

Orientaciones Metodológicas

CASAS COMPARTIDAS

PARA JÓVENES

CENTROS TEMPORALES PARA LA SUPERACIÓN
PROGRAMA NOCHE DIGNA
OFICINA NACIONAL DE CALLE



CONTENIDO

I. Descripción Casas para Compartidas Jóvenes	4
II. Objetivos	5
III. Población Objetivo	6
IV. Metodología de Trabajo de las Casas Compartidas para Jóvenes	6
1. Etapas de la intervención	6
1.1 Contacto Inicial (1 mes aprox.)	7
1.1.1 Proceso de postulación	7
a) Postulación online	8
b) 1ª sesión Comité Prelación: Análisis de casos	8
c) Entrevista de Ingreso:	8
1.1.2 2ª Sesión Comité Prelación: Acta Elección de Participantes	9
a) Devolución	9
1.1.3 Aceptación y Firma del Acuerdo de Participación	9
1.1.4 Evaluación de los niveles de apoyo mediante la Aplicación del Instrumento de Caracterización	9
1.1.5 La distribución de los grupos de convivencia	11
1.1.6 Hitos etapa Contacto Inicial	12
1.1.7 Matriz de procesos etapa "Contacto Inicial"	12
1.2 Ingreso y Adaptación (4 meses aprox.)	14
1.2.1 Primera acogida	14
1.2.2 Primeras visitas	15
1.2.3 Proceso de Adaptación	16
1.2.4 Evaluación del proceso de Acogida	17
1.2.5 Ingreso de Información a la plataforma SRND	18
1.2.6 Hitos Etapa Ingreso y Adaptación.	18
1.3 Proceso de intervención (hasta 36 meses)	20

1.3.1 Co-construcción del Plan de Preparación para la Vida Independiente (PPVI)	20
a) Dimensiones del Plan de Preparación para la Vida Independiente	20
b) Desarrollo de un perfil Sociolaboral	24
c) Desarrollo y monitoreo del Plan de Preparación para la Vida Independiente	26
1.3.2 Participación comunitaria	26
1.3.3 Visitas a las casas	26
1.3.4 Apoyos domiciliarios	27
1.3.5 Gestión de la Casa	27
1.3.6 Hitos de la etapa "Proceso de Intervención"	27
1.4 Egreso	29
1.4.1 Proceso de preparación del egreso	29
1.4.2 Motivos del egreso	30
1.4.3 Hitos y actividades etapa "Egreso"	31
V. Bibliografía	33
VI. Anexos	34
Anexo N°1: Entrevista a Postulantes de Casas para Compartidas Jóvenes	35
Anexo N°2: Acuerdo de participación en las Casas para Compartidas para Jóvenes	39
Anexo N°3: Sugerencias de Normas Mínimas de Convivencia	41
Anexo N°4: Pauta para primeras entrevistas con jóvenes en situación de calle	42
Anexo N° 5: Orientaciones para las primeras entrevistas con la familia o adultos significativos	47
Anexo N°6: Orientaciones generales para las primeras entrevistas con jóvenes en situación de calle	50

I. Descripción Casas Compartidas para Jóvenes

El programa Casas Compartidas para Jóvenes es un dispositivo destinado a personas que cumplen la mayoría de edad estando en situación de calle, o que egresan por mayoría de edad del sistema residencial de SENAME sin contar con una red de apoyo que les pueda brindar protección, y que hayan tenido experiencia, ya sea habitual o intermitente¹ en situación de calle.

Otorga una combinación de alojamiento estable, seguro y otros servicios básicos y de apoyo, que les permite desarrollar habilidades para la vida, en un ambiente similar a una vivienda familiar, en contraste con los dispositivos residenciales masivos. Esto con el propósito que los jóvenes logren una transición exitosa hacia su autonomía y la vida independiente, fuera de los circuitos de calle. Se espera que los participantes, una vez concluido su paso por el dispositivo, puedan acceder a una vivienda permanente y ser autosuficiente financieramente, interrumpiendo así la trayectoria de calle.

Las Casas son compartidas por un máximo de 3 jóvenes, quienes asumen la responsabilidad de mantenimiento y autogestión de dicha casa, lo que ayuda al proceso de entrenamiento de habilidades para la vida independiente e integración social. A través del ejercicio de una vida autónoma, junto a un grupo reducido de personas, se desarrollan herramientas que facilitan la salida de situación de calle. El hacerse corresponsable del mantenimiento de la casa sin supervisión las 24 horas del día, permite al participante preparar la interrupción de la situación de calle, diferenciándose de otros dispositivos que cuentan con una supervisión sostenida.

Según el nivel de complejidad y vulnerabilidad psicosocial de los jóvenes, existirán casas con supervisión de al menos 12 horas, los 7 días a la semana, mientras que otras, contarán con una supervisión menos intensiva, de al menos 3 visitas a la semana, por parte de un equipo de apoyo, integrado por un

Coordinador, un Terapeuta Ocupacional, quien apoyará en el entrenamiento de las AVD Instrumentales y preparación laboral de los residentes, y un Psicólogo o Trabajador Social, quien apoyará en el proceso de vinculación con las redes de apoyo primarias y secundarias, entre otros apoyos otorgados.

Este equipo brindará apoyo de manera semanal a 15 jóvenes que residirán en al menos 5 casas o departamentos, por 36 meses.

Este dispositivo se caracteriza por no condicionar el acceso ni la permanencia en las casas, a tener un trabajo, estar estudiando, o a comportarse de determinada manera, pues este programa, se adscribe al modelo internacional de trabajo con personas en situación de calle, Housing First[®], donde se señala que la vivienda, es el piso del proceso de superación de la situación de calle, y no se espera que los jóvenes se “ganen” el cupo en la vivienda, sino que se parte de la premisa que, desde la seguridad y estabilidad que genera el tener un lugar donde vivir, es posible iniciar procesos de cambios que favorezcan la interrupción, por ejemplo del consumo abusivo de drogas y/o alcohol.

Para alcanzar el objetivo de la superación de la situación de calle, es imprescindible que los equipos de trato directo de Casas Compartidas desarrollen una robusta labor en el territorio en el cual se emplaza el proyecto, con el objetivo de otorgar un acceso expedito a aquellos servicios que darán el soporte para alcanzar las metas de cada participante. Con esto se evita la fragmentación de las intervenciones y el aislamiento del dispositivo y los proyectos personales de sus residentes.

Finalmente hay que señalar que el dispositivo cubre los gastos de la vivienda y un equipo permanente de apoyo para la realización de un Plan de Preparación para la Vida Independiente.

¹ Se entiende como niños, niñas y adolescentes en situación de calle (NNASC) a aquellos que sobreviven en circuitos callejeros expuestos a situaciones de alto riesgo. Estos NNASC son categorizados en 5 grupos de acuerdo con la frecuencia con que pernoctan en calle y el nivel de exposición a riesgos de la vida en calle (Ministerio de Desarrollo Social y Familia, 2018). Los NNASC en la categoría Habituales son los que pernoctan y permanecen habitualmente en la vía pública sin un adulto responsable expuestos a riesgos de diversa índole con estrategias de sobrevivencia en circuitos callejeros. Los NNASC en la categoría intermitente son aquellos que de manera intermitente pernoctan en la vía pública. Es decir, alternan su pernoctación entre la vía pública y otros lugares como centros especializados y residenciales del SENAME, sus hogares y otros de familiares, amigos, etc.

Los jóvenes que participen de este dispositivo podrán a tiempo completo o parcial, trabajar, asistir a la escuela, universidad, servicio de capacitación, entre otros. Sin embargo, no será un requisito para el ingreso ni permanencia en el mismo.

Con todo esto, el dispositivo de Casas Compartidas brinda las condiciones para que los jóvenes alcancen su mayor nivel de preparación personal y social para la vida independiente.

II. Objetivos

OBJETIVO GENERAL

Jóvenes en situación de calle, logran una transición exitosa a la vida independiente mediante la adquisición de la autonomía financiera y/o la vivienda propia, de manera permanente

Indicadores

Nº de jóvenes que egresan de la Casa Compartida, que logran una transición exitosa a la vida independiente, mediante la adquisición de la autonomía financiera y/o la vivienda propia, de manera permanente.

MEDIO DE VERIFICACIÓN

Instrumento de medición de autonomía.

OBJETIVO ESPECÍFICO

PSC logran los objetivos del Plan de Preparación para la Vida Independiente.

Indicador

Nº de participantes de Casas Compartidas de Jóvenes logran, al menos el 75% de los objetivos del Plan de Preparación para la vida Independiente.

MEDIO DE VERIFICACIÓN

Sistema Noche Digna Ficha de Monitoreo Planes de Preparación para la Vida Independiente

OBJETIVO ESPECÍFICO

PSC cuentan con ocupación laboral activa, ya sea salida dependiente o independiente

Indicador

Nº de PSC que cuentan con ocupación laboral activa, ya sea salida dependiente o independiente.

MEDIO DE VERIFICACIÓN

Ficha de Monitoreo Laboral.

OBJETIVO ESPECÍFICO

PSC mejoran su integración comunitaria y fortalecen la vinculación con su red primaria de apoyo.

Indicador

Nº de PSC que aumentan la cantidad de actividades en las que participan en espacios barriales y comunitarios.

MEDIO DE VERIFICACIÓN

Diagnóstico inicial (Pauta de actividades comunitarias y barriales)

OBJETIVO ESPECÍFICO

PSC evalúan satisfactoriamente los servicios recibidos en la Casa Compartida

Indicador

Nº de PSC que aumentan en calidad y cantidad las redes apoyo primarias.

Nº de PSC que evalúan satisfactoriamente los servicios recibidos en la Casa Compartida

MEDIO DE VERIFICACIÓN

Eco Mapa / Mapa de Redes / Genograma
Encuesta de Satisfacción de los/las participantes.²

2. Para la aplicación de la encuesta de satisfacción, se utilizará un formato diseñado en base a la información obtenida por el Estudio de Levantamiento de Insumos para la Mejora de los CTS, realizada durante el año 2020 por la Consultora FOCUS.

III. Población Objetivo

Jóvenes que hayan cumplido la mayoría de edad estando en situación de calle, en los últimos 12 meses y que no cuentan con otras alternativas de acogida residencial o familiar.

Jóvenes egresados/as del Sistema proteccional de SENAME (Administración Directa, OCA's u otras organizaciones de la sociedad civil), y que hayan tenido una permanencia habitual o esporádica en calle y que no cuentan con otras alternativas de acogida residencial o familia.

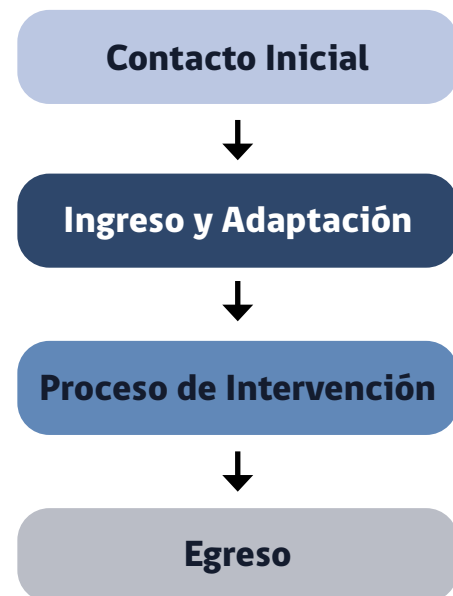
Jóvenes orientados/as a mejorar su situación ocupacional actual, como la adquisición de un empleo y/o la continuidad de estudios u otros.

Que manifiesten interés por ingresar a la casa.

IV. Metodología de Trabajo de las Casas para Compartidas Jóvenes

El proceso de participación de los/las jóvenes en situación de calle en las Casas Compartidas dirigidas a este grupo, consta de 4 grandes etapas, que permiten desarrollar y organizar la intervención la que se muestra en la Figura 1.

Figura 1: Etapas de la intervención social en los alojamientos para la superación



1. Contacto Inicial

(1 mes aprox.)

La etapa de contacto inicial ocurre previamente al ingreso a la vivienda y es determinante en el establecimiento de un vínculo de confianza entre el/la joven y el equipo de intervención, el cual facilitará el desarrollo de un proceso exitoso en Casas Compartidas. En este sentido, es importante considerar que los primeros contactos definen una relación futura, por lo que todo lo que se haga en estos primeros encuentros debe ser cuidado y orientado a generar una vinculación basada en la confianza mutua, la aceptación y el respeto hacia la autodeterminación del/la joven, ubicándolo al centro de las acciones y decisiones dirigidas hacia su autonomía.

A su vez, en esta etapa se conocerá la primera información y antecedentes sobre el/la joven y sus necesidades de apoyo, por lo tanto, en función de esto se evaluará si las Casas Compartidas para Jóvenes cuentan con las condiciones para entregar los apoyos que requiere cada persona, determinando la pertinencia de su ingreso mediante un proceso de postulación. También, el conocimiento de las características personales de cada postulante, permitirá definir con mayor precisión los grupos de convivencia, en base a criterios de afinidad y voluntad de los/ las jóvenes.

A continuación se describen las sub-etapas de la etapa de contacto inicial:

Sesión Comité Prelación: Acta Elección de Participantes.

Aceptación y Firma de la Carta de Compromiso.

Evaluación de los niveles de apoyo mediante la Aplicación del Instrumento de Caracterización.

La distribución de los grupos de convivencia

1.1.1 Proceso de postulación

Etapa

Postulación online

Descripción Breve

Postulación abierta por medio de derivación de instituciones que corroboren el interés de los/las jóvenes en situación de calle en acceder al programa. Para postular se completa un formulario online y se adjuntan documentos e instrumentos aplicados.

Responsable

SEREMIAS y MDSF Nivel Central

Etapa

Prelación Ministerial

Descripción Breve

Desde la Seremi de Desarrollo Social y Familia respectiva y la Oficina Nacional de Calle (ONC) se aplica un instrumento y fórmula de prelación definida con las variables de focalización señaladas en la norma técnica para el programa.

Responsable

ONC y SEREMIAS

Etapa

1ª Sesión Comité Prelación: análisis de casos

Descripción Breve

Se reúne Comité de Prelación, el cual, mediante un análisis de casos, basado en los antecedentes reunidos, define la primera lista preliminar de participantes que serán entrevistados por la institución ejecutora.

Responsable

ONC, SEREMIAS y Ejecutor

Etapa

Entrevistas

Descripción Breve

Durante un máximo de 15 días corridos cada ejecutor realiza una entrevista individual a cada uno/a de los participantes de la lista preliminar.

Responsable

Ejecutores

A continuación se describirán algunas de las acciones que se deben realizar durante el proceso de postulación:

a) Postulación online:

Mediante una convocatoria abierta a la red de programas e instituciones que trabajan con jóvenes que cumplen el perfil descrito en el punto III, se difundirá una ficha de postulación, la cual se encontrará disponible de manera online. Esta ficha permitirá recoger los antecedentes principales de la situación de los/las postulantes, junto con la presentación de documentos de respaldo. Las instituciones derivadores deberán ser las siguientes, en orden de prioridad.

Derivación de organismos pertenecientes al Sistema proteccional de SENAME (Administración Directa, OCA´s u otras organizaciones de la sociedad civil

Derivación de Centro de Acogida con Plan Barrios Calle Cero

Derivadas de otros Centros Temporales para la Superación o del Plan de invierno

Derivadas de instituciones ejecutoras del Programa Calle

Derivaciones directamente del Ministerio de Desarrollo Social y Familia

Derivadas de programas ejecutados por otras organizaciones sociales que trabajen con personas en situación de calle públicas o privadas

Derivadas de otras instituciones públicas

b) 1era Sesión Comité Prelación: Análisis de casos:

Una vez recepcionados los antecedentes obtenidos mediante la ficha de postulación, el Comité está en condiciones de sesionar para efectuar el análisis de la información, instancia en la que se define el listado de los/las postulantes que serán entrevistados por el equipo ejecutor. En el proceso de evaluación puede ser necesaria la incorporación de algún profesional experto en temáticas como salud mental o adolescencia.

Asimismo, en dicha instancia se busca evaluar las características generales del/la joven, en orden a:

1. Verificar que el/la postulante cumple con el perfil de ingreso indicado en el punto III. del presente documento.

2. Levantar puntos relevantes de la historia de vida del/la postulante, que serán necesarios de puntualizar en la entrevista que realizará el ejecutor, con la perspectiva de incorporarlos al futuro plan de intervención.

3. Confirmar si las necesidades de apoyo del/la postulante pueden ser atendidas en el dispositivo Casas Compartidas, o si éstas lo exceden, entonces considerar que el/la postulante deberá ser derivado a otra instancia, mediante una derivación asistida a un servicio de atención especializada.

c) Entrevista de Ingreso:

A continuación, el equipo ejecutor debe realizar entrevistas de ingreso para conocer en mayor profundidad a las personas que son derivadas. En el anexo N°1 se adjunta pauta de entrevista.

Dicha entrevista debe indagar en los siguientes aspectos:

- Verificar que el/la postulante se encuentra en situación de calle.

- Indagar en estadio motivacional³ y recursos personales del/la postulante para el ingreso y continuidad de su proceso de superación en el dispositivo.

- Evaluar perspectivas de egreso asociadas a autonomía, perfil laboral, posibilidad de re-vinculación familiar o red de apoyo, esto considerando que los alojamientos tienen carácter transitorio.

- Identificar los principales factores protectores y de riesgo del contexto social más cercano de la persona que postula.

- Indagar en el estilo de convivencia y de relaciones interpersonales, a fin de despejar posibles conflictos de convivencia al interior del dispositivo.

- Dar a conocer a la persona las normas mínimas necesarias para una convivencia saludable⁴ en el dispositivo y confirmar si está dispuesta a comprometerse con ellas.

1.1.2

2ª Sesión Comité Prelación: Acta Elección de Participantes

Se realizará una 2da reunión, en la se sumarán al análisis de los casos, los antecedentes recabados en la entrevista llevada a cabo por la institución ejecutora. Luego, el Comité oficializará el listado de los/las participantes seleccionados para ingresar a Casas Compartidas Jóvenes, acordando los plazos para realizar la respectiva devolución a cada postulante.

a) Devolución:

Luego de seleccionado el/la postulante, se informa a la persona y a la entidad derivadora de los resultados de la postulación y se acuerda la fecha de ingre-

so y posibles apoyos para el proceso de traslado. En el caso que la persona no sea seleccionada, también se debe informar oportunamente de los resultados de la postulación, tanto a ella como a la institución derivadora.

1.1.3

Aceptación y Firma del Acuerdo de Participación

El Acuerdo de Participación (Anexo N°2) es un documento que recoge el acuerdo entre entidad ejecutora y el/la participante, detallando los derechos y deberes, el tiempo de duración del programa, así como los posibles motivos de finalización.

Una buena práctica es simbolizar la firma fotografiando el momento. En caso que al preguntar la persona acepte, hay que tener en cuenta la legislación vigente sobre la cesión de los derechos de imagen. Posteriormente la foto puede emplearse en técnicas de intervención como "la línea de vida". Esta técnica psicológica resalta momentos de cambio, experiencias importantes y modificaciones en el rumbo de la historia personal, así como proyecciones de momentos futuros.

El/la participante recibirá una copia de la Carta de Compromiso una vez haya sido firmado por el profesional responsable. Una vez que se oficializa su incorporación al programa con la firma del acuerdo, los siguientes pasos irán encaminados al ingreso a la casa.

1.1.4

Evaluación de los niveles de apoyo mediante la Aplicación del Instrumento de Caracterización:

Para conocer el nivel de complejidad y trayectoria en calle de los jóvenes, previo al ingreso se deberá aplicar el instrumento de caracterización, el cual se encuentra disponible en el Sistema de Registro No-

3. Considerar el Modelo Transteórico del Cambio de Prochaska y Diclemente

4. Sugerencia de normas mínimas de convivencia se encuentra en el Anexo N°2 del presente documento.

che Digna (<http://snd.ministeriodesarrollosocial.gob.cl/views/usuarios/login.php>). Este instrumento arroja dos posibles perfiles⁵, los que están vinculados con los niveles de apoyo que requerirá el/la joven. Estos niveles de apoyo tienen directa relación con la frecuencia de las visitas que debe realizar el equipo:



Para el caso de caso de Casas Compartidas Jóvenes, la principal función del instrumento de caracterización es diagnóstica, ya que busca conocer los niveles de apoyo que requiere el/la joven y contar con antecedentes para su distribución en los grupos de convivencia. Para lograr este objetivo, deberá ser aplicado en la etapa de contacto inicial, luego que el/la joven es informado de su ingreso a Casas Compartidas.

Para utilizar este instrumento según lo señalado, se deberán realizar modificaciones a su estrategia de aplicación, la que variará con respecto a su uso regular en CTS, esto debido a que deberá ser utilizado cuando el vínculo entre la persona y el equipo es incipiente, en una etapa temprana de la intervención. Dado lo anterior, las respuestas deberán basarse en lo reportado mediante la ficha de postulación, consultas o reuniones de caso con la entidad derivadora

y alguna de la información que surja de las entrevistas, buscando que ésta sea verídica y refleje la real situación del/la participante.

Es así como, en el caso de Casas Compartidas Jóvenes, el eje básico de la evaluación será la información proporcionada por la entidad derivadora, lo que permitirá determinar el tipo de apoyo profesional que la persona requiere para avanzar de manera autónoma en su proyecto de vida. No se trata de una evaluación propiamente "clínica" sino más bien de una caracterización del perfil del participante para determinar los tipos de apoyo que requiere.

Por lo tanto, esta evaluación psicosocial no necesita tener conocimientos de psicología, psiquiatría u otra especialidad similar, sin embargo, se espera que pueda aplicar los criterios e indicadores indicados en el Instrumento de Caracterización. Hay que considerar que el resultado de dicha evaluación también arroja una recomendación de plan de trabajo, el cual puede ser utilizado por el ejecutor como una línea base de trabajo, para luego ir acordado en conjunto con la persona los objetivos de su plan.

Cabe señalar que el Instrumento de Caracterización fue construido a partir de encuentros con organizaciones públicas y privadas que han ejecutado los centros, en el marco del Programa Noche Digna, para luego ser pilotado y validado a nivel nacional durante los años 2017 y 2018. El instrumento se compone de preguntas en cinco dimensiones: 1) Trabajo y Seguridad Social; 2)

Salud; 3) Educación; 4) Hábitat y Entorno y; 5) Caracterización Básica. La estructura de esta caracterización será una herramienta para que la intervención sea diseñada en base a las mismas dimensiones y tenga coherencia técnica en cada caso.

En los casos en que los jóvenes cuenten previamente con el Instrumento de Caracterización aplicado y Planes de Trabajo desarrollados y en proceso, en primer lugar, se deberá informar a las personas que se requiere de un traspaso de información de parte del equipo derivador al equipo del dispositivo actual, para lo cual se necesitará contar con el consentimiento del o la participante.

5. Revisar el apartado "Heterogeneidad de la situación de calle: distintos perfiles asociados a objetivos" del documento de Orientaciones Metodológicas de los CTS.

Luego, se deberá solicitar a los equipos derivadores que se realice un traspaso formal de la información, por ejemplo, mediante una reunión de casos que permita al equipo del dispositivo conocer en profundidad el proceso que ha desarrollado la persona, así como realizar las consultas necesarias que le permitan continuar de forma adecuada a cargo del Plan de Trabajo.

Asimismo, se recomienda la actualización del instrumento de caracterización luego de seis meses de transcurrida la participación en el dispositivo.

Al final del proceso de aplicación del Instrumento de Caracterización, las personas contarán con el perfil de necesidades de apoyo descrito en el apartado: “Los ejes de acción de los Centros Temporales para la Superación: Protección y Promoción” del documento de Orientaciones Metodológicas de los CTS. Es importante recordar que la clasificación por perfiles es de uso interno del equipo, y no para ser difundido entre los participantes pues podría generar estigmatización. De todas formas, se requiere entregar un feedback luego de la aplicación del instrumento, mediante una conversación individual con cada persona, abordando los principales temas dirigidos a la co-construcción del Plan de Trabajo.

1.1.5 La distribución de los grupos de convivencia:

Durante toda la etapa de contacto inicial, es fundamental ir recopilando la información personal del/la postulante, con miras a utilizarla para la adecuada distribución de los grupos de convivencia. Estos grupos estarán conformados por las 3 personas que habitarán cada casa y que convivirán en ella. Es por esto que se debe procurar que exista una afinidad entre ellas, conociendo sus gustos, intereses, motivaciones, rutinas, actividades, entre otros.

Para lograr este objetivo, se deben sentar las bases de una adecuada comunicación y conocimiento, por parte de la persona, del proyecto y su finalidad. A continuación se entregan indicaciones, basadas en los principios del Housing First:

Ofrecer información del proyecto. Explicación y comprensión del servicio y los derechos y deberes adquiridos al participar.

Iniciar la construcción del vínculo entre profesional y participantes.

Definir el contexto y acordar el marco de intervención profesional. Explicar la finalidad, los propósitos, las expectativas y las disposiciones en el marco del servicio.

Propiciar encuentros previos a la entrada a la vivienda permitirá que la persona conozca el programa, sus características y los compromisos que adquiere al participar en él. Por otro lado, aumentará la vinculación con el programa y con el equipo profesional, reduciendo así el riesgo de abandono temprano. Un mayor control de los detalles y del sentido del programa otorga mayor garantía para una acogida exitosa. Se recomienda al equipo planificar con antelación la duración de este periodo, siendo flexibles para adaptarse a las necesidades individuales de los participantes. El número de encuentros dependerá de la persona con la que estemos trabajando, siendo recomendable un mínimo de 3.

Desde los primeros días el equipo trabajará para establecer un buen vínculo con la persona, así como estar atento a las primeras demandas que puedan surgir con relación a procesos de intervención psico-social. También profundizará en lo que supone la participación en el programa para la persona, tanto en lo relativo a los compromisos como el importante cambio que pueda dar su vida. Desde el primer momento se trabajará para construir una relación diferente con la persona, primando aspectos como la elección y el respeto, así como una orientación más hacia un participante que a un “usuario”, especialmente a través del principio de autodeterminación de la persona.

Así dedicar el tiempo suficiente a la persona en esta fase inicial facilita disfrutar del viaje y ayuda a asimilar los cambios, ofreciendo a la persona la oportu-

tunidad de comprender y manejar toda la información relativa al proyecto antes de incorporarse a la vivienda.

El equipo tendrá que asegurar que ofrecen la información sobre el servicio de una manera comprensible y que es entendida por los/as participantes. Es recomendable dedicar cada encuentro a un aspecto determinado del programa para facilitar la comprensión y evitar que un exceso en la cantidad de información inicial la convierta inabordable.

De esta forma, la asignación de las viviendas y los grupos de convivencia estará firmemente basada en la autodeterminación de la persona, a quien se le deberá realizar las siguientes consultas, en todos los casos y de manera obligatoria:

Si desea vivir con personas de su mismo género o en viviendas mixtas.

El sector de la ciudad o comuna en la que desea vivir (esto considerando que existen alternativas).

Considerar si la convivencia implica la cohabitación con mascotas.

Considerar la posibilidad de ingreso de parejas a las viviendas, en el caso que ambos cumplan con el perfil indicado en el punto III.

Considerar el ingreso de jóvenes con hijos/as y la convivencia con el resto de los/las residentes.

Considerar aspectos que contribuyan a la afinidad, como el horario en que las personas realizan sus actividades, sus intereses, motivaciones, gustos personales, que pueden facilitar el entendimiento y la convivencia.

Una vez recopilado los antecedentes, el equipo interventor, enviará propuesta de grupos de convivencia a contraparte técnica, señalando los argumentos de la propuesta. La contraparte técnica dará el visto bueno final o podrá sugerir algunos cambios. esto de respalda con acta

1.1.6 Hitos etapa Contacto Inicial

- Solicitud de antecedentes de derivación
- Entrevista inicial
- Análisis de la información
- Selecciones postulantes
- Devolución sobre la admisión del/la postulante
- Aceptación y firma de la carta de compromiso
- Evaluación de los niveles de apoyo
- Distribución de los grupos de convivencia

1.1.7 MATRIZ DE PROCESOS ETAPA "CONTACTO INICIAL"



OBJETIVO DE PROCESO

Realizar entrevista individual a los postulantes

INDICADOR

Porcentaje de entrevistas individuales realizadas en el mes.

FÓRMULA

$(N^{\circ} \text{ de entrevistas individuales realizadas en el mes} / N^{\circ} \text{ de postulaciones recibidas en el mes}) * 100$

META

100% de los postulantes que reúnen el perfil de ingreso según lo antecedentes de derivación recabados, cuentan con entrevista individual.



OBJETIVO DE PROCESO

Realizar reuniones para el análisis de los antecedentes de postulación recibidos.

INDICADOR

Porcentaje de reuniones realizadas, para el análisis de los antecedentes de postulación.

FÓRMULA

(Nº de reuniones realizadas, para el análisis de los antecedentes de postulación/ Nº de postulaciones recibidas en el mes.

META

100% de la información de los/las postulantes es analizada por el equipo mediante reuniones. Esto es verificado mediante actas de la reunión.



OBJETIVO DE PROCESO

Informar sobre los resultados del proceso de postulación.

INDICADOR

Porcentaje de postulantes que fueron informados sobre los resultados del proceso de postulación.

FÓRMULA

(Nº de reuniones realizadas, para el análisis de los antecedentes de postulación/ Nº de postulaciones recibidas en el mes.

META

100% de los postulantes cuentan con información escrita acerca del resultado de su proceso de postulación.



OBJETIVO DE PROCESO

Solicitar aceptación y firma de la carta de compromiso antes del ingreso al dispositivo.

INDICADOR

Número de cartas de compromisos firmadas antes del ingreso al dispositivo.

FÓRMULA

Nº de cartas de compromisos firmadas antes del ingreso al dispositivo / Nº de cartas de compromiso firmadas.

META

100% de los postulantes seleccionados cuenta con aceptación y firma de carta de compromiso.



OBJETIVO DE PROCESO

Generar perfil de necesidades de apoyo para cada participante, mediante la aplicación o actualización del Instrumento de caracterización.

INDICADOR

Porcentaje de PSC que cuentan con perfil de necesidades de apoyo, mediante la aplicación o actualización del Instrumento de caracterización, durante los primeros 2 meses de ingreso.

FÓRMULA

(Nº de PSC que cuentan con perfil de necesidades de apoyo, mediante la aplicación o actualización del Instrumento de caracterización, durante los primeros 2 meses de ingreso/ Nº de PSC ingresadas) *100.

META

100% de los/las participantes cuentan con perfil identificado, mediante la aplicación o actualización del Instrumento de Caracterización.



OBJETIVO DE PROCESO

Asignación de los/las participantes en grupos de convivencia según sus intereses y afinidades.

INDICADOR

Porcentaje de jóvenes que son consultados por sus intereses y afinidades de convivencia mediante la aplicación de pauta de entrevista.

FÓRMULA

$(N^{\circ} \text{ de PSC que son consultados por sus intereses y afinidades de convivencia mediante la aplicación de pauta de entrevista} / N^{\circ} \text{ de PSC ingresadas}) * 100.$

META

100% de los/las participantes ingresados cuentan con pauta de entrevista aplicada.



1.2

Ingreso y adaptación (4 meses aprox.)

En esta etapa se realizan acciones de acogida y caracterización de la persona, las cuales se espera realizar en un período de dos meses. El objetivo principal de la intervención en esta fase inicial es desarrollar procesos de autonomía y mejora de la calidad de vida prestando los apoyos necesarios a las necesidades y decisiones de las/los participantes para que puedan hacerse cargo de sus responsabilidades y hacer uso de sus derechos. Para ello es fundamental propiciar que la persona se mantenga en la vivienda como eje primero y fundamental de la intervención a realizar. Por tanto, la primera intervención se dirigirá al cumplimiento no punitivo de los compromisos adquiridos.

Desde esta perspectiva, resultará también fundamental conocer cuáles son las necesidades y decisiones de los/as participantes entendiendo a éstos/as como sujetos libres y adultos capaces de tomar

las decisiones que entienden mejor para sus vidas, así como proporcionarles los apoyos necesarios para conseguirlo.

El enfoque de fortalezas es una perspectiva que se emplea a lo largo de todo el proceso y conviene incorporarlo en esta fase de adaptación al programa. El concepto de enfoque de fortalezas supone un desarrollo de las estrategias de empoderamiento. Propiciar, en colaboración con la persona, un cambio de autoconcepto y un desarrollo y puesta en práctica de sus fortalezas personales puede ser muy útil para superar los obstáculos que puedan aparecer en el período de adaptación.

Al finalizar esta etapa, se realizará una evaluación de la acogida, esperando que se haya establecido una alianza de trabajo entre el/la participante y el equipo. También se espera que al término de esta etapa, la persona conozca claramente el funcionamiento del dispositivo, cuente con su Instrumento de Caracterización aplicado y cargado en la plataforma SRND⁶ y definido su perfil de necesidades a apoyo. Con estos pasos realizados, se deberá co-construir el Plan de Preparación para la Vida Independiente (PPVI) en conjunto con el/la participante. A continuación, se describen las fases que se deberán llevar a cabo en esta etapa:

1.2.1 Primera acogida:

Esta es la primera acción que se debe realizar con toda persona que ingresa al dispositivo, explicándole las características funcionamiento de éste y el uso de las dependencias. Es primer encuentro debe ser realizado entre el/la nuevo/a participante, el equipo de trabajo, y la comunidad que habita el centro según corresponda. Se recomienda realizar un hito o actividad de bienvenida liderada por los/las participantes del dispositivo.

Se deberá entregar un kit de bienvenida como parte del proceso de acogida. Una planta, zapatillas, un calendario o cualquier elemento que favorezcan la toma de posesión o sentido de pertenencia con la vivienda.

6. Sistema de Registro Informático del Programa Noche Digna.

El equipo realizará, como parte del kit de bienvenida y de forma conjunta con el participante, la compra de productos de alimentación básicos para el primer mes y evaluarán la capacidad de autonomía del participante fomentando que él/ella elija los productos que considera necesarios. Esta acción evitará que la persona tenga que salir a la calle para generar los ingresos para la manutención y podrá disfrutar si lo desea de quedarse en la casa.

Se presenta la modalidad de funcionamiento, que en este caso corresponde a un dispositivo autogestionado, lo que significa que deberá coordinarse con el resto de las personas residentes para administrar la casa, mantener el orden, la limpieza, cocinar, entre otras actividades cotidianas. De esta forma, cada participante se debe hacer corresponsable de la casa. Se dan a conocer las normas y los protocolos explicando cuál es el proyecto de largo plazo del Centro.

Con respecto al tiempo de permanencia, es importante transmitir a las personas que ingresan que este es un dispositivo de carácter temporal, el cual tiene como objetivo ser el espacio que permita fortalecer las habilidades necesarias para luego acceder a la vida domiciliada independiente. Se espera que los procesos de intervención sean realizados en un período de 18 y hasta 36 meses, lo cual queda sujeto a re-evaluación en caso que la continuidad y completitud del proyecto personal lo requiera.

1.2.2 Primeras visitas:

La primera visita tendrá una duración que no excederá de un máximo de 3 o 4 horas en la vivienda, (lo que dependerá de los niveles de complejidad), debiendo realizarse el primero o máximo el segundo día luego del ingreso, efectuando cada una de las actividades que se describen a continuación, las que serán una forma de ir conociéndose:

El equipo ejecutor deberá explicar dónde están las llaves de suministros energéticos, así como toda la información práctica que la persona precise (encendido de calefacción, uso de cocina, electrodomésticos, etc.). El apoyo en cualquier tarea será proporcional al grado de autonomía y demanda que el/la participante solicite.

El primer día se entregará las sugerencias de convivencia (Anexo N°3) como documento que servirá de base de trabajo con los/as participantes en las sucesivas visitas.

Es importante explicar a la persona el sentido de al menos tres visitas semanales (definir el marco) e ir generando un hábito de encuentros de trabajo.

Se presentará a el/la participante un inventario, un listado que detalle el equipamiento vivienda. Este inventario lo firmarán participante y el equipo explicando y asegurando que se entienden las responsabilidades en la reposición de aquello que se deteriore.

El equipo le hará entrega a el/la participante de la llave de su casa y acordará una visita para 24 horas más tarde, con el objetivo de evaluar cómo se ha desenvuelto en la vivienda. Si aceptó previamente, se tomará una fotografía del momento. La segunda visita tendrá como objetivo:

- Evaluación del manejo en la gestión del hogar: uso de productos de limpieza, realización de compra, estado general del hogar, grado de personalización del espacio, uso adecuado de electrodomésticos, uso de armarios, etc. Se le prestarán los apoyos proporcionales para que pueda gestionar su hogar con relación a las demandas realizadas por el/la participante sobre la vivienda.
- Esta 2da visita finalizará con la elaboración conjunta de un calendario con los próximos encuentros. Conocer de antemano que visitas se van a dedicar a trabajar cuestiones relacionadas con vivienda o con aspectos socioeducativos también contribuye a generar un hábito de trabajo. El acuerdo de objetivos y metas entre equipo y participantes es un elemento central de la alianza de trabajo y refuerza el vínculo.

Se espera que en los dispositivos se instale una dinámica de convivencia respetuosa y acogedora, que otorgue las condiciones hogareñas de calidez y buen trato, por tanto, su funcionamiento es continuo. Se busca replicar al máximo de lo posible la vida de una casa, por lo que:

- Conviven personas de distinto género, incluyendo las identidades no binarias o transgénero⁷, en cuanto en la vida cotidiana coexisten distintos géneros.
- Las normas de convivencia son acordadas en conjunto con los/las participantes (en ningún caso sin ellos o ellas), bajo la supervisión y orientación del equipo de atención, debiendo ser consentidas por el grupo.
- Las personas deben asumir responsabilidades en favor de la comunidad, en lo que respecta a mantención del espacio, tareas domésticas y convivencia.

- Los espacios comunes son decorados y mantenidos en común, mientras que los espacios y elementos personales son responsabilidad de cada cual.
- Se fomenta el uso independiente de las áreas de cocina y lavandería, y aseo de las distintas dependencias del Centro.

1.2.3 Proceso de Adaptación

Es importante considerar que las personas en situación de calle, al ingresar a un dispositivo como las casas compartidas, viven un proceso de adaptación relacionado con una mayor estabilidad y exigencia para su rutina diaria. Es así como, el ingreso a este dispositivo puede traer emociones confortables seguidas de cambios emocionales importantes derivadas del cambio que significa este nuevo escenario. Debido a esta complejidad, es necesario que las personas puedan atravesar este proceso con calma, utilizando el tiempo que requieran para ello, y con un importante acompañamiento y comprensión de parte del equipo ejecutor.

Respectos a estos cambios emocionales, es posible que las personas puedan extrañar algunos aspectos de su vida en calle tales como la presencia de vínculos cercanos, rutinas laborales, estrategias de sobrevivencia que eran parte de su vida en calle. Así por ejemplo han dejado atrás el rol que ocupaban en la comunidad en el cual habitaban, su aporte y los lazos con ese grupo de referencia, sus rutinas y formas de funcionar, de cuidarse y cuidar de sus pares⁸.

En este sentido, es oportuno conocer algunas nociones básicas sobre el duelo⁹, como saber que es una respuesta normal de una persona frente a una pérdida o un cambio vital importante. También es necesario saber que el duelo puede ir acompañado de distintos sentimientos, como: tristeza, miedo, culpa, ansiedad, así como de pensamientos confusos, dificultad para concentrarse, incredulidad, preocupación por lo que se perdió, entre otros. Conjuntamente, puede haber sensaciones físicas como mareos, taquicardia, fatiga,

7. Revisar el anexo Protocolo de Acceso Inclusivo a los Dispositivos del Programa Noche Digna considerando la Variable Identidad de Género, inserto en el Manual de Orientaciones Técnicas de los CTS.

8. Di Iorio, J., Seidmann, S., Gueglio, C., Rigueiral, G. (2016) Intervenciones psicosociales con personas en situación de calle: el cuidado como categoría de análisis. Revista Psicoperspectivas. Universidad de Buenos Aires, Argentina. Vol. 15. N° 3. P 123-134.

9. Kübler-Ross, E. (2006). Sobre el duelo y el dolor. Ediciones Luciérnaga. Barcelona.

malestar estomacal, pérdida o aumento de peso, entre otros; y conductuales como llanto, hiperactividad o hipoactividad, agresión, problemas para dormir, entre otros.

A lo anterior se suman los estados de estrés sostenidos por períodos prolongados, los cuales están relacionados con la vida en calle, ya que la sobrevivencia es un estado de permanente alerta, concentrados sólo en el día a día, lo que provoca que muchas veces se dejen de lado procesos reflexivos como son la planificación a largo plazo, ya que éstos requieren una mayor calma y seguridad.

De esta forma, cuando las personas ingresan a este tipo de dispositivos, transitan lentamente desde un estado de alerta a la calma integrando paulatinamente una reflexión profunda sobre su vida. Así es como vuelven a pensar en el futuro, podrían retomar viejos sueños o deseos, reconectar con temas personales o familiares, que habían dejado en suspenso mientras estaban en calle. Esto se puede sumar a sentimientos de temor o inseguridad asociados a la temporalidad de los dispositivos, ya que, al no ser una solución definitiva, pueda generar inquietud o ansiedad.

Es así como se vuelve fundamental que los equipos acompañen a las personas en este tránsito, otorgando espacios de contención y escucha activa, facilitando las conversaciones abiertas para la expresión de las emociones que puedan surgir. A su vez, es importante propiciar espacios que inviten a la reflexión y el vaciamiento emocional cuando las personas lo requieran, los cuales pueden ser individuales y/o grupales¹⁰. Asimismo, es valioso proporcionar educación emocional, ayudando a las personas a reconocer las emociones, favorecer el diálogo interno que permite la reflexión, motivar a la comunicación de las emociones y otorgar herramientas para la resolución de conflictos.

En este sentido, cobra relevancia reconocer que la experiencia en situación de calle se debe ir integrando a su autopercepción para traer aquellos aprendizajes y capacidades para un tiempo de mayor cuidado propio y de los otros. En la misma línea, es importante recordar que trabajamos con adultos, quienes traen

consigo un cúmulo de experiencias, conocimientos, una postura y una mirada sobre la vida. Existe evidencia que las intervenciones con adultos son más exitosas cuando su trasfondo cultural y experiencias son valoradas y respetadas¹¹.

Otras recomendaciones para la llegada de las personas al centro es apoyarlas en el proceso de reanudación del lazo social con esta comunidad, lo que ocurre cuando las personas encuentran un nuevo lugar de valor, descubriendo cuál es su aporte dentro del colectivo, reconstruyendo sus rutinas y estableciendo nuevas estrategias de cuidado de otros y de autocuidado. Para esto, es necesario ir de a poco, proponiéndose pequeñas metas, que sean visibles y otorguen un aliciente a las personas. También es importante ayudarles a ser flexibles y a flexibilizar frente a los obstáculos y la frustración e impulsar su motivación por nuevos objetivos e intereses.

A su vez, es importante reconocer el valor que otorga la transitoriedad de la estadía en las casas compartidas, ya que esta temporalidad implica el establecimiento de metas claras y concretas, las cuales van orientadas al objetivo de la independencia, lo que implica un desarrollo y fortalecimiento de las capacidades personales.

Finalmente, dentro de la batería de actividades que ofrece el Centro, es valioso contar con actividades de estimulación cognitiva que se centran en mejorar las funciones ejecutivas, así como la memoria, la atención y el lenguaje. También se debe favorecer la realización de actividad física y mantener una alimentación saludable. Finalmente, ofrecer experiencias de atención plena (mindfulness) mediante distinto tipo de actividades como la meditación, la respiración, la música, el arte, entre otras, las cuales propician el contacto con el mundo interior, el cual actúa como regulador y refugio frente a las dificultades y frustraciones¹².

1.2.4 Evaluación del proceso de acogida

Transcurridos 2 meses desde el ingreso, o según proceso que puede ser hasta el 4to mes resulta impor-

10. Revisar el apartado "Grupo de Orientación Psicosocial" del documento de Orientaciones Metodológicas de los CTS.

11. Revisar "Atención Centrada en la Persona" de los Principios Teóricos del documento de Orientaciones Metodológicas de los CTS.

12. Winnicott, D.: "Objetos transicionales y fenómenos transicionales", Realidad y juego, Buenos Aires, Galerna, 1972, pág. 20

OBJETIVO DE PROCESO

Realización de las actividades indicadas en punto 1.2.2 Primeras visitas.

INDICADOR

Porcentaje de 1eras y 2das visitas en las que se realizan las actividades descritas en punto 1.2.2 Primeras visitas.

FÓRMULA

$(\text{N}^\circ \text{ de } 1\text{eras y } 2\text{das visitas en las que se realizan las actividades descritas en punto 1.2.2 Primeras visitas} / \text{N}^\circ \text{ total de } 1\text{eras y } 2\text{das visitas realizadas}) * 100$

META

100% de las 1eras y 2das visitas cumplen con las actividades descritas en el punto 1.2.2 Primeras visitas.

OBJETIVO DE PROCESO

Registrar resultados del instrumento de Caracterización a la plataforma SRND.

INDICADOR

Porcentaje de instrumentos de Caracterización registrados en la Plataforma SRND.

FÓRMULA

$(\text{N}^\circ \text{ de instrumentos de Caracterización registrados en la Plataforma SRND en plazo} / \text{N}^\circ \text{ de PSC ingresadas al CCJ}) * 100$.

META

100% de los participantes cuentan con Instrumento de Caracterización cargado a la plataforma de SRND, en un plazo máximo de 2 meses desde su ingreso al dispositivo.

OBJETIVO DE PROCESO

Evaluación del proceso de acogida a los 2 meses del ingreso.

INDICADOR

Porcentaje de jóvenes a los que se les evalúa su proceso de acogida a los 2 meses.

FÓRMULA

$(\text{N}^\circ \text{ de jóvenes a los que se les evalúa su proceso de acogida a los 2 meses} / \text{N}^\circ \text{ total de jóvenes que participan hace 2 meses en CCJ})$.

META

100% de los/las jóvenes realizan evaluación de su proceso de acogida a los 2 meses del ingreso, en conjunto con equipo.

OBJETIVO DE PROCESO

PSC que cuenta con Eco mapa o mapa de Redes, elaborado.

INDICADOR

Porcentaje de PSC que cuentan con Eco mapa o mapa de Redes, elaborado en los primeros 2 meses de su ingreso.

FÓRMULA

$(\text{N}^\circ \text{ de PSC que cuentan con Eco mapa o mapa de Redes, elaborado en plazo} / \text{N}^\circ \text{ de PSC ingresadas al Centro}) * 100$.

META

100% de los participantes cuentan con Eco mapa o mapa de Redes, elaborado en los primeros 2 meses de su ingreso.

1.3

Proceso de intervención (Hasta 36 meses)

En esta etapa los y las participantes, además de utilizar las dependencias y servicios de la Casa, deben vincularse con instituciones públicas y/o privadas, así como también con sus redes familiares, en caso de que así lo deseen y cuenten con las condiciones emocionales para iniciar este proceso. A través de los servicios de apoyo psicosociales otorgadas por el equipo, se desarrollan gestiones en diferentes niveles, por ejemplo, vinculación con los servicios de salud, con el Servicio de Registro Civil e Identificación, gestión con redes para la colocación laboral, nivelación escolar o consecución de estudios técnicos o superiores, así como con otras instituciones que ejecuten Programas especializados en esta población, entre otros. Estas gestiones se deben registrar en el Sistema de Registro Noche Digna.

Asimismo, el eje central del proceso de intervención es lograr la autonomía, es decir que el participante cuente con las condiciones básicas para fortalecer habilidades y competencias que le permitan desenvolverse en su entorno y en las redes a las que acceda.

A continuación, se describen las principales actividades que se deben realizar en esta etapa:

1.3.1

Co-construcción del Plan de Preparación para la Vida Independiente (PPVI):

La construcción del PPVI se debe realizar de manera corresponsable, es decir, conjunta entre participante y equipo, en un clima de horizontalidad, respetando la autodeterminación de la personas, siempre acordando las alternativas y compromisos de acción que resulten más adecuadas al logro de metas de mejoramiento de la situación personal, con un enfoque prioritario en fortalecer la autonomía. El PPVI debe ser expresión de lo que concuerden equipo profesio-

nal y participante, de manera individual, en la medida que las posibilidades de éste último lo permitan y cuidando que las metas se ajusten a sus expectativas e intereses, priorizando por aquellos objetivos que para la persona son relevantes (trabajar desde las necesidades sentidas y no normativas).

a) Dimensiones del Plan de Preparación para la Vida Independiente:

A continuación se exponen las siete dimensiones, con sus respectivos indicadores, los cuales conforman y se conjugan según los niveles de apoyo requeridos por el/la joven, así como sus motivaciones personales, deseos y anhelos para el desarrollo de su vida y autonomía:

DIMENSION	INDICADOR	ACCIONES E INSTRUMENTOS DIAGNÓSTICOS
Dimensión 0: Necesidades básicas	Participante tiene una alimentación equilibrada	Instrumento de Caracterización / Pauta para primeras entrevistas con jóvenes en situación de calle anexo N°4/ Anexo N°6: Orientaciones generales para las primeras entrevistas con jóvenes en situación de calle
	Participante cuenta con ropa y abrigo acorde a la época del año donde se encuentra	
	Participante cuenta con su cédula de identidad vigente.	
	Participante cuenta con elementos para su higiene diaria	
	Participante con algún problema de salud grave, recibe atención y tratamiento	
	Participante inscrito en la red primaria de salud	
Dimensión 1: Construcción de vínculos seguros y protectores con familia u otras figuras significativas	Participante resignifica la relación con su familia u otras figuras significativas	Genograma / Anexo N°5: Orientaciones para las primeras entrevistas con la familia o adultos significativos/ Antecedentes derivación/ Anexo N°6: Orientaciones generales para las primeras entrevistas con jóvenes en situación de calle.
	Participante es reunificado con su grupo familiar u otras figuras significativas	
Dimensión 2: Construcción de vínculos favorables con su grupo de pares.	Participante se integra en espacios de socialización con grupo de pares.	Eco mapa / Mapa de redes
	Participante establece relaciones afectivas positivas con su grupo de pares, configurándose como una red de apoyo.	
Dimensión 3: Reducción de factores de riesgo y fomento de factores resilientes	Participante con consumo de OH y drogas, disminuye o consume algo menos dañino	AUDIT/ Pauta para primeras entrevistas con jóvenes en situación de calle anexo N°4./ Anexo N°6: Orientaciones generales para las primeras entrevistas con jóvenes en situación de calle antecedentes de derivación /Evaluación de proceso de adaptación
	Participante se encuentra fuera de circuitos de abuso o explotación sexual.	
	Participante acude al equipo o se comunica cuando tiene una dificultad	
	Participante disminuye o no realiza actividades ilícitas	
	Participante aumenta sensación de seguridad y protección	

DIMENSION	INDICADOR	ACCIONES E INSTRUMENTOS DIAGNÓSTICOS
Dimensión 4: Salud y Bienestar	Participante cuenta con control de salud al día	Instrumento de Caracterización/Antecedentes de derivación/ Anexo N°6: Orientaciones generales para las primeras entrevistas con jóvenes en situación de calle
	Participante sexualmente activo accede a métodos anticonceptivos y de prevención de infecciones de transmisión sexual (ITS), y la internaliza como parte de su rutina y autocuidado	
	Participante con obesidad, desnutrición, riesgo de estarlo, mejora su IMC	
	Participante que se encuentra en situación de discapacidad accede a ayudas técnicas según corresponda	
	Participante que presenta problemáticas de salud física, recibe prestación correspondiente.	
	Participante que presente alguna enfermedad crónica, se encuentra bajo control en el nivel de atención de salud que corresponde, de acuerdo con los protocolos del Ministerio de Salud.	
	Participante que presenta problemáticas de salud física (no crónica), mejora estado de salud	
	Participante que presenta problemáticas de salud mental, recibe prestación correspondiente.	
	Participante que presenta problemáticas de salud mental, mejora estado de salud	

DIMENSION	INDICADOR	ACCIONES E INSTRUMENTOS DIAGNÓSTICOS
Dimensión 5: Educación/ Formación / Trabajo	Participante que trabaja tiene una jornada laboral que no supera las 45 horas semanales, ni las 9 horas diarias.	Instrumento de Caracterización/ Perfil Socio laboral/ Anexo N°6: Orientaciones generales para las primeras entrevistas con jóvenes en situación de calle
	Participante que trabaja en modalidad dependiente, recibe remuneración establecida por normativa legal vigente.	
	Participante que no haya adquirido la lectura escritura y/o el cálculo inicial, los adquiere	
	Participante asiste regularmente en sistema educativo formal y/o en modalidad alternativa según corresponda a su nivel educacional.	
	Participante con necesidades educativas especiales accede a programas especializados	
	Participante con rezago escolar, nivela estudios	
	Participante logra certificación en oficios	
	Participante adquiere conocimientos para optimizar y organizar su presupuesto en función de sus necesidades y bienestar.	
	Participante con enseñanza media completa, que desea continuar con estudios superiores, logra iniciar sus estudios.	
Dimensión 6: Fortalecimiento del autoconcepto, construcción de un proyecto de vida y autocuidado	Participante realiza estrategias de autocuidado biopsicosocial que facilitan el desarrollo de factores protectores.	de calle anexo N°4/ Anexo N°6: Orientaciones generales para las primeras entrevistas con jóvenes en situación de calle / Evaluación Plan para la Vida Independiente (PPVI)
	Participante cuenta con proyecto de vida y trabaja activamente para lograrlo	
	Participante participa en espacios comunitarios y sociales vinculados a las temáticas de infancia y juventud, que promueven su desarrollo e inclusión social.	
	Participante mejora auto concepto y autoestima	
	Participante mejora percepción de bienestar y felicidad	
	Participante mantiene en buenas condiciones el entorno donde habita, según corresponda.	
Participante logra generar una fuente de ingreso regular y estable, que compatibiliza con su bienestar y le permite proyectar una vida autónoma domiciliada		

<p>Dimensión 7: incorporación de situaciones emergentes, que se vuelven prioritarias en la vida del/la participante</p>	Participante que sufre de un quiebre vincular relevante (ruptura de pareja, con familia o amigos/as significativos), recibe acompañamiento para elaboración de duelo.	<p>Instrumento de Caracterización/ Pauta para primeras entrevistas con jóvenes en situación de calle anexo N°4/ Anexo N°6: Orientaciones generales para las primeras entrevistas con jóvenes en situación de calle /Evaluación Plan para la Vida Independiente (PPVI)</p>
	Participante que presenta crisis emocional, recibe acompañamiento y atención especializada, si corresponde.	
	Participante que sufre el fallecimiento de algún ser querido, recibe acompañamiento para elaboración del duelo.	
	Participante que sufre un fracaso académico o en sus estudios (reprobación de un ramo, repetición de un curso), es acompañado en su proceso, fortaleciendo sus estrategias de estudio y auto concepto.	
	Participante que pierde su empleo y queda cesante, es acompañado en su proceso de colocación laboral y apoyado económicamente en aspectos básicos, si corresponde.	
	Participante que sufre de cualquier otra crisis vital normativa o no normativa, recibe el apoyo emocional, material o especializado, que corresponda.	
	Participante que desea modificar las prioridades de su PPVI, debido al surgimiento de nuevas motivaciones personas, es acompañado en el proceso de reorganización de sus prioridades vitales.	

Para poder desarrollar el PPVI en función de las siete dimensiones presentadas, es muy importante retomar el principio orientador de "Atención Centrada en la Persona" el cual forma parte del presente documento y señala que: "la persona debe estar en el centro de cualquier decisión que potencialmente pueda cambiar su vida". Esto supone que las prioridades del equipo no son necesariamente las de la persona, por lo que es ella quien finalmente define sus metas, otorgando la máxima independencia y control de sus propias vidas, acción que fomenta la autonomía y responsabilidad sobre sus propias decisiones.

En esta etapa, el PPVI que se construye es inicial, lo que quiere decir que permanentemente se pueden hacer modificaciones en él, basadas en las necesida-

des, urgencias o situaciones emergentes que surjan en el proceso de atención de cada persona, por lo que el equipo debe estar atento en el acompañamiento y contar con la flexibilidad necesaria para adaptarse a los cambios, los cuales son parte de los procesos de superación personales.

b) Desarrollo de un perfil Sociolaboral

En complemento al PPVI, se debe construir un perfil Sociolaboral el cual permitirá conocer la historia y trayectoria laboral de cada participante; identificar áreas de interés personal y ajustarlas a sus expectativas laborales; reconocer sus recursos para iniciar un proyecto laboral; identificar cuáles son las brechas que limitan el acceso al mundo laboral y definir el

tipo de apoyo que la persona requiere y los énfasis que se debe dar al acompañamiento sociolaboral. El perfil sociolaboral es una descripción que se hace sobre uno mismo en relación con el trabajo en particular. Responde a la pregunta ¿Quién soy yo en el mundo del trabajo? Además, se puede complementar con la resolución de la pregunta ¿Qué tengo yo para aportar en un trabajo o en una ocupación específica?

La elaboración del perfil sociolaboral sirve para definir y caracterizar la situación de partida con relación a la empleabilidad integrando las particularidades de la persona, las que se derivan de su posición de género, clase, identidad laboral, etnia, edad, inserción urbana o rural, entre otros factores.

Asimismo, la construcción del perfil sociolaboral contempla: determinar las barreras de acceso al mercado del trabajo. Es decir, identificar la presencia de situaciones complejas en una persona, que incluyen desde el entorno de vida hasta su salud física y mental, lo que impacta en la capacidad para insertarse al mercado laboral, ya sea en un trabajo dependiente o en un autoempleo.

Es así, como los procesos de selección de personal que enfrentan las personas cuando desean ingresar a un puesto de trabajo, son simultáneamente procesos de exclusión los que pueden constituir barreras para acceder al trabajo dependiente, por tanto, resulta fundamental que el equipo profesional pueda detectar tempranamente las barreras sociolaborales de la PSC que pudieran ser fortalecidas en el proceso y en colaboración con otras instancias.

El perfil sociolaboral debe construirse a través de una entrevista semi estructurada a cargo del profesional. La información de la persona que se levante al inicio del proceso, a partir de la entrevista y durante las acciones posteriores, serán antecedentes relevantes que tendrán que ser considerados para definir los tipos de apoyo que requiere la persona. Esta coordinación tiene como fin gestionar la intermediación laboral con un sentido de pertinencia, continuidad, según la realidad y orientado a la búsqueda de las mejores posibilidades de cada participante.

Para la realización de esta entrevista, el profesional debe procurar que el espacio donde se desarrolle ofrezca las condiciones necesarias para mantener una conversación privada, tranquila y respetuosa con la persona. El tiempo estimado de la entrevista podría fluctuar alrededor de 120 minutos aproximadamente. Por lo tanto, deberá evaluarse si la entrevista se realiza en dos sesiones.

La realización de un perfil Sociolaboral deberá contemplar:

1. Antecedentes generales de la persona: edad, nacionalidad, estado civil, etc.
2. Experiencia laboral de la persona (Roles, funciones, tiempo trabajado, dependencia, etc.).
3. Situación laboral actual de la persona. Indagar si actualmente realiza algún tipo de actividad remunerada, cuál es la naturaleza de esta actividad, cuál es la periodicidad con que la realiza, ingresos aproximados que recibe, etc.
4. Identificación de antecedentes educacionales y de formación de la persona. Indagar si ha realizado capacitación en algún oficio.
5. Identificación de motivaciones, intereses, conocimientos, habilidades y destrezas de la persona.
6. Detección de las brechas existentes de la persona en función de su inserción laboral, que permita definir un plan para la realización de acciones tendientes a la disminución de las brechas existentes.
7. Detección de necesidades básicas que requieran de una derivación a la red pública: nivelación de estudios, capacitación en oficios, postulación a programas de emprendimiento, etc.

Es importante señalar que en el caso de los participantes en estado Activo del programa Calle SSV00, ya cuentan con un perfil sociolaboral elaborado, por lo que es fundamental establecer las coordinaciones respectivas con el equipo ejecutor de dicho programa, a fin de evitar duplicidad en los procesos de diagnóstico. Lo mismo ocurre con el proceso de construcción del Plan de trabajo.

Es relevante evitar que la persona se someta en reiteradas ocasiones a un proceso de diagnóstico que apunta a los mismos ámbitos, para ello el trabajo complementario resulta clave entre ambos programas.

En el caso de las personas que ya cuentan con perfil Sociolaboral, elaborado por el Programa Calle, se deberá replicar y/o actualizar el ya existente.

c) Desarrollo y monitoreo del Plan de Preparación para la Vida Independiente:

En las Casas Compartidas, los servicios de apoyo psicosociales están dirigidos a propiciar la autonomía necesaria para salir de la situación de calle. Bajo este prisma, la incorporación al mundo laboral es vital, trabajos que aseguren buenas condiciones de estabilidad les permitirán aumentar los ingresos autónomos y proyectarse económicamente. Para esto, se debe propiciar que los/las participantes también formen parte del Programa Calle, para que accedan al acompañamiento sociolaboral complementario, el cual está orientado al desarrollo de competencias para la empleabilidad, la habilitación laboral y la mantención de un puesto de trabajo dependiente y/o independiente.

En este mismo sentido, es importante que las personas, durante su participación en las Casas, no sólo ingresen a la red de servicios, sino que mantengan sus vínculos institucionales con el apoyo del equipo, el cual debe considerar que la obtención de un beneficio es sólo el primer paso acompañando durante todo el proceso enfocado en la continuidad y el éxito de las acciones emprendidas.

Dentro de estas acciones promocionales, es relevante el apoyo que se entregue a los participantes para favorecer el restablecimiento de vínculos con personas significativas o el desarrollo de nuevos lazos con personas, grupos o comunidades que favorezcan el proceso de superación. En este sentido, cobra especial relevancia las relaciones humanas con que se cuenta al momento de iniciar la vida independiente, las cuales serán su principal soporte en caso de recaídas o retrocesos en su proceso de superación de la situación de calle. Se trata de promover una co-

munidad dentro de las Casas, como un referente de apoyo afectivo en el futuro, fomentando el desarrollo de relaciones sanas entre pares y referentes los unos para los otros.

El sentido de “proceso” implica que los PVI consideren avances y retrocesos, utilizando cada “retroceso” en favor del camino andado, mediante la evaluación y el análisis de los obstaculizadores, lo que permitirá a la PSC conocerse a sí misma en mayor profundidad, reconocer sus necesidades, fortalezas y nuevas herramientas para afrontar los momentos de crisis.

Los PVI y sus avances deben evaluarse cada 3 meses, lo que puede implicar la formulación de nuevos objetivos que emergen durante la estadía de la PSC en las Casas o bien, porque su situación de vida cambió.

1.3.2 Participación comunitaria:

De la misma forma, el equipo deberá velar por la integración socio comunitaria de las personas, estableciendo diálogos y puentes solidarios con los vecinos, con un doble propósito: relación identitaria de las PSC con aquella comunidad y que el centro se defina como un espacio de encuentro entre personas y oportunidades presentes en la comunidad (Rostros Nuevos, 2015).

En este sentido, se debe facilitar que los residentes sean participen de la vida comunitaria, integrándose a instancias como juntas de vecinos y/o a las organizaciones comunitarias de su barrio, formando parte de la toma de decisiones y colaborando para mejorar la calidad de vida de su entorno.

1.3.3 Visitas a las casas:

Dadas las características del proyecto Casas Compartidas, el equipo no permanece todo el tiempo en el dispositivo, sino que realiza visitas a las viviendas de forma periódica, al menos tres veces a la semana, en un horario acordado con los residentes. En caso de ser necesario, el equipo podrá realizar visitas de ma-

nera espontánea, con el fin de acompañar y apoyar aspectos de la convivencia.

Es necesario destacar que el horario de trabajo del equipo profesional se debe adecuar a las rutinas diarias de los participantes, acordando con ellos previamente cada visita y actividad.

Se deberán preparar objetivos para cada visita, desarrollando acciones que se encuentren en línea con los planes de trabajo de los participantes. Se deberá dejar registro y constancia de las visitas mediante la firma de aquellas personas que se encuentran presentes en la Casa en ese momento y consignándolo en las actividades realizadas en el Sistema de Registro Noche Digna.

1.3.4 Apoyos domiciliarios:

El equipo de Casa Compartida deberá entregar apoyo domiciliario al grupo de residentes, el cual consiste en brindar el soporte para el entrenamiento de las habilidades que permitirán desarrollo, de la manera más autónoma posible, de las actividades de la vida diaria principalmente instrumentales¹³, tales como la utilización del dinero, pago de cuentas, uso del transporte público, realización de trámites básicos, entre otros. Implica además brindar soporte emocional donde el equipo profesional del centro es un referente para la PSC, apoyando en el manejo de crisis y facilitando el despliegue de acciones que permitan el buen uso del tiempo libre, entre otras acciones. El objetivo de este servicio es brindar atención psicosocial para la promoción de la autonomía.

1.3.5 Gestión de la Casa:

El equipo deberá asesorar a los residentes para que la vivienda se mantenga en condiciones adecuadas de habitabilidad y seguridad, debiendo entregar permanentes recomendaciones de uso de la Casa y sus instalaciones, evitando los deterioros prematuros o daños en el inmueble que puedan ser prevenibles. Asimismo, el equipo executor deberá prestar apoyo

en terreno y material cuando se requiera realizar reparaciones o incurrir en gastos necesarios para dar continuidad al funcionamiento de las instalaciones.

Se espera que el proceso de intervención sea realizado en un período de 18 a 36 meses, lo cual queda sujeto a reevaluación caso a caso. Lo anterior, comprendiendo que los tiempos y procesos de cambio de cada persona son particulares, se requiere de estrategias diferenciadas según sus necesidades de apoyo.

1.3.6 Hitos de la etapa “Proceso de Intervención”:

- Co-construcción de Plan de Preparación para la Vida Independiente (PPVI)
- Elaboración del perfil Sociolaboral
- Propiciar la participación en actividades de Integración Socio comunitaria.
- Realizar al menos 3 visitas semanales por vivienda.
- Otorgar apoyos domiciliarios.
- Apoyo de Gestión de la Vivienda.



OBJETIVO DE PROCESO

Co-construcción de Plan de Preparación para la Vida Independiente (PPVI).

INDICADOR

Porcentaje de PPVI construidos con los/las participantes de manera individual y registrados en la plataforma SRND.

FÓRMULA

$(N^{\circ} \text{ de PPVI construidos con los participantes de manera individual y registrados en la plataforma SRND} / N^{\circ} \text{ de PSC ingresadas al Centro}) * 100.$

13. Las llamadas “Actividades Instrumentales de la Vida Diaria” (AIVD), tienen relación con tareas de autocuidado personal e independencia, como cocinar, y manejo del dinero. Así mismo están incluidas las actividades relacionadas con el ocio, el uso del tiempo libre y el esparcimiento, la gestión de la comunicación (escribir, hablar por teléfono), aquellas relacionadas con el ámbito laboral, la gestión y cuidado del hogar, la práctica de la religión y mantenimiento de la seguridad (Cristali et al., 2013), entre otras.

META

100% de los participantes cuentan con PVI co-construido y cargado a la plataforma de SRND, en un plazo máximo de 2 meses desde su ingreso al dispositivo.

**OBJETIVO DE PROCESO**

PSC cuenta con perfil Sociolaboral elaborado.

INDICADOR

Porcentaje de PSC que cuentan con perfil Sociolaboral elaborado.

FÓRMULA

$(N^{\circ} \text{ de PSC que cuenta con perfil Sociolaboral elaborado en plazo} / N^{\circ} \text{ de PSC ingresadas al Centro}) * 100$.

META

Nº de PSC cuentan con perfil laboral elaborado en Residencia.

**OBJETIVO DE PROCESO**

Propiciar la participación en actividades de Integración Socio comunitaria.

INDICADOR

Porcentaje de actividades de integración socio comunitaria desarrolladas por el equipo de las Casas.

FÓRMULA

$(N^{\circ} \text{ de actividades desarrolladas de integración sociocomunitaria} / N^{\circ} \text{ de actividades planificadas}) * 100$.

META

Equipo promueve el desarrollo de al menos dos actividades en el mes de integración socio-comunitaria.

**OBJETIVO DE PROCESO**

Mantener actualizada la información de cada participante en plataforma Sistema de Registro Noche Digna, semanalmente.

INDICADOR

Porcentaje de participantes que cuentan con su información actualizada semanalmente en plataforma Sistema de Registro Noche Digna.

FÓRMULA

$(N^{\circ} \text{ de participante que cuentan con su información actualizada semanalmente en la plataforma Sistema de Registro Noche Digna} / N^{\circ} \text{ participantes de la Casa}) * 100$.

META

100% de los/las participantes cuenta con información actualizada en la plataforma SRND.

**OBJETIVO DE PROCESO**

Realizar al menos 3 visitas semanales por vivienda.

INDICADOR

Porcentaje de visitas a las viviendas, realizadas por el equipo de apoyo.

FÓRMULA

$(N^{\circ} \text{ de visitas realizada a la vivienda por el equipo de apoyo} / N^{\circ} \text{ de visitas planificadas semanalmente}) * 100$.

META

100% de las casas reciben al menos 3 visitas¹⁴ del equipo semanales, dejando constancia mediante el acta de visita que incluye firma de los residentes presentes en la reunión.

14. Estas visitas pueden tener como fin tanto la atención individual como grupal de los participantes.



OBJETIVO DE PROCESO

Otorgar apoyos semanales domiciliarios de manera individual.

INDICADOR

Nº de encuentros individuales promedio realizados con cada participante a la semana.

FÓRMULA

$(\text{N}^\circ \text{ de encuentros individuales realizados con cada participante a la semana} / \text{N}^\circ \text{ total de semanas}) * 100$

META

3 encuentros semanales en promedio.



1.4 Egreso

Esta etapa corresponde al término de participación de la persona en las Casas. Es muy relevante la preparación, el acompañamiento y el apoyo que se les preste a los/las participantes, debido a la alta posibilidad de retrocesos, a pesar de haber alcanzado metas durante la intervención. A continuación, se entregan indicaciones sobre el proceso de preparación del egreso. Posteriormente, se detalla los motivos de egreso y algunas acciones asociadas que deberá realizar el equipo.

1.4.1 Proceso de preparación del egreso:

Cuando se acerca la finalización de la participación del o la participante, luego de un proceso exitoso¹⁵ dentro de las Casas, en el que la persona encamina su salida hacia la vida domiciliada de manera autónoma mediante la re-vinculación familiar, el aumento de ingresos autónomos y/o la construcción de un nuevo

proyecto de vida en pareja o amigos. Así, el equipo profesional deberá realizar acciones tendientes a preparar este importante paso, con el fin de desplegar las condiciones que permitan que este logro se afiance en el tiempo.

La etapa de preparación del egreso es el momento de la intervención en la cual se han alcanzado las metas y objetivos co-construidos entre el participante y el equipo profesional. En ese momento, se espera que la persona cuente con herramientas suficientes para sostener la vida domiciliada de manera autónoma y con la presencia de vínculos significativos.

Sin embargo, a pesar de la evolución positiva que la persona puede tener en el proceso de intervención, es importante considerar el daño que implica el haber estado en situación de calle, las altas probabilidades de recaídas y retrocesos, el riesgo que implica el nuevo estado en que se encuentra la persona (en abstinencia, arrendando o reiniciando la convivencia con personas significativas) y la importancia de afianzar los logros obtenidos durante el proceso de intervención.

En este contexto, es imposible considerar esta etapa como el cierre de la intervención, sobre todo con personas que presentan una complejidad psicosocial profunda.

Debido a esto, la recomendación para alcanzar egresos efectivamente definitivos y sostenibles es incorporar como elemento esencial el acompañamiento permanente y gradual, el cual se inicia antes que la persona egrese (aproximadamente 3 meses antes), cuando ya se visualiza que existen las condiciones para que esto ocurra y se extiende hasta un período máximo de cuatro meses después de la salida de las Casas.

Uno de los elementos esenciales en la preparación del egreso es el vínculo que la persona establece con quienes otorgaron el equipo que otorgó los apoyos, por lo tanto éstos deberán continuar haciendo el seguimiento. El vínculo ha de ser sólido, lo que facilita levantar oportunamente las situaciones de conflicto que pueden estar amenazando el éxito del egreso.

15. Procesos exitosos se refieren a que los participantes han alcanzado las metas de la intervención y se encuentran en proceso de egreso hacia la vida domiciliada.

El acompañamiento pre y post egreso debe incluir a los vínculos significativos de la persona (familia, pareja, amistades y/o personas cercanas con las cuales la persona haya decidido vivir). Es importante visualizar las posibles situaciones de conflicto que se pueden presentar, así como también desarrollar estrategias para poder enfrentarlas, con el fin de disminuir el impacto que pueden tener las situaciones de crisis en el proceso de egreso.

Es necesario dejar abierta la posibilidad que la persona, puede mantener el contacto que necesite con el centro y su comunidad, principalmente para aquellas que vivirán solas, pues esa soledad pudiera ser un factor de riesgo para su bienestar.

Se propone que la persona sea invitada a participar en las celebraciones fiestas de diverso tipo: patrias, fin de año, su cumpleaños, entre otras. La oportunidad de pasar estas festividades en el centro es un gran factor protector, que la mantiene alejada de los circuitos de consumo, refuerza la pertenencia donde es valorada y la prepara gradualmente, mientras la persona construye nuevamente su red de vinculaciones significativas fuera del Centro.

1.4.2 Motivos del egreso:

A continuación, se describen los distintos motivos de egreso, los que deben ser registrados en la Plataforma SRND y también en los Informes Técnicos Bimestrales que se presentan en la plataforma SIGEC:

a) Interrupción de la situación de calle: Este supuesto se da en el caso que la persona logre arrendar o comprar una vivienda y/o se re-vincule con alguna persona significativa, mudándose a vivir sola o a la casa de una tercera persona, manteniéndose por al menos cuatro meses en dicha condición.

b) Por derivación a otra Institución o programa: En este caso la persona debe ser efectivamente ingresada a otra institución o programa. Para estos efectos, como primera medida, es necesario corroborar que exista disponibilidad de atención en otra Institución. Una vez que el cupo exista, se debe llenar un "Formulario de Derivación" con los antecedentes

recopilados del/a participante para el ingreso, realizando una derivación asistida, es decir, acompañando a la persona hasta que ingrese a la institución donde se derivó.

c) Por voluntad de la persona: En este caso, la persona debe firmar una "Carta de egreso voluntario", indicando el motivo por el cual dejará de asistir al Centro.

d) Por decisión fundada del equipo: En caso que existan motivos suficientes para solicitar la salida de un participante y luego de haber agotado todos los recursos necesarios antes de tomar esta decisión, el equipo ejecutor podrá considerar inviable la permanencia de un/a participante en el centro, en caso que la persona provoque alteraciones importantes a la convivencia del lugar, perjudicando su funcionamiento y los procesos de intervención del resto de los/las participantes, poniendo en riesgo la salud o la integridad de sí mismo o de las demás personas y/o cometiendo delitos contra la propiedad y/o contra otros/as participantes o miembros del equipo. En tal caso, el ejecutor deberá presentar el caso a la contraparte técnica de la SEREMI de Desarrollo Social y Familia respectiva, quien será la responsable de respaldar o no el posible egreso forzoso del participante. La presentación de este caso debe adjuntar un informe detallando la situación y los motivos justificados de la decisión que deberá ser registrada en el SRND.

Es importante destacar que las recaídas por consumo de alcohol y/o drogas no deben ser consideradas causales de término de la participación por sí solas, ya que se reconoce que un porcentaje de las personas en situación de calle desarrolla conductas riesgosas vinculadas al consumo de diversas sustancias, tal como indica el enfoque de Reducción de Daños incorporado en los Principios Orientadores del documento de Orientaciones Metodológicas de los Centros Noche Digna.

e) Por fallecimiento del participante: En este caso, se debe dar cuenta del deceso al Encargado/a Regional de Centros Temporales para la Superación, quien deberá seguir los pasos indicados en el Protocolo de Fallecimiento.

META

100% de egresos en los casos c), d), e) y f) cuentan con las acciones realizadas, según las indicaciones de la etapa "Egreso".



OBJETIVO DE PROCESO

Registrar toda la información del proceso del/la participante en la plataforma SRND.

INDICADOR

Nº de participantes egresados que cuentan con toda la información de su proceso de participación en el SRND.

FÓRMULA

$(\text{N}^\circ \text{ de participantes egresados que cuentan con toda la información de su proceso de participación en el SRND} / \text{N}^\circ \text{ de PSC egresados de CCJ}) * 100.$

META

100% de los participantes que egresan cuentan con la información de su proceso de participación registrada en la plataforma SRND.



DESARROLLO DE LAS ORIENTACIONES METODOLÓGICAS PARA CASAS COMPARTIDAS JÓVENES

Equipo Técnico Responsable, Ministerio de Desarrollo Social y Familia:

Karina Soto Abarca. Ingeniera Comercial. Jefa Oficina Nacional de Calle, Subsecretaría de Servicios Sociales.

Ivanica Celic Saavedra. Psicóloga. Coordinadora Área de Promoción, Oficina Nacional de Calle, Subsecretaría de Servicios Sociales.

Pamela Díaz Aliaga. Psicóloga. Encargada Nacional de los Centros Temporales para la Superación, Programa Noche Digna, Oficina Nacional de Calle, Subsecretaría de Servicios Sociales.

Bibliografía

- HOGAR SÍ, Hábitat – Housing First (2020). Manual del Ruco a la Casa. Asistencia técnica para el Ministerio de Desarrollo Social y Familia proporcionada por la Unión Europea. www.hogarsi.org
- HOGAR SÍ, Hábitat – Housing First (2020). Protocolo de abordaje en consumo problemático de drogas y alcohol. Asistencia técnica para el Ministerio de Desarrollo Social y Familia proporcionada por la Unión Europea. www.hogarsi.org
- HOGAR SÍ, Hábitat – Housing First (2020). Protocolo de abordaje de participantes crónicos en salud mental. Asistencia técnica para el Ministerio de Desarrollo Social y Familia proporcionada por la Unión Europea. www.hogarsi.org
- Corporación Moviliza. Estudio Residencias y Casas Compartidas: Estrategias y Aportes para la Situación de Calle. Fondo Chile de Todas y Todos año 2016. Ministerio de Desarrollo Social.
- Cristiani, L. et al (2013). Actividades instrumentales de la vida diaria: movilidad de los jóvenes en la comunidad. V Congreso Internacional de Investigación y Práctica Profesional en Psicología XX Jornadas de Investigación Noveno Encuentro de Investigadores en Psicología del MERCOSUR. Facultad de Psicología – Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires.
- Di Iorio, J, Seidmann, S, Gueglio, C, Rigueiral, G. (2016) Intervenciones psicosociales con personas en situación de calle: el cuidado como categoría de análisis. Revista Psicoperspectivas. Universidad de Buenos Aires, Argentina. Vol. 15. N° 3. P 123-134.
- Kübler- Ross, E. (2006). Sobre el duelo y el dolor. Ediciones Luciérnaga. Barcelona.
- Manual de Medicina Preventiva. (2008). MINSAL.
- Ministerio de Desarrollo Social y Familia (2017). Caracterización Cualitativa de Personas en Situación de Calle. Data Voz Statcom.
- Prochaska, J & Di Clemente C. (1984). El enfoque transteórico. Nueva York: Dow Jones.
- Ministerio de Desarrollo Social (2014). Política Nacional de Calle. Una estrategia para la inclusión de personas en situación de calle. Recuperado de http://www.ministeriodesarrollosocial.gob.cl/plancalle/docs/Politica_Nacional_Calle_2014.pdf
- Segundo Catastro Nacional de Personas en Situación de Calle. Ministerio de Desarrollo Social.
- Winnicott, D.: "Objetos transicionales y fenómenos transicionales", Realidad y juego, Buenos Aires, Galerna, 1972, pág. 20
- Zulueta, S. (2008). Políticas públicas y privadas para personas en situación de calle. Revista Trabajo Social. Pontificia Universidad Católica de Chile. N° 75. P. 27-35.

Anexos



Entrevista a Postulantes de Casas para Compartidas Jóvenes

La siguiente entrevista debe ser realizada por el equipo ejecutor, para corroborar la información entregada en la postulación, con el objetivo de profundizar en los antecedentes que se requieran para la postulación y confirmar la disponibilidad para participar del dispositivo. Además, el equipo ejecutor debe obtener información del equipo derivador sobre la persona postulada.

El equipo ejecutor deberá preparar cada entrevista identificando cuál es la información de la postulación que se requiere chequear para tener una comprensión más profunda de cada caso.

1. Datos de Identificación

Nombre
Run
Edad
Fecha de nacimiento
Punto o dispositivo Calle que frecuenta
Programa que deriva
Comuna
Años en calle

2. ¿Por qué motivo llegaste a estar en calle? Se busca que describa su trayectoria en situación de calle, indicando desde cuándo comenzó y los programas y/o ayudas sociales que ha recibido a lo largo de su permanencia en calle.

3. ¿Qué sabes de las Casas Compartidas para Jóvenes? ¿Qué expectativas tienes del proyecto? ¿Estás segura(o) de querer ingresar a este dispositivo?

4. ¿Tienes algún problema de salud o alguna otra dificultad, como problemas de consumo de drogas, para la cual necesites atención o acompañamiento?

5. ¿Qué opinas de vivir con otro/a participante del programa? ¿Con quién te gustaría compartir la vivienda, tiene alguna preferencia?, por ejemplo: hombre, mujer, con o sin mascotas.

7. ¿Prefieres una casa o departamento?, ¿en qué comunas del siguiente listado te gustaría vivir? (Esto en el caso que las viviendas estén en más de una comuna y exista la opción de elegir entre casa o departamento)

8. ¿Cuáles son sus mayores fortalezas para salir de la SC? ¿Cuáles son las debilidades que te hacen más difícil alcanzar tus objetivos?

9. ¿Estás dispuesta/o a destinar el 30% de sus ingresos a los gastos de las vivienda?

11. ¿Tendrías disposición para cumplir con ciertas reglas de convivencia al interior de la vivienda?

12. ¿Cómo resolverías algún conflicto o desavenencia con tu compañero/a de vivienda? ¿qué harías y qué no harías?

13. ¿Tienes algún comentario, observación o recomendación que consideres relevante registrar para postulación al programa?:

15. Observaciones y/o recomendaciones del Equipo CCJ

16. ¿Cumple con requisitos de ingreso de las Casas Compartidas Jóvenes?: Sí _____ No _____

Acuerdo de Participación Casa Compartidas para Jóvenes Programa Noche Digna

Yo..... Cédula de Identidad N°.....firmo informada y voluntariamente la presente carta y a través de ella me comprometo a cumplir con los acuerdos que asumo. Declaro que conozco los derechos y los compromisos respecto a mi participación, que se especifican a continuación.

DERECHOS:

1. Ser tratado/a con respeto y dignidad
2. Recibir apoyos diferenciados flexibles y disponibles cuando lo requiera
3. Renunciar voluntariamente al programa por medio de una carta que exprese mi voluntad con los motivos correspondientes.
4. A tener un espacio seguro, cálido y privado
5. A tener un espacio de convivencia adecuado
6. A recibir visitas de familiares o amigos
7. Que el programa cubra las necesidades fundamentales, tales como alimentación, productos de limpieza, higiene y transporte, así como aquellos otros conceptos que excepcionalmente puedan valorarse por parte del equipo técnico, si éste/a no contara con ingresos suficientes para ello.

COMPROMISOS:

1. Permitir la visita del equipo al menos tres veces por semana, manteniendo una actitud de respeto y buena convivencia.
2. Mantener la propiedad en buen estado de conservación, no cometer delitos o faltas a la propiedad, sus habitantes o el vecindario como por ejemplo, no subarrendar ni destinar el inmueble a un objeto diferente al convenido o ejecutar obras sin autorización previa.
3. Hacer un buen uso de la vivienda, de sus elementos y del entorno, manteniendo una buena convivencia con el resto de vecinos/as y cumpliendo las normas de la Comunidadde Propietarios;
4. Declarar los ingresos mensuales de los que dispongo y aportar de forma mensual el 30%de los mismos; dicho aporte va dirigido a cubrir algunos de los gastos básicos del hogar.
5. Colaborar en las evaluaciones periódicas que realice el equipo respecto del mi situación personal, e informar al equipo cualquier cambio que ocurra en ella.
6. Permitir la entrada en la vivienda asignada, a los/as profesionales del programa sin previo aviso, siempre que dicho acceso se encuentre debidamente justificado por exigencias de laintervención o por motivos de urgencia; quienes mantendrán en su poder copia de llaves de la vivienda sólo para estos efectos.

Que este acuerdo se disolverá por los siguientes motivos:

- Por voluntad del/la participante
- Por incumplimiento del/la participante de los compromisos adquiridos en el presente documento y en el acuerdo de uso de la vivienda.
- Por el egreso exitoso de/la participante, quien alcanzó la autonomía domiciliaria.
- Por fallecimiento del/la participante.
- Por finalización del Programa.

Y en prueba que ambas partes están conformes con el contenido de este acuerdo, lo firman por duplicado en fecha de..... de.....

Nombre y Firma Participante

Nombre y Firma Coordinador/a de Casas

Sugerencias de Normas Mínimas de Convivencia:

1. **Áreas comunes:** éstas deben permanecer limpias y en orden. Los objetos personales deben permanecer en la habitación correspondiente a cada persona.
2. **La cocina:** luego de cocinar se debe limpiar encimera, mesones, vajilla y otros utensilios que hayan sido usados. La mesa de comedor debe estar libre, limpia y el suelo barrido. De esta forma, la siguiente persona encontrará la cocina limpia y en condiciones para utilizarla.
3. **El baño:** luego de su utilización, debe quedar limpio y despejado de artículos personales. Los artefactos como lavamanos, tina y W.C luego de utilizarlos deben ser aseados y quedar limpios. De la misma forma, también el piso del baño debe quedar limpio y seco.
4. **Tareas comunes:** se deben alcanzar acuerdos con los/las compañeros/as respecto a las tareas comunes, tales como: sacar la basura y limpiar áreas comunes. Se recomienda hacer turnos para la ejecución de estas tareas.
5. **Los productos de limpieza:** como lavalozas, cloro, limpiapisos, detergente, entre otros se deben utilizar de manera medida y estar atentos a su reposición al momento en que se acaben.
6. **El volumen:** del televisor o reproductores de música debe ser adecuado para no molestar a los compañeros/as, especialmente en horario de descanso.
7. **Visitas:** se deben organizar las visitas al Centro y coordinar con el resto de los/las participantes los horarios para recibirlas.

Pauta para primeras entrevistas con jóvenes en situación de calle¹⁶

El objetivo de este instrumento es orientar en la recolección de la información esencial del/la joven en los primeros encuentros, así como sus primeras expectativas respecto del Programa y sus equipos. Ello, a través de una recopilación detallada de antecedentes sobre su situación actual, historia y recursos.

A continuación se presentan las etapas de la entrevista y algunas preguntas y frases clave que orientarán su realización:

Introducción a la entrevista: *“Para ayudarte necesitamos saber algunas cosas de ti y comenzar a conocerte” ¿Te parece que conversemos?”*. En ocasiones, si el/la joven puede estar realizando alguna actividad en la vivienda, uno podría agregarse a la actividad, siempre con su permiso.

1. **Apertura entrevista:** (no hay necesidad de recibir todos los datos en forma exhaustiva). ¿Te parece bien que hablemos? ¿Quieres que te diga algo de mí? ¿Quieres contarme algo de ti? A veces es una pregunta de la situación presente del encuentro o del entorno de la situación.
2. Recopilación de datos básicos del participante

Nombre	
Sexo y Género	
Fecha de nacimiento	
Edad	
RUN	
Grupo de pertenencia de pares	
Grupo de pertenencia de pueblos originarios (identidad étnica)	
Nacionalidad	
Domicilio al ingreso o lugar de pernoctación	
Último año cursado en algún establecimiento educacional	
Establecimiento educacional al que asistió	
Actividad laboral	
Enfermedades diagnosticadas	
Toma algún medicamento	

16. Documento elaborado en colaboración con el Instituto Chileno de Terapia Familiar.

3. **Redes familiares** (“Cuéntame quiénes conforman tu familia. ¿Tienes padres, hermanas, tíos, abuelos? ¿Te ves con algún familiar? ¿Con quién? ¿Cuándo lo ves? ¿Te gusta ir a verlo? ¿Si necesitas de su ayuda, se la puedes pedir? ¿De quién eres más cercano? ¿En quién confías? ¿Con quién cuentas?”)

4. **Realización de la vida cotidiana** (¿Cómo es un día típico tuyo? ¿Dónde y con quién recibes alimentación, alojamiento, afecto, diversión, dinero, etc.? ¿Qué te gusta hacer la mayoría de los días?).

5. **Definición del Problema** (¿Hay algo que te gustaría contarme? ¿Algo de eso que me cuentas es un problema para ti?).

6. **Soluciones intentadas** (¿Cómo lo resolviste? ¿Te resultó?).

7. **Petición de ayuda** (¿Pediste ayuda las veces que no pudiste resolver el problema?
¿A quién se la pediste? ¿Te sirvió? ¿En qué te sirvió si te sirvió?).

<p>¿Qué es lo que más te gusta de ...? (conductas que para nosotros son un problema como estar en la calle, no vivir con tu familia, no ir a la escuela, etc)</p>
<p>¿Qué es lo que menos te gusta de.....?</p>
<p>¿Te preocupa...? ("<i>¿estar en la calle, no ir al colegio, no vivir con tu familia, etc?</i>")</p>
<p>¿Cómo podría ayudarte yo? (como parte de este programa)</p>
<p>¿Por qué es importante para ti hoy recibir ayuda? (<i>¿Hay algo que cambió que te llevó a pedir ayuda? ¿Alguien, alguna institución lo está exigiendo o esperando?</i>)</p>
<p>¿Consumes o has consumido alcohol o algún tipo de droga? ¿Es un problema para ti?</p>
<p>¿Qué es lo que más te preocupa, duele, da pena, enoja, asusta...?</p>
<p>¿Qué echas de menos?</p>
<p>¿Qué te gustaría que fuera distinto? ¿En qué te gustaría recibir ayuda?</p>
<p>¿Cómo mejoraría tu vida si no pasara?</p>

8. **Dificultades de cambio** (¿Qué sería lo difícil de salir de la situación en la que estás hoy? ¿Hay algo que echarías de menos? ¿Qué pasó que eso que querías cambiar no se pudo? ¿Cuál fue el obstáculo?)

--

9. **Evaluación de riesgos** (Si todo siguiera igual, ¿qué es lo peor que podría pasar? ¿has pensado cómo evitarlo o enfrentarlo? ¿piensas que a veces te has arriesgado en algo que después hubieras preferido no haberlo hecho? ¿cuándo, de qué manera, en qué situación?).

--

10. **Evaluación de recursos** (“Cuéntame en que tú consideras que te va bien o que si lo haces, te resulta”).

¿Qué cosas que te gusta hacer? ¿Las desarrollas? ¿Te resultan? ¿Con quién/es?
¿Qué cosas que te gustaría aprender?
¿Cuál es el mejor recuerdo que tienes de tu vida hasta ahora?
¿Qué te hace feliz?
¿Tienes algún sueño? <i>(Lo que más valora de una vida futura. ¿Qué posibilidades ves que se cumpla? ¿Has realizado alguna acción concreta que te acerque a realizarlo?)</i>
¿Qué sabes hacer? (manualidad, deporte, cocina, etc)
¿Qué música te gusta?
Fechas importantes para ti

11. Acuerdos

Reforzar lo comprendido, asegurarse de que ambos (entrevistador/a, adolescente) entendieron lo mismo, usando preferentemente las palabras del otro, reflejando algunas emociones no explícitas, orientando la síntesis a enfatizar los acuerdos: "¿Quieres que nosotros te ayudemos en esto?... y para eso, tú entonces vas a ... si nosotros te facilitamosy si esto falla, podemos...". "Queremos poder ayudarte y necesitamos contar contigo en... y nos vamos a ir conociendo de a poco para que".

Redacción de acuerdos

Firma profesional equipo CCJ

Firma participante

Orientaciones para las primeras entrevistas con la familia o adultos significativos¹⁷

Las siguientes orientaciones tienen como objetivo ofrecer un marco de referencia sobre un modo de hacer y comprender los primeros encuentros entre los profesionales del programa y la red familiar del/la joven. En este sentido, pretende orientar sobre la actitud que necesitan tener los profesionales para conocer y comenzar a establecer un vínculo de confianza y colaboración con la familia y/o adultos significativos del/la participante.¹⁸

El trabajo con la red familiar significativa del Programa, tiene por objetivo fortalecer las vinculaciones afectivas y protectoras con el/la joven. Para lograr esto, es necesario tener una mirada que ponga el foco en las **capacidades de cuidado** que se pueden desplegar por parte de las familias y/u otros adultos significativos y en **las fortalezas que la red comunitaria** puede potenciar.

Es importante tener presente que este es un proceso gradual, por lo que necesariamente será completado en distintas intervenciones.

El presente documento contiene:

1. **Consideraciones generales de las primeras entrevistas con familias o adultos significativos**
2. **Objetivos de las primeras entrevistas con familias o adultos significativos**

1. Consideraciones generales de las primeras entrevistas con familias o adultos significativos

- Observar lo que concierne al **ciclo vital de la familia** con hijos/as adolescentes: En cualquier familia, la etapa del ciclo vital que se inicia con la adolescencia de alguno de sus integrantes, muestra su aspecto más centrífugo. Es una etapa en la que las fronteras familiares se vuelven mucho más permeables a los contextos externos, las amistades adquieren preponderancia y hay un aumento en la experimentación con el entorno, acrecentando la sensación de riesgo en los padres/madres o adultos significativos dado que el cuidado ya no se limita sólo al hogar, situación que explica que en algunos momentos de crisis, los vínculos se vean debilitados.
- Se debe tener presente que, en la adolescencia, una de las tareas es la **construcción de identidad**, lo cual requiere resolver adecuadamente el equilibrio entre la pertenencia y la autonomía en relación al sistema familiar. Esta situación transicional puede tensar las funciones parentales dado que requiere una necesaria distancia del/la adolescente con sus vínculos primarios, además de la adaptación/modificación de algunas pautas relacionales que resguarden la pertenencia afectiva y de cuidado que pueda entregar el sistema familiar.
- Considerar el **contexto de vulnerabilidad y exclusión**, donde el vínculo familiar aparece sobreexigido para brindar las condiciones afectivas y habilitadoras que los adolescentes requieren para adaptarse a sus contextos y sostener un proyecto personal que apunte hacia la integración social; la escuela es a veces incapaz de adecuarse a sus necesidades, su entorno los empuja a la socialización callejera, ofreciéndoles modelos de comportamiento que aumentan la exclusión social y provocan respuestas sociales que constituyen nuevas vulneraciones a sus derechos.
- Se debe tener a la vista que en esta etapa, pueden aparecer dificultades en el ejercicio parental para aquellos padres/madres o adultos significativos que se han debilitado progresivamente en el ejercicio de sus funciones, lo que sin embargo, no es sinónimo de desapego. En la

17. Documento elaborado en colaboración con el Instituto Chileno de Terapia Familiar.

18. Referido a documento "Pauta para los encuentros con familias o adultos significativos"

mayoría de estos casos, especialmente agravados en contexto de vulnerabilidad y exclusión, **los padres/madres/adultos significativos “quieren pero nopueden”**. Cuando por diversos motivos, muchos de ellos ligados a elementos como lo “multiacontecido”, la fragmentación en el uso de las redes de apoyo, entre otros, no ha sido capaz de ofrecer la contención en lo socioafectiva, y los/las adolescentes empiezan a explorar nuevos espacios de pertenencias fuera del hogar, lo que veamenazado los vínculos familiares o primarios, permitiéndoles circular en otros territorios cuando sienten que sus distintas necesidades no logran ser satisfechas. Resolver adecuadamente la separación de los vínculos primarios puede tomar **muchas** formas, pero siempre es imprescindible elaborar esa separación. Ello es parte de la ardua tarea de la construcción de su identidad.

- Se debe considerar que los vínculos y modos de relación de los/las jóvenes con sus familias pueden ser muy distintos, distinguiéndose:
 1. **Grupo familiar claro y convivencia estable:** El/la joven cuenta actualmente con un hogar en el que ha existido un núcleo familiar identificable. Aunque se hayan producido cambios en sus integrantes; salidas de hermanos mayores, separaciones, fallecimientos estos han podido ser asimilados a través de una reorganización que no atenta con un sentido de pertenencia estable en el tiempo.
 2. **Circulación en distintos hogares con al menos un vínculo estable:** El /la joven convive con al menos un adulto significativo que representa un vínculo afectivo seguro y claro, con quien(es) ha circulado por distintos hogares y ha convivido con distintas personas de la familia extensa u otros.
 3. **Permanente circulación entre hogares con figuras adultas distintas:** El/la joven no cuenta actualmente con una estabilidad en un vínculo comprometido con un adulto significativo y está permanentemente cambiando de domicilio, con una gran **labilidad** en los vínculos con sus figuras parentales y/o cuidadores.
 - Es importante considerar que el **sistema de cuidados**, en estos casos y contextos, no debe quedar reducido al plano de un núcleo familiar exclusivo. Se requiere pensar en la articulación de otros actores afectivos primarios y de redes sociales disponibles para intervenir en distintos niveles en la provisión de cuidados. Ello permite configurar una red de responsabilidades compartidas, de pertenencias protectoras y potenciadoras de proyectos de vida, que avance a mayores espacios de integración social.
 - Se debe considerar la necesidad de generar instancias de **cuidado para los equipos**, entendiendo la complejidad y dificultades de los contextos adversos que muchas veces condicionan las dinámicas de las familias. Es esencial ayudar al equipo a mantener un sentido de su trabajo, vocación y compromiso, de modo de estar preparados para vivir situaciones difíciles.

2. Objetivos de las primeras entrevistas con familias o adultos significativos

Lo más relevante en la realización de las entrevistas, tiene que ver con “cómo” se construye un diálogo que permita obtener las respuestas contenidas en el apartado, pues *facilitarán*, a través

de la descripción de las respuestas obtenidas, un mejor análisis de las mismas, condición necesaria para *favorecer* encuentros que aumenten la conexión de estos sistemas familiares con los/las jóvenes desde su propia historia, la del relato que recogemos (la de la voz de ellos), la de la caracterización de los afectos y trizaduras del vínculo y la de su historia no estigmatizada.

- a. Establecer una **alianza colaborativa**: requiere un modo de hacer que propicia la colaboración y el diálogo hacia construir un objetivo común, lo que implica un acercamiento cuidadoso que facilite el respeto mutuo, reconocimiento y legitimidad en el ser/hacer de los otros. El enfoque colaborativo supone que todas las familias tienen competencias (como también falta de competencias) y son entidades que experimentan y resuelven problemas (Berg y De Jong, 1996). La intervención ocurre como un compromiso entre el profesional y los distintos miembros de la familia, en un contexto de respeto y curiosidad por conocerlos a ellos y sus contextos.

Es necesario considerar la alta probabilidad que el/la joven haya tenido experiencias previas con otras instituciones, lo que puede comprensiblemente generar en él/ella respuestas defensivas, temores o expectativas.

En este sentido, es necesario explicitar transparentemente el marco de la oferta de acompañamiento del programa: aclarar de un modo transparente, responder las dudas sobre los objetivos, los modos, los plazos de esta intervención.

- b. Identificar cuáles son los **vínculos vigentes y/o potencialmente disponibles** para, desde ahí, ser motivados a adherir a las diversas propuestas de participación en el proceso de acompañamiento al adolescente. Requiere comprender el rol de cada miembro del sistema afectivo primario del/la joven, legitimarlos como actores relevantes, comprender la historia, e intentar profundizar con ellos las emociones y las capacidades que los pueden conectar el/la joven.
- c. Fortalecer **factores protectores** y aminorar **factores de riesgo** potenciando los diversos modos en que los distintos actores de la red familiar participen de la articulación de una red de cuidado y del apoyo a los proyectos de vida de los/las jóvenes.

Orientaciones generales para las primeras entrevistas con jóvenes en situación de calle¹⁹.

El presente documento contiene:

1. Recomendaciones generales a tener en cuenta en los primeros encuentros con jóvenes.
2. Objetivos de las primeras entrevistas.
3. Momentos de las primeras entrevistas y sus propósitos.

1. Recomendaciones generales a tener en cuenta en los primeros encuentros con los/las jóvenes

Las siguientes recomendaciones tienen como objetivo ofrecer un marco de referencia sobre un modo de hacer y comprender los primeros encuentros con los/las jóvenes.

En este sentido, pretende orientar sobre la actitud que necesitan tener los profesionales para conocer a cada joven en sus contextos y al mismo tiempo, establecer las bases que faciliten la construcción de un vínculo de confianza y colaboración.

¿Qué hacer durante las primeras entrevistas?	Se requiere que el/la profesional siempre mantenga una actitud de respeto y curiosidad, para que se produzca un encuentro y se facilite la apertura del mundo del otro/a.
	Considerar que el proceso de primeras entrevistas puede ser completado en varios encuentros y conversaciones que pueden ocurrir en distintos lugares.
	<p>Contar con un ambiente para realizar la(s) entrevista(s) que permita una conversación con el mayor grado de intimidad y confidencialidad posible. La realización de una conversación en su ambiente cotidiano (vivienda), requiere que el profesional se considere a sí mismo como un invitado en el espacio del otro. Salir a la plaza o caminar cerca, son modos útiles de generar espacios de encuentro que facilitan un clima de confianza necesario para ir avanzando hacia mayores grados de intimidad.</p> <p>En cuanto a la confidencialidad se observan dos variables:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El grado de confidencialidad respecto de lo relatado por los/las jóvenes, sus circunstancias e historia de vida, el cual debe ser garantizado por parte del equipo al participante. • La confidencialidad que puede lograrse según las características del espacio en el que el encuentro se produce. En la eventualidad que estas primeras conversaciones se desarrollen en lugares que no permitan la privacidad, es importante relevar que lo que se expresa en una conversación siempre está mediado por la intención (con mayor o menor conciencia) de ser un mensaje para quien lo recibe: si hay otros presentes en la conversación, lo que se expresa allí constituye también algo dicho para ellos. El objetivo de esas conversaciones será irse aproximando a construir el sentido de una necesidad de intimidad y de tranquilidad para futuros encuentros, en la que se lo/a puede invitar a otro espacio, como puede ser las instalaciones del programa.

19. Documento elaborado en colaboración con el Instituto Chileno de Terapia Familiar.

¿Qué hacer durante las primeras entrevistas?	Se requiere tener conocimientos sobre la adolescencia como parte del ciclo vital
	Se requiere comprender la singularidad y particularidad del adolescente y buscarde manera activa, cómo acercarse respetuosamente a él/ella
	Es importante incorporar "la comprensión en situación": todos los sujetos están en sus propias luchas vitales, no se puede conocer a alguien de forma aislada, ajena a su contexto. Los/las jóvenes se han adaptado lo mejor posible a una situación que requiere ser comprendida en su complejidad.
	Se debe trabajar desde "La mirada apreciativa": Esto significa comprender y valorar tanto los factores de riesgo como los recursos presentes en el contexto. Una mirada apreciativa significa asumir que la posición del otro/a es legítima, centrarse en identificar y construir sobre la base de los puntos fuertes, valorar los modos de adaptarse a contextos difíciles, rescatar las experiencias positivas excepcionales y aprendizajes de lo que no ha resultado o ha sido difícil.
	Considerar lo que representamos para el otro/a e indagar en mitos, prejuicios o terrores que suponga nuestro rol.
	El entrevistador debe tener "escucha activa": consiste en que la persona que entrevista escuche con atención al/la joven y a partir de lo escuchado pida conocer más de su persona, repitiendo textualmente y agregando observaciones como "cuéntame más de eso", "¿qué pasó después?". De esta manera, se abre un camino para construir una relación concreta en que el joven se va convirtiendo en protagonista. A cada encuentro lo llamaremos "acontecimiento singular", en tanto es la experiencia de un encuentro real entre dos personas, que va mostrando un curso de vida propio que va siendo respetado y no estigmatizado.
	Utilizar un modo de preguntar que permita acceder al mundo del otro/a través de preguntas abiertas y generadoras de acontecimiento singular. Releva el hacer preguntas más que tener respuestas, permitiendo ir pensando con el otro/a sobre lo que le está pasando.
	Comprender que el diagnóstico es parte de un proceso de intervención. Es importante que se haga desde una búsqueda activa de los recursos más que centrarse en los déficits. Nos ofrece un mapa que da cuenta de un panorama de los factores de riesgo y protectores, por lo tanto se requiere incluir sus redes, entre las que están las que le ofrece el territorio y las redes secundarias, que nos incluye a nosotros y los contextos.

¿Qué hacer durante las primeras entrevistas?	La construcción de una demanda de ayuda significa construir en conjunto un “ <i>para qué</i> ” de su inserción en el programa. Co-construir el pedido de ayuda con un/a joven implica comprender un problema en y desde su contexto, al mismo tiempo que ayudar a que emerja desde él/ella su propio “diagnóstico”. Debemos poder traducir lo que vive y designa como sus necesidades sentidas, y contenerlo/a en lo que nosotros podemos ofrecerle como programa. Co-construir una demanda de ayuda que nos permite contar con un objetivo de trabajo compartido con una familia, implica considerar la jerarquía del problema que nosotros detectamos, en relación a cómo la familia lo jerarquiza dentro de sus múltiples necesidades.
	En la construcción de una relación colaborativa se requiere sensibilidad, claridad, comprensión y transparencia para disminuir la desconfianza y la ambivalencia que comúnmente se presentan en el vínculo.
Qué evitar durante las primeras entrevistas	Las preguntas cerradas (de alternativas Sí/No) (especialmente si son muchas y seguidas).
	Las preguntas sugestivas como “ <i>¿es verdad que no te gusta quedarte a dormir donde tu tía porque tienen reglas?</i> ”. La no sugestivo sería <i>¿cómo es para ti quedarte donde tu tía?</i>
	La confrontación de un problema que al/la joven le potencie la negación de éste o afirmaciones como si fuéramos nosotros los expertos en sus problemas (lo estamos recién conociendo, el experto en sus luchas vitales y sus modos de adaptación es el otro/a).
	Clasificar conductas (etiquetar), que cierra la posibilidad del otro/a a seguir explorando en sus propias reflexiones.
	Exponer un enfoque de abordaje y de comprensión apresuradamente (culpar a alguien o buscar soluciones sin atender a las complejidades de la situación).

Objetivos de las primeras **entrevistas**:

- Presentación mutua.
- Obtener datos básicos.
- Aclarar el marco de la ayuda.
Comenzar a conocer el mundo del otro/a (Preguntas abiertas y apreciativas como “*me interesa mucho cómo lo ves tú, ¿me puedes contar más?*”).
- Evaluación del problema, las dificultades y los recursos para enfrentarlo.
- Lograr acuerdos (entre equipo y el/la participante)

2. Momentos de las primeras entrevistas

Las primeras entrevistas suponen un orden lógico que podrían entenderse como “momentos”, que van facilitando el acercamiento al nna y estructurando la obtención de información con respecto a su realidad y posibilidades de intervención. En este sentido, cada momento supone un propósito y consideraciones mínimas:

a) Introducción: con el objetivo de contextualizar la conversación que se tendrá. En ocasiones es agregarse a la actividad del/la joven con su permiso. Incluye una actitud de ofrecer un interés genuino por el otro, de bajar la tensión de un primer encuentro, a través de un tono y una actitud para generar un clima emocional de tranquilidad y de respeto.

1) Presentación: con el fin de dar un encuadre a la conversación. A veces a través de una pregunta de la situación presente del encuentro o del entorno de la situación, se facilita el permitir presentarse y presentar el programa e incentivar que el/la joven se presente y nos pregunte sobre lo que podemos ofrecerle.

a) Recolección de datos mínimos: cuyo objetivo permitirá identificar y aumentar la posibilidad de hacerle seguimiento al/la joven (edad, red familiar y social, escolaridad, actividad, salud).

b) Redes familiares: conocer la red de pertenencia, soportes y circuitos afectivos primarios para saber con quién cuenta y puede contar el programa.

c) Organización de la vida cotidiana: para comprender la organización del tiempo, ocupación de los espacios, relación a otras pertenencias (además de las familiares) y vínculos normativos.

Definición del Problema: con el objetivo de rescatar una motivación que se articule con la oferta del programa. Co-construir una demanda de ayuda que nos permite contar con un objetivo de trabajo compartido con el/la joven. Esto implica definir un objetivo de trabajo considerando la articulación entre nuestra oferta y la jerarquización de los problema/s que él/ella hacen en relación a su situación.

d) Petición de ayuda: Se requiere estar atenta/o a lo que él/ella define como una necesidad en la que piensa que requiere ayuda.

e) Es relevante revisar soluciones intentadas sobre este problema previamente, para conocer lo que ha resultado y lo que no (para rescatar aprendizajes de las experiencias exitosas y evitar repetir acciones fracasadas).

f) Dificultades de cambio: Comprender cuáles han sido las barreras que han impedido resolver la situación previamente.

g) Evaluación de riesgos: Conocer, desde la perspectiva del/la joven, cuáles son los riesgos que corre de los que tiene consciencia y si cuenta con estrategias de prevención para esto. Conocer las experiencias de crisis que ha tenido, cómo las ha enfrentado y cuáles son sus temores.

h) Evaluación de recursos: para poner el foco en la búsqueda de las potencialidades, apreciar y legitimar la lógica del otro/a.

3. Cierre: Con el objetivo de realizar una breve devolución de los temas conversados más relevantes, clarificar que la información obtenida fue comprendida y establecer acuerdos que permiten dar continuidad al trabajo conjunto.

- i. **Acuerdos:** Aquello que surge como posibilidad de que el/la joven se sienta capaz de protagonizar en el encuentro o vínculo con la persona que participa en el encuentro diario, de actividades o de compromisos, es decir que funde un acontecimiento en el que se sienta partícipe que pueda ir siendo conversado en lo fácil y dificultoso.

