

## **PERSONAS EN SITUACIÓN DE CALLE**

**Ps. Juan Carlos Catalán C**

Encargado Programa Acogida

Hogar de Cristo

"La Naturaleza ofrece bienes para satisfacer las necesidades de todos, pero no la codicia de unos pocos".

**Ghandi**

Como negar que mi primera sensación fue de temor ante la posibilidad de enfrentarme a una situación desconocida. Si bien, desde hace mucho tiempo he sabido que existen seres humanos, personas, que habitan en la calle, cuan distinto es tener la experiencia real y concreta de entrar en contacto con ellas. Esto, una vez más, me hace pensar que lo teórico dista extensamente de lo real y en este caso en particular, de la realidad social y nacional de muchos de mis compatriotas.

Primero nos acercamos a aquellos lugares donde personas escogen, si es que se puede decir de esta manera, el lugar donde pasarán la noche. Muchas veces estos lugares donde pernoctan, no sólo se convierten en el lugar donde descansar de la jornada diaria, sino más bien se transforman en sus propios hogares, por lo tanto el que sean lugares públicos, no quiere decir que uno pueda acercarse de buenas a primeras sin pedir permiso. Imaginas a cualquier persona desconocida entrando a tú casa sin tu autorización?; probablemente llamarías a la policía, o intentarías expulsarlos por tus propios medios. En el mejor de los casos intentarías preguntarle por qué ha entrado a tu hogar sin tu consentimiento. Debemos tener claro que para acceder al mundo de cualquier persona, se encuentre ésta en situación de calle o no, debemos contar con su venia. No estamos en condiciones de forzar una relación si es que la otra persona no lo desea, por lo tanto condición

sine qua non para intentar y eventualmente lograr el encuentro personal, es “no forzar”, “no oponerse” (“no acción”)<sup>1</sup>.

Bajo esta forma relacional de no oposición, nos acercamos, saludamos y preguntamos cómo se encontraban todos los ahí presentes. La primera imagen que viene a mi mente, es ver a varias personas recostadas algunas sobre colchones bastante estropeados, y otros simplemente sobre un cartón o directamente en el suelo. Algunos de ellos se encontraban cubiertos con ropas en mal estado, además de encontrarse, dentro de lo posible, rodeado de algunas de sus pertenencias. Para mi sorpresa, al vernos llegar la gran mayoría de ellos se puso bastante alegre, pudiendo según mi prejuicio seguir “sumergido en su mundo”, sin siquiera tener deseos de interactuar con nosotros, los visitantes. Rápidamente se incorporan, saludan con un apretón de manos, algunas veces con un intenso abrazo y la mayoría con una palabra cordial. Al cabo de pocos minutos, algunos de ellos, comienzan a relatar cómo estuvo su día. Como cualquier persona cuentan sus rutinas, sus dificultades, sus buenos momentos, anécdotas, etc. (ellos no tendrían por que ser distintos en cuanto a calidad de persona se refiere)

De alguna u otra manera, logro darme cuenta que al parecer estas personas con las cuales converso sienten una gran necesidad de comunicar cómo se encuentran viviendo su vida. Luego reflexiono y me percató que todos tenemos la necesidad de compartir con otras personas, ojalá significativas para nosotros, nuestros triunfos y derrotas diarias. No tiene que ver con el hecho de vivir o no en la calle, sino con la condición de ser humano que cada uno de nosotros posee. Esta necesidad no pasa por el mero hecho de entregar una cantidad determinada de información a otros, sino más bien se basa en la necesidad de cada persona de ser escuchada, comprendida, apoyada y en muchos casos también sentirse querida y amada. Inmediatamente me pregunto cuál puede ser la repercusión para

---

<sup>1</sup> Para efectos del presente escrito los conceptos de “no forzar” y “no oposición” serán considerados sinónimos del concepto de “no acción”, importante aspecto de la filosofía taoísta (Lao Tze), entendido como la forma natural de hacer las cosas, sin influir en sus procesos naturales de desarrollo.

las personas que no cuentan con esta posibilidad de comunicar su mundo más íntimo, su mundo interno (pensamientos, sensaciones, sentimientos, recuerdos, sueños, etc.). Quizás la metáfora valga la pena; es bien sabido que en tiempos de guerra una de las grandes formas de descompensar, quebrar, o vulnerar la integridad de las personas, es privarlas de cualquier tipo de interacción con sus pares o seres queridos. Dicho procedimiento se enmarca bajo el siniestro concepto de la tortura. Por supuesto esto se trata de un ejemplo extremo, pero acaso muchas de las experiencias que viven las personas en situación de calle no pueden considerarse como extremas?.

Situados en condiciones de exclusión social, las personas en situación de calle, en reiteradas oportunidades ven vulnerados sus derechos ciudadanos, quedando al margen de las estructuras sociales, y por ende excluidos de los beneficios e instancias de participación. Esta sensación, y al mismo tiempo realidad de exclusión, puede verse exacerbada debido a los múltiples prejuicios que se generan en torno a aquellos que debido a múltiples circunstancias (cesantía crónica, problemas familiares, problemas de salud mental, etc.), o incluso a modo de decisión personal han optado por realizar su vida en la calle. Versa el prejuicio que dichas personas son delincuentes, sin estudios, drogadictos, agresivos, sucios, enfermos, etc. Quizás valdría la pena preguntarse de qué forma actuaría cada uno de nosotros, si nos viéramos absolutamente apartados de la vida “normal”, restringidas nuestras interacciones con otros significativos, privados de la satisfacción de necesidades básicas, etc. Muchas veces tenemos la limitación como seres humanos de no entender algunas situaciones hasta que nos toca vivirlas directamente. Ojalá no fuese así.

La situación de exclusión social se encuentra definida principalmente por el debilitamiento o definitivamente la ruptura de las interacciones entre el sujeto y su entorno, ya sea este familiar, laboral, social, entre otros. La inserción en redes de trabajo, de salud, de cultura, etc., se ve mermada poco a poco, hasta el extremo que la persona se encuentra al margen del entramado social con todas las

consecuencias que esto implica. Sentimientos tales como desesperanza, soledad, frustración, vergüenza, rabia, pueden comenzar a aflorar repercutiendo directamente en la salud mental de dichos individuos. Múltiples pueden ser los factores incidentes en la manifestación del desajuste psicológico o alteraciones de la salud mental.

Al conversar detenidamente con algunas personas en situación de calle, refieren que si bien no cuentan con una cobertura satisfactoria de sus necesidades básicas de alimentación, vestimenta y abrigo, dicen que igualmente logran movilizar cierto tipo de recursos, con el fin de llevar adelante sus vidas. Por supuesto, esta posibilidad de generar la satisfacción de las necesidades antes mencionada, se encuentra estrechamente ligada al estado de salud, biológica y psicológica que presente el individuo. Es bastante complicado que una persona con algún tipo de discapacidad, tanto física como mental, pueda movilizarse para encontrar algún tipo de trabajo (informal en la mayoría de los casos). Cabe destacar que esta dificultad muchas veces no tiene que ver con la imposibilidad de la persona para desarrollar algún tipo de actividad laboral, sino más bien con el prejuicio o temor por parte de los eventuales empleadores.

A pesar de estas dificultades, y bastantes otras, no deja de llamarme la atención que en la gran mayoría de los casos, las personas tienden constantemente a referir de manera sobre destacada sus sentimientos de soledad, abandono, además de hacer bastante hincapié en cuanto a lo discriminados y excluidos que se sienten por el resto de la sociedad. Según la Radiografía de la Pobreza (2004) la dimensión falta de oportunidades, discriminación y exclusión social, alcanza el 15% (personas en situación de calle) de la muestra total.

Por un momento tengo la ilusión de pensar que quizás algunas de estas personas estarían dispuestas a sacrificarse aún más en su vida, con tal de poder recuperar parte de su vida afectiva y por sobre todo restablecer algún tipo de vínculo más cercano con alguno de sus familiares. Quizás esta idea no sea tan descabellada,

considerando algunos planteamientos teóricos, en este caso del autor A. Maslow, quien menciona que las necesidades del ser humano no se basan solamente en el ámbito físico, sino también en el ámbito de las relaciones interpersonales y en el ámbito espiritual.

Considerando el planteamiento antes expuesto, me surge la inquietud de cómo poder convertirse en un agente *facilitador*, para la satisfacción de estas necesidades más complejas, abstractas, incluso espirituales que manifiestan las personas en situación de calle (nuevamente debo recalcar que dichas necesidades no son exclusivas de las personas antes mencionadas, pero sí probablemente se vean más acrecentadas debido a sus condiciones de vida). Es evidente, o por lo menos para mí, que frente a esta situación es imperante movilizarse hacia una eventual solución o por lo menos disminución de la problemática, pero la pregunta básica es cómo abordar una situación tan compleja y multicausal como es el tema de la exclusión social.

Para comenzar a responder esta pregunta, creo que es fundamental que cada uno de ustedes, lectores, se pregunte y cuestione como entiende el fenómeno de la pobreza y la exclusión social. Muy probablemente existirán tantas respuestas como personas se encuentren leyendo el presente documento. Habrán aquellos que planteen que la pobreza es producto de la pereza de las personas, otros argumentarán que el fenómeno de la exclusión social es producto del sistema económico capitalista (neoliberal), quizás algunos consideren a las personas en situación de pobreza como incapaces y discapacitados para salir adelante, y así se podrían seguir enumerando una serie de razones o explicaciones, que desde mi punto de vista en el plano concreto, no vienen a resolver nada, sino tan sólo a explicar dichos fenómenos. Sin afán de cuestionar inflexiblemente cada explicación, debo recalcar que independiente de la postura y visión personal (institucional según sea el caso), es importante traducir dichas explicaciones en intervenciones concretas, tendientes al beneficio de aquellas personas que así lo necesitan.

Es importante destacar que según la forma en que percibimos el fenómeno de la pobreza y la exclusión social, y por sobre todo la forma en que percibimos y nos sentimos respecto de las personas que como sociedad hemos definido como “pobres” o “excluidos”, influirá directamente en la forma que tendremos de relacionarnos con ellos. Si los percibimos como peligrosos, intentáremos no acercarnos. Si los percibimos como víctimas de la sociedad, quizás tenderemos a sobreprotegerlos. Si los vemos como sujetos perezosos, muy probablemente sólo nos dediquemos a criticarlos y echarles en cara su falta de iniciativa. Estas son sólo algunas de las posibles percepciones y eventuales actitudes que se pueden generar frente a las personas en situación de pobreza o excluidas socialmente (se incluye a las personas en situación de calle).

Es importante destacar, que el fenómeno de la exclusión no sólo se manifiesta en los niveles macro económicos o macro sociales, sino también en el plano de las relaciones interpersonales. Actitudes tales como rechazo, desconfianza, sobreprotección desmedida, crítica, entre otras, sólo tienden a incrementar el fenómeno de la exclusión social, además de invalidar al otro como persona autovalente y digna de consideración.

Es así que el fenómeno de la exclusión, no sólo se debe abordar desde la revisión y reestructuración de políticas públicas, sociales y económicas, sino también desde el análisis del tipo de relación interpersonal que como personas mantenemos con aquellos que se encuentran situados en la zona de la “invisibilidad social y personal”<sup>2</sup>.

Si bien existen muchas formas de relacionarse, hay actitudes, comportamientos o conductas que promueven tanto el proceso de inclusión social como el de resiliencia. Relaciones verdaderas, basadas en el respeto, confianza,

---

<sup>2</sup> El concepto de invisibilidad hace referencia a la baja, o casi nula consideración con las personas en situación de calle, tanto por parte del Estado como de la sociedad civil, respecto de sus derechos ciudadanos, sociales, políticos, culturales, etc.

transparencia, aceptación, generan las condiciones relacionales apropiadas para que la persona encuentre un espacio afectivo, donde sea capaz de descubrir y potenciar sus propias fortalezas.

### **Relación persona a persona como forma de intervención**

Si retomamos la idea anteriormente expuesta, concerniente a que la forma en que percibamos a las personas que se encuentran en situación de calle influye directamente en cómo nos relacionamos con ellas, podríamos deducir que también esta visión incidirá directamente en la generación y lineamientos técnicos de un programa psicosocial de intervención. Basados en este planteamiento, podemos entender la existencia de programas psicosociales de corte asistencialista, principalmente enfocados en la entrega de servicios básicos (alimentación, abrigo, medicamentos, etc.). Por otra parte, podemos visualizar programas de intervención enfocados hacia la promoción de la autonomía de las personas, poniendo énfasis en el libre ejercicio de sus derechos como ciudadanos. Cabe destacar que siendo ambas posturas bastante diferentes, e incluso por momentos bastante antagónicas (asistencia(lismo) v/s promoción) se ha comenzado a visualizar la necesidad de complementar ambas visiones. Es complejo imaginar la promoción de derechos ciudadanos, si es que una persona ni siquiera cuenta con que alimentarse o abrigarse. Por otra parte, el contar con la cobertura de las necesidades básicas, no siempre se transforma en un catalizador para la promoción de derechos (por ejemplo derechos de segunda generación).

Sin embargo, a pesar de la importancia de los enfoques mencionados, creo que ambas posturas podrían ver fortalecidos sus principios si invirtieran esfuerzos en trabajar, como parte fundamental de sus programas de intervención, en el tipo y calidad de relación interpersonal que se establece con las personas en situación de calle.

La relación interpersonal puede ser concebida en sí misma como una de las formas de intervención más importantes al momento de intentar facilitar el cambio personal de un otro. Dicho cambio puede ser comprendido como el *fin* último de cada intervención; pero por otra parte puede ser concebido como la *consecuencia* de dichas intervenciones. La distinción entre los conceptos de *fin* v/s *consecuencia* da cuenta de la posibilidad de forzar o no ciertos procesos naturales que llevan adelante las propias personas. Si como *fin* se busca solamente el cambio, en este caso abandonar la calle, o mejorar la calidad de vida, pudiese incurrirse en algún tipo de exceso, error, o por lo menos descuido. Tomando como ejemplo a personas que se encuentren en situación de calle, podríamos intentar “persuadirlas” por distintos medios para que abandonen la calle, argumentándoles entre otras cosas que esa no es forma digna de vivir la vida. A pesar de las buenas intenciones que pudiesen existir por parte de la persona que interviene, este estilo de intervención (tipo de relación) habla de no considerar la visión de la persona involucrada, como tampoco da cuenta de la creencia fundamental de valorar los propios recursos positivos de los sujetos para generar los cambios que ellos estimen convenientes. En este tipo de relación la persona podría verse forzada a cambiar por imposición, basándose principalmente en el temor, el miedo y las represalias. Generalmente este tipo de cambio es más bien superficial y pasajero, permaneciendo instaurado hasta que desaparecen los eventos o circunstancias amenazantes. Bajo esta premisa, se debe tener mucho cuidado con los abusos de poder, sobre todo en aquellos programas donde los integrantes del equipo técnico tienen la posibilidad de aplicar sanciones del tipo disciplinarias e incluso poseen la facultad de suspender la atención a usuarios (prestaciones).

Otra forma distinta de intervenir, es generar un tipo de relación tal, que la persona logre reconocer en sí mismas aquellas facetas que lo ayudarán o motivarán a realizar cambios en su vida. En este tipo de relación el cambio puede generarse producto del autoconocimiento, la comprensión del significado de los propios actos, e inclusive por encontrarle sentido a la propia existencia. Dicha forma de cambio tiende a ser de carácter profundo y permanente. Ahora bien, es importante

destacar que un tipo de relación que le permite al otro observarse, conocerse libre de presiones y prejuicios, debe poseer características puntuales que permitan este ejercicio personal. Carl Rogers, psicólogo norteamericano, enunció las condiciones necesarias y suficientes para facilitar el cambio personal. Aceptación positiva e incondicional, comprensión de tipo empática y autenticidad son pilares fundamentales para generar el encuentro interpersonal, para luego como eventual *consecuencia* llevar a cabo el cambio.

La aceptación positiva e incondicional, es la capacidad de la persona de apreciar a otro individuo; aprecio no posesivo ni restrictivo. La aceptación positiva e incondicional implica el amor por parte de una persona hacia otra; amor no en términos paternalistas ni sentimentalistas, sino más bien en términos de respeto y consideración. La persona aprecia o considera al otro de forma incondicional, lo que quiere decir que es capaz de aceptarlo más allá de sus conductas. Puede que la persona no esté de acuerdo ni valide las conductas de la otra, pero si es capaz de comprenderla y apreciarla a pesar de las diferencias (Rogers, C.; Stevens, B. y cols.; 1994).

Con relación a la comprensión empática, Rogers sugiere que ésta estaría dada por la comprensión del mundo fenomenológico de la otra persona, y la posterior comunicación a ésta de lo que se ha comprendido. Se destaca como importante que la persona sea capaz de vivenciar lo que siente el otro individuo "como si" fuesen sus mismos sentimientos. Rogers menciona, que no se debe perder de vista la individualidad de cada persona, y que no se deben confundir los sentimientos de otro sujeto como propios (Rogers, C.; Stevens, B. y cols.; 1994).

Con respecto a la autenticidad Rogers plantea que consiste en que la persona (facilitador) sea lo que realmente es, que actúe sin ningún tipo de pantallas, ni apariencias, expresando de forma abierta que es lo que siente y piensa. Dichos sentimientos y pensamientos acceden a la conciencia del sujeto, siendo capaz de vivenciarlos y eventualmente comunicárselos al otro. Rogers, además, sugiere que

siempre es preferible que la persona exprese aquello que le ocurre, en vez de disimular supuestos intereses o preocupaciones. Rogers considera que la autenticidad, probablemente se trate del factor, o condición, más importante que debe presentarse dentro de la relación interpersonal (Rogers, C.; Stevens, B. y cols.; 1994).

Además de la presencia de las condiciones señaladas, es importante que las personas involucradas en este tipo de relación interpersonal sean capaces de percibir, aunque sea de manera mínima, la presencia de dichas condiciones. No se logrará una mejor calidad de relación interpersonal, si el interlocutor no percibe las actitudes, o en un caso más extremo, si es que rechaza de plano la posibilidad de relacionarse. En el caso que la persona no perciba claramente las condiciones, no habrá problema en que se comuniquen de manera más explícita. Frente al rechazo del encuentro interpersonal, recordemos que no se debe forzar tal situación, sino tan sólo respetar la decisión del otro. En este punto es importante destacar que cada cual posee distintos ritmos personales, y por lo tanto si en un momento dado no se encuentra dispuesto a establecer contacto con otra persona, no quiere decir que en el futuro no pueda cambiar de opinión. Se debe estar atento a estos cambios, ya que quizás en algún tiempo no muy lejano, la persona decida acercarse y establecer contacto. Por lo tanto, debemos siempre dejar abierta la invitación a contar con nuestra presencia y apoyo.

En el contexto de este tipo de relación interpersonal, es fundamental plantear que no sólo se debe hablar o conversar de situaciones o experiencias triviales y comunes (estrategia válida para las etapas iniciales de la relación), sino que se propone apuntar o focalizar a ciertos aspectos de la vida de la persona, que le ayuden a descubrirse a sí mismo. Apuntar a los aspectos vivos de su experiencia como son sus sueños, su plan de vida, sensaciones, sentimientos, su forma de significar el mundo....*su mundo*. Fomentando un tipo de relación que apunte a estos “aspectos vivos de su experiencia”, la persona podrá contactarse con su esencia y desde ahí optar por cambiar su vida o mantenerla de forma similar.

Considerando los planteamientos expuestos por Carl Rogers, y tomándolos como base teórica de referencia, se plantea la posibilidad de generar un programa de intervención psicosocial que trabaje con personas que se encuentren en situación de calle, basando sus principios fundamentales de intervención en la calidad de la relación interpersonal como herramienta fundamental para facilitar el cambio.

Si bien las condiciones o actitudes mencionadas con anterioridad pueden fluir naturalmente en una relación interpersonal, también es viable realizar algún tipo de entrenamiento para potenciar el empleo adecuado de dichas condiciones, a modo de optimizar las intervenciones a realizar. Es así, que el equipo técnico en su conjunto puede ver potenciadas sus habilidades relacionales, con el fin de lograr una mejor calidad de atención y servicio a los usuarios. Un programa con dichas características sentaría sus bases fundamentales en un estilo de *relación humanizadora*<sup>3</sup>, donde las personas en situación de calle podrían encontrar un espacio donde sentirse acogidas, comprendidas y en el mejor de los casos también queridas y admiradas. Este clima relacional podría potenciar sus posibilidades de cambio, sobre todo en lo que se refiere a facilitar un mejoramiento en su calidad de vida.

Es muy importante destacar que para lograr estructurar un programa psicosocial de atención con dichas características, es fundamental replantearse los roles y funciones que cada uno de los miembros del equipo técnico llevará a cabo. Si en antaño la relación entre miembros del equipo y usuarios se caracterizaba por ser más bien de naturaleza asimétrica, donde sólo la persona que busca ayuda debe mostrarse tal cual es para obtener algún beneficio, bajo esta nueva concepción de relación o intervención, los miembros del equipo técnico podrán aparecer frente a los usuarios como persona concreta, abierta a la posibilidad de mostrar y

---

<sup>3</sup> El concepto de *relación humanizadora* se refiere fundamentalmente a la actitud de aceptar a un otro a pesar de sus diferencias, además de validarlo y considerarlo como una persona digna de respeto y admiración por el sólo hecho de ser persona. Si bien, esta actitud no implica aceptar a cabalidad todas las conductas del otro, da cuenta la intención de comprender a esa otra persona.

compartir su mundo interno, con el fin de comenzar a sentar las bases para un verdadero encuentro interpersonal. El **encuentro verdadero con un "otro"** se vive en la experiencia inmediata, y es imposible ser referido, en toda su complejidad, a través del lenguaje (por lo menos verbal). Con, y en el **encuentro verdadero** se logra una conexión, que va más allá de las palabras y los símbolos. Se trata de un encuentro en la humanidad, en que ambas personas logran confiar el uno en el otro, encuentro en el cual ambos se sienten apoyados y protegidos, encuentro en el cual el **amor**<sup>4</sup> se vuelve la base fundamental de la relación. El lograr este tipo de encuentro no tiene que ver con haber obtenido un título profesional o técnico en el área de las ciencias sociales, sino con la capacidad del ser humano de vivir en contacto con sus iguales, capacidad de convivir y confiar, capacidad de amar y creer, deseo de apoyar y comprender, deseo de un **encuentro verdadero**. Éstas son características eminentemente humanas, inherentes a nuestra especie.

También es importante que las personas que componen el equipo técnico logren realizar un trabajo personal y de equipo, donde puedan percatarse de sus límites de intervención y de su imposibilidad de forzar cambios no deseados por la otra persona. Nadie puede obligar a una persona a que abandone la calle por la fuerza, tampoco puede volver a unir a una familia si ésta así no lo desea, no se puede volver el tiempo atrás e impedir que la persona inicie el consumo de drogas, no es factible devolver el trabajo perdido, no se puede forzar que un hijo recobre la confianza perdida en su padre o madre; muchas veces es complicado evitar que una persona crea que su vida no tiene sentido llegando incluso a pensar en quitársela, no se puede evitar que la persona sienta o piense de una determinada manera, y tampoco le corresponde al equipo forzar el cambio, de ser así, se estaría dudando de las propias capacidades de las personas de saber qué es lo

---

<sup>4</sup> Carl Rogers, en los comienzos de su Teoría sobre las Relaciones Humanas, planteó el amor positivo e incondicional, como una de las condiciones necesarias y suficientes para el cambio personal. Al parecer en esos tiempos el concepto no fue bien aceptado en el ámbito de la Psicología Académica (y al parecer en nuestros tiempos tampoco), por lo cual Rogers adecuó el término a aceptación positiva e incondicional. Para efectos de este artículo se comprenderá **amor** en el amplio sentido de la palabra. Preocupación verdadera, interés genuino, deseos de bienestar, comprensión, escucha, atención, respaldo, etc.

mejor para sus vidas. Entonces.....¿Cuál es la verdadera labor del equipo técnico, o mejor dicho cuál es la verdadera labor de este equipo como personas?.

En la medida que los miembros del equipo logren reconocer sus limitaciones, tanto humanas como técnicas, podrán comenzar a darse cuenta que la mayoría de las veces las personas, cualquiera sea el problema que tengan o condición en la cual se encuentren, necesitan mayoritariamente ser escuchadas y comprendidas más allá de esperar respuestas concretas a sus problemas. En la medida que se intenta escuchar y comprender (con el corazón y la cabeza, metáfora de los sentimientos y los pensamientos) evitando buscar respuestas inmediatas a los problemas, se logra, poco a poco, el *encuentro* con a aquellas personas que están justo en frente nuestro, y al parecer ellas también notan y perciben eso, comenzando a sentirse acompañadas en este eventual proceso de cambio.

Que los miembros del equipo comiencen a compartir sus propias experiencias, sentimientos, pensamientos, miedos, sueños, etc. (conducta totalmente vetada en otras formas de intervención) de alguna u otra forma comienza a influir positivamente en la relación que se establece entre personas. Los saludos, muestras de gratitud y cariño, inclusive críticas, opiniones encontradas y diferentes, comienzan a sentirse cada vez más auténticas y verídicas; no más pantallas ni máscaras, sino una relación de igual a igual en cuanto a persona se refiere.

Es importante destacar, que no solamente para las personas en situación de calle es beneficioso este tipo de relación, sino también para aquellas personas a las cuales designamos como miembros del equipo técnico. El librarse del "deber ser" cargado de altanería y aires de grandeza, y asumir el "ser" lleno de humildad y deseos de compartir de igual a igual, reconforta el alma, además de transformarse en una poderosa herramienta de intervención para facilitar el cambio. Por otra parte, el abrirse a la experiencia de otro, en este caso dejarse tocar por las experiencias de la persona que se encuentra en situación de calle, brinda la

posibilidad al integrante del equipo de crecer como persona. Nutrirse de la vida de otro individuo ayuda a ampliar nuestra conciencia, y por ende ampliar la capacidad de aceptación de la diversidad.

Frente a esta nueva manera de concebir las formas de intervención, es muy probable que aparezcan ciertos niveles de incertidumbre entre los integrantes del equipo técnico, como también ciertas resistencias al cambio. El equipo deberá trabajar sobre estas dificultades, sobre todo realizando mucho trabajo de desarrollo personal. Todo cambio implica cierto período de inestabilidad e inseguridad inicial, por lo tanto no se debe intentar evadir dicha situación, sino más bien saber incorporarla dentro del proceso de aprendizaje. Muchas veces los equipos técnicos adolecen de un mal bastante conocido, que es solicitarle a los usuarios acciones que ni siquiera ellos mismos son capaces de llevar a cabo. En innumerables oportunidades se les solicita a las personas que cambien su forma de comportarse o de actuar, pero cuando corresponde cambiar a las personas del equipo muchas veces se tienden a aferrar a las antiguas formas de funcionar. Muchas veces las normas aparecen como ese “trozo de tierra firme” que brinda seguridad, pero que no siempre permite actuar de manera ajustada a las necesidades de cada persona que se acerca a solicitar apoyo.

Este cambio en las formas de intervención no radica únicamente en el cambio de conductas o de hábitos por parte de los miembros del equipo, sino en una transformación de carácter interno, llegando incluso a implicar un cambio como persona y ser humano. Es atreverse a cruzar las barreras impuestas por el temor de abandonar el rol de “INTEGRANTE DEL EQUIPO TÉCNICO”<sup>5</sup> y entrar en contacto con la propia experiencia con todo lo que esto implica; por ejemplo vivenciar de manera consciente sentimientos muy complejos como son la tristeza, la culpa, la vergüenza, pero al mismo tiempo también dejarse tocar por

---

<sup>5</sup> Las letras mayúsculas, simbólicamente, dan cuenta de la “grandiosidad” con la cual algunos equipos técnicos (más bien algunos de sus integrantes) se muestran frente a los usuarios del programa. Se recalca una vez más, que optar u adoptar este nuevo enfoque de intervención implica necesariamente un tipo de relación simétrica en cuanto persona.

sentimientos de ternura, felicidad, aprecio, etc. El permitirse entrar en contacto con la propia experiencia y con los propios sentimientos (recordemos que hablamos de los miembros del equipo técnico) siempre se tiene que enmarcar bajo el encuadre de brindar las condiciones para establecer un tipo de relación de confianza y compromiso con aquella persona que se encuentra en situación de calle. No sólo se deben expresar sentimientos por el sólo hecho de enunciarlos, sino más bien para que la otra persona se sienta comprendida y acompañada en su proceso y condición de vida actual. Se debe tener la convicción firme que al mostrarse como persona, más que como un profesional o técnico, sentará las bases fundamentales para que la otra persona confíe y logre abrirse a su propia experiencia, siendo capaz de entrar en contacto con sus verdaderas necesidades.

Logrando intervenir desde este enfoque centrado en la calidad de la relación que se establece entre miembros del equipo técnico y personas en situación de calle, se comenzará a trabajar desde la base el proceso de inclusión social. Si los miembros del equipo son capaces de percibir esta nueva concepción, se comenzará a generar un cambio significativo y revolucionario en lo que respecta a los programas psicosociales de atención a personas en situación de calle.

**Santiago, 23 de abril de 2007**