



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

*Informe realizado por: María Isabel Álvarez*

## RESUMEN

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

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

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

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

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

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

## INTRODUCCION

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

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

“El Programa Puente es un servicio de apoyo psicosocial destinado a familias en situación de extrema pobreza, que mediante un acompañamiento personalizado facilita el desarrollo de procesos necesarios para restituir las capacidades de funcionamiento básico del sistema familiar y sus integrantes.

La hipótesis de intervención que está en la base de este modelo es que facilitando un desenvolvimiento autónomo más eficaz, se puede lograr un mejoramiento subjetivo y objetivo del estándar de vida de la familia y de sus miembros y, por ende, se amplían las posibilidades de lograr una relación más óptima con la estructura de oportunidades disponibles en su entorno.”<sup>1</sup>

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

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

---

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

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

Las preguntas que guían este trabajo son las siguientes:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

*“El Apoyo Psicosocial, es concebido como un servicio de carácter transitorio, personalizado, que se realiza en el domicilio de la familia, con una duración de 24 meses, llevado a cabo con una periodicidad de contacto entre el Apoyo y la Familia decreciente en el tiempo, siendo éste muy frecuente en las primeras etapas y reduciéndose en la medida que la familia avanza en su proceso”.*<sup>2</sup>

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

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

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

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

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

---

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

<sup>3</sup> Idem

## **1.- MARCO TEÓRICO**

### **1.1 El Programa Puente**

#### **1.1.1 Definición**

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

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

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

*Cada familia trabaja en conjunto con el Apoyo Familiar para dar cumplimiento a 53 condiciones mínimas de calidad de vida en las dimensiones de: identificación, salud, educación, dinámica familiar, habitabilidad, trabajo e ingresos. Estas condiciones son consideradas los umbrales mínimos de satisfacción que el Programa Puente se propone alcanzar con cada una de las familias participantes y son, por lo tanto, los factores del éxito de su intervención, por cuanto se asume que una familia supera su condición de extrema pobreza al dar cumplimiento a la totalidad de dichas condiciones.”<sup>4</sup>*

#### **1.1.2 Objetivos**

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

Sus objetivos específicos son:

---

<sup>4</sup> Cuadernillo N°1 “Avance de las Obras”, FOSIS

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

### **1.1.3 Fundamentos**

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

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

#### **▪ La noción de red**

La red es un sistema de interacciones cooperativas y recurrentes”<sup>5</sup>

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

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

---

<sup>5</sup> Víctor Martínez, 2001

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

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

Desde el marco de la intervención comunitaria la red social es *“un sistema social conformado por personas, grupos de personas, organizaciones sociales e instituciones comunales que se encuentran flexiblemente interconectados y que intercambian apoyo, ayuda material, servicios, información y contactos”*<sup>6</sup>

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

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

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

---

<sup>6</sup> idem

#### **1.1.4 Condiciones Mínimas**

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

#### **1.1.5 Actores y articulación institucional**

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

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

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

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

Cada Municipalidad es invitada formalmente, por escrito, a participar en el Programa Puente, invitación a la que también se responde por escrito en caso de aceptación o rechazo.

Si la Municipalidad decide no participar, el Programa no se lleva a cabo en dicha comuna.

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

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

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

## **1.2 Comunidad de Aprendizaje Puente**

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

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

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

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

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

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

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

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

La **Agencia** es un servicio que facilita el intercambio entre pares a través de las Pasantías, “Clínicas de Mínimos”<sup>7</sup> y “Mirador de Experiencias”<sup>8</sup>. La idea es que el intercambio horizontal de experiencias genera aprendizaje y fortalece la acción de los operadores involucrados en el programa.

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

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

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

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

---

<sup>7</sup> Clínica de Mínimos: espacio en el cual un Apoyo Familiar con mayor experiencia en un determinado pilar se pone al servicio de sus colegas para dar a conocer su práctica y responder las interrogantes en un ambiente favorable al diálogo.

<sup>8</sup> Mirador de experiencias: difusión de buenas prácticas de Apoyos Familiares.

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

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

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

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

## **2.- MARCO METODOLÓGICO**

### **2.1 Preguntas de investigación**

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

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

### **2.2 Hipótesis**

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

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

### **2.3 Objetivos de la investigación**

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

Los objetivos específicos son:

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

## **2.4 Estudio cualitativo**

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

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

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

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

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

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

Entre las características principales que componen este escenario podemos distinguir:

- La falta de claridad sobre las causas y efectos de su situación de pobreza.

- El desconocimiento de las posibles estrategias a seguir para superar su actual situación.
- La actitud pasiva y resignada para encarar los problemas cotidianos y en la práctica la adopción de una identidad “asignada” según la tipología de Barjoit.<sup>9</sup>
- Baja autoestima, que deriva del desprecio “por su estilo de vida, por su modo de autorrealización y por la manera de desempeñar sus roles sociales”.<sup>10</sup> Esto lleva la marginación con una percepción –otorgada por los otros – de desviado con el riesgo de pérdida de autoestima.
- Por consiguiente esta baja autoestima conlleva a una escasa participación grupal y a la falta de redes (capital social) que conduce al aislamiento y/o a una vulnerabilidad frente a la presencia de redes alternativas que pueden desembocar en un capital social “perverso”.
- Por cambios de actitud se entenderán aquellas manifestaciones que rompen con las características típicas antes mencionadas y facilitan la búsqueda de autonomía y protagonismo junto a su puesta en práctica. Es decir, son actitudes nuevas que surgirían de su paso por el Programa Puente y que eran ajenas a su forma de ser.

## 2.5 El instrumento de análisis

Existen varios caminos que permiten analizar dichos cambios.

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

---

<sup>9</sup> La identidad asignada hace que un individuo adopta e interioriza las expectativas que los otros tienen hacia él y que “le causan indudablemente una denigración de realización personal más o menos difícil de soportar”. Esta denigración puede tener varias expresiones: negación del derecho a la integridad física (aceptación de maltratos en la casa o en el trabajo o en el entorno) o bien negación a un tratamiento igual en relación a los otros y discriminación que desemboca en la exclusión social y “pérdida de respeto a sí mismo”

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

<sup>10</sup> Ídem p. 158-159

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

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

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

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

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

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

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

## **2.6 Los talleres de Relación de Apoyo Psicosocial**

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

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

El material analizado corresponde a talleres realizados en el año 2005

**Cuadro N°1**  
**LISTA DE TALLERES**

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

La metodología aplicada<sup>11</sup> consistió en focalizar la práctica de los Apoyo Familiares (AF) para extraer los aprendizajes que conduzcan a mejorarla. Se hizo en base a una discusión sobre las vivencias concretas de los AF. Se trata de sistematizar los aportes a partir de conceptos que introduce la facilitadora y que están destinados a clarificar y ordenar los nuevos conocimientos. El objetivo era poder relevar de la propia práctica a través de situaciones reales la materia prima para analizar y extraer las lecciones. Esta metodología se enmarca en el enfoque constructivista que sitúa al sujeto que aprende en una posición de responsabilidad y libertad de su propio aprendizaje.

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

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

---

<sup>11</sup> Desarrollada por la Comunidad de Aprendizaje Puente

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

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

## **2.7 Los hilos conductores de la búsqueda**

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

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

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

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

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

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

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

**¿Se da el cambio de actitud?**

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

**¿En que consiste en el cambio de actitud?**

- Autonomía
- Autovalencia
- Empoderamiento
- Ruptura con hábitos anteriores

**Punto de inflexión: ¿Cuándo se da el cambio?**

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

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

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

Referidas al entorno

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

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

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

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

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

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

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

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

## **2.8 Sistematización de los datos**

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

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

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

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

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

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

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

### **3. LA ESENCIA DEL CAMBIO DE ACTITUD**

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

#### **3.1 Resultados desiguales**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### **Compromisos abandonados**

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

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

Fuente: taller de Apoyos Familiares, Octubre 2005

### **Compromisos exitosos**

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

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

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

Fuente: taller de Apoyos Familiares, Octubre 2005

## **3.2 Factores de fracaso**

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

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

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

### **3.2.1 La Violencia Intrafamiliar (VIF)**

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

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

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

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

Sin la superación de este problema es difícil un avance.

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

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

### **3.2.2 Las adicciones**

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

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

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

### 3.2.3 Severas patologías

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

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

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

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

### 3.2.4 Impacto menor de otros obstáculos objetivos

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

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

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

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

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

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

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

### **3.3 Condiciones de éxito**

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

#### **3.3.1 El proyecto de vida**

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

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

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

Identificar los valores que la familia considera como importantes imprime una fuerza para luchar por ellos. Estos valores (Ethos) que se expresan a menudo en símbolos ayudan a priorizar definiendo las preferencias y las expectativas, es decir, señalan la relevancia y el significado que uno atribuye a diversos aspectos de la realidad. Este ethos es de algún modo lo que Barjoit<sup>12</sup> llama la “identidad deseada” que todo individuo tiene a menudo escondido en lo más profundo de su ser. La identidad deseada o bien lo que un individuo quisiera ser, incluye los proyectos en los cuales se realiza plenamente y que los demás reconocen, los proyectos que ha realizado contra las expectativas de los otros, los proyectos a los cuales ha renunciado o postergado por la oposición de otros y que están enterrados en el fondo de uno mismo y los proyectos a los cuales ha renunciado por si mismo por sus carencias, su cobardía, su opción de un momento: es el “rostro oculto de la identidad deseada... de los deseos inconfesables sumidos en las profundidades de su inconsciente” (Barjoit 2003, 161)

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

---

<sup>12</sup> G. Barjoit Todo cambia. Lom 2003

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

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

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

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

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

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

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

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

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

La situación de la extrema pobreza se da a menudo en guetos urbanos desfavorables a la movilidad individual o colectiva de los habitantes. Como observó Katzman<sup>13</sup>, en esta situación de precariedad urbana, la proporción de pobres y la homogeneidad social es alta. El entorno carece de roles típicos de circuitos sociales principales reduciéndose las oportunidades de aprendizaje de hábitos, actitudes y expectativas para funcionar adecuadamente en esos circuitos. Desde el punto de vista del capital social colectivo, la alta densidad de precariedades genera un clima favorable al desorden social y estimula la migración del barrio a quien tiene los medios para hacerlo. La población de los guetos urbanos es percibida como un conjunto de expulsados de la ciudad y como fracasados en sus esfuerzos por adquirir o mantener una ciudadanía urbana. Por ende, una percepción de descenso social. Las respuestas a las situaciones anómalas que se producen bajo estas circunstancias tienden a activar circuitos viciosos de aislamiento y marginalidad creciente.

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

---

<sup>13</sup> Katzman, La dimensión espacial en las políticas de la superación de la pobreza urbana, CEPAL 2003

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### **3.3.2 Autodiagnóstico**

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

Por ende lo que necesita el beneficiario del Programa es comprender “las condiciones sociales de las cuales el (o ella) es el producto”<sup>14</sup>

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

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

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

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

El pasaje a la toma de conciencia requiere dos pasos.

En primer lugar, el decirse a sí mismo y objetivar las razones que las personas se dan para explicar su situación. Necesitan clarificar a sí mismos, como dice Bourdieu “*construir su propio punto de vista sobre si mismos y sobre el mundo y evidenciar el punto a partir del cual, al interior de este mundo, logran ser comprensibles y justificados partiendo por sí mismos*”<sup>15</sup>.

---

<sup>14</sup> Bourdieu La misère du monde. Le Seuil 1993. p. 910 (traducción propia)

<sup>15</sup> Idem p.914

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

### 3.3.3 La autoestima

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

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

<sup>16</sup>Para Spencer que profundiza el tema afirmando que no se trata de un concepto puramente cognitivo, sino que hay una dimensión emocional que es esencial: “Es el motor emocional, esa fuerza que nos impulsa a hacer cosas, con la confianza de saber poder, que nos queremos a nosotros mismos y a los otros, nos da la humildad para respetarnos y ser respetados.” (J E Spencer) <sup>17</sup>

“El término autoestima expresa el concepto que uno tiene de sí mismo, según unas cualidades subjetivables y valorativas. De este modo, la autoestima se revela como una conclusión final del proceso de auto evaluación y se define como la satisfacción personal del individuo consigo mismo, la eficacia de su propio funcionamiento y una actitud evaluativa de aprobación”<sup>18</sup>

---

<sup>16</sup> Musitu, G. & García, F. Escala de socialización parental en la adolescencia. Madrid: TEA. 2001

<sup>17</sup> J.E Spencer [www.ecovisiones.cl/colaboraciones/autoestima.htm](http://www.ecovisiones.cl/colaboraciones/autoestima.htm)

<sup>18</sup> Musitu, G. & García, F. Escala de socialización parental en la adolescencia. Madrid: TEA. 2001, p. 86

La autoestima es un “sentido subjetivo de auto aprobación realista, es fundamentalmente un sentido perdurable y afectivo del valor personal,” según las palabras de Bednar y Peterson.<sup>19</sup>

Desde un punto descriptivo es

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

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

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

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

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

---

<sup>19</sup> Bednar, R., & Peterson, S. Self-esteem: Paradoxes and innovations in clinical theory and practice (2nd ed.). Washington DC: American Psychological Association. 1995.

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

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

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

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

### **3.4 El punto de inflexión**

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

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

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

#### **Algunos Indicadores de Autonomía**

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

Fuente elaboración a partir de datos del Puente.

### **3.5 Rol e Impacto del Apoyo Familiar o el dilema del aprendizaje**

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

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

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

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

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

### **3.5.1 Facilitador de la toma de conciencia**

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

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

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

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

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

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

### **3.5.2 Evidenciar el daño de la familia**

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

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

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

### **3.5.3 Realizar un diagnóstico conjunto**

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

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

### **3.5.4 Enganche con su historia**

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

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

### **3.5.5 Promotor de autoestima**

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

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

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

*el principio de reciprocidad, un soporte emocional en el afecto que se siente hacia personas que se muestran confiables y quienes muestran confianza en los otros.”<sup>20</sup>*

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

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

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

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

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

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

---

<sup>20</sup> MIDEPLAN “Síntesis de los principales enfoques, métodos y estrategias para la superación de la pobreza”, Documento de trabajo, 2002,p.23

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

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

### **3.5.6 Factor tiempo**

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

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

### **3.5.7 Al servicio de la recuperación de la dignidad**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### **3.5.8 El desafío del aprendizaje al cambio**

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

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

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

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

### **3.6 Rol de los incentivos cuantitativos**

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

Se podría para simplificar aplicar la vieja formula de James<sup>21</sup> para describir la autoestima y las variables relacionadas con ella:

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

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

---

<sup>21</sup> James, W.J. (1890). Principles of psychology. New York: Holt.

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

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

## **4. REFLEXIONES FINALES**

### **4.1 Innovación y complejidad del Programa Puente**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## **4.2 Resultados**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

El alcanzar este conocimiento requiere dos condiciones.

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

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

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

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

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

## BIBLIOGRAFIA

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**J.E Spencer** [www.ecovisiones.cl/colaboraciones/autoestima.htm](http://www.ecovisiones.cl/colaboraciones/autoestima.htm)

## **ANEXOS**

## ANEXO N° 1

### CONDICIONES MÍNIMAS DE CALIDAD DE VIDA<sup>22</sup>

#### I Identificación

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

#### II Salud

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

---

<sup>22</sup> Cuadernillo N° 2 ¿Cómo son las Familias que construyen el Puente? FOSIS.

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

### **III Educación**

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

### **IV Dinámica Familiar**

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

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

## **V Habitabilidad**

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

## **VI Trabajo**

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

## **VII Ingresos**

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

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

## ANEXO N° 2

### Resumen de las Sesiones de trabajo con las familia<sup>23</sup>

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

##### *¿TRABAJEMOS JUNTOS EN LA CONSTRUCCIÓN DEL PUENTE?*

###### ***Primera Sesión***

El objetivo central de esta sesión es invitar a la familia a formar parte del Programa, cuya aceptación o rechazo es una decisión autónoma de la familia que es invitada. Está contemplado que en esta sesión, la familia decida pensar su participación y responder a la siguiente visita del Apoyo familiar.

##### RECONOCIENDO A LA FAMILIA “¿QUIÉNES SOMOS?”

###### ***Segunda Sesión***

La segunda sesión sólo se lleva a cabo con aquellas familias que aceptaron participar en el Programa. El objetivo central de esta sesión, es conocer la composición familiar y las características principales de cada uno de ellos, desde la perspectiva de la persona que representa a la familia en el Programa.

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

###### ***Tercera Sesión***

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

##### EL CAPITAL DE LA FAMILIA “ORDENANDO LA BODEGA”

###### ***Cuarta Sesión***

El objetivo central de esta sesión es que la familia identifique y visualice cuál es el capital con el que cuentan para mejorar sus condiciones y calidad de vida. Todas las personas y familias disponen de un conjunto de bienes, materiales y no materiales, que pueden reconocerse como capital humano y social.

Se trata de aquellos bienes físicos, relaciones, habilidades y destrezas que se han ido acumulando a lo largo de la vida, y que le permiten a los seres humanos desarrollarse y progresar.

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

---

<sup>23</sup> Cuadernillo N° 4 Los Apoyos Familiares: los otros constructores del Puente, FOSIS

## “TRABAJANDO EN LA CONSTRUCCIÓN DEL PUENTE”

### ***Sesiones 5 a la 11***

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

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

Todas las sesiones están estructuradas metodológicamente de la misma forma, variando solamente el tema central de cada una de ellas. En estas sesiones deberá trabajarse una o más categorías o dimensiones, de acuerdo a la motivación de la familia y al nivel de avance en el cumplimiento de los compromisos que se vayan acordando en los contratos que se suscriban.

## “REFORZANDO LA CONSTRUCCIÓN DEL PUENTE (inspección de las obras)”

### ***Sesión 12***

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

## “HACIENDO LAS TERMINACIONES DEL PUENTE”

**Sesión 13 en adelante**, hasta que la familia alcance las 53 Condiciones Mínimas.

El objetivo central de esta o estas sesiones es apoyar y orientar para el cumplimiento de las Condiciones Mínimas que aún se encuentran pendientes, reforzando su inserción en las redes de apoyo.

Lo anterior se trabaja principalmente a través de la revisión de los Contratos Parciales que la familia ha suscrito para las condiciones mínimas pendientes.

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

## “UTILIZANDO EL PUENTE”

**Sesión a desarrollar en el momento en que la familia alcanza las 53 Condiciones Mínimas.**

Esta sesión, se realiza en el momento en que la familia alcanza todas las Condiciones Mínimas que se encontraban en estado “a trabajar”. El objetivo central de esta sesión es colaborar con la familia en la suscripción de un compromiso (Contrato Familiar) de continuar mejorando sus condiciones y calidad de vida de manera autónoma, utilizando la red local que se ha activado a su favor, en la medida que la requiera.

## **FASE 2: Acompañamiento, monitoreo y seguimiento (18 meses)**

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

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

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

## **FASE FINAL: Sesión Final “Recepción de las Obras” (2 meses posteriores al mes 24 de la intervención)**

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

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