y que deben ser previos a un proceso de autovalencia o autonomía acompañado de empoderamiento.

4.2.4 Impacto menor de otros obstáculos objetivos

Sin lugar a dudas existen muchos otros factores que constituyen un obstáculo o freno a un proceso de autonomía de la familia, pero frente a los cuales es posible buscar salidas que en definitiva no impiden un proceso de empoderamiento. Entre ellos podemos señalar:

- **Antecedentes judiciales** Papeles con antecedentes que les impiden o dificultan el ingreso al mundo laboral. Este tipo de impedimentos tiene de hecho una salida o solución a través de la limpieza de antecedentes.
- **Analfabetismo** real o por desuso, si bien puede constituir un obstáculo para el desarrollo de la persona como por ejemplo, para la creación de una actividad

productiva, existen cursos de alfabetización y/o de nivelación escolar que pueden suplir esta carencia. O bien contar con el apoyo de un familiar que le brinde su ayuda.

- **Vivienda inadecuada** sea por su reducido espacio, por la fragilidad de sus materiales, por la falta de alcantarillado o de higiene. Todos estos problemas presentan solución.
- **Abusos sexuales** o relaciones incestuosas en el marco de patrones culturales no siempre compartidos o aun legitimados en algunas zonas del país. De hecho frente a estas prácticas se produce o bien la simple tolerancia por razones culturales, o bien “adaptación” al fenómeno por conveniencias económicas que toleran dichas prácticas o a menudo la ruptura con situaciones que se vuelven intolerables.
- **Desempleo** o carencia de recursos económicos para la subsistencia, es una realidad familiar en la extrema pobreza. Aquí florecen una infinidad de estrategias de sobrevivencia que constituyen un patrón común para una parte importante de esta población.
- **Impacto limitado de los obstáculos secundarios** La razón por la cual estos obstáculos no impiden el avance y permiten el compromiso exitoso, es porque ninguno de ellos constituye un obstáculo decisivo frente a los dos elementos centrales del cambio de actitud que vamos a analizar: la autoestima y el sentido de la vida que el Programa Puente ayuda a poner en evidencia y a promover como referente para las familias beneficiarias.

Mientras la violencia intrafamiliar tiende a eliminar la autoestima en las víctimas y por ende impide que estas víctimas actúen con sus propias fuerzas, el “abuso sexual culturalmente legitimado no tiene este efecto”, es simplemente una práctica en conflicto con la ley y las normas culturales vigentes en la sociedad civil chilena, pero es un fenómeno tolerado en algunos sectores rurales.

De igual manera los antecedentes judiciales en la medida que pueden ser borrados, ofrecen la posibilidad de evitar la estigmatización - que amenaza la autoestima - y por ende no constituye un obstáculo insuperable.

Al contrario el caso de la adicción cancela la visibilidad del sentido de la vida. Es de alguna manera una forma de suicidio que es la negación del proyecto de vida aun en el caso en que no sea el jefe de hogar el afectado por este problema. Una madre que ve a su hijo adicto, y no alcanza a ayudarlo a salir de este problema, pierde esperanza y constata que el hijo no solo no puede participar en un proyecto familiar de movilidad social sino también arrastra al resto de la familia a la permanencia en el estado actual de sobrevivencia.

4.3 Condiciones de éxito

Las condiciones de éxito son aquellos factores decisivos que facilitan el logro de la autonomía o empoderamiento de las familias del Programa Puente.

4.3.1 El proyecto de vida

La motivación que impulsa a aprovechar la oportunidad que el programa les ofrece y que sólo algunos aprovechan cabalmente mientras otros parecieran “farreársela” radica en la presencia o menos de un sentido de proyecto de vida, que señala un norte o una meta hacia donde dirigir sus pasos. Tener claridad sobre los objetivos personales a alcanzar y que corresponden a un proyecto de vida, pareciera infundir las fuerzas o energías necesarias para emprender las medidas para iniciar un proceso de superación de la extrema pobreza.

Sobre este punto central, los talleres con los Apoyos Familiares conducen prácticamente todos a la misma conclusión. No hay posibilidad de avanzar si el núcleo familiar no tiene su propia visión de futuro sobre la cual construir algo, si no se hacen cargo de sus propias vidas.

Visualizar y definir un proyecto de vida (tener claridad sobre el “norte”, a donde la familia o la persona que esta cargo de ella dirige sus pasos) que implique un cambio de paradigma, una parada distinta frente a su vida y al mundo, es esencial para tener un eje que articule y de fuerza a las diversas acciones, y para iniciar un camino de superación de la exclusión social.

Identificar los valores que la familia considera como importantes imprime una fuerza para luchar por ellos. Estos valores (Ethos) que se expresan a menudo en símbolos ayudan a priorizar definiendo las preferencias y las expectativas, es decir, señalan la relevancia y el significado que uno atribuye a diversos aspectos de la realidad. Este ethos es de algún modo lo que Barjoit⁴⁵ llama la “identidad deseada” que todo individuo tiene a menudo escondido en lo más profundo de su ser. La identidad deseada o bien lo que un individuo quisiera ser, incluye los proyectos en los cuales se realiza plenamente y que los demás reconocen, los proyectos que ha realizado contra las expectativas de los otros, los proyectos a los cuales ha renunciado o postergado por la oposición de otros y que están enterrados en el fondo de uno mismo y los proyectos a los cuales ha renunciado por si mismo por sus carencias, su cobardía, su opción de un momento: es el “rostro oculto de la identidad deseada... de los deseos inconfesables sumidos en las profundidades de su inconsciente” (Barjoit 2003, 161)

Siguiendo el mismo autor la recuperación del proyecto de vida permite no ser completamente dependiente de la “identidad asignada” o bien la *“percepción interiorizada, incorporada de las expectativas de los otros hacia el individuo; es lo que cree que tiene que hacer para conseguir de los otros el reconocimiento social que necesita”* Si corresponden a su identidad deseada no hay tensión, pero si la vive por pura obligación social causan al individuo una frustración que expresa su disconformidad. El individuo o la familia en extrema pobreza viven habitualmente condicionados por la imagen que los otros o el entorno les atribuye, que es una imagen estigmatizante.

⁴⁵ G. Barjoit Todo cambia. Lom 2003

La identidad asumida, es decir, la resultante de los compromisos que el individuo realiza entre las dos identidades anteriores, es lo que realmente el individuo es, en la vida cotidiana.

“El ideal que busca el individuo es conciliar las tres esferas: tener estima por sí mismo, y simultáneamente gozar de la estima de los otros por lo que asumió de hacer de su vida” (Barjoit 2003, 163) Para poder asumir armoniosamente esta identidad se requiere un norte que permite recuperar de algún modo la identidad deseada

¿Que es importante para usted? Es la pregunta que permite evidenciar los valores que son cruciales para la persona.

El ejemplo mencionado arriba de la señora joven que - en un determinado momento - realiza que no tiene porque ser alcohólica al igual que su madre, es decir, reproducir dicho modelo, abre para sí misma un universo diverso de promoción personal y para su propia familia.

Otro caso: de una familia Aymará, con 4 hijos en el Norte del país. El padre es cesante y analfabeto y desconfía del Programa. No quiere comprometerse con Puente. El Apoyo Familiar le señala que entiende su desconfianza porque seguramente muchas veces ha sido engañado y al no saber leer y escribir los riesgos de ser víctima de engaños aumentan. El AF le pide que antes de retirarse del programa piense en el futuro de sus hijos y le pinta un cuadro proyectando sus hijos en diez años más donde se reproducirán los patrones actuales de su familia. Esta visión golpea y hace reaccionar al jefe del hogar quien pasado tres semanas vuelve a hablar con el AF para pedirle de no sacarle del Programa porque no quiere que sus hijos reproduzcan su actual realidad. La familia es el norte para este señor Aymará que encuentra en el Programa una oportunidad.

Este sentido de la vida podría tener diversos fundamentos provenientes de una fe religiosa, de un ideal político, de un grupo de referencia que cumpla la función de estímulo y de recurso y por el cual vale la pena luchar para construir un futuro mejor, como por ejemplo el apego a la familia con un sentido profundo de la necesidad de ofrecerle un destino mejor.

Los componentes de este sentido de la vida, los beneficiarios del Puente no los expresan espontáneamente en forma positiva, según la experiencia de los Apoyos Familiares. Los

evidencian más bien a menudo con una expresión negativa: *“no quiero ser como mi madre que era muy pobre, que era alcohólica o era víctima de la brutalidad de su pareja.”*

¿Porque se expresa en forma negativa? Primero por un factor predominante en el mundo de la extrema pobreza: la ausencia común en la familia o en el entorno inmediato de modelos a imitar. Mientras las personas de clase media o alta encuentran en su familia, o por lo menos en su entorno, personas que son en algunos aspectos “modelos” o “referentes” - el hermano universitario, el tío profesional destacado, el vecino empresario, etc. - u otras manifestaciones que reflejan un grado de integración relativamente exitosa, el miembro de una familia indigente encuentra cotidianamente un conjunto de situaciones que bordean lo inhumano.

La situación de la extrema pobreza se da a menudo en guetos urbanos desfavorables a la movilidad individual o colectiva de los habitantes. Como observó Katzman⁴⁶, en esta situación de precariedad urbana, la proporción de pobres y la homogeneidad social es alta. El entorno carece de roles típicos de circuitos sociales principales reduciéndose las oportunidades de aprendizaje de hábitos, actitudes y expectativas para funcionar adecuadamente en esos circuitos. Desde el punto de vista del capital social colectivo, la alta densidad de precariedades genera un clima favorable al desorden social y estimula la migración del barrio a quien tiene los medios para hacerlo. La población de los guetos urbanos es percibida como un conjunto de expulsados de la ciudad y como fracasados en sus esfuerzos por adquirir o mantener una ciudadanía urbana. Por ende, una percepción de descenso social. Las respuestas a las situaciones anómalas que se producen bajo estas circunstancias tienden a activar circuitos viciosos de aislamiento y marginalidad creciente.

Por otra parte, la formulación de un sentido de vida implica la conciencia de un futuro, que no es visualizado por muchos de ellos porque se saben condenados a vivir al día. La conciencia de un futuro supone un mínimo de capacidad de planificar. Sus expectativas de consumo diarias se limitan a la sobrevivencia. Quien lucha por el diario sobrevivir no tiene

⁴⁶ Katzman, La dimensión espacial en las políticas de la superación de la pobreza urbana, CEPAL 2003

capacidad de pensar en el futuro. Al máximo sueña frente a la TV proyectándose en el héroe de la telenovela.

Un ejemplo significativo a menudo mencionado por los Apoyos Familiares es la resistencia entre las mujeres del Puente a efectuar el Test Papanicolau. A menudo, aunque sea totalmente gratuito, es percibido como un “trámite inútil”, “para que hacerse este examen, después de todo hay que morir de algo”. Saber que una tiene cáncer es un problema más. Las condiciones de vida no dejan espacio para pensar en un nuevo problema que podría entorpecer un futuro inexistente en la mente de la gente.

Finalmente, en el seno de la familia el dialogo es limitado. Al interior de la familia las relaciones son verticales, los niños obedecen, el jefe de la familia manda y los roles están definidos con precisión y en forma definitiva. Es por esto que la dinámica familiar, uno de los pilares del Puente promueve una conversación familiar sobre los diversos roles (por ejemplo, turnarse para realizar la limpieza de la casa). La referencia a los miembros de la familia es generalmente negativa. “Este niño es flojo, es un inútil:...”, “Este niño no sirve ni siquiera para jugar a la pelota...” “Lo único que sabes hacer es molestar, lo pasas molestando todo el día”.etc. La relación al otro es a menudo estigmatizante y el dialogo familiar limitado. No se discuten en conjunto proyectos o soluciones alternativas.

En este contexto la formulación de un proyecto de vida es necesariamente parcial y se expresa negativamente: “no quiero ser como este”, “no quiero continuar en esta situación”, “no quiero que le pase a mi hija lo que me paso a mí, porque mi padrastro me violaba” y las expresiones positivas son embrionarias aunque muy concretas: “Mi sueño es tener un quiosco donde vender frutas o condimentos”.

Dado que se trata de gente acostumbrada al fracaso - de “perdedores” - que se arrastra a veces por generación, no es fácil vislumbrar claramente una expresión del “sueño de vida” sino que esta es a menudo embrionaria y se expresa en forma negativa. El “no quiero esto” es el inicio de la expresión del proyecto de vida.

Por esta razón, identificar el proyecto de vida de los beneficiarios del Puente pasa por reconocer las diversas señales negativas que se caracterizan por un rechazo a determinadas

formas de vida que conocen, que han visto en su entorno, que los afectan directamente o a sus familiares.

El rol del interlocutor de las familias es por lo tanto de decodificar los rechazos a ciertas formas de vida que ellos estiman intolerables, para identificar la búsqueda de un proyecto de vida concreto.

En segundo lugar, según los Apoyos Familiares la identificación y la valoración del proyecto se manifiestan en la inversión por parte de los beneficiarios en energía, en tiempo, en dinero y en trabajo. Por ejemplo, si el proyecto de vida contempla el mejoramiento de las condiciones de vida familiar y de la movilidad generacional: el tiempo y dinero invertido en la casa y la escuela constituyen indicadores claro de dicho proyecto. El enviar el hijo a la escuela y acompañar sus progresos - en este caso - no se da por respeto a la ley sino por un afán de promoción.

Otro aspecto clave según las mismas fuentes es el comprobar hasta que punto este proyecto de vida es compartido o es solo una “utopía” del interlocutor habitual o representante para el Programa Puente – a menudo la mujer-. Es obvio que un proyecto de vida compartido tiene mayor probabilidad de ser alcanzado porque moviliza las energías del conjunto familiar hacia este logro.

4.3.2 Autodiagnóstico

El pasaje del proyecto de vida embrionario, expresado a menudo en modo negativo a través de diversos rechazos, implica un cierto dominio de los factores sociales que explican las condiciones de existencia o subsistencia del beneficiario. Sin un mínimo de conocimiento de los mecanismos sociales básicos que explican la situación de la familia Puente, es difícil que el proyecto de vida tenga otra expresión que un simple rechazo a manifestaciones estimadas insoportables.

Por ende lo que necesita el beneficiario del Programa es comprender “las condiciones sociales de las cuales el (o ella) es el producto”⁴⁷

Este conocimiento necesario para tener claridad, para saber donde la persona esta parada en el mundo, para entender porque su situación es difícil, pasa por la ayuda de una intervención externa (Puente es un ejemplo).

Este conocimiento pasa por la superación de los típicos nudos en la conciencia que impiden superar los círculos viciosos como son por ejemplo, las frases habituales tales como: “soy pobre porque no he tenido educación y no tengo educación porque soy pobre.” “Soy pobre porque nací pobre y moriré pobre”.

La carencia de conocimientos deriva en primer lugar de un aislamiento del individuo cuya red de comunicación y de apoyo relativo es su sola familia que comparte su propio aislamiento e incomprensión característicos de la situación de extrema pobreza. El individuo en extrema pobreza no solo esta aislado sino también se siente estigmatizado, es decir, no cree que haya en la sociedad un futuro para el (o ella) o por lo menos no lo visualiza. Tiene la sensación de sobrar en la sociedad.

Al no entender, la situación se da explicaciones irracionales y fatalistas. “Soy pobre porque no he tenido suerte”.

El pasaje a la toma de conciencia requiere dos pasos.

En primer lugar, el decirse a sí mismo y objetivar las razones que las personas se dan para explicar su situación. Necesitan clarificar a sí mismos, como dice Bourdieu “*construir su propio punto de vista sobre si mismos y sobre el mundo y evidenciar el punto a partir del cual, al interior de este mundo, logran ser comprensibles y justificados partiendo por sí mismos*”⁴⁸.

⁴⁷ Bourdieu La misère du monde. Le Seuil 1993. p. 910 (traducción propia)

⁴⁸ Idem p.914

En segundo lugar, para que este paso sea posible se necesita salir del aislamiento, se necesita un interlocutor confiable que genere un clima apropiado para permitir este “auto diagnóstico”, a menudo doloroso y liberador. Los individuos en estado de extrema pobreza, por sí solos no logran salir de esta ausencia del conocimiento que es paralizante. Es precisamente el rol del Programa Puente y del Apoyo Familiar realizar esta interlocución acogedora.

4.3.3 La autoestima

La tercera condición del cambio de actitud es la recuperación o adquisición de la autoestima. No sentirse “indignos”.

Si bien existen varias definiciones de este concepto, se puede resumir este concepto en los términos de Musitu “La autoestima es el concepto que tenemos de nuestra valía personal y de nuestra capacidad. Es, por lo tanto, la suma de la auto confianza, el sentimiento de la propia competencia y el respeto y consideración que nos tenemos a nosotros mismos.”

⁴⁹Para Spencer que profundiza el tema afirmando que no se trata de un concepto puramente cognitivo, sino que hay una dimensión emocional que es esencial: “Es el motor emocional, esa fuerza que nos impulsa a hacer cosas, con la confianza de saber poder, que nos queremos a nosotros mismos y a los otros, nos da la humildad para respetarnos y ser respetados.” (J E Spencer) ⁵⁰

“El término autoestima expresa el concepto que uno tiene de sí mismo, según unas cualidades subjetivables y valorativas. De este modo, la autoestima se revela como una conclusión final del proceso de auto evaluación y se define como la satisfacción personal del individuo consigo mismo, la eficacia de su propio funcionamiento y una actitud evaluativa de aprobación”⁵¹

⁴⁹ Musitu, G. & García, F. Escala de socialización parental en la adolescencia. Madrid: TEA. 2001

⁵⁰ J.E Spencer www.ecovisiones.cl/colaboraciones/autoestima.htm

⁵¹ Musitu, G. & García, F. Escala de socialización parental en la adolescencia. Madrid: TEA. 2001, p. 86

La autoestima es un “sentido subjetivo de auto aprobación realista, es fundamentalmente un sentido perdurable y afectivo del valor personal,” según las palabras de Bednar y Peterson.⁵²

Desde un punto descriptivo es

- Creer en sus capacidades
- Aceptar de asumir un rol protagónico en su proceso de inclusión social
- Creer en su dignidad: “les digo que son tan personas como yo” (Apoyo Familiar)

Es una situación muy difundida. El individuo beneficiario del Puente es a menudo una persona que se percibe como un ser inferior, carente de recursos para superar su actual situación. Una persona que no ve salida, que se siente abrumada por una situación difícil, que no sabe por donde empezar. Es carente de lucidez para realizar un diagnóstico y siente que no posee las herramientas necesarias para transformar dicha situación. Una persona resignada, que espera que otros solucionen sus problemas dada su incapacidad para enfrentarlos.

Una persona que no tiene o no se atreve a imaginar o a soñar con un futuro distinto, dado que no es para ella. En definitiva, una persona que al no sentirse capaz – ha decretado (esta convencida) de su total falta de energía para asumir en primera persona un proceso de superación – acepta su realidad con fatalismo y desesperanza.

Las familias que participan en el Programa Puente se caracterizan no sólo por la escasez de recursos económicos, sino por la infinidad de problemas asociados a su falta de solvencia económica.

En el plano cualitativo uno de los daños más profundos esta dado por la representación que ellos construyen de sí mismo. A menudo han asimilado la mirada que las clases sociales acomodadas tienen de ellos: la identidad asignada en este caso estigmatizante y paralizante.

⁵² Bednar, R., & Peterson, S. Self-esteem: Paradoxes and innovations in clinical theory and practice (2nd ed.). Washington DC: American Psychological Association. 1995.

Es un universo donde reina la desconfianza, la suspicacia, la baja autoestima características de los perdedores habituales de la sociedad.

El menosprecio, es decir, la falta de amor y de aceptación de sí mismo claramente dificulta la relación con el otro y se extiende habitualmente a los otros miembros del grupo familiar a los cuales se refieren en términos despectivos y peyorativos enfatizando todos los aspectos negativos que puedan presentar

El cambio de actitud esta condicionado por un cambio en la autoestima de las personas que componen el grupo familiar que participan en el Puente, en especial de su representante, es decir, de la persona capaz de tomar decisiones que cambien el rumbo de vida de la familia. En la mayoría de los casos son mujeres dado que son ellas las que reciben el bono y las que están más tiempo en el hogar. En palabras de los Apoyos Familiares” *para que haya un cambio en la familia, lo más importante es la seguridad personal es decir la autoestima*” (Apoyo familiar)

En la mayoría de los casos las mujeres manifiestan una baja autoestima inferior a la que manifiestan los hombres, pero al mismo tiempo al sufrir en carne propia la exclusión social sobre todo si no tienen trabajo remunerado y al padecer las condiciones de pobreza que afectan a sus hijos a los cuales están cotidianamente muy cercanos, anhelan algo mejor para sus hijos.

4.4 El punto de inflexión

El cambio de actitud se inicia (punto de inflexión) cuando las tres condiciones empiezan a estar reunidas. Por un lado, un proyecto de vida incipiente, es decir, cuando emerge de nuevo la “identidad deseada”, en segundo lugar una toma de conciencia de la propia situación y la capacidad de explicarse a si mismo las auto justificaciones y finalmente se vislumbra la autoestima.

Su manifestación evidente es cuando se inicia un proceso de autonomía del individuo y de la familia a través de los mecanismos que el Programa Puente ofrece. Es decir, cuando el individuo empieza a regirse por su propia capacidad, lo que no excluye la dependencia de una red de relaciones del ambiente. Autonomía no significa autarquía. La autonomía permite también superar varios problemas como la incapacidad de dialogar en la familia, la violencia y la intolerancia que surgen precisamente donde no hay autonomía. La autonomía es un atributo que va evolucionando, es una capacidad y por lo tanto puede desarrollarse.

El cuadro siguiente presenta algunos indicadores que podrían dar cuenta de un cierto grado de autonomía o del inicio de un proceso autónomo en las familias Puente.

Algunos Indicadores de Autonomía

- familias que tienen proyecto de vida explícito y compartido
- familias que se proponen metas a lograr
- familias que planifican sus recursos
- familias que toman decisiones
- familias que participan en capacitaciones
- familias que buscan solución a sus problemas
- familias que conversan sus problemas
- familias que son conscientes de sus recursos
- familias que reconocen sus éxitos y fracasos

Fuente elaboración a partir de datos del Puente.

4.5 Rol e Impacto del Apoyo Familiar o el dilema del aprendizaje

El Apoyo Familiar es el profesional del Programa Puente que se sitúa entre el programa y el grupo familiar de las familias que participan en el.

Es un profesional cuya misión es entender y aplicar la reflexividad (entendida como la capacidad de mirar y remirar la práctica para aprender de ella) que facilita una dinámica tendiente a desencadenar un proceso de inclusión social.

En las palabras del Apoyo Familiar, *“lo más importante es que se crea el cuento”*, es decir, que vislumbre que el Programa Puente es una oportunidad real para salir de la exclusión social.

El Apoyo Familiar juega un rol clave en la incorporación al proceso de superación de la pobreza por parte de las personas que viven esta condición. Como su nombre lo indica, su función es de apoyo, de facilitador, es decir, del profesional llamado a guiar los distintos pasos que es necesario recorrer en el camino de transición de la exclusión a la inclusión social.

En este tránsito le corresponde al Apoyo Familiar un rol de acompañamiento, es decir, de caminar junto a ellos otorgándoles las orientaciones (información), las instrucciones (pautas de funcionamiento) de las diversas instancias que pueden otorgar servicios y beneficios destinados a satisfacer sus diversas demandas materiales como psicológicas.

4.5.1 Facilitador de la toma de conciencia

En la óptica de la toma de conciencia necesaria a la autonomía, el Apoyo Familiar tiene un rol esencial que es ayudar a entender la situación que vive la familia en la sociedad y en su entorno directo.

El Apoyo Familiar es un interlocutor en el domicilio de sus beneficiarios. La conversación es la herramienta básica para conocer la familia, identificar sus recursos y sus necesidades. La escucha activa (entendemos por escucha activa el diálogo entre dos personas, donde quien escucha manifiesta su interés y alimenta el relato del otro a través de gestos y/o preguntas) nos entrega luces sobre los aspectos que necesitamos fortalecer para trabajar con aquella persona.

En el lenguaje de P. Bourdieu: *“Ofreciéndole una situación de comunicación excepcional, sin límites, como de tiempo que pesan sobre los intercambios cotidianos, y abriéndole alternativas que lo incitan o lo autorizan a expresar malestares, carencias o demandas que el descubre expresándolas, el encuestador (diríamos aquí el Apoyo Familiar del Programa*

Puente) contribuye a crear las condiciones de la aparición de un discurso extra-ordinario, que podría haber nunca existido...Algunos encuestados (diríamos beneficiarios de Puente) parecen captar esta situación como una ocasión excepcional que les es ofrecida de testimoniar, de hacerse escuchar, de llevar su experiencia de la esfera privada a la pública, una oportunidad de explicarse, de construir su propio punto de vista sobre si mismo y de evidenciar el punto a partir del cual, en el mundo, se miran a ellos mismos y ven al mundo y llegan a ser comprensibles, justificados en primer lugar para ellos mismos...La densidad y la intensidad de su discurso da la impresión que viven un tipo de alivio, de autorrealización.

Todo en ellos evoca la felicidad del expresarse... Se puede hablar de un tipo de autoanálisis provocada y acompañada...que permita al entrevistado de interrogarse sobre si mismo para operar un trabajo de explicitación gratificadora y dolorosa al mismo tiempo y para contar experiencias reservadas y reprimidas por mucho tiempo” (Bourdieu,1993, 915)

Algunos momentos o hitos recurrentes en la relación con la familia que se inscriben en esta óptica:

4.5.2 Evidenciar el daño de la familia

Para esto es importante conocer el daño de la familia, el área en la cual se localiza, el grado de profundidad, la repercusión en los distintos componentes de la familia, su vigencia.

Por difícil y doloroso que sea este paso, es fundamental que la familia explicita su situación, la exteriorice, le ponga palabras, se escuche, y comparta su percepción de la situación con el AF, la ponga sobre la mesa no con el afán de lamentarse sino para asumirla e iniciar el proceso para superarla.

Es la base real, la plataforma, la motivación, para emprender el camino, el trabajo. El objetivo es transformar un problema - independiente del tamaño y del impacto que tenga sobre la familia - en una oportunidad de superación.

4.5.3 Realizar un diagnóstico conjunto

Esta problemática emanada de la historia de la familia, es importante que pueda ser analizada en conjunto con el Apoyo Familiar para extraer de ella tanto fuerzas como recursos, al igual que los aprendizajes que se puedan aprovechar.

Este diagnóstico además de señalar los objetivos y/o prioridades de la familia, otorga un grado de confianza y complicidad con el Apoyo Familiar quien debe asegurar la confidencialidad a la familia.

4.5.4 Enganche con su historia

Las actividades que la familia emprenderá tendrán un enganche directo con lo que constituye la biografía de la familia, es decir, estarán destinados a producir cambios en uno o varios de los aspectos que la familia retiene como prioritarios.

En el enfoque del aprendizaje constructivista el enganche con la historia personal o familiar representa los conocimientos previos sobre los cuales se construirán los nuevos.

4.5.5 Promotor de autoestima

La importancia que asume para la persona del Puente la adquisición o recuperación de la autoestima, hace que para el Apoyo Familiar pase a ser parte central de su rol. Algunos de los aspectos de esta tarea primordial merecen ser subrayados.

Generar la confianza de la familia o persona beneficiaria: para que no sólo le abra la puerta de su hogar, sino que le abra la puerta de su vida.

“Por confianza, se entiende una actitud basada en la expectativa del comportamiento de la otra persona que participa en una relación. La confianza tiene soporte cultural en

el principio de reciprocidad, un soporte emocional en el afecto que se siente hacia personas que se muestran confiables y quienes muestran confianza en los otros.”⁵³

Esta confianza se opone a la relación frecuentemente burocrática o paternalista de los agentes estatales con las personas o familias pobres o indigentes.

El contacto inicial, que se realiza en la primera sesión en la cual se invita a la familia a participar del Programa Puente debe ir acompañado de un encuentro real entre el representante de la familia y el representante del programa (AF).

Este encuentro debe ser impregnado del reconocimiento y valoración del otro en un clima de respeto y aceptación de la diversidad de los roles de ambos sujetos. Este punto de partida (que puede tomar varias sesiones) es clave para iniciar el proceso de superar la exclusión social que a menudo se presenta con resistencias sobre la credibilidad de la oferta del programa, del funcionamiento de las redes y de las capacidades personales para desempeñar el rol activo al cual se le invita.

En esta etapa el rol del Apoyo Familiar debe ser destinado a facilitar este encuentro real para poder sentar las bases para los pasos que seguirán en la búsqueda de lograr los indicadores cuantitativos del programa que aseguren una mejor calidad de vida para la familia.

Ponerse en el lugar del otro, es decir, practicar la empatía sin lugar a dudas favorece este encuentro inicial real para infundir las fuerzas para realizar personalmente los pasos necesarios y de esta manera aceptar la invitación y sumarse activamente para el logro del objetivo.

Infundir confianza en las capacidades de las personas que participan del Puente rescatando la diversidad de estrategias de sobrevivencia para enfrentar tanta adversidad,

⁵³ MIDEPLAN “Síntesis de los principales enfoques, métodos y estrategias para la superación de la pobreza”, Documento de trabajo, 2002,p.23

dando muestras de ingeniosidad, trabajo y fuerza, subrayando todos sus recursos reales y potenciales.

“ellos se dan cuenta que los entiendo, que soy sensible y tengo la capacidad de escucharlos cuando lo requieren y cuentan sus historias, vivencias o experiencias...“A veces tienen tanta necesidad de conversar y cuentan experiencias muy íntimas que ni siquiera han dado a conocer a familiares...” (Apoyo Familiar)

4.5.6 Factor tiempo

En esta materia el factor tiempo es vital. En este rol de acompañamiento, los ritmos y la sintonía deben ser respetados. Los tiempos de la familia no corresponden necesariamente a aquellos del Apoyo Familiar. A menudo, la familia requiere comprobar la disponibilidad de su apoyo a través del tiempo que puede otorgarles. Por otra parte, la sintonía requiere recordar y clarificar el punto en que se encuentra la intervención y el norte que se han trazado.

Tiempo para escuchar a las personas, para que puedan desahogarse, vaciarse de tantas frustraciones, penas, humillaciones, privaciones que les invaden y que les dificultan la posibilidad de abrirse a otras ideas.

4.5.7 Al servicio de la recuperación de la dignidad

Devolver la dignidad a las personas, de manera de transmitir valoración y energía a una persona que ha sido dañada a lo largo de una vida no es tarea fácil. Es necesario hacerse cargo del daño acumulado y crear el espacio que permita liberarlo.

Hacer comprender la necesidad que asuma un rol protagónico en su proceso de inclusión social no constituye sólo una ayuda sino que es requisito -sine qua non- para emprender los pasos necesarios a superar la extrema pobreza, es decir, que el Apoyo Familiar por sí sola/o no puede, ni podrá con toda la mejor voluntad del mundo solucionar la compleja situación que constituye su realidad.

Que alguien crea en ellos, que alguien se interese por ellos, que alguien los escuche, son elementos que mejoran un auto imagen dañada por un largo periodo.

“me dice que está desilusionada porque cuando necesita algo siempre encuentra las puertas cerradas que nada consigue y que la humillan en algunas oficinas, inclina su cabeza y se pone muy triste pasándose las manos por la cara”(AF)

Infundir fuerza, mostrar un camino, es decir, señalar claramente que existe salida y que la persona cuenta con todas las capacidades para lograr la meta. Son puntos cruciales que la “persona Puente” requiere hacer suyos.

Hacer comprender la necesidad de que asuma un rol protagónico en su proceso de inclusión social es la única vía que asegura que los logros parciales que se van adquiriendo durante el periodo de los 24 meses se puedan conservar e incrementar más allá del periodo de intervención.

El proyecto de vida del beneficiario Puente debe ser diseñado por la propia familia en la cual al Apoyo Familiar le corresponde un rol de facilitador, pero en ningún caso la misión de “arreglarle la vida a la familia” ni siquiera tomar decisiones por ella. Su misión es poder transferirles todos los elementos necesarios para ir tomando en sus manos el rumbo de sus vidas.

Finalmente es necesario proyectar nuevas formas de comportamientos, de conductas, de hábitos que puedan generar nuevas experiencias necesarias para el proceso de superación de la pobreza. Visualizar nuevas prácticas y comenzar a dar algunos pasos (tal vez acompañados muy de cerca) para lograr sus primeros éxitos que les darán la fuerza y la confianza para seguir el camino.

’Yo les cumplo con los compromisos que adquiero, por eso puedo exigirle el de ellos y así se va logrando la responsabilidad que en algunos casos no es fácil. Cuando alcanzan algunos logros los felicito, me he podido percatar que hay familias que no están acostumbradas a escuchar palabras bonitas, les llama la atención, eso me indica que carecen de afecto, me he preocupado siempre de

darles ánimo, de llegar alegre, dedicar tiempo a la parte emocional, que tanto necesitan ser escuchados y que por mucho tiempo han vivido en silencio, para que reconozcan que tienen capacidades para lograr el cambio en ellos, no solo individualmente sino que eso conlleva a mejorar la forma de vida de toda la familia.(AF)

“He comprobado que cuando los felicito ellos toman con cariño otros compromisos porque han ido logrando confianza en si mismos y también confían en la palabra de uno, porque lo que uno dice o promete debe ser factible con la verdad, de lo contrario lograría frustración y desconfianza”.

“No hay que dejar de lado la preocupación o interés del proyecto de vida de cada integrante de la familia involucrando la historia de vida de ellos, como sus hábitos, costumbres, habilidades, actitudes, como se relacionan con los demás, comportamientos, con todos estos datos tengo que observar cuales son los que debieran tomar conciencia para comprometerse a modificar para lograr cambiar su vida o tener una mejor relación con los demás”.

Hay preguntas que hago y significan mucho para algunas personas y toman decisiones comprometiéndose a asumir cambios como mayor preocupación de sus hijos en la escuela, limpiar la casa, hacerse el PAP, esperar a su marido en casa y no que la encuentre siempre en la calle, participar en talleres de capacitación, etc.

Después de dialogar con ellos temas puntuales que me solicitan referente a trabajo, ellos quieren un proyecto del FOSIS, para poder salir adelante, entonces aprovecho de hablar sobre el emprendimiento y empezamos a analizar las habilidades y capacidades que tienen, pero deben conocerse a si mismo, que es lo quieren y tener algunos cambios personales, tener compromisos de acción para lograr sus metas. Para ello debo tener la habilidad suficiente para construir compromisos de acción con las familias, para que reflexionen proyectando su vida, aprovechando las oportunidades que se les da y la responsabilidad que deben tener frente a estas nuevas expectativas, comprometiéndose a cumplir en cada etapa de las visitas programadas que debo realizar.(AF)

4.5.8 El desafío del aprendizaje al cambio

Las exigencias formuladas anteriormente requieren un tipo de intervención por parte del Apoyo Familiar que sea adecuada y que presente características fundamentales para el éxito. Entre estas la flexibilidad, reflexibilidad y capacidad de comunicación. El apoyo psicosocial debe ser personalizado, teniendo en cuenta las características y la biografía

de los componentes del grupo familiar. El Puente es un programa que debe ser adaptado a cada familia y en cada sesión.

Frente a una situación compleja y en permanente cambio, el Apoyo Familiar requiere la reflexividad es decir capacidad de análisis y aprendizaje de su propia práctica. Debe estar atento a los diversos indicios que van mostrando la incorporación o ausencia de participación activa de sus miembros.

Los mensajes del Apoyo Familiar deben ser claros y de fácil comprensión. Por ejemplo un método práctico sugiere al cierre de cada sesión que la síntesis de los acuerdos tomados sea realizada por el representante de la familia como forma de control para evitar malos entendidos.

4.6 Rol de los incentivos cuantitativos

En la perspectiva de la autoestima y de su fortalecimiento, el cumplimiento de las condiciones mínimas de los pilares, si es entendida no solo como adquisición de resultados materiales que inician a cambiar la calidad de vida de las personas, sino también como proceso pedagógico, juega un importante papel.

Se podría para simplificar aplicar la vieja formula de James⁵⁴ para describir la autoestima y las variables relacionadas con ella:

$$\text{Autoestima} = \frac{\text{Éxito}}{\text{Pretensiones}}$$

Según esta fórmula, la autoestima de un sujeto dependerá de la relación entre los logros (éxitos) y las expectativas (ideales o pretensiones). Es decir, se puede mejorar la autoestima por dos vías: actuando sobre el denominador o sobre el numerador. Si no existe un equilibrio entre ambos factores (logros / “yo ideal”) el sujeto se verá constantemente frustrado y su autoestima disminuirá.

⁵⁴ James, W.J. (1890). Principles of psychology. New York: Holt.

En mi opinión el logro de los pilares puede ser entendido en la perspectiva cualitativa, como ejercicio de autoestima y de ejercicio progresivo de la autonomía.

La figura del Apoyo Familiar y el rol que desempeña durante los 24 meses del programa son clave para analizar el vínculo o relación que se establece entre este profesional que personifica un programa de gobierno y la familia de extrema pobreza.

5. REFLEXIONES FINALES

5.1 Innovación y complejidad del Programa Puente

El Programa Puente constituye una iniciativa pionera que prácticamente no tiene precedente en el país. Se trata efectivamente de una intervención masiva en los hogares de familias indigentes, con una presencia efectiva en el domicilio de los beneficiarios, que apunta a la inclusión del grupo familiar en la sociedad.

Uno de los méritos principales de éste programa es su capacidad de abarcar la integralidad de la problemática de la exclusión social de los núcleos familiares indigentes. En efecto, a partir de la formulación de siete “pilares” que reagrupan el conjunto de necesidades básicas de un grupo familiar, el programa se esfuerza por abordar los elementos esenciales que deberían permitir un salto significativo hacia la integración social. Además, hecho no muy común, el programa evalúa con rigor los resultados de las metas propuestas en términos cuantitativos.

A éste enfoque integrador el programa añade un elemento que se considera como esencial y que constituye el foco de este trabajo, que es el apoyo psicosocial. Poniendo al servicio de los grupos familiares, la capacidad de más de 2000 Apoyos Familiares que son profesionales formados para abordar los problemas de extrema pobreza, el programa otorga a los beneficiarios una ayuda esencial para acompañarlos en su proceso de integración y de autonomía. Es evidente que estos dos objetivos, por una parte la obtención de las metas cuantitativas expresadas simbólicamente a través de los siete pilares y por otra parte la capacidad de autonomía que garantiza la sustentabilidad de los resultados del programa, son necesariamente complementarios.

El programa Puente es un programa complejo. Constituye una alianza entre una instancia de gobierno, el FOSIS, que tiene presencia en casi todas las comunas donde la pobreza existe en Chile, y los municipios. Esta alianza en terreno es un desafío. Porque genera de hecho una doble dependencia en términos de mando y en términos de recursos financieros y humanos. En este sentido el Programa Puente es también innovador.

Sin embargo esta innovación no ha alcanzado a la integración de la comunidad en el proceso de intento de inclusión social de las familias de extrema pobreza. Este aspecto es probablemente uno de sus mayores límites.

La complejidad del programa deriva sobre todo del fenómeno de exclusión social que caracteriza a los beneficiarios. La exclusión social es un proceso y por lo tanto reversible, en el cual algunas personas ven impedido sistemáticamente el acceso a servicios y beneficios que les podría permitir una subsistencia autónoma dentro de la sociedad. Se caracteriza por la vulnerabilidad y a veces por el riesgo del surgimiento - desde el entorno - de un capital social “perverso” además de comportamientos de resignación acompañados de falta de claridad que paralizan sus posibles iniciativas positivas.

El desafío que plantea esta situación es la posibilidad de revertir la dirección del proceso hacia una inclusión social que permita reapropiarse de la capacidad autónoma de decisiones sobre su condición de vida. Precisamente vislumbrar esta posibilidad, es el objeto de esta investigación y en particular la verificación de las condiciones de un punto de inflexión en el proceso exclusión - inclusión social que representa el desafío del mundo de la extrema pobreza y un problema central para la cohesión social del país.

La complejidad del programa deriva también del hecho de las debilidades o de la dificultad de adaptación de las redes de servicios públicos. Poco acostumbrados a tratar con indigentes a menudo estigmatizados, los servicios públicos pueden constituir un obstáculo para la inclusión social. En ese sentido el cambio de mentalidad de los funcionarios públicos constituye un desafío importante en la implementación del Programa.

La complejidad del programa incluye también el factor tiempo en varios sentidos. Por una parte un proceso de inclusión social requiere no sólo meses sino años para consolidarse, lo que lleva a plantear la pregunta si 24 meses de acompañamiento por parte de los Apoyos Familiares a las familias beneficiarias son suficientes. ¿Hasta qué punto un Puente II no sería indispensable? Por otra parte obliga a considerar el tipo de agentes de cambio que son los Apoyos Familiares para verificar si están preparados a asumir el factor tiempo en su pedagogía de inclusión social. Finalmente la dimensión temporal debería ser considerada

en la evaluación tanto cuantitativa como cualitativa asumiendo que cada una de las metas requiere tiempos distintos: obtener un carne de identidad requiere mucho menos tiempo que haber asimilado la inserción de los hijos, con todo lo que implica, en la escuela. Y en materia de logro de la autonomía, los tiempos son seguramente mucho más largos.

Otro elemento que caracteriza la complejidad de este programa son los Apoyos Familiares que si bien han sido seleccionados y que son en la gran mayoría de los casos altamente motivados para este trabajo, provienen de medios y de formación distinta, heterogénea y con diversos niveles de preparación. No existe en ese sentido un perfil flexible de Apoyo Familiar que permitiera identificar o consolidar una tradición de acompañantes de los grupos familiares. Los niveles de remuneración comparativamente bajos para la cantidad de trabajo requerido y la consecuente renovación rápida del personal constituye también un elemento de complejidad mayor. Este hecho deriva del carácter pionero del Programa Puente.

Existe también un elemento de complejidad que es consecuencia de los dos objetivos implícitos del Programa Puente. Por una parte, el énfasis principal del FOSIS es de tipo cuantitativo, es decir, lograr la obtención de las 53 “condiciones mínimas” de los siete pilares que permitan exhibir eficacia en los resultados. Pero por otra parte, para asegurar la sustentabilidad de los resultados de este programa se requiere lograr una relativa autonomía de los beneficiarios. Sin esta autonomía es poco probable que la salida de la indigencia o de la pobreza sea consolidada a mediano y largo plazo. De allí la importancia de definir algunos indicadores que permiten visualizar mejor el logro del objetivo cualitativo, es decir, la autonomía de los beneficiarios.

5.2 Resultados

Lo que busca este trabajo es precisamente contribuir a la formulación de indicadores para medir este objetivo. En efecto, este trabajo se ha focalizado sobre el segundo objetivo el logro de la autonomía de los beneficiarios, que no es actualmente el objeto de ninguna evaluación sistemática por parte del programa mismo. Este estudio se ha realizado tomando

el testimonio de 300 Apoyos Familiares como fuentes de información sobre el logro de la autonomía de las familias beneficiarias a partir de la intervención de apoyo psicosocial del Programa Puente.

El éxito cualitativo significa que algunas familias inician un proceso o dinámica de inclusión social que no es necesariamente lineal pero que constituye un camino incipiente de inversión del proceso de exclusión.

Lo que evidencian los resultados de este estudio es que independientemente de los resultados cuantitativos, en el plano cualitativo solo una parte de las familias alcanzan el objetivo de empoderamiento y autonomía buscados.

El análisis realizado con los Apoyos Familiares tiende a mostrar que lo esencial no es tanto el objetivo cuantitativo de mejoramiento de la calidad de vida logrado sino la capacidad del individuo de alcanzar un nivel no solo de relativa autonomía sino también de continuidad y perseverancia. Esto se manifiesta en la obtención de los mínimos pero particularmente en el empleo. La perseverancia es esencial y es un indicador de autonomía.

Lo que más explica el fracaso de algunas familias y el éxito de otras son los factores culturales. Los principales factores de fracaso serían la existencia de condiciones negativas como la violencia intrafamiliar (VIF) o la presencia de una adicción en uno o varios miembros del grupo familiar.

La VIF paraliza las energías de las víctimas, rompe la base de confianza mínima con la pareja y por lo tanto debilita las energías potenciales que el grupo familiar podría invertir en la superación de su proceso de exclusión social. Donde existen situaciones de VIF sería recomendable abordar este tema antes de buscar o al mismo tiempo que la búsqueda de logro de los “pilares”.

Por otra parte la presencia de una adicción en un miembro del núcleo familiar genera un costo financiero y psicológico paralizante. Predomina en este caso una propensión a desviar los escasos recursos materiales del núcleo familiar para el consumo de la droga.

En ambos casos, o de VIF o de adicción, se rompen los lazos de solidaridad mínima al interior de la familia que subordina sus energías psicológicas y sus recursos al interés de un solo miembro de la familia que es o autor de la violencia o afectado por la adicción.

También la existencia de deficiencias o trastornos mentales en uno de los miembros del grupo familiar son un impedimento o freno a un proceso de empoderamiento que debería ser tratado vía derivación al organismo competente.

Otros obstáculos menores como la presencia de antecedentes judiciales, analfabetismo real o por desuso, vivienda inadecuada, abusos sexuales o relaciones incestuosas en el marco de patrones culturales no siempre compartidos o aun legitimados en algunas zonas del país, o desempleo o carencia de recursos económicos para la subsistencia, si bien constituyen obstáculos son superables en la medida en que el propio programa puede contribuir a solucionar estos problemas.

La ausencia de obstáculos como los mencionados arriba no basta para el éxito del programa en términos de logro de la autonomía. Se requieren algunas condiciones positivas. La primera es la presencia en el núcleo familiar beneficiario de un sentido de proyecto de vida, que señala un norte o una meta hacia donde dirigir sus pasos. No hay posibilidad de avanzar si el núcleo familiar no tiene su propia visión de futuro sobre la cual construir algo, si no se hacen cargo de sus propias vidas.

El ethos de la familia permite llegar a la “identidad deseada” que todo individuo tiene a menudo escondido en lo más profundo de su ser. Permite la recuperación del proyecto de vida al superar la dependencia de la imagen que los otros o el entorno proyecta en forma estigmatizante sobre los individuos.

Este sentido de la vida cualquiera sea sus fundamentos religiosos, político-sociales, o familiares estimula la búsqueda autónoma de un destino mejor. Este sentido de vida se expresa generalmente en los sectores indigentes en forma negativa como rechazo de una condición de vida tomando como referencia a miembros del núcleo familiar (“no quiero ser alcohólica como mi madre”) o personas del entorno y esto por la ausencia de modelos de vida satisfactorios en el entorno. La decodificación de este mensaje parcial o negativo es

tarea esencial del acompañamiento. Hay que partir de la realidad de los portadores de mensajes de un universo de perdedores. Identificar las diversas señales negativas que se expresan a través de un rechazo a determinadas formas de vida que conocen en su entorno o que los afectan directamente o a sus familiares.

Para ser factor de estímulo, este proyecto de vida debe ser compartido por los miembros del núcleo familiar y uno de los roles de los AF es de verificar este hecho.

A la presencia de un proyecto de vida se debe sumar el progresivo conocimiento de los mecanismos sociales básicos que explican la situación de la familia beneficiaria. Este conocimiento necesario para tener claridad, para saber donde la persona está parada en el mundo, para entender porque su situación es difícil, pasa por la ayuda de una intervención externa que es esencialmente la tarea del AF. La superación de la afirmación típica “soy pobre porque nací pobre y moriré pobre” o de la sensación de sobrar en la sociedad, pasa por este conocimiento.

El alcanzar este conocimiento requiere dos condiciones.

En primer lugar, el objetivar las razones que las personas se dan para explicar su situación. Necesitan clarificarse a sí mismos, y clarificar su visión del mundo y de la autojustificación que dan de su situación. Además necesitan salir del aislamiento, a través de un interlocutor confiable que genere un clima apropiado para permitir un “auto reporte” liberador. Los individuos en estado de extrema pobreza, por sí solos no logran salir de esta ausencia del conocimiento que es paralizante. Es precisamente el rol del Apoyo Familiar realizar esta interlocución acogedora.

La tercera condición del cambio de actitud es la recuperación de la autoestima. El borrar el sentimiento estigmatizante de indignidad. Necesitan creer en sus capacidades, aceptar de asumir un rol protagónico en su proceso de inclusión social y sobre todo creer en su dignidad: “les digo que son tan personas como yo”. En efecto, uno de los daños mayores está dado por la representación que ellos construyen de sí mismo y que corresponde a la mirada estigmatizante y paralizante de las clases acomodadas sobre ellos mismos. La baja autoestima de los grupos familiares de extrema pobreza es todavía mayor en las mujeres.

El punto de inflexión o pasaje del proceso de exclusión a aquel de inclusión social se da cuando las tres condiciones sean reunidas: recuperación de autoestima, presencia de un proyecto de vida propio compartido por los miembros de la familia y comprensión de su auto diagnóstico de su condición.

El Apoyo Familiar juega un rol fundamental en este proceso: ayuda a entender la situación que vive la familia en la sociedad y en su entorno directo. Es un interlocutor en el domicilio de sus beneficiarios. La conversación es su herramienta básica para conocer la familia, identificar sus recursos y sus necesidades. Es un facilitador del proceso de auto diagnóstico como de la inserción en las redes públicas. Es un promotor de autoestima y de confianza.

Frente a una situación compleja y en permanente cambio, el Apoyo Familiar utiliza la capacidad de análisis y aprendizaje de su propia práctica, para ejercitar su propio proceso de aprender a aprender y transferirlo a las familias del Programa Puente.

BIBLIOGRAFIA

- Arriagada I. y V. Aranda** (compiladoras) "Cambio de las familias en el marco de las transformaciones globales: necesidad de políticas públicas eficaces" Serie Seminario y Conferencias no. 42, CEPAL 2000
- Arriagada I.**, "Prevenir o reprimir: falso dilema de la seguridad ciudadana", en Revista de la CEPAL no. 70, abril 2000
- Baas S.**, "Participatory Institutional Development". Conference on sustainable agriculture and sand control in Gansu Desert Area, 1997
- Barjoit Guy**, "Todo cambia. Análisis sociológico del cambio social y cultural en las sociedades contemporáneas." LOM 2004
- Bednar, R., & Peterson, S.**, "Self-esteem: Paradoxes and innovations in clinical theory and practice" (2nd ed.). Washington DC: American Psychological Association. 1995.
- Berger y Luckmann** "La construcción social de la realidad" Edit. Méridiens-Klincksiek, Paris, 1986
- Bourdieu Pierre**, "La misère du monde ». Le Seuil 1993.
- Brunner J.J.** "Globalización Cultural y Posmodernidad", Fondo de cultura económica, (1998)
- Bullen P. y Onyx J.**, "Measuring Capital Social in five rural communities in NSW" en Center for Australian Community Organizations and Management, Working Papers Series no. 41, Univ. of Technology, Sydney, 1998
- Castells, M.**, "El cuarto mundo: capitalismo informacional, pobreza y exclusión social", en La era de la información, Fin de Milenio, tomo III, México, Siglo XXI., 2000
- CEPAL** "El Programa Puente: Logros y Desafíos", División de Desarrollo Social, Santiago, Chile Junio 2003
- Comunidad de Aprendizaje Puente**, Documentos del curso de Relación de Apoyo, FLACSO 2005
- Coleman J.S.**, "Social capital" en Foundations of Social Theory, J. Coleman (comp.), Cambridge, Massachusetts, The Belknap Press of Harvard University Press, 1990.
- De los Ríos D.**, "Exclusión social y políticas sociales" en Exclusión social del mercado de trabajo. El caso de Chile. OIT. 1999

Facultad de Ciencias Sociales, “Evaluación del estado de avance del Sistema Chile Solidario”. Informe final, Universidad de Chile, Santiago, Chile 2004

Fondo de Solidaridad e Inversión Social (FOSIS), Documento Programa Puente: entre la familia y sus derechos, Santiago, Chile Julio 2004

Fondo de Solidaridad e Inversión Social (FOSIS), Serie: Reflexiones desde el Puente, Cuadernillo de trabajo N° 1, “Avance de las Obras”, Santiago, Chile Julio 2004

Fondo de Solidaridad e Inversión Social (FOSIS), Serie: Reflexiones desde el Puente, Cuadernillo de trabajo N° 2, “¿Cómo son las Familias que construyen el Puente?” Santiago, Chile Julio 2004

Fondo de Solidaridad e Inversión Social (FOSIS) Serie: Reflexiones desde el Puente, Cuadernillo de trabajo N° 3, “Las condiciones mínimas para la construcción del Puente”, Santiago, Chile Octubre 2004

Fondo de Solidaridad e Inversión Social (FOSIS), Serie: Reflexiones desde el Puente, Cuadernillo de trabajo N° 4, “Los Apoyos Familiares: los otros constructores del Puente”, Santiago, Chile Noviembre 2004

Fondo de Solidaridad e Inversión Social (FOSIS), Documentos de trabajo para los Apoyos Familiares, Santiago, Chile Junio 2002

Fondo de Solidaridad e Inversión Social (FOSIS), Jornadas interregionales sobre autonomía, Santiago, Chile 2003

Fondo de Solidaridad e Inversión Social (FOSIS), Jornadas interregionales sobre autonomía, Documento de trabajo, Programa Puente, 2003

Hawley Et Mc Whirter E., “Empowerment in counseling”. Journal of Counseling & Development, 69. 222-227, (1991).

James, W.J. , “Principles of psychology”. New York Holt (1890)

Joseph J., “Democracy’s Social Capital: Civil Society in a New Era”. Address 1998

Katzman, “La dimensión espacial en las políticas de la superación de la pobreza urbana”, CEPAL 2003

H. Lagrange, “De l’affrontement à l’esquive”, Syros, 2001

Lamarque Gilles, “L’exclusión” , Que sais-je, PUF 1996.

Levi M., “Social and unsocial capital: a review essay on R. Putnam” Making Democracy Work en Politics and Society vol. 24, no. 1, pp. 45-55, 1996

Martínez V., “El trabajo en y con las redes”, Curso Post título, Universidad de Chile

MIDEPLAN, División Social, Departamento de Evaluación Social, “Síntesis de los principales enfoques métodos y estrategias para la superación de la pobreza”, Documento de trabajo, Santiago, Chile 2002

MIDEPLAN, División Social. “Estrategia de intervención integral a favor de familias en extrema pobreza”, Santiago, Chile Enero 2002

Musitu, G. & García, F., “Escala de socialización parental en la adolescencia”. Madrid: TEA. 2001

Newton K., “Social Capital and Democracy,” en American Behavioural Scientist, vol. 40, no.5 pp.575-586

Putnam R., “Making Democracy Work”, Civic Traditions in Modern Italy, Princeton, Nu, Princeton University Press, 1993

Raczynski D. y Serrano C., Chile: programas de superación de la pobreza y capital social. Evidencia y aprendizaje de la experiencia Chile en "Capital social y programas de superación de la pobreza: lineamientos para la acción" Seminario de la CEPAL, Santiago, Chile, 2005

Raczynski D. y Serrano C., “Derechos sociales básicos, superación de la pobreza y protección social ante la vulnerabilidad” estudio perteneciente a Proyecto “Desafíos de Políticas Sociales en América Latina”, BID, 2004.

Raczynski D. y Serrano C., Estudio realizado en Chile sobre vulnerabilidad y riesgo para el Banco Mundial, Santiago, 2002.

Salazar G., “De la participación ciudadana: capital social constante y capital social variable”, Propositiones, no.28, Ediciones Sur, 1998

J.E Spencer www.ecovisiones.cl/colaboraciones/autoestima.htm

ANEXOS

ANEXO N° 1

CONDICIONES MÍNIMAS DE CALIDAD DE VIDA⁵⁵

I Identificación

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

II Salud

1. Que la familia esté inscrita en el Servicio de Atención Primaria de Salud (disponen de la credencial o documento que certifica su inscripción).
2. Que las embarazadas tengan sus controles de salud al día (según normas del Ministerio de Salud) (a la fecha del egreso deberá estar realizado el último control que corresponda).
3. Que los niños y niñas de 6 años o menos tengan sus vacunas al día (según normas del Ministerio de Salud) (a la fecha del egreso deberá estar la última vacuna que corresponda al día).
4. Que los niños y niñas de 6 años o menos tengan sus controles de salud al día (según normas del Ministerio de Salud) (a la fecha del egreso deberá estar el último control que corresponda al día).
5. Que las mujeres de 35 años y más tengan el examen de Papanicolau al día.
6. Que las mujeres que usen algún método anticonceptivo estén bajo control médico (a la fecha del egreso deberá estar el último control que corresponda realizado).
7. Que los adultos mayores de la familia estén bajo control médico en el consultorio (a la fecha del egreso deberá estar el último control que corresponda realizado).
8. Que los miembros de la familia que sufren alguna enfermedad crónica, se encuentren bajo control médico en el centro de salud que corresponda (a la fecha del egreso deberá estar el último control que corresponda realizado).

⁵⁵ Cuadernillo N° 2 ¿Cómo son las Familias que construyen el Puente? FOSIS.

9. Que el o los miembros de la familia con discapacidad, susceptibles de ser rehabilitados, estén participando en algún programa de rehabilitación (al menos se conocen las alternativas y en proceso de incorporarse).
10. Que los miembros de la familia estén informados en materia de salud y autocuidado (información de acuerdo a los contenidos y criterios que determine cada unidad de intervención familiar en conjunto con la red local de intervención)

III Educación

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

IV Dinámica Familiar

1. Que existan en la familia prácticas cotidianas de conversación sobre temas como hábitos, horarios y espacios para la recreación.
2. Que la familia cuente con mecanismos adecuados para enfrentar conflictos.
3. Que existan normas claras de convivencia al interior de la familia.
4. Que exista una distribución equitativa de las tareas del hogar (entre todos los miembros de la familia, independientemente del sexo de sus miembros y de acuerdo a la edad de cada uno de ellos).
5. Que la familia conozca los recursos comunitarios y los programas de desarrollo disponibles en la red local (clubes deportivos, centros del adulto mayor, grupos de iniciativa, organizaciones de la comunidad, entre los principales).

6. Que en caso que exista violencia intrafamiliar, las personas involucradas directamente en esta situación estén incorporadas a algún programa de apoyo (al menos conoce las alternativas y se encuentra en proceso de integrarse).
7. Que la familia que tiene interno un niño en algún sistema de protección, lo visite regularmente.
8. Que la familia que tiene algún joven privado de libertad, lo apoye y colabore en el programa de rehabilitación.

V Habitabilidad

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

VI Trabajo

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

VII Ingresos

1. Que los miembros de la familia que tengan derecho s SUF (Subsidio Único Familiar), lo obtengan (al menos se encuentren postulando).
2. Que los miembros de la familia que tengan derecho a Asignación Familiar, la obtengan.
3. Que los miembros de la familia que tengan derecho a PASIS (Pensión Asistencial), la obtengan (al menos se encuentran postulando).

4. Que la familia cuente con ingresos económicos superiores a la línea de la indigencia.
5. Que la familia cuente con un presupuesto organizado en función de sus recursos y necesidades prioritarias.

ANEXO N° 2

Resumen de las Sesiones de trabajo con las familia⁵⁶

FASE 1 o La Fase De Trabajo Intensivo (6 meses)

¿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.

⁵⁶ Cuadernillo N° 4 Los Apoyos Familiares: los otros constructores del Puente, FOSIS

“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 (18 meses)

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” (2 meses posteriores al mes 24 de la intervención)

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”