



UNIVERSIDAD  
DE LA REPUBLICA  
URUGUAY



Facultad de  
Psicología  
UNIVERSIDAD DE LA REPÚBLICA

# INFORME

SISTEMATIZACIÓN Y CONSTRUCCIÓN DE ESTRATEGIAS Y  
HERRAMIENTAS PARA LA INCLUSIÓN SOCIAL DE PERSONAS  
EN SITUACIÓN DE CALLE

**2011-2013**

Responsable: Prof. Adj. Jorge Chavez

Equipo: Ana Laura Restrepo  
Veronica Galizia  
Maximiliano Arnaud  
Juan Carlos Gomez  
Leonardo Riet



## **Agradecimientos**

A los integrantes de los equipos técnicos que trabajan cotidianamente con una problemática social tan compleja y que han colaborado amablemente brindando su experiencia y conocimiento para que esta investigación sea posible.

A las autoridades del MIDES, y específicamente del PASC que apoyaron esta iniciativa desde su inicio y colaboraron en todo momento.

# Índice.

Introducción.....	1
Capitulo 1- Perspectiva teórica. ....	3
1.1 Fundamentación.....	3
1.2 La perspectiva socio-técnica.....	10
1.3 El actor-red.....	13
Capitulo 2 Metodología.....	17
2.1 Estrategia metodológica.....	17
2.2 El trabajo de campo, construcción de la muestra y entrevistas.....	17
2.3 Recolección de datos y sistematización.....	19
Capitulo 3 La política planificada.....	23
3.1 Racionalidad y programa de acción.....	23
Capitulo 4 Los equipos técnicos: performación y formación en la práctica.....	30
4.1 Fundamentos de la práctica.....	32
4.2 Objetivos de la práctica.....	38
4.3 Metodología.....	45
4.4 Estrategias de intervención.....	50
4.5 Planos de la Intervención y componentes de la practica.....	56
4.5.1 Los componentes de la práctica con los sujetos.....	60
4.5.2 El proceso individual como “caja negra”.....	63
4.6 Cuadro síntesis.....	64

Capitulo 5 Construcción del objeto de intervención.....	67
5.1 Delimitación del objeto de la intervención.....	76
Capitulo 6 Los equipos y la organización del trabajo.....	78
6.1 El rol del coordinador.....	78
6.2 El rol del psicólogo.....	82
6.3 El rol del Trabajador Social.....	85
6.4 El rol de los educadores.....	87
6.5 Roles y equipo.....	89
6.6 Concepciones de equipo.....	92
Capitulo 7 Actantes no humanos.....	97
Capitulo 8 Percepciones y valoraciones.....	109
8.1 Obstáculos identificados. ....	121
Capítulo 9 La red sociotécnica y los sistemas de redes.....	126
Conclusiones.....	135
Propuestas.....	147
Bibliografía.....	149
Anexo.....	153



## **Introducción.**

El informe que presentamos a continuación refiere a la investigación “Sistematización y construcción de estrategias y herramientas para la inclusión social de personas en situación de calle”.

La investigación fue financiada por la Comisión Sectorial de Investigación Científica de la Universidad de la República en el marco de los llamados a Programa y Proyectos de Investigación e Innovación Orientados a la Inclusión Social en el año 2010.

Se ubicó en la Modalidad 1 “Proyectos de Investigación e Innovación Orientados a la Inclusión Social en áreas temáticas seleccionadas” y en el Tema 2: Aportes desde la Universidad a problemas identificados desde las políticas sociales públicas.

El proceso de ejecución comenzó en junio del 2011 con la formación del equipo de investigación que desarrolló sus tareas como docentes-investigadores en la Facultad de Psicología de la UdelaR.

El objetivo de la misma fue estudiar las prácticas de los equipos técnicos que desarrollan su tarea en el marco del Programa de Atención a la Situación de Calle de manera de aproximarnos y comprender las características de sus acciones; lo que en definitiva nos permitiría sistematizar y aportar a la construcción de herramientas y estrategias dirigidas a la inclusión social de las personas en situación de calle.

Dada las características del problema abordado se optó por la utilización de una metodología de orden cualitativo. La elección de esta metodología se fundamentó en que la aproximación realizada se haría sobre un fenómeno complejo como lo es la situación de calle y la existencia de diversos modos de significarlo e intervenir sobre ese fenómeno.

Las técnicas utilizadas fueron entrevistas en profundidad, semiestructuradas, observación participante, entrevista grupal y grupos de discusión; también realizamos la recopilación y análisis de documentos relativos al trabajo sobre la situación de calle desde el Estado.

El lector se encontrará con un informe integrado por 11 capítulos que pueden agruparse en secciones.

La primera sección, integrada por los capítulos 1, 2 y 3, se inicia presentando la perspectiva

teórica utilizada en la investigación, la metodología y una breve presentación sobre propuestas de intervención que desde el estado se han implementado para abordar el problema de las personas en calle. Nos interesa ubicar claramente la complejidad que encierra el fenómeno de la situación de calle y los modos de abordarla en el marco de las políticas sociales.

La siguiente sección donde incluimos los capítulos 4, 5 y 6, presentamos el modo en que los equipos técnicos fundamentan su práctica, elaboran métodos y estrategias de intervención a la vez que definen y circunscriben el objeto de su práctica. Avanzamos a su vez sobre ciertas características de los equipos técnicos a partir de la forma en que organizan el trabajo y las ideas que definen lo que es un equipo.

La siguiente sección da cuenta de la inclusión de elementos poco comunes a la hora de analizar las políticas públicas; los capítulos 7, 8 y 9 presentan el modo en que los objetos y artefactos inciden en las prácticas de los equipos, las vivencias y percepciones de los integrantes de los equipos en relación a su práctica cotidiana y al programa que las contiene y finalmente el sistema de redes que se despliega a partir de las acciones de múltiples actores que trabajan con esta problemática.

Finalmente presentamos las conclusiones y propuestas surgidas de la investigación.



## Capítulo 1 Perspectiva teórica.

### 1.1 Fundamentación:

La elección y construcción de nuestro referencial teórico se fundamentó en la necesidad de emplear un abordaje conceptual que diera cuenta de la implementación de un programa en el marco de una política pública dirigida a atender situaciones de vulnerabilidad y específicamente aquella que atiende a la situación de calle.

Entendemos en términos muy generales como el accionar de la política pública a *“un comportamiento propositivo, intencional, planeado, no simplemente reactivo, casual. Se pone en movimiento con la decisión de alcanzar ciertos objetivos a través de ciertos medios: es una acción con sentido”* (Aguilar, 1992: 24).

La implementación de una política pública, en este caso a través de un programa (PASC), implica la puesta en marcha de una dinámica compleja en pos de alcanzar ciertos objetivos. Dinámica que acontece tanto en el momento del diseño como en la presentación de propuestas y en la posterior aplicación en terreno; *“en efecto, una política es en un doble sentido un curso de acción: es el curso de acción deliberadamente diseñado y el curso de acción efectivamente seguido. No sólo lo que el gobierno dice y quiere hacer. También lo que realmente hace y logra, por sí mismo o en interacción con actores políticos y sociales, más allá de sus intenciones”*(Aguilar, 1992: 25).

Debemos puntualizar que el curso de acciones o dinámica no implica una direccionalidad o trayectoria desde un lugar a otro, sino que es una dinámica de acciones produciendo mas acciones en múltiples sentidos.

La concepción teórica implica considerar la complejidad inherente a la aplicación de una política pública; complejidad que se refleja claramente en el Programa que atiende la problemática de la situación de calle desde el MIDES.

Las situaciones de emergencia de las que se hace cargo, las características de la población sobre las que dirige sus acciones; los cambios en la dirección del Programa y en las formas de implementarlo dan cuenta de un programa dinámico y complejo.

Podemos decir que el abordaje sobre las situaciones de calle se ha transformado en consonancia con la transformación de la demanda y viceversa, esto lo podemos evidenciar en el cambio sustancial de los modos de abordaje de la situación de calle ocurrido desde los

primeros años del Plan Frío Polar a la actualidad.

El Plan Frío Polar estuvo centrado en brindar un techo durante el invierno, actualmente se ha constatado la necesidad de un abordaje integral sobre las “situaciones de calle”.

En ese sentido el marco teórico utilizado debe incluir la dimensión de esos cambios, de esa dinámica y de los componentes que actúan en ella.

Igualmente nos parece oportuno reflejar parte de esa evolución en los modos de atender a las situaciones de calle y a las personas en esa situación historizando brevemente el proceso desde el inicio del Programa a la actualidad.

El actual Programa de Atención a la Situación de Calle (PASC), anteriormente Programa de Atención a los Sin Techo (PAST) del Ministerio de Desarrollo Social hunde sus raíces en el Plan Frío Polar llevado adelante por la Intendencia Municipal de Montevideo.

Las primeras iniciativas referidas a la asistencia a personas en situación de calle han sido llevadas adelante históricamente por instituciones religiosas en su versión de ONG como por ejemplo: CIPFE, San Vicente de Paul, Iglesia Anglicana y Pablo VI.

En julio del 2000, al comprobarse la *“insuficiencia de los refugios y albergues, y la alarma meteorológica- que anunció fríos polares y temperaturas inferiores a cero grado para los días comprendidos entre el 21 y 24 de julio- llevó a la Intendencia Municipal de Montevideo a implementar el plan de emergencia denominado “Frío Polar”, a través de la División Salud y del concurso de las Comisiones de la Mujer, de la Tercera Edad y de la Juventud”* (Sanseverino, 2000).

El espacio utilizado para desarrollar este Plan fue el Cilindro Municipal, 120 personas fueron beneficiadas en ese momento con la posibilidad de tener un desayuno, cena y ducha con agua caliente.

Esta experiencia se continuó años subsiguientes y se comenzó una coordinación con diversas instituciones del Estado; el Banco de Previsión Social, el Instituto Nacional del Menor, el Instituto Nacional de Alimentación, la Junta Nacional de Empleo y los Ministerios del Interior y Defensa.

Este programa tuvo carácter transitorio y se desarrolló de junio a setiembre; en su momento se previó atender ente 150 y 180 personas.

Sin embargo unos pocos años después la permanencia de esta transitoriedad del Plan comienza a cuestionarse:

*“Para el 2003, se define un programa de trabajo con gente en situación de calle que incluye dos líneas de acción: la emergencia (Plan Invierno) y durante todo el año (darle continuidad a acciones dispersas). La respuesta a la actual emergencia social que puede ofrecer este Plan, depende de una mayor articulación con los programas sociales permanentes, de un crecimiento en la integralidad de las respuestas propias del plan y de la posibilidad de captación de la solidaridad ciudadana en apoyo al mismo” (Glejberman, 2005: 73).*

El 15 de mayo del 2005 comenzó a funcionar el Plan Invierno 2005 dando a su vez inicio a las actividades del Programa de Atención a los Sin Techo dentro del MIDES. El programa dispuso de refugios nocturnos, centros diurnos y albergues para núcleos familiares y contó con 330 plazas disponibles. En ese momento comenzó a funcionar el Centro de Captación, Orientación y Derivación como única vía de ingreso a la red de refugios (Presidencia de la República, 2005).

En el marco del Plan de Atención Nacional a la Emergencia Social el Programa de Atención a los Sin Techo (PAST) tuvo como objetivo *“de largo aliento la reinserción sociocultural y económico- laboral de las personas en situación de calle. En lo inmediato procura aliviar las condiciones de esta población mientras construyen y transitan rutas de salida efectivas y sustentables”* (Dirección Nacional de Evaluación y Monitoreo, 2006:3).

El informe de la DINEM expresa que al 2006 implementa su operativa a través de:

### ***“Refugios Nocturnos***

- Ofrecen cama, posibilidad de ducharse, cena y desayuno durante los 365 días del año, de 19 a 8 horas. Cada refugio posee un equipo técnico multidisciplinario, que brinda atención médica y psicológica a los usuarios del servicio*
- Los refugios PAST están organizados según diferentes poblaciones – objetivo. Una primera clasificación de la oferta del servicio es por sexo: para hombres, para mujeres y mixto.*
- Los refugios para hombres se subdividen según un corte etario: mayores de 18 años y mayores de 46. Además existe un refugio de Baja Exigencia, para crónicos estructurales.*

- Los refugios femeninos se dividen en dos, según la situación de la mujer: mujeres con hijos o mujeres solas.

Los refugios mixtos se dividen en adultos mayores y familias.

- **Centros Diurnos**

- De acuerdo con el informe de la División de Monitoreo de marzo de 2006, las actividades realizadas en estos centros “se proponen como una estrategia para la atención psicológica y de la salud, la promoción ciudadana, la capacitación y la reinclusión laboral de las personas integradas al programa.

- Sólo son 2 los centros pertenecientes al PAST: CECRECE , gestionado por el MIDES, que busca el desarrollo y fortalecimiento de habilidades para mujeres solas y con niños; y M’BORAYU, para mayores de 18 años que padecen trastornos psiquiátricos. El local es atendido por un Equipo Técnico Multidisciplinario que trabaja en modalidad de taller grupal. Este centro es en convenio con el MVOTMA – MSP – MIDES.

- **Equipos Calle**

- Durante el año 2005 funcionaron dos equipos de calle en Montevideo: el de Padre Hurtado, que recorre Centro, Ciudad Vieja y Cordón; y el de Factor S , encargado de las zonas de Parque Rodó, Goes, Club de Golf y Villa Biarritz

- Además de entregar alimentos, estos equipos realizan relevamientos, detectando las causas y tiempo de permanencia en calle. Brindan asesoramiento para la obtención de documentación y en los casos en que es posible se derivan al refugio de Baja Exigencia.

- **Hogares 24 horas**

- Una cuarta estrategia prevista, pero todavía no implementada, es la de los hogares 24 horas. Hasta el momento sólo existe una iniciativa con el MSP para organizar un hogar permanente.”

La imagen que se brindó del programa durante el 2006 a través del informe de la DINEM no fue similar a la imagen que se brindó en la Memoria Anual del 2008 elaborada por el MIDES. Según este último informe durante el año 2008 el PAST atendió a 3000 personas,

distribuidas en 6 departamentos de nuestro país y gestionando 15 refugios nocturnos y ofreciendo 620 cupos.

El Equipo Móvil de Respuesta Rápida y el Equipo Calle atendieron mas de 1400 personas, mientras que los centros diurnos brindaron su servicio a mas de 900 personas (MIDES, 2008).

En el año 2009, 17 refugios formaron parte del sistema de refugios del Mides brindando 674 cupos.

Se cambió al año siguiente la nominación de PAST a PASC (Programa de Atención a las Situaciones de Calle) y comenzó a funcionar dentro de la Dirección Nacional de Integración Social del MIDES.

En la página web del MIDES encontramos los objetivos del PASC:

*“ ¿Qué es?*

*El Programa de Atención a las Situaciones de Calle (PASC) tiene como objetivo contribuir a la reinserción socio-cultural y laboral de las personas y familias en situación de calle. Se ofrece a estos ciudadanos y ciudadanas un refugio para descansar, además de cena y desayuno, cama, ropa y posibilidad de ducharse.*

*Estos centros nocturnos están abiertos todo el año, de 19:00 a 8:00 horas, cada lugar cuenta con un equipo técnico que trabaja para encontrar alternativas que les permitan a estas personas salir de la situación de calle y poder ejercer sus derechos” (MIDES, 2009).*

Para el año 2010 el PASC contó con 800 cupos en la capital, 300 en el interior y previó habilitar 150 cupos mas para Montevideo.

Un año después un nuevo giro se da en relación a la atención de las situaciones de calle, el Poder Legislativo promulga la Ley Nª 18.787 en la cual se expresa:

*“Ley Nª 18.787 . PERSONAS EN SITUACIÓN DE CALLE.*

*Se dispone la obligatoriedad de prestarles asistencia por parte del Estado.*

*El Senado y la Cámara de Representantes de la República Oriental del Uruguay, reunidos en Asamblea General,*

*DECRETAN:*

*Artículo único.- Las personas de cualquier edad, que se encuentren en situación de intemperie completa, con riesgo de graves enfermedades o incluso con riesgo de muerte, podrán ser llevadas a refugios u otros lugares donde puedan ser adecuadamente asistidas, aun sin que presten su consentimiento, siempre que un médico acredite por escrito la existencia de alguno de los riesgos indicados en la presente disposición y sin que ello implique la privación correccional de su libertad.*

*El Poder Ejecutivo reglamentará lo dispuesto en el inciso primero encomendando a los Ministerios de Desarrollo Social, de Salud Pública y del Interior -sin perjuicio de la participación de los organismos nacionales e interdepartamentales con competencia en la materia- que coordinen el cumplimiento de lo dispuesto en el presente artículo.*

*Sala de Sesiones de la Cámara de Representantes, en Montevideo, a 6 de julio de 2011”.*

Al año siguiente, el dispositivo de atención desplegado por el PASC cambió nuevamente, según un reporte del 13 de junio del 2012 (MIDES, 2012) sobre la situación del Programa, se informó que el sistema cuenta con 20 Centros Nocturnos en todo el país, 10 Centros 24 horas, y 4 Centros Diurnos, llegando a un total cercano a los 1000 cupos.

Este proceso que hemos presentado refleja el constante cambio del Programa que atendió y atiende a las personas en situación de calle desde sus inicios a la actualidad, cambio que a su vez da cuenta de la complejidad y dinámica que representa el abordaje de la problemática de la situación de calle.

Las características del programa, la problemática que aborda, y nuestro interés de sistematizar las estrategias y herramientas de intervención que desarrollan los equipos técnicos para la inclusión social de las personas en situación de calle nos llevó a considerar un marco teórico que diera cuenta de tal complejidad.

En ese sentido consideramos adecuado utilizar la perspectiva de redes sociotécnicas

ubicada en el campo de los estudios en Ciencia, Tecnología y Sociedad como modelo teórico.

*“Habitualmente, cuando se habla de red sociotécnica se hace referencia a un entramado complejo de relaciones y asociaciones formado por múltiples y heterogéneas entidades; se habla, de hecho, de la relación entre artefactos tecnológicos, usuarios o actores virtuales, energías, flujos de información y comunicación, materiales... También se suele mencionar que este entramado actúa como dispositivo. Esto quiere decir que su acción genera unos efectos que se pueden prever a partir de la conexión de todos sus elementos, así como de otros que son completamente inesperados e imposibles de predecir” (Tirado y Galvez 2002: 2).*

## 1.2 La perspectiva socio-técnica.

Los estudios en Ciencia, Tecnología y Sociedad en el campo académico se han constituido en un ámbito de estudio interdisciplinario *“dedicado al análisis y exploración de las interacciones entre la investigación científica y la innovación tecnológica, por un lado, y las transformaciones y cambios sociales- políticos, culturales, económicos, etc., por otro”*(Aibar Puentes, 2006: 3).

El desarrollo progresivo de estos estudios se sostiene en el carácter tecno-científico de la cultura actual, es decir por la presencia cada vez mas generalizada de hechos científicos y artefactos tecnológicos en todos los aspectos de la vida en sociedad.

En este caso nos focalizaremos sobre las prácticas de los equipos técnicos multidisciplinares analizando el modo en que hacen uso del conocimiento científico-tecnológico a través de la invención de dispositivos y de la aplicación de tecnologías en el marco del Programa de Atención a la Situación de Calle.

Dentro del amplio campo de los estudios en CTS hemos optado por utilizar los desarrollos de lo que se conoce como la Teoría del Actor- Red (TAR), donde ubicamos autores como Bruno Latour, Michel Callon y John Law.

Desde esta teoría se entiende lo social como el conjunto de relaciones que se establecen entre elementos heterogéneos en determinado momento, *“así, social, para la TAR, es el nombre de un tipo de asociación momentánea que se caracteriza por la manera en que se reúnen y generan nuevas formas”* (Latour, 2008: 97).

Esta idea sobre lo “social” entendida como “tipos de asociaciones heterogéneas momentáneas”, responde a la limitación que aparece al intentar comprender la naturaleza del lazo social únicamente en términos de los actores humanos que participan en ellos.

En este sentido los Estudios en CTS y específicamente la TAR consideran tanto a los **actores humanos, como a los no humanos y los procedimientos técnicos** involucrados en la creación permanente de lo social; creación entendida como producto de un movimiento continuo de asociaciones, ensambles y acoplamientos (Latour, 2008).

Humanos, no humanos y procedimientos técnicos refieren a los componentes presentes en lo social, y como tales, participantes activos en la aplicación de políticas públicas.



Como fundamento de esta perspectiva se encuentra el principio de simetría planteado por Bloor (1998) y desarrollado por los investigadores del campo CTS; quienes entienden desde este principio que lo social y la naturaleza no son causas sino consecuencias. Es decir, efecto de negociaciones y alianzas de los actores que participan; en el caso de los estudios CTS, en la elaboración de hechos científicos (Domenech y Tirado,1998), para nosotros en la ejecución de políticas públicas .

Estudiar la aplicación de políticas públicas implica desde esta concepción, considerar la movilización e involucramiento tanto de actores humanos, no humanos y procedimientos técnicos en la formación de redes sociotécnicas.

Considerando la dinámica y complejidad del Programa de Atención a la Situación de Calle, nos parece pertinente incorporar esta perspectiva ya que implica un modo singular de reflexión que permite identificar la *“composición y dinámicas que se dan en los procesos de producción de políticas públicas, es decir, los entramados de las decisiones y acciones llevadas a cabo por una gran diversidad de actores que participan en la solución de un problema colectivo, a través de la utilización de determinados recursos y en el marco de unas instituciones que reglamentan sus acciones”* (Grau,M., Iñiguez, L, Subirats, J, 2010: 1).

Esta manera de entender las políticas públicas centra el foco en las acciones que se despliegan en la misma, nos referimos a la movilización y articulación de múltiples elementos heterogéneos que configuran una red híbrida que se articula y agencia a otras redes existentes.

Siguiendo el planteo de Aguilar (1992) *“la política que se decide y se quiere llevar a cabo es básicamente un conjunto más o menos interrelacionado de acciones que, en razón de los recursos con los que cuentan los actores, los medios que emplean y las reglas que siguen, es considerado idóneo y eficaz (o eficiente) para realizar el estado de cosas preferido. Es entonces una estrategia de acción colectiva, deliberadamente diseñada y calculada, en función de determinados objetivos. Implica y desata toda una serie de decisiones a adoptar y de acciones a efectuar por un número extenso de actores”* (p.26).

La heterogeneidad de la red se expresa no solo en la diversidad de actores - “actantes” para la Teoría del Actor Red- sino por las diversas concepciones y definiciones que poseen sobre el mundo, los sujetos y los problemas sobre los cuales intervienen. En este caso, un ejemplo

puede ser los modos de entender la situación de calle y las prácticas de diversos equipos técnicos dirigidas a la inclusión social de las personas en esa situación.

Las decisiones, acciones y concepciones que se inscriben en la dinámica de la aplicación del Programa dan cuenta de un flujo continuo de estos elementos heterogéneos que consideramos pueden ser abordados desde los aportes de la TAR.

El concepto de **traducción**, es un concepto idóneo para estudiar la dinámica de producción de las políticas públicas, analizando los procesos de traducción podemos describir y entender cómo se llega a un orden determinado de las cosas (Grau, M., Iñiguez, L, Subirats, J, 2010).

Este concepto no posee una definición unívoca para la TAR, refiere a procesos mas que a resultados, procesos de desplazamientos de intereses y transformaciones; *“el repertorio de la traducción no solo está concebido para dar una descripción simétrica y tolerante de un proceso complejo que mezcla constantemente una variedad de entidades sociales y naturales. También permite una explicación de cómo unos pocos obtienen el derecho de expresar y representar a los numerosos actores silenciosos de los mundos natural y social a los que han movilizad”* (Callon, 1995: 278).

Latour (1998) utiliza traducción en el sentido usado por Michel Serres *“para significar desplazamiento, deriva, invención, mediación, la creación de un lazo que no existía antes y que, hasta cierto punto, modifica dos elementos o agentes”* (p.254).

De esta manera podemos considerar que existen desplazamientos de intereses, concepciones e ideas entre los actores de la planificación de las políticas públicas y los actores que median e implementan territorialmente las políticas.

En ese movimiento de desplazamiento participan activamente: instituciones, equipos técnicos multidisciplinares, funcionarios del gobierno, procedimientos técnicos, artefactos logísticos, el clima, entre otros; cada uno formando parte, a su vez, de un sistema complejo de interacciones que denominamos red sociotécnica.

A pesar de su heterogeneidad la red sociotécnica se mantiene unida; en ella se generan alianzas, se estabilizan identidades y roles. Se producen procesos de **enrolamiento**, es decir formas de convencer y articular las acciones de los elementos heterogéneos de la red para lograr un fin determinado, en este caso expresado en los objetivos del programa (PASC) en sus licitaciones o en las prácticas de los equipos en relación a los usuarios del programa.

Como expresan Grau, Iñiguez y Subirats (2010) con respecto a la perspectiva de redes sociotécnicas *“en el análisis de las políticas públicas (...) no nos interesan ni la causa ni el porqué de nuestras acciones, sino el cómo, en las prácticas cotidianas, vamos organizando, ordenando, configurando y dando forma a nuestro entorno, mediante asociaciones, entre elementos heterogéneos, a través de los mencionados procesos de traducción”* (p.68).

Las prácticas de los equipos técnicos juegan un papel fundamental en la conformación y dinámica de esta red heterogénea.

Qué hacen los equipos técnicos y cómo hacen para conformar y estabilizar operativamente la red que se configura a partir de las acciones que realizan, ejecutando el programa de acción del PASC forma parte de los objetivos trazados por esta investigación.

### 1.3 El actor-red.

*“La visión sociotécnica aporta al análisis de las políticas públicas la posibilidad de captar un proceso complejo de hibridación entre lo que es humano y lo que no lo es, representar una realidad híbrida que no es completamente social, ni completamente técnica, sino una mezcla entre ambas reconociendo el hecho que la frontera entre las cuales es imposible fijar”* (Grau, M., Iñiguez, L, Subirats, J, 2010: 70).

Tomando la idea de una red heterogénea es que consideramos la presencia e incidencia de humanos y no humanos en la ejecución de la política.

Desde la TAR cualquier cosa que modifique el estado de algo, provocando o promoviendo algún tipo de cambio o diferencia en la red en que se inscribe, es considerado un **actor**, o un **actante** si no posee una figuración concreta (Tirado y Domenech, 2005).

Latour (2008) define **actor-red** como un objeto híbrido cuya identidad es resultante de las relaciones que lo conforman, en este caso tomaremos a los equipos técnicos como el actor red principal.

Los actores o actantes de una red participan como conexiones en la red y operan en la dinámica de la red transportando sentidos, significados, concepciones; facilitan nuevas acciones e inciden tanto positivamente o negativamente en las prácticas por lo que su relevancia a la hora de estudiar políticas públicas se vuelve pertinente.

Siguiendo este pensamiento tanto humanos como no humanos participan en la acción de la política, la acción desde esta perspectiva refiere a la mediación o conexión entre elementos de la red generando de esta manera ordenamientos, reestructuraciones o estabilizaciones de la red en la que participan.

En este sentido la TAR discrimina la incidencia de los actores no humanos en relación a los modos de participación en los procesos de traducción. Pueden ser definidos como **intermediarios** o como **mediadores**:

El intermediario transporta un significado sin transformarlo; *“elementos que se limitan a facilitar o vehicular, sin más, los propósitos o energía de un agente u objeto. El papel de los intermediarios es el de establecer el vínculo entre un sujeto y un objeto, un propósito y un medio, entre naturaleza y sociedad, pero sólo establecen vínculos porque en sí carecen de nobleza ontológica”* (Tirado, Domenech, 2005: 15).

Por otro lado la mediación refiere a la acción de un actor, el mediador, indica la existencia de un acontecimiento (Latour, 2001), refiriéndose a la capacidad de traducir lo que transportan, y en esa traducción transformarlo, redefinirlo o traicionarlo (Tirado, Domenech, 2005); los mediadores ubican el foco en el “entre”, en lo que pasa en el “medio”.

Volviendo sobre la noción de actor-red; *“un actor, por lo tanto, es todo lo que tiene agencia, que produce diferencias, desvíos, transformaciones en la distribución de la acción en una red sociotécnica y en la fabricación del mundo”* (Leal Ferreira, Freire, Moraes, Jacques Arendt, 2010: 5).

De esta manera desde la TAR estudiaremos las conexiones y asociaciones de actores y actantes en la medida que a través de sus acciones se configuren redes que nos permitan describir el funcionamiento del colectivo que lleva adelante el programa de atención a las personas en situación de calle.

Jugará un papel importante la mediación, y específicamente la mediación técnica, entendida por Latour en varios sentidos como **traducción de metas, composición, cajanegrización y delegación** (Correa, 2012).

La traducción de metas refiere a las intenciones y objetivos que cada actor posee y pone en juego, en este caso y desde una lectura simétrica, la agencia se dispone y distribuye entre humanos y no humanos. Para entender esta noción es necesario incluir la noción de “programa de acción” y de “antiprogramas” sobre las que Latour (2001) plantea:

*“Son términos propios de la sociología y la tecnología que se han venido usando para conferir a los artefactos su carácter activo y a menudo polémico. Cada uno de los mecanismos anticipa lo que los demás actores, tanto humanos como no humanos, pueden hacer (programas de acción), aunque puede que esas acciones anticipadas no tengan lugar debido a que los otros actores tengan diferentes programas, es decir, antiprogramas desde el punto de vista del primer actor. De ahí que el artefacto se encuentre en la primera línea de una controversia entre los programas y los antiprogramas” (p. 368).*

Esto nos lleva al segundo sentido, el de composición, *“si la traducción de metas es la producción de un nuevo programa de acción y por ende la producción de una nueva entidad a partir de un uso específico, la composición será la coordinación y transformación de distintos programas de acción para alcanzar una meta, produciéndose en ese mismo momento un intercambio de competencias entre los actantes”*(Correa, 2012: 69).

Desde esta concepción, cuando se presenta al MIDES como ejecutor unilateral de un programa de atención a la situación de calle desde los medios o desde otros actores, estamos frente a un efecto de “cajanegrización” (Latour, 2001) del proceso de aplicación de un programa.

Desde la teoría del actor red concebimos que el PASC y su programa de acción se ejecutan a partir de la acción de múltiples actantes, traduciendo y componiendo las diversas acciones para alcanzar los objetivos.

Nos adelantamos al tercer sentido, la “cajanegrización”, este concepto tomado de los estudios de la sociología de la ciencia evidencia una visión del trabajo científico en donde se toma en cuenta los datos de entrada (input) y los de salida (output). En el caso de análisis de una política; lo que se propone al principio de la ejecución de una política y el resultado obtenido al final, suelen ser datos relevantes; sin embargo ubicar solo esas dimensiones en el marco de un análisis pueden generar cierta invisibilidad sobre el proceso de trabajo, Es por esto que intentamos plantear la ejecución de una política como un conjunto de acciones complejas, en las que participan un número grande de actores y actantes y donde las acciones son múltiples y heterogéneas.

Finalmente la noción de “delegación” la cual atribuye a la técnica la capacidad de transformar contenido y forma de lo que expresamos, lo que Latour ( 2001) menciona como traspaso del discurso a la materia, en el caso de nuestra investigación lo planteamos como los significados de las acciones e ideas de los equipos técnicos delegada en informes y otras herramientas construidas a tales efectos.

El problema del abordaje de la situación de calle contiene en su despliegue no solo procesos de construcción de sujetos (subjetivación) y procesos de construcción de objetos, normas y procedimientos (objetivación); sino que actúan en el una heterogeneidad de sujetos y objetos en constante transformación e interrelacionamiento.

Los equipos técnicos, los medios de comunicación, los actores políticos y la ciudadanía toda son actores que inciden en la definición y problematización de la situación de calle, desde esta investigación nos hemos aproximado a la comprensión del fenómeno ubicando el foco en las prácticas de los equipos técnicos.

Considerando esta heterogeneidad de actores y dimensiones presentes en la aplicación de un programa reconocemos entonces la finitud y la limitación de nuestro estudio.

## **Capítulo 2 Metodología**

### **2.1 Estrategia metodológica.**

La elaboración y puesta en marcha de la estrategia metodológica estuvo pautada por las características del programa estudiado desde un inicio.

Como planteamos en el primer capítulo el Programa de Atención a la Situación de Calle se caracteriza por su dinámica y complejidad, esto fue determinante a la hora de llevar adelante la estrategia planteada.

El inicio del proyecto se previó para abril del 2011, sin embargo la conformación del equipo se concretó en el mes de junio con la creación de cargos en la UdelaR.

El comienzo de la investigación se dio al mismo tiempo en que se sucedían una serie de cambios a nivel de autoridades de gobierno; tanto de la jefatura del ministerio como del Programa de Atención a la Situación de Calle.

El cambio de la Ministra y otras autoridades a inicios del invierno del año 2011, sumado a la situación de emergencia pautada por una serie de fallecimientos de personas en situación de calle y la implementación del procedimiento de “internación compulsiva” por parte del MIDES; generaron un “ambiente” denso y difícil dentro del Programa que motivó realizar cambios en la estrategia metodológica.

Considerando esta situación se estimó que no era conveniente iniciar las entrevistas con los Coordinadores de los Equipos Técnicos que gestionan los refugios del Programa de Atención a la Situación de Calle como estaba pautado en el proyecto.

El diseño metodológico establecido en el proyecto, basado en la problemática a abordar y los objetivos implicaba la utilización de una metodología de orden cualitativo. En ese sentido la estrategia fue realizar movimientos de aproximación sobre el campo de trabajo.

### **2.2 El trabajo de campo, construcción de la muestra y entrevistas.**

La situación antes mencionada motivó que comenzáramos la aproximación al Programa y a las prácticas que en el se desarrollan a través de la realización de entrevistas con aquellas instituciones que se vinculan con el PASC a partir de la derivación o recepción de derivaciones de personas en situación de calle.

Las instituciones fueron: Hospital Vilardebó, Patronato del Liberado y Portal Amarillo, en estos centros se realizaron 4 entrevistas en profundidad indagando sobre el vínculo con el PASC y el trabajo que se realizaba con las personas en situación de calle.

En el mes de junio se intentó contactar a la nueva Dirección del PASC pero los intentos fueron infructuosos; sí se logró contactar y realizar un encuentro con la Dirección de Monitoreo del MIDES.

El “ingreso al programa” se vio demorado fundamentado en la valoración realizada en su momento por el equipo de investigación referida a la compleja realidad que la situación de emergencia imprimía sobre el programa y específicamente sobre los equipos técnicos que trabajan en él.

En setiembre del 2011 comenzamos los contactos para el comienzo de nuestro trabajo con los equipos técnicos de los refugios, momento en el que percibimos la posibilidad de ingresar al territorio.

En octubre del 2011 se realizó un encuentro con la Dirección del PASC presentando la Investigación y posteriormente se realizó un encuentro con la Dirección de Políticas Sociales de la IMM, donde se profundizó sobre la experiencia de la IMM en relación al trabajo con personas en situación de calle y la experiencia de “Pensiones Sociales”.

El comienzo de las entrevistas a integrantes de los equipos técnicos en ese momento significó en el proceso de investigación la posibilidad de acercarnos a los sistemas simbólicos que orientan la tarea, así como las significaciones que los técnicos entrevistados le dan al fenómeno de situación de calle y los modos de abordarla.

El encuentro con los equipos técnicos, inicialmente a través de la figura de sus coordinadores fue satisfactoria por lo que, como plantean Taylor y Bodgan (1987): *“Establecer el rapport con los informantes es la meta de todo investigador de campo. Cuando se comienza a lograr el rapport con aquellas personas a las que se está estudiando, se experimentan sensaciones de realización y estímulo”*(p. 55).

La estructura de la entrevista fue flexible, se elaboró una guía para su realización que fue modificada a medida que se profundizó en el trabajo de campo. Se utilizó una guía ya que implicaba *“una lista de áreas generales que deben cubrirse con cada informante. En la situación de entrevista el investigador decide cómo enunciar las preguntas y cuándo*



*formularlas*” (Taylor; Bodgan, 1987, p.119).

Para la elaboración de la muestra nos apoyamos en los planteos de Taylor Y Bodgan (1987) quienes afirman que: *“es difícil determinar a cuántas personas entrevistar en un estudio cualitativo”* (p.108), en la investigación cualitativa el tamaño de la muestra no se determina a priori de la recolección de datos y puede ir evolucionando a lo largo de la investigación y a medida que se va profundizando en el campo (Hernandez, Fernandez y Baptista, 2006; Valles, 1999).

En ese sentido optamos por realizar un muestreo intencional que es aquel:

*en el que los sujetos de la muestra no son elegidos siguiendo las leyes del azar, sino de alguna forma intencional. En él no hay modo de estimar la probabilidad que cada elemento tiene de ser incluido en la muestra ni la seguridad de que cada elemento tiene alguna oportunidad de ser incluido. El investigador selecciona las unidades de muestreo, no al azar, ni siguiendo un cálculo o ley de probabilidades, sino por otros métodos* (Ruiz Olabuenaga, 2007, p.64).

Dentro de esta estrategia la modalidad definida fue la del muestreo opinático, en el cual el investigador realiza la selección de un criterio estratégico personal, en este caso estuvo determinado por la disposición, el rapport generado y la apertura de los equipos técnicos a ser parte de la investigación a través de entrevistas, observación de su trabajo y la participación en grupos de discusión.

### **2.3 Recolección de datos y sistematización.**

El trabajo de recogida de información se realizó en etapas sucesivas, en primera instancia y como ya expresamos comenzamos con las instituciones derivantes para ingresar en el programa cuando el “clima” fue considerado propicio.

La unidad de análisis relevada fueron las prácticas que desarrollan los equipos técnicos en el marco del Programa de Atención a la Situación de Calle. En ese sentido, el acercamiento a las practicas y discursos de los equipos técnicos nos permite describir los modos de entender y trabajar con este fenómeno, *“describir implica desentrañar las “estructuras conceptuales complejas” en las que se basan las prácticas y las ideas y las creencias de las personas en*

*estudio, que configuran las significaciones habituales con las que transitan en sus vidas. Y agregamos con las que abordan las tareas de trabajo” (Kornblit, 2004).*

Las primeras entrevistas se realizaron con los coordinadores de los equipos técnicos de los Centros Nocturnos, Puerta de Entrada y Equipo Móvil.

Se realizaron 17 entrevistas semiestructuradas a Coordinadores dirigidas a conocer las prácticas de los equipos a través de los roles, funciones y tareas equipo, a la vez que se indagó sobre los objetivos del Programa, del Centro y del equipo técnico.

Luego de las entrevistas a los coordinadores y de haber generado el rapport y confianza necesaria para continuar nuestro trabajo, comenzó una nueva etapa con las observaciones en los centros nocturnos.

En esta etapa se realizaron 22 observaciones (1.30 hs a 2 hs) en un período que fue desde noviembre del 2011 a octubre del 2012, las observaciones estuvieron distribuidas en centros nocturnos de madres con hijos, hombres solos, en Puerta de Entrada; Equipo Móvil y espacios colectivos de supervisión.

La Observación Participante nos dio la posibilidad de recolectar material que de otra manera no hubiéramos podido recoger, nos referimos a: infraestructura edilicia, organización de tareas, dinámicas del trabajo de los equipos técnicos, relacionamiento con las personas, clima de trabajo, etc.

En la siguiente etapa se realizaron 13 entrevistas semiestructuradas, entrevistándose en esta ocasión a psicólogos, trabajadores sociales y educadores de diferentes Centros.

Cabe mencionar que en diciembre del 2011 se realizó una entrevista en profundidad al Director del Programa y en octubre de 2012 se realizó una nueva entrevista en profundidad a la nueva Directora del programa.

En la etapa final del trabajo de campo se realizó una entrevista grupal a los supervisores del PASC, *“la entrevista grupal es una conversación que se desarrolla en el contexto de una discusión en grupo. Se obtiene información de varias personas de manera simultánea. Las entrevistas grupales, al igual que las individuales, pueden desarrollarse siguiendo una guía o por el contrario desarrollarse sin una guía” (Vazquez, 2006,p.62).*

En este caso se utilizó una guía de entrevista (Anexo) y se realizó en el MIDES.

Finalizando el trabajo de campo se realizaron dos grupos de discusión en el que participaron

integrantes de diferentes equipos técnicos.

El objetivo de los grupos de discusión fue aproximarnos y comprender las representaciones de los propios equipos técnicos sobre las prácticas que llevan adelante. El objetivo fundamental de la técnica es lograr el descubrimiento de una estructura de sentido compartida, consensuada y de no ser así con posiciones disímiles bien fundamentadas por los aportes de los miembros del grupo.

Korman afirma que *“la interacción social es una característica fundamental de los grupos focales ya que la dinámica creada entre los participantes permite resaltar y rescatar su concepción de su realidad, tanto sus vivencias, su lenguaje cotidiano, sus valores y creencias acerca de la situación en que viven”* (Korman; 1978, p. 118)

En el correr de la investigación se mantuvieron encuentros de trabajo con académicos nacionales y extranjeros con la finalidad de monitorear el desarrollo de la investigación a la vez que se reflexionaba sobre componentes teóricos y metodológicos referidos al proceso de recolección y análisis de datos.

Los encuentros fueron:

Octubre 2011.

- Encuentro con la Dra. Karina Boggio ( Fac. Psicología. U.De.la.R- UNED) especializada en Investigación Etnográfica. Espacio de reflexión metodológica sobre el desarrollo de la investigación.

Diciembre 2011.

- Encuentro con el Dr. Francisco Cruces (UNED) especializado en Investigación Etnográfica. Espacio de reflexión metodológica sobre el desarrollo de la investigación.

Abril 2012.

- Encuentro con el Dr. Miquel Domenech (UAB) investigador del Grupo de Estudios Sociales en Ciencia y Tecnología de la Universidad Autónoma de Barcelona. Espacio de

reflexión metodológica sobre el desarrollo de la investigación y aportes sobre redes sociotécnicas.

## Capítulo III La política planificada.

### 3.1 Racionalidad y programa de acción.

Retomando los planteos de Aguilar (1992) en relación a que la política pública se expresa en un doble sentido, por un lado un curso de acción diseñado y por otro un curso de acción efectivamente seguido, nos proponemos presentar algunos elementos incluidos en el diseño de la política.

El Programa de Atención a los Sin Techo en primera instancia y luego el Programa de Atención a la Situación de Calle han definido una serie de objetivos, medios para lograr las metas y una serie de estrategias acordes a los objetivos buscados; estas definiciones se encuentran expresadas en los diferentes llamados a licitación que se han elaborado desde el 2005 a la fecha.

A tales definiciones las llamaremos **contenidos de la racionalidad política**, ya que reflejan un sistema de ideas que los actores políticos o la institución estatal elaboran sobre el problema a abordar.

Tomaremos algunos de los llamados a licitaciones públicas desde el 2005 a la fecha de modo de reflejar y presentar ciertos componentes del sistema de ideas que se manifiesta a partir de las propuestas de licitación.

En el año 2005, en el marco del Plan de Atención a la Emergencia Social el MIDES en conjunto con la IMM crearon y llamaron a la gestión del Centro de Asistencia en Situaciones Críticas para Personas en Situación de Calle, un espacio novedoso en el dispositivo de intervención compuesto hasta el momento por refugios nocturnos.

El objetivo general del CEN.A.S.C.-CALLE fue *“Desarrollar un espacio de articulación social que dirigido a las personas en situación de calle -o que se encuentren vulnerables a ella- en el marco de un modelo de intervención integral que promueva procesos de inserción y vinculación social a través de la plena utilización de los recursos existentes en el marco del PAST y/o de otros ya existentes en la comunidad, y que se continúe en el periodo posterior al egreso voluntario o involuntario de alguno de los componentes del programa”*(MIDES, 2005:3).

Ese primer llamado previó la conformación de un equipo técnico con un mínimo de 40 % de profesionales, y planteaba en relación a la propuesta operativa 9 puntos, 6 de los cuales

refirieron a la organización horaria y tres a la organización de los componentes y descripción de los servicios.

En el año 2006 se realizó el llamado para la gestión de un centro diurno, un nuevo componente del programa y su objetivo general fue: *“Evitar la situación de calle de esta población, brindándoles amparo, atención personalizada en los aspectos culturales generales, específicos y en valores” (MIDES, 2006).*

Los objetivos específicos fueron mucho mas precisos y daban cuenta de modos de llevar adelante la tarea:

#### **“5. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- a). Impulsar el desarrollo de habilidades para la vida cotidiana.*
- b). Acompañar a estas madres en la educación de sus hijos y en la propia.*
- c). Trabajar específicamente el manejo de la lectoescritura y el pensamiento lógico.*
- d). Incrementar las habilidades prácticas que faciliten la efectivización de una tarea laboral que le permitan autosustentarse.*
- e). Estimular y controlar la permanencia de las personas en edad de enseñanza obligatoria en el sistema educativo.*
- f). Hacer de los ratos libres momentos creativos a través de lo lúdico.*
- g) Se servirá la merienda buscando la integración de tod@s l@s protagonistas.*
- h) ocasionalmente y si la situación lo amerita (enfermedad, dieta, reposo, falta de carné de INDA o cualquier otra situación que la OSC así lo entienda se cocinará en el lugar y se servirá el almuerzo. Se trata de estimular a los protagonistas a que concurran al comedor de INDA ” (MIDES, 2006).*

Estos objetivos proponen además acciones a desarrollar por parte de un equipo técnico que debía contar con un 50% de profesionales o técnicos, estas acciones que comienzan a definirse refieren a un **programa de acción**. El MIDES, al definir los componentes de la racionalidad política anticipa las acciones de los equipos a través de la definición de los objetivos específicos: impulsar, acompañar, estimular y controlar, servir buscando la integración, hacer ratos libres creativos.

En esta definición podemos visualizar los componentes de lo que la TAR denomina

**traducción;** el proceso denominado traducción para Callon (1995) es un proceso “en el cual se negocia la identidad de los actores, sus posibilidades de interacción y sus márgenes de maniobra” (p. 263), nos referimos en este caso al equipo técnico y a los “protagonistas”, usuarios del programa.

Para el año 2008 los pliegos de los llamados a licitaciones incluirán expresamente actividades a realizar por parte de las Organizaciones de la Sociedad Civil.

*“Actividades a realizar por las OSC seleccionadas*

*El rol de las OSC será el de la gestión integral de la propuesta. Sin perjuicio de otras actividades se destacan las siguientes:*

- a) **Conformar**<sup>1</sup> un Equipo Técnico Multidisciplinario (ETM), con un/a coordinador/a general, técnicos en el área social, educadores no técnicos con formación y experiencia adecuada para la implementación de la propuesta.
- b) **Gestión** integral del refugio convenido con el MIDES.
- c) **Mantener** en todo momento el refugio en buenas condiciones de higiene, edilicias y de equipamiento (incluyendo servicios básicos, mobiliario e insumos).
- d) Realizar los máximos esfuerzos para la reinserción sociocultural de la población atendida a través de **coordinaciones** y **derivaciones** con y hacia los diferentes programas sociales existentes en diferentes áreas del Estado y de la sociedad civil.
- e) **Implementar un modelo de atención** de calidad en los aspectos de alimentación, higiene, salud, documentación y todos aquellos servicios y derechos vinculados con el ejercicio pleno de su ciudadanía
- f) **Promover el desarrollo de habilidades** para la vida cotidiana por parte de los protagonistas de refugio.
- g) Promover la **generación o restauración de redes familiares y sociales** de los protagonistas.

---

1 Negritas nuestras.

- h) Realizar **acuerdos** individuales entre las/los protagonistas que participen en el refugio y el ETM en pos de la construcción de una estrategia personalizada de salida de la situación de calle
- i) Realizar **entrevistas de seguimiento** en forma periódica y de la forma pautada con cada uno de los protagonistas.
- j) **Elaborar e implementar un reglamento** interno.
- k) **Registrar y controlar la asistencia** de los participantes, incluyendo el envío de una actualización diaria al PAST vía electrónica.
- l) **Completar y mantener actualizada una ficha de información y de seguimiento** de cada protagonista del refugio llevando el registro de las intervenciones de la OSC en forma adecuada y periódica, incluyendo el envío vía electrónica de una actualización periódica en los plazos que fije el PAST.
- m) **Aplicar formularios y encuestas de evaluación** personalsocial, de evaluación de gestión, de control de calidad de servicios y otros instrumentos de monitoreo y evaluación desarrollados por el PAST.
- n) **Participar en reuniones y encuentros de seguimiento** en los plazos que establezca el PAST.
- o) **Participar en los talleres, cursos y seminarios de capacitación**, evaluación e intercambio de experiencias organizados por el PAST.
- p) **Organizar asambleas** del refugio con los protagonistas, con una periodicidad no mayor a un mes y enviar copias de las actas de las mismas al PAST.
- q) **Coordinar** cupos con MSP para pacientes que necesiten ser derivados.
- r) **Coordinar** cupos en Centros Educativos y de Atención a la Infancia (CAIF, Club de niños, Guarderías, Jardines de Infantes, Escuelas, etc.), en aquellos casos que sea necesario y pertinente.
- s) **Cumplir** con las pautas mínimas de atención elaboradas y actualizadas por el PAST.
- t) **Participar** en la elaboración e implementación de procesos de sistematización y de desarrollo de políticas públicas sobre la situación de



calle en Uruguay.

u) **Cooperar** con investigaciones sociales que se realicen con el patrocinio del PAST.

v) **Elaborar** rendiciones contables y de ejecución financiera del proyecto del refugio con las características y en los plazos establecidos por el PAST.” (MIDES, 2008)

Lo que hemos definido como **programa de acción** y que lo encontramos en los componentes de los llamados a licitaciones, cambia del 2006 al 2008 con la inclusión en los enunciados del MIDES de una nueva batería de actividades que se suma a la ya existente.

Estas acciones (en negrita) dan cuenta de una transformación en los componentes de la racionalidad política, es decir una transformación en los objetivos y procedimientos para alcanzar las metas fijadas por el PAST.

En el período en que se desarrolla nuestra investigación (2011-2013) el PAST dará paso al PASC, no hemos encontrado documentación que de cuenta de los argumentos conceptuales o empíricos que fundamenten tal cambio de nominación. Podemos inferir que claramente el foco se desliza de la atención a los sin techo hacia la atención de la situación de calle, lo que desconocemos es el por qué.

El pliego de bases y condiciones en el 2011 profundiza en una serie de caracterizaciones de los objetivos, el marco de la propuesta y la situación de calle que da cuenta de un nuevo momento en el programa (PASC).

Se plantea el Objetivo del Programa en el pliego: “*El PASC es implementado por el Ministerio de Desarrollo Social (MIDES), con el objetivo de dar alojamiento transitorio a personas en situación de calle y promover la integración social de sectores de la población en situación de pobreza e indigencia*” (MIDES, 2011) y se identifica a qué Dirección corresponde; la Dirección Nacional de Integración Social.

A la misma vez enmarca el llamado dentro de “*lineamientos programáticos gubernamentales en materia de políticas sociales, se establece como una de las prioridades la reducción de la pobreza y la erradicación de la indigencia*” (MIDES, 2011).

En el mismo desarrollo del llamado se caracteriza el modo en que se entiende la situación de calle; “*Se trata de una problemática extremadamente compleja y multicausal, donde la*

*vulnerabilidad social se refleja, no sólo en las condiciones socioeconómicas sino que se puede asociar a otros componentes como: consumo problemático de sustancias psicoactivas, alcoholismo, trastornos mentales crónicos, determinando un debilitamiento en la vinculación con las redes sociales, pérdida de habilidades laborales, etc” (MIDES, 2011).*

La caracterización de la situación de calle que realiza el MIDES refleja a su vez ciertos rasgos de las personas que viven en esa situación, rasgos referidos a carencias materiales y afectivas que se plantean como argumento para enunciar la limitación de las personas en lo que denominan un adecuado desarrollo de sus aptitudes y capacidades.

*“Las actividades diarias de sobrevivencia que realizan estas personas, así como la inestabilidad en la que viven, no les permite mantener elementales hábitos cotidianos y mucho menos lograr establecer un proyecto claro para su vida, quedando encerrados en un espiral de desvinculación, pobreza y violencia, en el que, además de la pérdida material, se produce una pérdida del estatus moral, situación de la que parece imposible salir sin un apoyo importante” (MIDES, 2011:3).*

En esta misma propuesta se presenta un diagrama del dispositivo de acuerdo a niveles; 1, 2 y 3, niveles con características diferenciales. El nivel 1 definido como centro de máxima flexibilidad; centros de nivel 2 en donde las personas transitan *“los primeros pasos hacia el desarrollo del proyecto de vida ” (p.5)* y los centros nivel 3 entendidos como centros de pre-egreso.

Además de la diagramación por niveles dentro del programa (PASC), se establece un marco conceptual, objetivos y un encuadre de trabajo donde se incluye el abordaje metodológico dirigido a mediar la intervención individual, familiar y relacional y por último la dimensión grupal.

Para el 2012 un nuevo llamado incluye propuestas dirigidas a diversos segmentos de la población en calle, adultos mayores autoválidos, personas no autoválidas, casas de medio camino para mujeres solas o con hijos, casas de medio camino para hombres solos y casas para familias (MIDES, 2012) pero en este caso la propuesta es para centros 24 horas.

El dispositivo conformado al 2012 se compone de once centros de Nivel I, ocho centros Nivel

II, cuatro centros Nivel III; doce Centros 24 horas, dos Centros Diurnos, nueve Centros en el interior del país y siete Centros de contingencia; sumando 53 dispositivos en los cuales participan equipos técnicos y en donde se expresa la creación y recreación permanente del programa que atiende situaciones de personas y familias que se encuentran en calle.

## Capítulo IV Los equipos técnicos: performación y formación en la práctica.

El **programa de acción** elaborado desde el MIDES durante los años 2011- 2012 y que se encuentra expresado en los llamados a licitación de esos años, da cuenta de un nivel de sistematización y reorganización de las actividades superior (en orden y definición) al de años anteriores.

Los contenidos de los llamados a licitación donde se especifican los objetivos del programa, su contextualización, las actividades que plantean para ser realizadas por los equipos técnicos, los roles a desarrollar y una propuesta de organización de las tareas, dan cuenta de ese avance.

El modo en que el programa de acción se moviliza y es movilizado hasta llegar a los destinatarios es mediado, en gran parte, por un actor-red importante, los equipos técnicos de los centros nocturnos, diurnos y diversos dispositivos pertenecientes al PASC.

Entendemos a los equipos técnicos multidisciplinarios como un actor-red en el sentido que *“un actor-red es, simultáneamente, un actor cuya actividad consiste en entrelazar elementos heterogéneos y una red que es capaz de redefinir y transformar aquello de lo que está hecha”* (Callon, 1998: 156).

Al presentar a los equipos técnicos identificados como un actor-red, incluimos en esa identificación un doble proceso que acontece con el actor-red; proceso de simplificación y de yuxtaposición (Callon, 1998).

Simplificación, entendida como el ejercicio de síntesis y plegado que acontece con el complejo mundo en el que se sitúa el equipo técnico, y cuya complejidad se manifiesta en la combinación y asociación de múltiples elementos heterogéneos, a lo que llamamos siguiendo a Callon (1998), yuxtaposición.

La heterogeneidad de elementos combinados refieren a la propia red del PASC y sus múltiples conexiones con otras redes (Salud, Trabajo, Vivienda, etc.), con las cuales se realizan acciones de derivación, recepción y coordinación. A su vez se yuxtaponen dimensiones políticas a través de enunciados o decisiones a la interna del PASC o por fuera de él referidas a la situación de calle, enunciados desde los medios de comunicación, percepciones de la ciudadanía y reclamos de los propios usuarios del Programa.

La síntesis de elementos heterogéneos no culmina con los mencionados, se puede agregar

el clima, la emergencia, la logística, el cuidado de los otros y de sí entre otras dimensiones presentes en esta red sociotécnica .

Las asociaciones efectuadas en la conformación de la red sociotécnica responden en gran medida a las acciones de los equipos técnicos; una de las acciones de este actor-red corresponde a tomar contacto y hacerse parte de la política planificada, comenzando a participar en el proceso de traducción.

El proceso de **traducción**, en el que participan múltiples actores, traslada los fundamentos y objetivos del Programa, que denominamos **componentes de la racionalidad política** del MIDES. Este proceso posee un **punto de paso obligado** en los llamados a licitación. En este punto se produce la articulación o ensamble entre los intereses del MIDES y las Organizaciones de la Sociedad Civil que aportan los componentes de los equipos técnicos.

El ensamble entre actores da cuenta del traslado y recepción de **un programa de acción**, (las metas y acciones planificados); que es recibido, incorporado y vuelto objeto de traducción por parte de los equipos técnicos.

En ese primer momento hemos encontrado diversas formas de **composición** del programa de acción, en gran medida determinado por marcos referenciales que fundamentan la práctica de los equipos técnicos.

El equipo técnico lo definimos como un actor-red ya que opera como un actante con capacidad de agencia; esto implica la posibilidad de realizar acciones para producir efectos en la realidad y el mundo en que se inscribe. La acción, los componentes semióticos de la red, el actor en sí y la red en que se sitúa componen la idea de **agencia** o agenciamiento.

El actor equipo técnico es un actor heterogéneo en sí mismo, se compone, además de lo mencionado anteriormente, de lo diverso de los saberes, experiencias y capacidades de quienes lo integran; se liga y compone por lazos a través de los cuales circulan y se tramitan modos de entender y ejercer la práctica, afectaciones, visiones del mundo y concepciones sobre el fenómeno en el cual se interviene.

Los llamados a licitación operan como un acto performativo vehiculizando el programa de acción y también gran parte del modelo del cual el actor-red tomará. Este acto incide en la construcción de actor- equipo y de la red que se configura en la aplicación del programa.

El equipo técnico se dispone en la red sociotécnica agenciándose al programa de acción y se establece una mixtura o hibridación entre lo que se recibe y los componentes singulares que

caracterizan a cada equipo.

Como componentes singulares, nos referimos a aspectos identitarios tales como: ideas, valoraciones y producciones imaginarias compartidas, elaboradas y re-elaboradas en el proceso de aplicación de la política y que se expresan en la práctica a través de acciones.

A partir de las entrevistas y observaciones realizadas identificamos elementos que se repiten y que permiten construir categorías de análisis referidas al modo en que se conforman y accionan los equipos técnicos.

Estos elementos refieren a concepciones sobre el trabajo de intervención, las que ubicamos a nivel de los fundamentos y reflexiones sobre las acciones realizadas en la práctica dentro del programa, a partir de estos visibilizamos elementos comunes en los equipos a la vez que algunas diferencias .

Categorías de análisis:

<b>Fundamentos de la práctica</b>
<b>Objetivos de la Práctica</b>
<b>Elaboración del método</b>
<b>Estrategias de intervención</b>

#### **IV.1 Fundamentos de la práctica.**

Llamamos **fundamentos de la práctica** a las ideas y nociones que dan cuenta de un sistema o racionalidad con la que los equipos cuentan y utilizan para argumentar sobre el modo en que operan e intervienen en el marco del Programa.

Hemos constatado diferencias en los contenidos de argumentaciones y fundamentaciones de las prácticas de los equipos, lo que nos ha posibilitado discriminar tres versiones de los mismos. Estas diferencias hacen a la singularidad de cada equipo y pueden vincularse con las improntas institucionales de las OSC o surgir del ejercicio de la práctica cotidiana en el Programa (PASC).

Estos fundamentos no aparecen ni operan como una racionalidad absoluta y totalizante para el equipo técnico, se presentan como un sesgo que los identifica mas que otros posicionamientos o ideas.

Presentaremos los siguientes **fundamentos de la práctica**:

<b>Fundamentos de la Práctica</b>	<b>De carácter religioso-doctrinario</b>
	<b>De carácter socio-educativo</b>
	<b>De carácter asistencial</b>

Lo que definimos como **fundamentos de la práctica** refiere a la presencia en el contexto de la práctica de componentes no referenciados en los pliegos y llamados a licitación del MIDES y que aportan a la **composición del programa de acción** desde el lugar de las OSC o de los propios equipos.

Identificamos una serie de argumentos ligados al campo de lo religioso que definimos como fundamentos de **carácter religioso-doctrinario**; se presentan como una doctrina que incluye y traslada una cosmovisión particular conteniendo concepciones de sujeto, modos de entender los vínculos entre las personas y el trabajo con ellas.

La fundamentación de carácter religioso doctrinario permea la práctica del equipo técnico cuya composición precede a la performación de la racionalidad política; los equipos traducen los componentes de la racionalidad política, el programa de acción e incluso la problemática que aborda desde el posicionamiento ideológico de la ONG.

*“Nosotros cuando nos involucramos en esta tarea, nosotros ONG, nosotros equipo, nosotros iglesia, nuestra idea es rescatar a la gente, es ayudar a la gente...Nosotros nacemos de una iglesia y es la iglesia, es gente. Y la gente con todo es ser humano con todas sus virtudes, sus errores y con todas sus necesidades y uno se involucra, te vas involucrando.*

*Seria muy frío, muy apático alguien que no... que esta al lado de alguien que esta en necesidad y no indiferente, no acercarte entonces nosotros partimos de ahí. Que estas siempre rodeado de gente, que tienen y que no tienen. Tienen necesidades y hay quien no las tiene.” Ent. N°1*

*“Bueno yo creo que los objetivos que nosotros hemos construido son: primero, como nosotros somos una Asociación Civil Religiosa, como que inculcamos algunos valores, no quiero decir cualquier cosa pero, es como un valor más cristiano. Entonces, tratamos de tratar a la gente lo mejor posible, de darle una buena dignidad, de tratarlos con respeto. Que se sientan con nosotros confiados en decir si hay alguien que le faltó el respeto de parte del equipo, si alguien que se sienta agredido, se sienta violentado por alguien que lo digan, que nosotros no vamos a crucificarlo porque todos podemos tener un día malo y podemos conversar la situación. Pero tratamos de entregar la parte cristiana de nosotros, o sea, dar un servicio en el que ellos se sientan lo más digno posible.”* **Ent. N° 6**

El proceso de traducción se compone entonces con elementos del programa de acción de la política ejecutada y de los intereses de la OSC y del equipo técnico. De esta composición se desprende un programa que ensambla ambos intereses y que se expresa en la práctica de esta manera: *“entregar la parte cristiana”; “inculcamos algunos valores”; “nuestra idea es rescatar a la gente”; “no es simplemente ubicarlo en una cama”.*

No solo las acciones de los equipos trasladan la nueva composición del programa de acción, los actantes no humanos como el espacio físico y los reglamentos de convivencia contienen y reflejan contenidos de este fundamento.

*“En las paredes cuelgan varias figuras religiosas, detrás de la tele hay un Sagrado Corazón, en la misma pared de la cocina hay un Jesús con panes en sus manos y en la pared opuesta hay una cruz de dimensiones importantes.”*

**Obs. N° 17**

*“El educador apaga la tv y avisa que es hora de rezar, saca una carta de una caja de oraciones y se la entrega a un usuario, éste la lee, parece haber una para cada día, luego de la oración otro usuario lee el Padre Nuestro de un cuadrito que hay en la pared.”* **Obs. N° 17**



Los fundamentos de la práctica también sostienen una producción estética singular del equipo y del espacio físico, producción que le imprime un sesgo identitario singular a los equipos y sus prácticas. Los cuadros, carteleras y los múltiples procedimientos con los que se regula la convivencia dan cuenta de valores e ideas que circulan a través de las relaciones humanas y que forman parte del dispositivo de intervención.

Otra de los fundamentos de la práctica que hemos identificado y que se presenta a través de definiciones expresas de algunos equipos, refiere al **carácter socioeducativo** como fundamento de las prácticas.

Desde este fundamento los equipos técnicos conciben un modo particular de la intervención donde la centralidad de la misma se ubica sobre la tarea educativa desarrollada por el equipo técnico. Desde esta concepción, a través de la relación educativa se define al sujeto con el cual se interviene.

Aparece ligada a esta fundamentación una dimensión que refiere a la necesidad de profesionalización de los equipos técnicos.

*“Lo socio educativo... utilizamos empila la experiencia de pila de integrantes del equipo en proyectos de educación no formal fundamentalmente; llámese centros de capacitación laboral, Cecap, etc. ¿No? Donde hay un montón de herramientas que tienen que ver con eso de poder brindar y seguir brindando educación a personas que muchas veces no han tenido éxito en la educación formal por ahí creo que es más la parte educativa. Y lo social creo tiene que ver un poco con lo otro, con el tomar el lugar de ciudadano, con el sentirse parte, con participar en actividades, con salirse del estigma y que las personas puedan ir a un teatro y sentirse tranquilos, que puedan ir a una salida a sacar fotos o puedan manejar una computadora y vayan perdiendo la dependencia, que ganen independencia. Creo que lo social tiene que ver sobre todo con eso, con estar ahí como referente para apoyarlo cuando de repente no le dan mucha pelota en el hospital o en un estudio jurídico.” Ent. N°8*

La definición del sujeto con el cual se interviene en el marco del Programa propone una dimensión ética compartible por varios equipos. Desde esta dimensión se ubica la idea de sujeto de derechos y ciudadanía en el marco de la práctica; incorporando de esta manera elementos presentes en los llamados a licitación: *“En este sentido las intervenciones que se realizan tendientes al logro de su integración social, al empoderamiento como sujetos de derecho y al fortalecimiento de las redes sociales, deben tener en cuenta los procesos personales”* (MIDES, 2012: 3).

*“...la función del equipo es tener vocación por su trabajo, tener una postura ética, tener un comportamiento estético todas esas pautas no solo para promover intervenciones adecuadas sino también para generar una repercusión positiva sobre este tipo de proyectos que nos aliente a todos los que de alguna forma estamos en la vuelta, en el campo educativo, social, sanitario a tomar acciones en pro de la gente que esta en situaciones de vida más complicada...”* **Ent. N° 8**

*“Pero la idea nuestra fue siempre plantearnos el trabajo desde una profesionalidad absoluta, quizá con errores muchas veces, porque errores siempre vas a tener, y pensar el trabajo desde una ética en la cual lo principal es la población sobre la cual trabajamos. Y dejar de lado los aspectos políticos que muchas veces, desde nuestra perspectiva, primaban mas que las necesidades reales de la población a la cual atendemos...”* **Ent. N° 15**

Otros elementos presentes que si bien no refieren específicamente a sistemas de ideas pero si forman parte de la disposición de los equipos para llevar adelante el programa de acción tienen que ver con elementos que dan cuenta de la implicación que se alcanza con el trabajo y la problemática que abordan.

La **implicación**, es decir las relaciones conscientes e inconscientes que se mantienen con el

sistema (Lourau, 1994), en este caso la red sociotécnica referenciada al PASC, se evidencia en todos los equipos mas allá de la singularidad de su fundamento. Estas relaciones conscientes o inconscientes refieren a la experiencia adquirida en el trabajo con situaciones complejas y al compromiso que dicha tarea exige a quienes la realizan.

*“Para nosotros es una situación totalmente atípica, novedosa pero no deja de ser de compromiso. Entonces consideramos de todas formas al hacer un balance de nuestra gestión que es sumamente favorable desde todo punto de vista. Principalmente porque nos ha permitido involucrarnos en la problemática de la sociedad civil, dar una mano que es también parte de la tarea de las organizaciones sindicales: involucramiento con la sociedad civil y intentar aportar soluciones. Pero ya te digo, nosotros no veníamos con un proyecto definido para esto. Lo fuimos elaborando sobre la marcha y en función del aporte de todo el equipo. Los trabajadores que son los que contaban ya con la experiencia.”* **Ent. N° 13**

*“ Si bien los roles están diferenciados y las herramientas que cada uno aporta son distintas, básicamente el trabajo se hace acumulando experiencia en equipo, por así decirlo.”* **Ent. N° 14**

Estos elementos que como planteamos refieren a cierta disposición o motivación hacia el trabajo, configuran un fundamento de la práctica que podemos ubicarlo como una actitud o disposición hacia la asistencia.

En este sentido, otro sesgo presente en la fundamentación de las prácticas y que aparece mezclado con otros perfiles es el del **carácter asistencial** como fundamento de las prácticas. Esta dimensión incluida en el Programa se entiende como una de las líneas esenciales del mismo; así lo expresa quien fuera Director del Programa durante el año 2011:

*“Yo creo que este programa tiene dos patas: una parte bien fuerte asistencial y una parte promocional. La pata promocional era muy chica y la pata asistencial tenía algunas carencias desde el punto de vista de la calidad entonces bueno, creo que con estos cambios estamos fortaleciendo mucho lo que es la calidad de la pata asistencial nos falta un trabajo muy fuerte de coordinar con otras instituciones” Ent. N° 33*

Desde los equipos técnicos se reconoce esta dimensión como parte del programa de acción y de la práctica; entendiéndose como condición de posibilidad para la intervención posterior con los sujetos que ingresarán y permanecerán en el dispositivo del Programa.

*“...independientemente que niegue el asistencialismo, el asistencialismo es el primer paso para poder acercarte a una persona en situación de calle..”Ent. N° 5*

*“Pero eso es un compromiso que es del programa. O sea, ellos están acá para que nosotros lo atendamos y ellos tienen que ser atendidos. Aquellos que no son atendidos, los que no quieren trabajar con nosotros, no pueden estar en estos lugares, porque es una condición para poder entrar al refugio.” Ent. N° 6*

## **IV.2 Objetivos de la práctica.**

Las ideas o sistemas de ideas que fundamentan las acciones de los equipos técnicos se dirigen hacia la búsqueda de metas u objetivos, los que hemos definido como **objetivos de la práctica.**

Estos dan cuenta de la finalidad que poseen las acciones de los equipos, es decir, hacia donde deben dirigirse los recursos y herramientas de las que disponen para cumplir determinado propósito.

Los objetivos enunciados por los equipos técnicos refieren a la traducción que realizan de los componentes aportados desde la política planificada en relación a lo que se espera de su ejecución, por lo que en gran medida existe cierta correspondencia con lo establecido por la política.

Podemos identificar enunciados sobre objetivos de la práctica los que clasificamos en:

<b>Objetivos</b>	<b>Objetivos relacionados con el acceso a servicios del Estado. (Restitución de derechos).</b>
<b>de la</b>	<b>Objetivos relacionados a la salida del centro. (Egreso del centro)</b>
	<b>Objetivos relacionados con la convivencia. (del Equipo)</b>
<b>Práctica</b>	<b>Objetivos relacionados con intereses del equipo (del Equipo)</b>

Los objetivos de los equipos técnicos surgen de la composición que acontece en el proceso de traducción.

Esta composición se nutre de objetivos que ubicamos en el programa de acción y que se encuentran **ligados a lo instituido**, ya que reflejan los objetivos planteados desde el Programa en sus llamados a licitaciones.

La incorporación de este tipo de objetivos por parte de los equipos técnicos da cuenta de los niveles de implicación en relación a la distancia cercana que mantienen con los lineamientos institucionales o instituidos desde el MIDES; a su vez dan cuenta de la composición que en el proceso de traducción se realiza.

*“Los objetivos del programa son, justamente eso. Que las personas que lleguen al refugio tengan el derecho de estar en el refugio, dormir, tener una buena alimentación, un buen desayuno y la atención de los servicios que nosotros le entregamos. Y a la vez, el derecho que tienen...lo que el programa nos pide es que ellos puedan ingresar a todos los servicios que tiene el Estado. Y es nuestro deber de mostrárselo y darlo a conocer, cosa que ellos puedan integrarse a los distintos servicios que se necesitan. Ya sea las pensiones, los trabajos, el área de la salud...” Ent. N° 6*

*-“un refugio trata de evitar la continuidad de ese proceso poli-causal que deviene en situación de calle y demás...pero tratando también de fomentar una autogestión...por eso te digo nosotros evitamos ese proceso de calle tratando de que ellos lleguen a una autonomía, una auto-gestión que puedan valerse...” Ent. N° 5*

*“Y tratar de que puedan armar en el menor tiempo posible o pensar en el menor tiempo posible un proyecto posible de vida y para el egreso...” Ent. N° 9*

*“...la transitoriedad, un objetivo del refugio de que en la medida de lo posible brindar al beneficiario del refugio, con herramientas para que se pueda apropiarse para poder revertir al menos parcialmente la situación en que está, la situación de calle en la que está” Ent. N° 16*

Sobre los objetivos ligados a lo instituido operan ciertos desplazamientos de sentido que se evidencian a través de diferentes opiniones y lecturas sobre los objetivos del Programa, lo que algunos nominan como “objetivo oculto”. Sin embargo, estos objetivos ocultos o no enunciados en su momento, son contenidos que han formado parte del debate sobre situación de calle durante el 2011 (Ley 18.787).

*“Heredados, incluso anteriores al MIDES, del Plan Invierno y posiblemente de*

*antes, todos los refugios sobre todo en lo que es el invierno el gran objetivo oculto pero que está a la vista de todos es que nadie se te muera de frío por hipotermia por estar durmiendo en la calle”Ent. N° 3*

*“Era desde mi perspectiva, tratar de que se vea la menor cantidad posible de gente en la calle.”Ent. N° 15*

En el campo de los objetivos podemos encontrar aquellos a los que se dirigen las prácticas de los equipos técnicos. El enunciado y la reflexión sobre esos objetivos se nutre de la matriz propuesta por el programa de acción del PASC.

Estos objetivos son:

**a) Objetivos relacionados con el acceso a servicios del Estado;** a través de este objetivo se puede visualizar las diversas líneas de conexión que se despliegan como modo de vincular o revincular a los sujetos con instancias propias de la condición de ciudadanía.

*“nosotros seguimos insistiendo en la idea del empleo porque te digo que el refugio focaliza sus acciones en que la población trabaje y los que tiene ganas de seguir un proceso educativo re-insertarlos de nuevo...” Ent. N° 5*

*“Después bueno están las metas cotidianas que eran las que te mencionaba hoy, que la documentación esté en regla, que exista la atención sanitaria necesaria y hay un seguimiento.”Ent. N° 13*

**b) Objetivos relacionados con la convivencia,** la convivencia dentro de los centros tanto como la revinculación de las personas a diferentes servicios estatales se refieren a ubicar las metas en la necesidad de conexión y vinculación de las personas; tanto a a las instituciones

fuera del Centro, como a la interna del centro en la convivencia cotidiana.

*“...tratar de educar principalmente en la limpieza, es una de las cosas que más hincapié hacemos, la limpieza del lugar.” Ent. N° 6*

*“transformar todo lo que es posible en situaciones educativas que brinden de una u otra forma un aprendizaje que se puedan tomar para que la persona después lo pueda replicar y sumado a mucho de estos aprendizajes pueda ayudar al egreso, a salir de la situación” Ent. N° 3*

**c) Objetivos relacionados a la salida del centro. (Egreso del centro),** el egreso de los sujetos del sistema de refugios se concibe desde una valoración positiva cuando la salida es sostenible y la reincidencia en calle y en el dispositivo del Programa no acontece por lo menos por un período prolongado. Esta idea se define a partir de los tránsitos futuros de los sujetos, no a partir de los territorios en que esos tránsitos se desarrollan, por lo cual el egreso positivo puede sostenerse en diversos espacios.

*“Un egreso positivo es, que gracias a Dios hemos tenido bastantes, como por ejemplo han ido directamente a internación. Ya han ido como 3 personas que ya se han ido a internaciones por consumo. Personas que han egresado, esos son egresos positivos para nosotros. Otro es que han sostenido el trabajo y han alquilado, han tenido inserción con la familia, han encontrado ese lugar, la familia le ha dado la pieza... Entonces como lo han visto que han cambiado, que ya no están con el consumo y que ya tiene otra forma de vida, como que la familia vuelve a insertarlo en su lugar que lo echaron al principio, porque así es la realidad.” Ent. N° 6*

*“Como ayudar a proyectarse desde lo económico. A pensar una economía no en*



*el término de hoy si no a más largo plazo. Como un ejercicio a veces de ahorro. En algunos orientándolos, incluso algunos que ya venían con un ahorro o que en estos meses fueron consiguiendo abrir alguna cuenta en el banco. Vincularlos también a esos espacios...nosotros lo que intentamos ponernos como objetivo en relación a los usuarios del servicio es justamente el poder concretar proyectos de egreso sostenidos, sostenibles.”Ent. N° 4*

**d) Objetivos relacionados con intereses del equipo,** anteriormente mencionamos el alto nivel de implicación de los equipos técnicos con la tarea que realizan. Esto se refleja a través del enunciado de una serie de objetivos propios (de los equipos) que en realidad median o se intercalan en el camino que desarrollan para alcanzar las metas del programa de acción propuesto por el MIDES.

*“Tenemos una responsabilidad que es el cuidado de alguna forma, de las personas que vienen a este proyecto, esa es la responsabilidad nuestra cuando estamos acá...” Ent. N° 8*

*“Yo creo que a nivel general que o uno de los objetivos que están en el colectivo, en el equipo, es ese, como poder generarnos espacios de pienso, de sistematización, de elaboración de datos, de podernos generar esos espacios. Y de poder generar espacios para poder trabajar lo que nos genera a cada uno este trabajo. Que ta, obviamente en las instancias de supervisión que no existen, de supervisión no de que me vengas a controlar, de supervisión... de supervisión. Creo que esa es una de las cosas que sobrevuelan en los objetivos o en los intereses de un equipo.” Ent. N° 4*

*“No tenemos objetivos por ejemplo generar 30 egresos de...no? sino que si el objetivo me parece que es estudiar el caso a caso y ver que se puede hacer con esas situaciones, es decir, mas allá de que no haya una respuesta para, en*

*concreto desde el estado o desde el programa, buscar una solución aunque sea por fuera...*” **Ent. N° 16**

Una esquematización bastante simplificada de la relación entre los objetivos y fundamentos de la practicas seria la siguiente: por un lado una ligazón fuerte entre fundamentos de carácter asistencial y socioeducativos a objetivos orientados a la construcción de ciudadanía que se expresan en metas a alcanzar por los usuarios tales como lograr un empleo, regularizar documentación y acceder a los servicios estatales (salud publica, etc).

fundamentos	objetivos	metas
De carácter asistencial-socioeducativos	ciudadanía	Empleo, documentación, asistencia sanitaria

Por otro lado, los objetivos orientados a la convivencia y al egreso se apoyan mas en los sesgos argumentativos (fundamentos) de cada equipo: religiosos o socioeducativos, los que funcionan como reguladores, gestionando desde esa regulación la dinámica de los centros.

Esto podría explicarse porque los objetivos relacionados al **egreso** están asociados al “proceso personal” y a la “**autonomía**” y/o “autogestión” de los sujetos.

Las diversas maneras de entender el logro del objetivo del egreso por parte de los equipos se expresa en diferentes acciones que van desde la internación para salir de una adicción, el conseguir un empleo, la reinserción familiar, y una nueva forma de administrar la economía asociada al ahorro y la planificación que le permita autonomizarse.

fundamentos	objetivos	metas
Religiosos doctrinarios / socioeducativos	autonomia	Tratamiento de adicciones, acceso a empleo, reinserción familiar, administracion economica

Los objetivos relacionados a la **convivencia** aparecen mas cercanos a fundamentos socioeducativos. Las metas relacionadas a estos objetivos se expresan en educar y en generar contextos de aprendizaje, “...educar principalmente en la limpieza”, “transformar todo lo que es posible en situaciones educativas que brinden de una u otra forma un aprendizaje”.

fundamentos	objetivos	metas
socioeducativos	convivencia	Educar y crear contextos de aprendizaje

### IV. 3 Metodología.

Luego de presentar las ideas o sistemas de ideas en las cuales se sostienen las acciones de los equipos técnicos y los objetivos que pretenden alcanzar sostenidos en esos fundamentos, presentaremos a partir de lo que hemos llamado **la elaboración del método**, el conjunto de procedimientos racionales que los equipos técnicos ponen en práctica para alcanzar sus objetivos.

Lo metodológico tal cual lo enunciamos en este apartado aparece débilmente definido en las entrevistas; identificamos tres tipos de procedimientos utilizados en la intervención:

<b>Elaboración del Método</b>	1. <b>La construcción del caso.</b> Tiene que ver con el diagnóstico y la mirada interdisciplinaria.	
	2. <b>Vínculo.</b>	<b>2.1 Modos.</b> Construcción y componentes que hacen al vínculo.
		<b>2.2 Usos.</b> Relacionados al trazado de líneas de trabajo en el encuentro con el otro
	<b>3. Orientación e intervención socio-educativa.</b> Hace referencia a las líneas de trabajo relacionadas a la construcción de ciudadanía, adquisición de hábitos, socialización “tardía”, construcción o redefinición, y apropiación de un proyecto de vida donde el rol del técnico y del dispositivo actúan.	

1. La secuencia de acciones que inician el camino hacia el logro de los objetivos, dentro de los refugios y en la generalidad de los casos refiere a un procedimiento que responde a una demanda.

La respuesta a esa demanda, en la mayoría de los casos relevados, se realiza a partir de la elaboración colectiva, interdisciplinaria y reflexiva de esa respuesta.

Durante este proceso se incorpora información a través de entrevistas e informes que aportan contenidos para lo que llamamos **la construcción del caso**.

*“Vamos superponiendo cosas sobre la mesa en cada caso: la visión del psicólogo, la visión de la enfermera, la visión de los educadores -que para nosotros es muy importante-, alguna entrevista, algún comentario.” Ent. N° 14*

*“Bueno los contenidos van cambiando... según las necesidades que van apareciendo, ahora estamos muy abocados al registro y a aquellas cosas que*

*nosotros consideramos como vitales en cuanto a la información, a la hora para hacerte como un cuadro de la persona y pensar estrategias...*” **Ent. N° 16**

*“muchas veces que en el medio de una entrevista salimos a buscar a otro compañero para que nos de una mano porque entendemos que en realidad tiene más herramientas para abordar esa situación que el compañero que está entrevistando.”* **Ent. N° 15**

La elaboración del método, en términos de lo que se piensa pero también de las acciones que se ejecutan necesitan de lo que llamamos **la construcción del vínculo**. El encuentro con el otro y el modo en que este se desarrolla, es condición de posibilidad de la elaboración y ejecución de acciones en pos de alcanzar los objetivos planteados.

*“...es una herramienta súper importante, que uno tenga un vínculo bien...si tú tienes un vínculo bien ellos, ellos te hacen caso, te siguen los consejos. Se abren más fácil, te cuentan más cosas que nunca...”* **Grupo Disc. 1**

Un elemento a considerar y que es destacado a la hora de establecer el vínculo tiene que ver con la escucha y el rapport que se genera en el encuentro entre alguno de los componentes del equipo y el usuario; es decir la sintonía y confianza que permite que la persona se abra al entrevistador y sienta que es escuchado atentamente.

*“Si se va armando, uno va viendo las cosas que más o menos funcionan o que no, como que tampoco hay demasiadas cosas para inventar, ir buscándole la vuelta por ahí. Escuchando mucho a la gente, oreja meter oreja, oreja, oreja...”* **Ent. N° 11**

*“...lo principal es abrir la escucha. Abrir la escucha...buenos vínculos con las personas”* **Ent. N° 15**

*“Uno va generando un vínculo, un afecto con ellos. Los empezás a conocer, sus vidas, sus temperamentos, su carácter, sus ansiedades, sus alegrías, sus tristezas,*

*sus necesidades y uno le nace un afecto. Entonces de ahí nace también el de que el equipo también los cubra o los ayude fuera del horario por que ya es un vínculo humano, un vínculo afectivo.” Ent. N° 1*

Los anteriores extractos de entrevistas refieren a los **modos** del vínculo, es decir la construcción y los componentes (el modo en que se construye ganando confianza, logrando rapport) que hacen al vínculo; los siguientes extractos refieren a los **usos** del vínculo.

Los usos del vínculo tienen que ver con el trazado de líneas de trabajo con el otro, a partir de estos se comienzan a generar las condiciones para la construcción de una estrategia de intervención con el sujeto, en la que el propio sujeto participa junto a los técnicos.

*“...me parece que para laburar con el otro hay que laburar a partir de las posibilidades que tiene ese otro de hacer movimientos...” Ent. N° 16*

En el marco de los usos del vínculo podemos decir que existe a través del mismo la construcción de una estrategia de cercanía; que la llamamos de **proximidad y referenciación**.

Establecer la proximidad y la referenciación, tienen que ver con la posibilidad de acercarse al sujeto y acompañarlo, a la vez que se mantiene informado a quien oficia como referente del sujeto.

*“...cada familia tiene su referente. Además ahora tenemos muchas mujeres solas también, que tienen su referente.” Ent. N° 10*

*“Yo espero, porque también es su tiempo y su espacio más allá de que hay que ir diciéndole bueno, dese un bañito, vamos a comer en hora pero ese espacio a intervenir mismo: bueno la familia; cómo está el vinculo familiar vamos a hablar un ratito, vamos a ver si podemos conquistar una llamadita con un hijo o con la señora” Ent. N° 1*

*“En las reuniones de equipo así como hablábamos hoy de las dificultades en la sistematización y demás es difícil no caer en las discusiones del caso a caso. En esto de tener referentes, esta bueno porque son dos personas las que manejan la información, convengamos que en general manejas información bien personal y que no está bueno que todo el mundo sepa de la vida de... cuidar un poco ese espacio donde esa persona hizo confianza en vos para contarte determinadas cosas y a veces es difícil no caer en eso de en que anda fulano, que pensamos hacer con su situación, que esto y que lo otro” Ent. N° 4*

La **orientación e intervención socio-educativa** se ubican en la secuencia de acciones realizando el ejercicio de traducción del programa de acción propuesto desde el PASC. Son trasladados en la práctica cotidiana una serie de intereses propios de la racionalidad política que fundamentan la propuesta de intervención con sujetos en situación de calle. Claramente el objetivo y la búsqueda de esas acciones refiere a interesar y enrolar a los sujetos a una cotidianeidad sostenida sobre hábitos adquiridos así como alcanzar una socialización efectiva a través del juego y desarrollo de habilidades y capacidades de las personas.

*“...generar habilidad a través del dialogo, a través del cuestionar del día a día como una persona, un beneficiario de acá resuelve un problema de su vida, tratando de que cada vez sea menos dependiente de la figura del funcionario como muchas veces se dice del educador...” Ent. N° 8*

*“En algunos orientándolo, incluso algunos que ya venían con un ahorro o que en estos meses fueron consiguiendo abrir alguna cuenta en el banco.”Ent. N° 4*

*“...la persona viene y trae 3 millones de cosas, entonces a veces la intervención pasa por ordenar con “el otro” esas cosas y darle prioridad...” Ent. N° 16*

#### IV. 4 Estrategias de intervención.

Las **estrategias de intervención** son aquellas acciones realizadas por el equipo que constan de una etapa de planificación o cálculo previo. Se caracterizan por ser elaboradas en un espacio de reflexión sobre la tarea o a partir del conocimiento acumulado.

Se desprenden tres ítems en relación a las estrategias de intervención en función de a quienes se dirige o que integran en la elaboración y ejecución de las mismas:

<b>Estrategias de intervención relacionadas :</b>	<b>a los sujetos</b>	<b>A la interna del centro</b>
		<b>Vinculada a la salida</b>
		<b>De acercamiento</b>
	<b>al Programa</b>	
	<b>al Equipo Técnico</b>	

**1- Estrategias relacionadas a los sujetos:** Son aquellas acciones vinculadas con la intervención sobre el sujeto tanto en su ingreso, tránsito y egreso del programa. Podemos caracterizarlos como estrategias ejecutadas:

a) **a la interna del centro:** aquellas estrategias de intervención relacionadas con el pasaje del sujeto por el centro. Consta de un diagnóstico previo y puede abarcar tanto el trabajo y abordaje de la convivencia colectiva como la contención individual de los sujetos.

*“...pero tratamos de reconstruir en conjunto con el psicólogo las historia de vida de cada uno de ellos, para poder tener más herramientas...trabajamos desde lo lúdico también para trabajar las adicciones...” Ent. N° 5*

*“Entonces, vemos ahí que se puede hacer o las personas que llegan al consumo, como poder ir entrando para ver que esta persona se meta a un tratamiento, que lo hagamos entender que lo necesita.” Ent. N° 6*

*“De acuerdo al participante y su procesos nosotros nos vamos fijando metas. Hay*



*algunos que sabemos ya de pique, de arranque, que van a necesitar un proceso mas largo. Hay otros que ya sabemos que va a ser más corto. ¿por qué? Porque ya está muy encaminado o porque vemos que tiene una necesidad muy grande de pasar muy poco tiempo acá. Incluso hay situaciones particulares que se arraigan tanto que tenemos que poner fecha.” Ent. Nº 7*

*“Sobretudo cuando se traza un objetivo concreto, es decir en esta intervención, en este momento con esta persona va a apuntar hacia determinado lugar, bueno ahí es cuando se conforma una referencia individual que después siempre termina. O sea una vez que se logra ese objetivo, puede pasar a ser otro referente de la misma persona para lograr otro objetivo.” Ent. Nº 11*

**b) relacionada con salida:** aquellas estrategias de intervención relacionadas con acciones destinadas a la salida del sujeto del programa y ligado a esto, la salida de la situación de calle. Estas estrategias se sostienen en acciones de contención, apoyo y promoción de acciones.

*“...yo lo que creo que es fundamental es que cuando están con nosotros, no están en situación de calle, están en situación de refugio, eso tiene implícito para mi, que hay un punto de anclaje en los mapas sociales y en el espíritu de querer salir; creo que ese es el principio de la estrategia, es ahí donde hay que agarrarse para atornillar eso, ese puntito de anclaje y empezar a partir de ahí si a establecer lo que decía 1, que son nuestro posible proyecto con esa persona. De que desea la sociedad de esa persona, que esa persona se reintegre a la familia, si lo reintegro a lo familiar al estudio a la salud a la documentación, pero yo diferencio al que está en la calle al que está en el refugio. Creo que a partir de ahí es donde elaboramos las estrategias y no todas pueden ser iguales porque el punto de anclaje son diferentes, en algunos son más firmes en otros son totalmente*

*ocasionales, en otros solo retoman cuando viene un temporal de 120 Km” Grupo  
Disc. N° 1*

*“Si yo creo que hay un tiempo que es para dar que esta bueno, pero hay otro tiempo en el que hay que empujarlos a que avancen; a que empujarlos en el buen sentido de la palabra a que avancen, a que salgan, a que se desprendan. Que se desprendan del sistema, de la dependencia, que se desprendan, que recuperen quizás lo que perdieron y si no pueden recuperarlo así como las redes sociales formar otras.” Te divorciaste, quédate tranquilo ya va a aparecer otra esposa, una mujer que te cuide, que te ame, que te aprecie” “ya vas a salir a delante” animarlos porque la vida no se acaba cuando entras en la calle en algunos casos.” Ent. N° 1*

c) **de acercamiento al programa:** aquellas estrategias de intervención relacionadas con formas de acercamiento del sujeto al programa (PASC). El acercamiento y la posibilidad de incluir al Programa a los sujetos en calle es un paso fundamental para desplegar estrategias posteriores.

*“ No, no, es como...la persona viene y trae 3 millones de cosas, entonces a veces la intervención pasa por ordenar con el otro esas cosas y darle prioridad, y decir porque no arrancamos por acá no?”*

*“tenés que tratar de cubrir lo más que puedas...en realidad no tenés mucho tiempo de conversar con la persona entonces, de repente el recurso es porque no vas por Mides y conversamos allá y ya aprovechas y te sacas la cédula...ahí se generaba como un enganche y bueno por ahí íbamos...” Ent. N° 16*

*“lo principal es abrir la escucha. Abrir la escucha para poder comprender que es lo que le está sucediendo a ese sujeto porque el que sabe de su historia y de por-*

*que está ahí es él. Y la única forma que tenemos de poder intervenir es poder estar abierto a escuchar su historia.” Ent. N° 15*

**2- Estrategias de intervención en relación con el programa:** aquellas que se realizan en relación a otros actores del programa. Esta relación se basa en la intencionalidad de los equipos técnicos de dar una cohesión o lograr articulaciones entre las estrategias que elaboran con estrategias de otros equipos y por ende del programa.

La elaboración de la estrategia necesita de la simplificación y yuxtaposición de los elementos de la red sociotécnica en la cual se encuentra inscripta; de manera de plegar en esa elaboración las posibilidades de trasladar y traducir los objetivos del programa de acción sobre otros nodos de la red.

*“Los ingresos vienen derivados de puerta de entrada. La idea en general es que todos o casi todos vienen de refugios anteriores, es que los refugios en los que ellos estaban antes identificaran quienes podrían dar con un perfil de pre-egreso y lo conversaban con puerta de entrada, nos lo planteaban a nosotros. En los casos en que fue posible tuvimos alguna reunión en conjunto con la gente del refugio en el que estaba, nosotros y la gente de puerta. Y algunas entrevistas también con ellos previas al ingreso. En algunos casos. Eso fue un poquito antes de arrancar. Después ya fue una coordinación entre el refugio en el que arrancaban, puerta y puerta con nosotros.” Ent. N° 4*

*“...cuando al abordar al sujeto y ver que en realidad no hay otros recursos ahí viene la parte en la cual lo que se intenta realizar es una derivación pertinente a la red de refugios o una derivación externa”*

*“Que en general están pensados para personas que están en calle y no tienen acceso a refugio por diferentes motivos porque bueno, ya se ha valorado tanto desde puerta como desde los diferentes equipos de los refugios , que ya ha cumplido un ciclo dentro del programa y que bueno y que por el momento no es*

*pertinente el ingreso y la persona permanece en calle.” Ent. N° 15*

*“...todo eso se empezó como a construir, porque cuando nosotros empezamos en realidad no había atención al público, se atendía a partir de las 2 de la tarde un ratito y venía una persona con suerte cada tanto...eso a medida que empezamos a trabajar la demanda empezó a aparecer, y se fue como generando un espacio donde la persona puede venir y ser escuchada.” Ent. N° 16*

La comunicación y coordinación entre los diversos actores dinamiza la traducción del programa de acción; la dinámica de traducción se sostiene sobre la estabilización de la red sociotécnica. Una red que si bien contiene actores diversos y heterogéneos comparten objetivos comunes y tejen sus relaciones a partir de lineamientos programáticos que en definitiva aportan a mantener la red y a mantenerla operativa.

**3- Estrategias relacionadas al equipo:** nos referimos a aquellas estrategias relacionadas con cómo el equipo va a llevar la tarea adelante, por ejemplo la utilización de ciertos componentes del equipo para realizar tareas que pueden ser efectivas de acuerdo a sus características personales. De esta manera se busca optimizar las prácticas a través de una utilización racional de los recursos existentes.

*“...construir la metodología y después si empezar a esquematizarla de alguna forma, dividir cuales son las áreas de intervención, que corresponde a cada quien dentro de los roles del equipo, de que forma lo organizamos, cómo hacer evaluación, cómo evaluar los procesos pero de una forma que la evaluación sea realmente un... tenga parámetros de medición que salga un poquito de la subjetividad, entonces poner plazos para ir de alguna forma buscando indicadores que nos marquen de los procesos de las personas, donde también aparecen los pro y los contras de la intervención” Ent. N° 8*

*“Digo, cualquier decisión tratamos que, ya sea desde alguno de los coordinadores, o de los técnicos o de los educadores, siempre sea en consulta con el resto del equipo...Y bueno se trata de pensar entre todos la mejor forma de resolver la intervención.”* **Ent. N° 15**

*“Como de poder sentarse a discutir en el equipo y de poder intentar aunar las líneas de trabajo y de generar criterios únicos a la hora del abordaje y de la intervención.”* **Ent. N° 4**

Las estrategias hacia la interna del equipo tienen que ver con la elaboración de pautas y elementos para la acción, los cuales serán incorporados en las metodologías e incluso pueden formar parte de los fundamentos: “crear criterios únicos”, “definir áreas de intervención”.

Las estrategias que implican acciones centradas en los sujetos están muy emparentadas con los procedimientos metodológicos. Así, la construcción del caso como método, va de la mano con el diagnóstico como estrategia inicial y el acompañamiento como estrategia contigua.

El vínculo como parte de un método incorpora como estrategias el acercamiento y la escucha como modo del vínculo y la referenciación como uso del vínculo

Las estrategias desplegadas para lograr el egreso contienen a la orientación y el acompañamiento como componentes metodológicos.

A partir de las estrategias que se han presentado podemos identificar diferentes momentos como parte de procesos que realizan las personas en consonancia con el dispositivo elaborado. De la misma forma que hay una idea de proceso que desarrollan las personas en el centro, lo hay para el dispositivo en general a partir de la idea de niveles elaborada por el PASC.

Las estrategias locales y generales integran para su elaboración las ideas de sostén, acompañamiento y seguimiento, mediadas en gran parte por lo que denominan la

construcción del vínculo y contextualizadas en la integralidad de la red sociotécnica.

#### IV.5 Planos de la Intervención y componentes de la practica

La practica efectivamente realizada por lo equipos técnicos es el punto en el que se condensan y se expresan los fundamentos, objetivos, estrategias y métodos. La acciones son el pliegue de estas dimensiones (y de otras) puestas en acto, es decir operando. En otras palabras: los elementos mencionados reflejan la síntesis y yuxtaposición en la figura del actor-red y dan cuenta de su agencia, de su capacidad de acción en la práctica.

Si bien en los primeros momentos de las entrevistas hay cierta dificultad para poder describir las acciones realizadas por el equipo, en el correr de los diálogos se va desplegando un relato que da cuenta de un entramado amplio y denso de componentes de la practica cotidiana.

A los efectos de su presentación, realizamos un primer agrupamiento en lo que denominamos **planos de intervención**; a la interna de los cuales describiremos la multiplicidad de acciones que se realizan (**componentes de la practica**) que no se encuentran en estados puros ni aislados, sino formando parte de un entramado que actúa como conjunto.

Estos **planos de intervención** son:

<b>Planos de intervención</b>	<b>articulación institucional</b>
	<b>redes vinculares del sujeto</b>
	<b>encuadre del centro</b>
	<b>proceso individual</b>

El plano de la **articulación institucional** esta en vinculación a las coordinaciones inter e intra institucionales.

*“O sea buscar propuestas de inclusión a la medida de cada persona apoyándonos bueno en otros programas, ahí entra según los ejes a los que corresponda o sea salud, laboral, cultural, etc. ¿No? Entonces eso nos lleva a coordinar con una multiplicidad de dispositivos.” Ent. N° 8*

Abarca las intervenciones en el plano de lo sanitario en relación al sujeto, habiendo dos problemáticas que aparecen con mayor intensidad: la higiene y la enfermedad mental.

*“...trabajamos mucho en los hábitos, los hábitos de higiene, en fortalecer redes...los pilares en sí son el empleo, la educación y la salud...” Ent. N° 5*

*“...tender las redes necesarias desde el punto de vista sanitario a los efectos de que exista una atención psicológica, psiquiátrica permanente también que ayude a que el transito sea por el menor tiempo posible.” Ent. N° 13*

Incluye también las intervenciones relacionadas a las *prestaciones estatales*.

*“Un ejemplo claro es la pensión por invalidez, se le pide tanta documentación, tanta cosa previa para que después se dé un puntaje que aporta o no a la pensión, que en la mitad del trámite abandonan.” Ent. N° 14*

**El plano de intervención sobre la red vincular**, entendido esto como los vínculos o redes existentes antes y durante la situación en calle de los sujetos y que se estiman beneficiosos

para el sujeto. Se trabaja sobre los vínculos familiares que tenga el sujeto y en el tendido de redes, así como en una orientación del sujeto hacia la reconstrucción y el sostén de los vínculos como un factor importante en la salida de la situación de calle.

*“...nosotros conversando un poco con la persona, tratando de que recapacite acerca de su situación y de lo conveniente que es que vuelva a ese lugar y bueno, una llamada a ese lugar y vuelve a la casa de salud o lo mismo sucede con la familia, hablando con algún padre, una madre una esposa, también se logra que vuelva.” Ent. N° 15*

El **plano de intervención en la gestión y encuadre del centro**, es una línea de intervención que si bien no refiere directamente sobre cada persona, lo es de forma indirecta a través del encuadre y la forma de gestionar el centro, de manera que todo el dispositivo “centro” realice en si mismo una intervención.

*“Después el reparto de las tareas de la casa, la comida, la higiene y la limpieza, también depende de los educadores, aunque se intente, con buen éxito, que los mismos usuarios de la casa que estén en condiciones se encarguen de eso. Tenemos las tareas separadas y con días previstos para que cada uno haga algo y colabore en algo de lo que es la higiene de la casa, y eso es algo que se hace con los educadores.”Ent. N° 14*

Acciones que hacen al **encuadre del centro**:

1. establecer y hacer cumplir las normas del lugar

*“...el horario de ingreso, que el baño es obligatorio, que no están permitidas las agresiones físicas ni verbales, las transas, no llegar con consumo, que tienen que quedar las camas tendidas, los equipos de limpieza, básicamente eso. Normas básicas para la convivencia, mantener los espacios compartidos, respetarse, básicamente pasa por ahí.” Ent. N° 9*



2. proveer de todos los recursos materiales (sábanas, toallas, alimentos, etc).

*“Además de proveerle el alimento, nosotros le proveemos un desayuno, una merienda y una cena, un baño, una cama” Ent. N° 5*

*“repartir ropa cuando es necesario, el lavado de sábanas y ropa;” Ent. N° 14*

*“si hay que cambiar la ropa de un lavarropas a un secarropas estamos ahí o si hay que entregar una toalla a alguien que se va a bañar, lo hacemos cualquiera del equipo.” Ent. N° 15*

3. mantener la higiene y promover hábitos en ese sentido.

*“Hemos logrado que el 100% de la población se bañe todos los días casi generalmente, que todos, salvo un caso, tenga atención médica controlada, esto es decir que cada tres o seis meses tengan un control aquellos que no tienen ninguna patología, y todos los demás tienen que concurrir o viene el médico a verlos y tienen la medicación adecuada” Ent. N° 14*

4. realizar asambleas y otro tipo de actividades de grupo que entre otras cosas trabajan aspectos vinculados a la convivencia.

*“En la asamblea los temas en general pasaban por regulación de la convivencia, compartir espacios, uso de esos espacios compartidos, cosas que faltaron en los dormitorios, la comida de que se guarda en la heladera y desaparece, las horas de descanso y como respetar, puesto que no todos tienen el mismo horario de trabajo.” Ent. N° 4*

**El plano de intervención sobre el sujeto** agrupa las acciones realizadas con los sujetos en un plano individual, personalizado; ello, enfatizamos, agenciado en una red de relaciones entre componentes de estos distintos planos discriminados. Esta discriminación de planos se realiza a efectos de su presentación pero actúan como un todo en la practica del equipo; *“el actor no actúa simplemente. El es llevado a actuar teniendo en vista la red de relaciones en la que está envuelto, sin ser actuado por ella”* (Pedro, 2010: 81).

**IV. 5.1 Los componentes de la práctica con los sujetos** involucran fundamentos metodológicos, empleo de técnicas, y objetos (pases, fichas, informes), de tal forma que en esta red podemos encontrar grupos o nodos de acciones que interactúan con otros nodos.

1.- Nodo metodológico: dentro las acciones que dan cuenta de la metodología encontramos:

a) el “acompañamiento”, que implica literalmente acompañar a los sujetos cuando realiza actividades fuera del centro: ir a una consulta, hacer un tramite, etc.

*“...las horas que puedan hacer por afuera de esa carga corresponden mas a acompañamiento de esto que te decía hoy de ser referente de las instituciones, si hay que acompañarlos al médico o a otros lugares, o a abrir una cuenta en el banco porque cobre una pensión o lo que sea, ese tipo de cosas se hacen también...”* **Ent. N°8**

b) la referenciación técnico usuario.

*“...de repente si toman referencias individuales que no es una metodología absoluta que nos hayamos impuesto, pero que muchas veces se van delegando se van dando...”* **Ent. N° 8**

c) el “seguimiento”.

*“I- Cuándo hablás de seguimiento a que te referís?*

*E- Hay dos tipos de seguimiento, el que hago a partir de la entrevista de ingreso según el emergente o la situación particular, hago determinado seguimiento y después una vez que egresa hacemos no mas de un par de meses o un mes el seguimiento de la persona por que el egreso, no sé, esto lo planteamos así ahora con la TS, el egreso se supone que debe contemplar cierta estabilidad, no ha sido siempre así...” Ent. N° 24*

2.- Nodo instrumental o técnico: las acciones que incluyen el empleo de una técnica son básicamente:

a) el establecimiento de **acuerdos** sobre los cuales se establece una línea de sentido al proceso personal.

*“ todo lo vamos viendo con ellos. Porque pueden estar para un egreso, pero ellos pueden decir: mira dame un tiempo que necesito esto, esto y esto otro. Entonces, como que llegamos a un acuerdo, para que ello puedan también salir, y salir bien” Ent. N° 6*

b) la **entrevista** como técnica privilegiada de acceso a la construcción del “caso”.

*“...se les hace una entrevista cuando vemos que ya queda permanente se le hace la ficha institucional o sino ya tiene una hoja A4 con una entrevista mía o del psicólogo...o del un educador con los datos básicos y ahí se firma el reglamento si vos estas de acuerdo con lo que dice acá te quedas...” Ent. N° 5*

3.- Un cuarto nodo de acciones tienen que ver con la **promoción de ciudadanía**,

regularizando la documentación y apuntalando la búsqueda de empleo.

*“ubicarlos bien lo que es salir a buscar trabajo, como tenés que pararte frente a una entrevista” Ent. N° 5*

*“Descansaste unos días bueno ahora tenes respirar profundo y vamos a ponernos a recuperar la documentación, vamos a armar un currículum y a salir a buscar trabajo” Ent. N° 1*

4.- Finalmente, el nodo de los procedimientos protocolarizados, como la ficha, la entrevista de ingreso, los informes. Los actantes **no humanos** intervienen en la practica generando inscripciones; *“inscripción es un término general que hace referencia a todo tipo de transformaciones, es decir, transformaciones a través de las cuales una entidad se materializa en un signo, en un archivo, en un documento, en un trozo de papel, en una huella” (Latour, 2001:365).*

*“...la cosa es que se manda informe explicando, se manda informe a supervisor, se manda informe a la directora del programa, se manda informe a todo el mundo...” Ent. N° 5*

En la distribución de la tarea en los centros a la hora del ingreso de los usuarios, se da una forma de operar común a varios centros donde se cuantifica y enumera a la población. El número pasa a ser la identificación de la persona y la posibilidad de que el equipo registre cantidad y cupos disponibles.

*“Las personas cuando llegan registran su ingreso. Para esto el educador les pregunta “¿numero?” y ahí le cantan el número.”*

*“Cada vez que se le entrega la misma a cada uno, se le vuelve a preguntar el número y se anota en una planilla.” Se refiere a la comida.*

*“Estuve viendo la ficha que usan para ingresar los datos de la persona al*

*software y contiene más o menos datos identificatorios: nombre, edad, sexo, etc. Al final se hace una tipificación de la situación de calle: crónica, transitoria, reciente.”* **Obs. N° 6**

El ingreso a los centros es mediado a través de una “tirilla de papel”, un actante mediador del pasaje por puerta y la entrada al centro, el efecto de la acción de ese actante es la posibilidad de ingresar al centro.

En este recorrido la tirilla es un actor fundamental tanto para los sujetos que entran al centro como para los equipos. Esta tirilla contiene y condensa una cadena de asociaciones que disponen a diversos actores y en la que confluyen múltiples acciones.

*“tirillas de puerta”,..... “ellos vienen con esto” (con las tirillas en la mano) y sin esto no ingresan, salvo situaciones muy particulares, es en la tirilla donde está la indicada la cantidad de noches que la persona puede quedarse en el refugio antes de volver a pasar por Puerta de Entrada”* **Obs. N° 5**

#### **IV. 5. 2 El proceso individual como “caja negra”.**

Todos estos componentes se encuentran presentes en la intervención con los sujetos desde un plano individual. Componen la práctica que se realiza con cada sujeto bajo la idea de promover un “**proceso**”. Los referentes acompañan el “proceso” que la persona realiza a través de su pasaje por el centro, utilizando como técnica, el acuerdo, la entrevista y el diálogo. Pero no solo eso, sino que también implica la regularización de documentación, el acceso a los recursos asistenciales estatales, la obtención de un pase, una tarjeta, un carné. La capacidad de elaborar un currículum, de presentarse a una entrevista de trabajo, de administrar su economía, de incorporar hábitos de higiene personal.

Así, es posible comprender que la idea de proceso condensa una multiplicidad de procedimientos, instrumentales y objetos interrelacionados que de esa forma naturalizan y vuelven a la noción de proceso, algo que todos saben de que se trata a pesar de la complejidad que en si tiene plegada. Funciona como “caja negra”. *“el término caja negra es*

*utilizado en la sociología de las ciencias para hablar de un hecho o de un artefacto técnico bien establecido. Significa que el no es mas objeto de controversia, de interrogación ni de dudas. Es tomado como un dato” (Pedro, 2010: 87).*

En la misma línea debemos incluir al sujeto que realiza el “proceso”, de cierta manera la propuesta de enrolar a las personas en situación de calle al programa de acción propuesto por el PASC implica el despliegue de acciones y tecnologías antes mencionadas pero también incluye y necesita de la voluntad y accionar del usuario del Centro. No encontramos datos o instrumentos que evidencien las características de las personas que adhieren efectivamente a la propuesta y cuáles son los elementos (psíquicos, relacionales, sociales) que incidirían favorablemente y negativamente en la realización de “procesos”.

#### **IV. 6 Cuadro síntesis**

<b>FUNDAMENTOS</b>	<b>OBEJTIVOS</b>	<b>METAS</b>
De carácter asistencial socio-educativa	ciudadanía	Empleo, documentación, asistencia sanitaria
Religiosos doctrinarios / socioeducativos	autonomía	Tratamiento de adicciones, acceso a empleo, reinserción familiar, administración económica
socioeducativos	convivencia	Educación y crear contextos de aprendizaje

<b>ESTRATEGIAS</b>	<b>METODOS</b>
<b>Hacia la interna del equipo</b>	Criterios únicos. Áreas de intervención

<b>Hacia los sujetos</b>	
Diagnostico y acompañamiento	Construcción del caso
Acercamiento y escucha	Modo del vinculo
referenciación	Uso del vinculo
<b>Hacia el egreso</b>	Orientación y acompañamiento

	<b>Plano de intervención: institucional</b>	<b>Plano de intervención: redes vinculares</b>	<b>Plano de intervención: el sujeto</b>	<b>Plano de intervención: el centro</b>
<b>Conjunto o nodo de acciones</b>	Servicios públicos : coordinación derivación recepción	Contacto con familias	Nodo de acciones Metodológico: Acompañamiento y referenciación	Reglas (reglamentos del programa y reglas propias del centro)
<b>Conjunto o nodo de acciones</b>	prestaciones sociales: coordinación y acompañamiento	Tendido de redes	Nodo de acciones Técnico - instrumentales: acuerdo y entrevista	Insumos y servicios (cena, lavarropas, etc)
<b>Conjunto o nodo de acciones</b>	Atención sanitaria: coordinación derivación acompañamiento	orientación del sujeto hacia el sostén de los vínculos	inserción laboral, documentación	Orden e higiene (grupos de tareas, ducha, etc)
<b>Conjunto o nodo de acciones</b>			No humanos: fichas, informes, tirillas, Smart, MUI	Convivencia (talleres, asambleas, etc)

En el cuadro se presentan esquemáticamente la multiplicidad de componentes de la práctica en los centros del PASC a los efectos de desmenuzar sus elementos, sin olvidar que lo importante es como se relacionan estos componentes influyéndose unos a otros mediante procesos de traducción, *“un desvío de ruta, una mediación o invención de una relación antes inexistente y que, de algún modo, modifica los actores en ella envueltos – luego que modifica la red”* (Pedro, 2010:83).

La práctica cotidiana de los equipos técnicos como hemos tratado de presentarla, se desarrolla a partir de la interrelación de múltiples componentes, al decir de Latour *“cargados de instrumentos, impregnados de saber práctico y estrechamente vinculados a un medio más amplio”* (Latour, 2001:15).

En la práctica se condensan términos de referencia del programa, improntas organizacionales, fundamentos, concepciones de equipo, caracterizaciones sobre los sujetos con los que se trabaja, formaciones disciplinares, posibilidades de articulación con otros servicios, protocolos a cumplir, condiciones climáticas, grado de visibilidad del programa frente a la prensa, cambios de dirección del programa, etc, etc. Todo lo cual vuelve a la practica algo vivo y a la vez ecléctico que por momentos permite acumular y por momentos perder consistencia quedando como un estado de deriva.



## Capítulo V Construcción del objeto de intervención

En el tercer capítulo de este informe planteamos que los objetivos del PASC tiene que ver con dar alojamiento transitorio a personas en situación de calle a la vez que se promueve la integración social.

Los diferentes pliegos y llamados a licitación a lo largo del tiempo han ido reflejando un cambio sobre el modo de entender la “situación de calle”.

La aproximación conceptual que se hace del fenómeno expresa que nos encontramos ante una problemática compleja y multicausal, problemática social que se liga y confunde con otras problemáticas sociales como la falta de vivienda, las adicciones y la salud mental.

Estas dimensiones problemáticas se pliegan en la vivencia de un sujeto que a su vez es caracterizado desde el Estado como un sujeto carente de hábitos, atravesado por problemáticas complejas y que difícilmente puedan salir de esa situación sin la ayuda de determinados servicios (MIDES, 2011).

Las caracterizaciones de la problemática de la situación de calle y de los sujetos identificados en esa situación por parte de los equipos técnicos expresan un movimiento de construcción y definición de aquello con lo cual se va a trabajar. Consideramos que este movimiento refiere en definitiva a la construcción del **objeto de intervención**.

La construcción del objeto de intervención se da en el mismo proceso de traducción, las caracterizaciones y los acercamientos conceptuales sobre el problema que se aborda se construyen y circulan en el marco de la red sociotécnica, entre la aplicación y la planificación del programa de acción.

Cuando el equipo técnico aterriza una política se compone una nueva versión del programa de acción y lo mismo sucede cuando desde el sector de la planificación se incorporan elementos de la experiencia práctica de los equipos técnicos.

Los diferentes espacios de la red imprimen un sesgo de singularidad al programa de acción manteniendo la estabilidad de la red sociotécnica a través de la búsqueda de objetivos compartidos y de la sistematización y racionalización de las acciones para alcanzarlos.

Algunos de los conceptos que se presentan aún de una manera general y que dan cuenta del

proceso de construcción conceptual tienen que ver con la problemática de situación de calle y con los sujetos que la padecen.

Se pueden entender como construcciones móviles y dinámicas que emergen del trabajo de la red, transportan significados compartibles, permiten establecer vínculos entre los equipos técnicos de la red y otras redes, no centrales, ligadas a la ejecución del programa de acción. Identificamos dos formas de entender o de aproximarse a definiciones sobre la situación de calle por parte de los equipos y que se corresponde con lo planteado en los enunciados del MIDES a través de los llamados a licitación.

La primera hace referencia al fenómeno como una **problemática social** y la segunda se centra en los **sujetos y sus condiciones de existencia**.

<b>Situación de calle</b>	<b>Problemática social</b>
	<b>Sujetos y condiciones de existencia</b>

Entender la “situación de calle” como problemática social tiene que ver con el proceso de definición que la red sociotécnica ha elaborado y que como dijimos circula por la red cotidianamente.

La segunda categoría se estructura desde el sujeto y sus condiciones de existencia. Se concibe el fenómeno como un proceso por el que transita el sujeto, el sujeto de la situación de calle.

A esta problemática se le asocian por un lado, otras problemáticas sociales como las adicciones, el deterioro de redes vinculares, patologías psiquiátricas, entre otras; y por otro lado las respuestas y formas en que opera el programa, un ejemplo: la configuración de perfiles.

Ambas categorías son construcciones generales e ideales que apelan a comprender el fenómeno.

Entender la situación de calle como una problemática social implica abordar el fenómeno desde una mirada que incluye saberes de las ciencias sociales; inferimos que tal

construcción se da de la interrelación entre diversos actores de la red a lo largo de la aplicación del programa de acción desde sus inicios.

*“...un refugio trata de evitar la continuidad de ese proceso poli-causal que deviene en situación de calle ...” Ent. N° 5*

La idea de poli o multicausalidad no solo aporta una imagen de la complejidad del problema, desde los aportes de los integrantes de los equipos técnicos se puede conocer que una problemática compleja necesita de un abordaje sistémico y coordinado, en uno de los grupos de discusión se plantea esta idea.

*“2- Básicamente el programa no está preparado para la situación que aborda desde mi punto de vista por que no la reconoce..*

*3- el programa y el sistema, el sistema de salud, el sistema educacional, todas las dimensiones digamos, por que en realidad ponemos toda la carga en un programa específico pero en realidad tiene que ver con múltiples factores que en realidad no estan dando cuenta de una problemática, por que de repente en la consulta mínima del psiquiatra de un usuario determinado, de una persona, digamos no colma o no abarca la problemática real de esa persona y eso se ve en todas las dimensiones, creo que el sistema no esta preparado para esto, el programa es una punta sola de todo lo que es esta problemática.” Grupo  
**Discusión 2.***

El planteo que refiere a la intención del programa de abarcar la multiplicidad de dimensiones que hacen a una persona en situación de calle sitúa la complejidad de la situación en el sujeto; portador de la complejidad de la situación.

La construcción conceptual que se hace sobre la situación de calle incluye por un lado, una

dimensión general referida a lo social y por otro la singularidad de los sujetos.

Lo que denominamos sujetos y sus condiciones de existencia refleja una mirada más específica del fenómeno sobre la situación de calle, poniendo atención sobre los procesos que viven los sujetos. Por ejemplo:

*“...yo creo que se mezcla con el tema de las adicciones y en general es la gente o que consume o que tiene bueno en general si consume, consume alcohol también. Que no pueden sostener y en general pierden o porque llegaron alcoholizados y perdieron el trabajo...” Ent. N° 9*

Cuando nos referimos a la singularidad de los sujetos trasladamos la idea de los equipos cuando enuncian que la situación de calle posee una expresión o formas de manifestación singular en cada sujeto, por lo que la complejidad no refiere únicamente a las diversas problemáticas presentes sino en la expresión singular de las mismas en cada sujeto que atiende el PASC.

*“...pasando a otra dimensión del tema de esta complejidad tiene que ver con los múltiples tránsitos y procesos subjetivos con los cuales trabajamos, si algo tiene que caracteriza esta población es la heterogeneidad, podemos decir que no trabajamos con un tipo subjetivo particular sino con múltiples tipos y eso hace a que sea un trabajo complejo, si bien hay algunos determinantes entre comillas podríamos llamarle, que tienen que ver con el desembocar a la vida en calle también dentro de esos grandes determinantes que todos manejamos mas o menos que tienen que ver con el consumo problemático, con la patología psiquiátrica, violencia doméstica, etc., etc., cada situación tiene sus particularidades y el lugar de donde provienen también, lugar a nivel geográfico, a nivel de estratos sociales, etc.” Grupo de Discusión 2*

La expresión singular de la situación de calle a través de cada sujeto o familia, es caracterizada por los equipos técnicos en el desarrollo de su práctica cotidiana. Esta

caracterización destaca ciertos rasgos salientes de la situación y de cierta manera forma parte del discurso elaborado colectivamente en la red sociotécnica.

A partir del análisis de las entrevistas hemos discriminado diferentes propiedades de la categoría a partir de la cual se caracteriza **al sujeto en situación de calle**.

Por un lado se focaliza en la causa de la situación de calle, definida como resultado de una opción voluntaria o como efecto de acontecimientos coyunturales.

Por otro lado se destacan características emergentes que pueden dar cuenta de la incidencia de otras problemáticas sociales en la situación de calle de ese sujeto o familia.

<b>Caracterización del sujeto en situación de calle</b>	Por las causas	Opción voluntaria
		Efecto de coyuntura
	Por incidencia de otras problemáticas	traumas
		adicciones
		Patologías psiquiátricas
	institucionalizados	

Dentro de las denominadas “causas” que caracterizan a la situación de calle encontramos aquellos que teniendo un techo optan por vivir en la calle.

*“Sucede que muchas veces es la persona que está por opción en calle teniendo una familia...” Ent. N° 15*

Por otro lado se encuentran aquellos que por acontecimientos coyunturales quedan en esa situación, ambos casos pueden estar atravesados por otro tipo de problemáticas.

*“...que ahí se rompe también una suerte de prejuicio que hablábamos primero que bueno que todos los que están en calle son pobres, la realidad y la práctica cotidiana te demuestra que no es así, la pobreza no es un determinante o no es el*

*determinante principal de la situación de calle, no?, son fenómenos que están mas vinculados a la exclusión y que atraviesan si se quiere todos los estratos sociales”* **Grupo de Discusión 2**

*“...algunos hay una situación crónica, pero hay otros que accidentalmente por ejemplo incendio de viviendas están en esa situación.”* **Ent. N° 13**

Cuando esas problemáticas adquieren relevancia para los equipos técnicos comienzan a ser utilizadas como dimensiones de caracterización de los sujetos en situación de calle y aparecen como emergente siendo figura ante el telón de fondo de la situación de calle. En ese sentido se destacan en el discurso de los equipos técnicos aquellos con historias traumáticas, adicciones y patologías psiquiátricas.

*“Vienen con un desorden emocional, o sea que no saben para donde agarrar, todas las madres o la mayoría han sido abusadas por sus padres o por tíos, por un vecino o porque se han prostituido por un vaso de leche. Uno dice “waw”, pero las historias son así, es la realidad. Son historias muy difíciles y de abandono, porque aunque los crían los padres los abandonan totalmente”* **Ent. N° 10**

*“Tenemos una población adicta y portadora de patologías psiquiátricas...”* **Ent. N° 5**

Las adicciones y las patologías psiquiátricas complejizan la situación de calle ya que su abordaje no depende únicamente del Programa que aborda esta problemática, tampoco únicamente de quienes atienden las problemáticas de adicción y patologías psiquiátricas. El problema pasa por un efecto de hibridación que compone una versión diferente de la situación de calle; o por lo menos de una versión “antigua” de la situación de calle. Los

dispositivos que abordan esta composición novedosa no conjugan su práctica con la misma celeridad y eficacia con que el nuevo problema se transforma y emerge; volvemos sobre lo anteriormente planteado en relación a la necesidad de respuestas intersectoriales o intersistemas.

Aparece como algo frecuente, ubicar a la situación de calle como efecto de un proceso de desafiliación, de debilitamiento y pérdida de vínculos familiares y sociales. Esta caracterización determina dirigir las acciones sobre estos problemas y tender a retomar y generar procesos de revinculación y reinserción social.

*“Entonces como lo han visto que han cambiado, que ya no están con el consumo y que ya tiene otra forma de vida, como que la familia vuelve a insertarlo en su lugar que lo echaron al principio, porque así es la realidad. Lo echan por el consumo...”* **Ent. N° 6**

Otra caracterización presente refiere a los sujetos **institucionalizados**, esta forma responde a la trayectoria de los sujetos dentro de instituciones estatales como INAU, servicios de salud, sistemas penitenciarios o el mismo sistema de refugios. Los sujetos se mueven en esta red de prestaciones sociales que ofician de redes donde crecen y desarrollan gran parte de su vida.

*“todos trabajamos con mucha gente que viene de instituciones duras, llámese cárceles, INAU todo ese tipo de cosas, donde se generan hábitos y donde se pierden pila de habilidades adaptativas”.* **Ent. N° 5**

Esta caracterización también refiere a aquellos sujetos que transitan durante años por el sistema de Refugios en su momento y en los Centros Nocturnos en la actualidad, la institucionalización es un proceso que acontece en la red que ejecuta el programa de acción y es una parte de la problemática de situación de calle.

Algunas de las características de las situaciones de desafiliación parecen repetirse, así como sucedieron en las familias acontecen en el marco del PASC provocando consecuencias similares.

*“La gente que fue expulsada de todos los refugios, con tremendos problemas de consumo, de hábitos, de todo para vincularse...” Ent. N° 8*

Dentro de la diversa población atendida por el PASC se puede caracterizar a su vez un sector vulnerable de tal población. Esta caracterización profundiza la idea de vulnerabilidad social y hace hincapié en las dificultades para poder salir efectivamente del circuito propuesto por el PASC. En este sector se encuentran madres solas con hijos y adultos mayores. Es el caso de aquellos que tienen enfermedades crónicas como el SIDA o algún tipo de discapacidad ya sea física o intelectual, o simplemente este avanzado en años por lo que le es difícil valerse por sí mismos.

*“...porque era una población de las más duras de calle, ya no tenían contacto con las familias, o no tenían posibilidades de vivir solos y sostener los gastos y las situaciones que implican vivir solos, sí hemos tenido algunos egresos, muy contados, pero que la familia se ha hecho cargo o en lo que sería negativo para nosotros, capaz que para ellos no...” Ent. N° 14 “*

*“...en la Etchepare no la internan porque es HIV, y a su vez no puede sostener el tratamiento en el instituto de higiene porque tiene una patología psiquiátrica, el Vilardebó ya no la acepta...” Ent. N° 16*

Finalmente aparece la caracterización de un sector que son catalogados *como difíciles*, esta se identifica con los sujetos que son más conflictivos al momento de entablar vínculo educativo o de promoción que lo intente enrolar en el programa de acción del PASC.



*“...fumar, transas, muchas cosas, situaciones de abuso violento, con cuestiones que tienen que ver con el poder dentro del lugar”***Ent. N° 8**

*Al principio habíamos pensado en crónicos de calle, si bien estos dos años hemos atendido una población más amplia, es una población muy complicada si se quiere. Casi todos tienen antecedentes de pasaje por varios refugios anteriormente, que habían terminado muchos de ellos en A, que era un refugio para crónicos de calle. Cuando abrimos el hogar 24 hs, casi la mitad provenía del refugio A. Población muy complicada en el trato, también población muy complicada en su calidad de vida por lo menos en ese momento.”* **Ent. N° 14**

*“Porque vos no podes cambiar en un año la vida de una persona que vivió veinte años así, a uno le es difícil cambiar ciertas cosas, ciertas áreas de la vida, teniendo buena educación, teniendo todas las cosas que aparentemente hacen a un buen “ciudadano” entre comillas. Entonces es muy difícil, cuando no tuviste un referente paterno, una madre referente también, es muy difícil...”* **Ent. N° 17**

Algunas de estas caracterizaciones refieren a un sector de la población en calle que es reticente a ser enrolada por el programa de acción del PASC, lo que pone en cuestión la posibilidad de generar un vínculo capaz de sostener la elaboración de una estrategia e incluso pone en cuestión la idea de que el sujeto se responsabilice y elabore de un proyecto en conjunto con el técnico.

De esta manera podemos dar cuenta de un sector que permanece en el circuito reingresando en varias oportunidades, año a año y generando la idea de **puerta giratoria** del programa; la obligación de hacerse cargo de la población en calle y la imposibilidad de dejar sin servicio a personas que la propuesta no les resulta conveniente o que generan problemas sistemáticamente produce un efecto paradójico en el que los equipos se ven atrapados.

## V. 1 Delimitación del objeto de la intervención.

Los equipos técnicos y la propia red sociotécnica propone y utiliza diversas formas de nominación del objeto de su práctica. Estas nociones se desprenden de la ejecución del programa de acción e intentan delimitar, dividir, discriminar aquello con lo que trabajan. El proceso de traducción llevado adelante por la red sociotécnica produce como planteamos anteriormente, procesos de subjetivación como de objetivación, este último se compone en gran parte del ejercicio de delimitación de aquello con lo que se trabaja.

Este ejercicio se realiza a través de una delimitación que el propio dispositivo a propuesto y que refiere a los segmentos etarios, tipos de población y la noción de perfiles con los que trabajan los centros.

*“Estamos hablando en nuestro caso de, por lo general, de personas mayores a los 55 años y por lo menos con 5 años de calle.”Ent. N° 14*

*“Este es un refugio para hombres, mayores de edad. En general todos vienen, o casi todos, de haber tenido cierta trayectoria en algún otro centro del programa. Porque está pensado para un perfil de pre egreso. Entendiendo que en general estos hombres tienen una fuente de ingresos vinculada al mundo del trabajo formal o informal.” Ent. N° 4*

Otra línea de aporte a la delimitación del objeto de intervención esta dada por el instrumental tecnológico y las estrategias que se despliegan como modo de abordaje singular para cada segmento poblacional. Es decir que se da un ensamble entre las características de los centros y su población, las caracterizaciones propuestas por el dispositivo en relación a los niveles y por último, el abordaje de los equipos, ensamble que avanza sobre la especificación y delimitación del objeto de intervención.

*“Ahí tratamos de rescatar también espacios más lúdicos, de distensión, también contemplando que todos ellos trabajan durante toda la semana, en las*

*condiciones de las que hablamos antes y que a veces, también, pensar un taller o también les requiere como cierta exigencia que no siempre están a dispuestos a dar.” Ent. N° 4*

*“...parte mucho de lo que es la cotidiana de la casa. El acompañamiento del tránsito de lo que son los diferentes momentos de la casa, desde la llegada hasta la salida, bueno en realidad en la salida no estoy porque me voy 22:30, poco después de la llegada del nochero. Pero en las horas que si estoy... bueno la tarea educativa en general son todos los momentos en la casa, tiene que ver mucho con la educación social, utilizar cada situación que se da en el refugio que se pueda potencialmente, para transformarla en una posible situación educativa, que conlleve a alguna trasmisión de saber, conocimiento o brindar un nuevo insumo o que la persona pueda reflexionar o pueda a partir de ahí un “click”, un cambio o algo...” Ent. N° 3*

En esta última cita se plantea que el objeto de la intervención lo es todo en el ámbito del centro, la idea es transformar toda instancia en una posible situación educativa, el objeto sobre el que se interviene es la situación en su conjunto y todo lo que la compone, y no solo el sujeto o la situación concreta que origina la instancia educativa.

La práctica en sí delinea los límites del objeto a partir de las modalidades de intervención, las prácticas de asistencia con población que concurre por primera vez o se encuentra en situación de vulnerabilidad son de mayor incidencia que las de promoción social utilizadas con personas con las que ya se ha construido un vínculo y se encuentran receptivas y colaboradoras para pensar y elaborar una estrategia de salida.

## Capítulo VI Los equipos y la organización del trabajo

Planteamos la caracterización de los equipos técnicos como un actor-red no solo por ubicar sus prácticas como unidad de análisis sino también para aproximarnos a la complejidad de su composición y operativa.

Reconocimos la multiplicidad de dimensiones que sintetiza el actor-red equipo técnico a partir del abordaje sobre el proceso de traducción. El equipo es la figura que articula al programa, a la organización y al grupo de trabajadores.

Tiene una existencia vinculada a una organización que le confiere los objetivos explícitos y le asigna los diferentes roles. Es decir que el equipo como grupo tiene una existencia normativa que va más allá de sus propios integrantes, lo cual lo vuelve un grupo muy particular en tanto grupo que existe independientemente de quienes sean sus integrantes (Castro, 2001).

En este capítulo caracterizamos los diferentes roles en los equipos, la organización del trabajo y las distintas concepciones de equipo que identificamos en la investigación.

### VI 1 El rol del coordinador.

La coordinación se sitúa en un lugar de liderazgo del proyecto y ese lugar esta en conexión con el proyecto, el Programa y la OSC.

*“De alguna forma el responsable en todos los términos de lo que pasa en la ejecución de este proyecto” Ent. N° 8*

La función de liderar el proyecto implica la asunción de tareas en cuatro grandes áreas: administración, logística, supervisión del equipo y referencia del centro.

Las funciones y tareas que se realizan dan cuenta de la construcción del rol de coordinador y de los planos en los que interviene. Como planteamos anteriormente identificamos funciones de administración y organización de las tareas del equipo como parte de la operativa de los Centros y también funciones de control y abastecimiento de insumos necesarios, los no humanos implicados en la traducción de la política, que ubicamos en la logística del centro.

Cumple funciones de supervisión de las tareas del equipo a la vez que es referente para el equipo y para el resto de actores del Programa y fuera de el.

*“...diseño del cronograma, de horarios, de carga horaria con respecto al salario...”*

**Ent. N° 8**

*“...supervisión de la tarea educativa, de acompañamiento tanto a los educadores como al el equipo técnico. Supervisando, acompañando y monitoreando el progreso del trabajo. Tomando insumos para poderlo volcar al proyecto mismo.”* **Ent. N° 3**

*“Un poco te lo define lo que son los pliegos de adjudicación de un proyecto, te define que tiene que haber un coordinador que es el responsable de la gestión de ese proyecto, a quien se va a convocar ante cualquier cosa, a quien se le van a pedir los informes y todo eso.”* **Ent. N° 8**

Las tareas administrativas, tienen que ver con la organización del trabajo y de los trabajadores, se suman tareas relativas a la elaboración de informes, traslado de información, que en definitiva forman parte de la administración del equipo, el centro y la red en que se enmarca el trabajo cotidiano.

*“...llevar efectivamente toda la documentación del personal que contratamos...”* **Ent N° 13**

*“Soy el que presento las horas trabajadas por el equipo a la organización...”* **Ent. N° 3**

Las tareas en el marco de la logística refieren al control de insumos necesarios para la operativa del centro, su abastecimiento y la posterior rendición de gastos.

*“Y lo otro, es los insumos con la Asociación, que por convenio tiene que estar entregando. Entonces yo tengo que decir: bueno nos falta hipoclorito, esto y esto. Tengo que ir a comprarlo, tengo que ir a buscarlo, tengo que buscar las boletas, firmar. Después todas esas boletas llevar a la Asociación. Toda la parte*

*burocrática .También, los insumos con el MIDES, los que son en este momento los que necesitamos. Por ejemplo: la leche, el azúcar, cocoa, todas esas cosas que son para el desayuno. Que ellos nos tienen que dar.” Ent N°6*

La gestión del centro implica a su vez gestionar al equipo y sus prácticas a través de la supervisión de la tarea del equipo.

*“Adjudicar roles básicamente, distribuir tareas (...) ver que se cumplan ciertas cuestiones, de que las coordinaciones con otras instituciones se hagan, de que los acuerdos se cumplan. Por ejemplo si tal usuario tiene un acuerdo con un miembro del equipo técnico o con una dupla (porque también se trabaja mucho en dupla), entonces yo lo que hago es verificar , controlar de cierta forma a ver si se están cumpliendo los acuerdos, si los compañeros están llevando a cabo eso, los seguimientos” Ent N°7*

*“Básicamente soy el nexo entre todos los turnos y todos los miembros del equipo; trato en conjunto con cada uno de ellos de ir viendo las tareas a realizar; intento que los objetivos planteados se vayan cumpliendo. También dentro de las tareas de coordinador general está la de tratar que las cosas vuelvan al carril cuando: se van del objetivo, no se están cumpliendo o hay algún problema que va surgiendo, ya sea de la infraestructura en la parte de dinero que no hay, en la parte de personal, en la parte de las situaciones que viven cada uno de los usuarios también” Ent N° 14*

### **Coordinación y referencia ante al MIDES, la ONG, y otras instituciones.**

Implica tareas de elaboración de informes, sistematización de datos, reuniones institucionales que de alguna manera se inscriben dentro de las tareas de gestión o administración pero se ubican en el entremedio de la red sociotécnica, en las conexiones que sostienen la traducción del programa de acción.

*“...tienen que ver con el pasaje de datos, de las fichas hacia el banco de datos o hacia el sistema informático del mides...” Ent N° 15*

*“Básicamente lo que es la coordinación con la parte del PASC del Mides y con otras instituciones y organismos, y liderar el trabajo del equipo y con los usuarios” Ent N° 14*

La traducción de los elementos del programa de acción implica el ensamble de varios actores y sus prácticas, este encuentro y la nueva composición del programa no acontecen como pasajes puros de elementos incambiados de un lado a otro.

Este proceso, que implica la traducción, es un constante proceso de negociación de intereses, identidades y concepciones que reflejan el cambio y la dinámica a nivel micro del dispositivo del PASC. Esto a su vez tiene su correlato a nivel micromolecular en la cotidianeidad del trabajo con las personas en cada centro y a nivel macro en la red sociotécnica.

La red sociotécnica, para un observador externo, puede dar la imagen de estabilidad, una estabilidad que como hemos presentado se compone de una permanente dinámica y movilidad

*“Y en realidad lo que no dice la letra pero si uno hace es conciliar, conciliar intereses y poder también discutir con altura y generar cambio de opiniones que a veces no están en la letra pero si con quienes están encargados del otro lado, como gestores de políticas publicas, los que están en el ministerio, los que tienen que hacer una rendición contable, los que tienen que rendir cuentas (...) aunque fuera dentro del estado bueno poder argumentar porque se hacen distintas cosas que a veces no estaban previstas, yo creo eso es fundamental, poder conciliar y para eso tenemos que pila de veces conjugar los intereses y a veces...como pasa muchas veces en el invierno capaz que terminamos salvando la pelota de otro” Ent N° 8*

## VI 2 El rol del psicólogo.

La caracterización del rol del psicólogo a través de las diferentes entrevistas y observaciones da cuenta que el rol aún no se encuentra nítidamente definido y depende mucho de lo que cada profesional va construyendo en su inserción en el equipo, en la organización y en el dispositivo.

*“La construcción del rol del psicólogo está en vías de construcción, es muy complejo, uno va descubriendo cuales son las posibles líneas de acción desde la psicología” Ent. N° 24*

No obstante, es posible recortar algunos trazos que discriminan la práctica psicológica en estos centros.

- intervención sobre los sujetos (diagnóstico, acompañamiento y seguimiento).
- intervención sobre el dispositivo.

En la atención directa los psicólogos trabajan tanto en el plano individual como grupal. En el plano individual, el psicólogo ofrece un “espacio de confidencialidad” donde “se abren cosas”, sin llegar a configurarse como espacio terapéutico sino como intervención breve.

*“...mi tarea como psicóloga es la atención individual de las personas, en primera instancia que puede ser o a pedido del usuario o en función de lo que el equipo perciba que es necesario.” Ent. N° 25*

*“...se abren cosas y uno contiene, pero no desde un lugar de terapia individual de un seguimiento y un proceso terapéutico por que no es el rol ni mi lugar, muchas cosas de esas pasan, por que cuando vos quieres apuntar a la autonomía y a manejar determinadas cosas, bueno, se entran a abrir cosas...” Ent. N° 24*



Otra característica que especifica el rol es el “diagnostico” o “perfilamiento” en la entrevista inicial.

*“...ir definiendo los perfiles cuando ingresan...,un diagnóstico situacional actual”*

**Ent. N° 26**

El rol del psicólogo en los procesos individuales también toma nitidez en las reuniones de equipo o con los referentes del usuario, aportando especificidad desde la mirada disciplinar en el análisis del “caso”.

*“..es la mirada, como desde donde...” Ent. N° 23*

La “mirada”, la “escucha”, se nombran como herramientas propias de cierta especificidad. Si bien no se ahonda en los componentes instrumentales de estas herramientas, creemos que toman cuerpo al convocar referenciales teórico prácticos específicos de la psicología que permiten dar cuenta de cierta singularidad profesional en la escucha y la mirada.

El trabajo individualizado se realiza a través de encuentros en los que se focaliza en la singularidad del “caso”, sin constituirse como espacio terapéutico. La herramienta principal es la entrevista o la “charla mano a mano” o “informal”. Al conjunto de estas acciones se lo denomina “acompañamiento” o “seguimiento”

El encuentro de los usuarios con el “psicólogo” se revela como el lugar en donde es posible construir un espacio de “privacidad” del sujeto o la familia en un contexto abierto, dinámico y superpoblado.

En las intervenciones grupales, en general los psicólogos trabajan en conjunto con otros integrantes del equipo. El trabajo en grupo, aborda las temáticas comunes a los sujetos (por ejemplo, consumo de drogas, empleo, proceso de callejización, convivencia).

*“...hay problemas que surgen que no son específicamente de uno, desde cuestiones emergentes como puede ser el hurto, el consumo o la higiene que ahí también se arman como grupos concretos, hasta cuestiones laborales y eso y ahí también uno*

*participa con algún otro compañero y con el objetivo de trabajarlo a eso grupalmente y eso en general es bastante potente, a veces en cuestiones como muy blandas, como mas de a ver que surge y ver que puede producir eso y a veces en cuestiones mas duras, mas de encuadre...” Ent. N° 26*

Las herramientas mas utilizadas en las intervenciones a nivel grupal, son los talleres y las asambleas.

*“... y después, bueno las asambleas que llevamos a cabo todo el equipo que están la asistente social, yo y la coordinadora...trabajaba haciendo talleres grupales...” Ent N° 25*

Un ultimo elemento que parece caracterizar el rol es la intervención en el equipo o sobre el dispositivo de atención, promoviendo el trabajo en equipo, la construcción de marcos comunes de acción o la definición de estrategias de intervención.

*“...darle como cierto marco conceptual a las acciones y poder pensar con otros compañeros desde otro lugar...” Ent. N° 23*

No se identifican métodos específicos para esto mas allá de las reuniones de equipo, salvo en un caso, la idea de formar a futuro un grupo de estudio.

*“Si bien al principio era una propuesta personal ha habido como varios compañeros enganchados también que es armar un grupo de estudio, mas sistematizado, y ya después mas hacia afuera con la intencionalidad de formarnos en este grupo de estudio, sería en la organización pero relacionado a la temática de la situación de calle, también pensar la calidad de la propuesta...” Ent. N° 23*

### **VI 3 El rol del Trabajador Social.**

Los trabajadores sociales junto a los psicólogos y coordinadores en la mayoría de los centros funcionan como el equipo técnico, instaurando una línea divisoria con los educadores. En este sentido frecuentemente el trabajador social trabaja mas cercano al psicólogo en el diseño de estrategias para el “caso” o “situación”.

*“...un poco se diluye en esos límites sin querer entrar en la profesión del otro, pero se diluyen si esos límites y que te dan la visión globalizada que es lo que te va a facilitar el poder hacer una planificación, una evaluación y una posterior acción de lo que vas a hacer con esa persona que estás trabajando”. Ent N° 21*

La especificidad del rol aparece mas claramente definida por la “mirada disciplinar” y el bagaje de la formación que produce un tipo de lectura particular sobre cada situación.

*“Y por ser una disciplina de las ciencias sociales, pensar que otras estructuras están atravesando este problema, poder construir un problema social y no “fulanito que no pudo ir al psiquiatra”, articular lo macro con lo micro, yo creo que esa es la función del trabajo social, de poder pensar que otras estructuras atraviesan este problema...” Ent. N° 21*

Además, el trabajador social aparece como el actor especializado en el acceso a recursos y servicios estatales operando como nexo en el tendido de redes.

*“...la trabajadora social es la que se encarga de las necesidades que ellos tienen a nivel social, ¿no?, valga la redundancia, de BPS, de instituciones Inju, educación, salud pública, esa es básicamente la función de la trabajadora...” Ent. N° 1*

Podemos dividir las acciones del trabajador social en tres grandes agrupamientos:

a) aquellas que se realizan en torno al sujeto y la convivencia

- b) aquellas que se realizan en torno al tejido de la red
- c) aquellas referidas a la documentación y beneficios sociales

a) aquellas que se realizan en torno al sujeto y la convivencia: acciones en las que el foco de la intervención son la dinámica interna del centro, la dimensión administrativa del ingreso del sujeto (fichas, entrevistas, etc), planificación, orientación y acuerdos.

*“Bueno mi acción, se le hace una ficha una entrevista donde hay datos para saber quien es, apellido, cédula, todo eso, todo el relacionamiento, las redes primarias, secundarias, hijos, hermanos, primos, si ha pasado por otros refugios si es usuario del sistema refugios, las patologías y después se ven las líneas de acción, las coordinaciones que se hacen, se hacen las evaluaciones y si se logra un egreso, se hace el egreso, para donde, como y después hacés una evaluación que eso no queda escrito si vimos que fue un buen egreso, por que que pasa?, tu los podés sacar, pero que pasa si tu los sacas y no hiciste un buen egreso a pesar de que a veces sentis que haces un buen egreso y te vuelven, si entro y salió, esa persona va a volver acá, es un círculo vicioso, va a volver al sistema de refugios” Ent. N° 18.*

*“...mantener una distancia y no aparecer tanto como en el rol educativo, porque bueno, porque se juegan otras cosas ahí, la confianza ¿no? Y poder como salirnos de ese registro para conformar otro que en realidad implique como bueno, el tener entrevistas individuales y ahí como el construir una alternativa. Una posibilidad de alternativa. Ese es como el trabajo mas fuerte...bueno el diseño de la estrategia tiene que ver con la construcción de un proceso de intervención con cada persona. Nosotros trabajamos de manera individualizada. Muy individualizada. El diseño de la estrategia parte del conocimiento de la situación. En esto de poder hacer un diagnóstico, de ir afinando ese diagnóstico en el proceso, identificar cuales son como los focos que se pueden atender desde acá , que obviamente no van a ser como los más estructurales ni los más duros, pero bueno, si identificarlos por lo menos y que la persona tome contacto con*

*esas dificultades” Ent. N° 21.*

b) aquellas que se realizan en torno al tejido de la red: refiere a las acciones que intentan construir una red de servicios asociada a las intervenciones del equipo, ejemplo: salud. También vinculadas a las acciones que intentan reconstruir lazos con la familia de los sujetos.

*“I: tareas específicas, ¿cuales serían?”*

*E: por ejemplo ayudarlos con la documentación es algo fundamental, una vez que tengan su cédula, que puedan acceder al Ministerio de Salud Pública, lo ayudo a encontrar algún trabajo, veo como van sus procesos para mantener el trabajo, hacemos muchas derivaciones, muchos informes sociales, tratamos de vincularlos con otras políticas, con otras instituciones, tiene que ver con eso...” Ent. N° 17*

c) aquellas referidas a la documentación y beneficios sociales: todas las acciones– gestiones relacionadas con las tramitaciones de documentación y beneficios sociales de los sujetos

#### **VI 4 El rol de los educadores.**

El rol de los educadores en los centros tiene dos improntas bien marcadas:

- por un lado son los que tienen mayor carga horaria en el centro.

*“Los educadores trabajan en duplas y alternan el horario de la tarde (de 18 a 22hrs) y la mañana (de 19 a 8 hrs.)” Ent. N° 8*

- Por otro lado aparecen como “los no técnicos” dentro del equipo.

*“Los educadores somos los que "trabajamos en el barro", todos los días. Los técnicos vienen algunos días. Tenemos 7 o 8 "carpetas" cada educador donde registramos como llega la persona, si vino alcoholizado, si tuvo algún problema, información de todo tipo. Como una "hoja de vida". Después la psicóloga utiliza esa información y va viendo como el perfil de cada usuario”.* **Ent N° 28**

Son los integrantes que permanecen en contacto directo y cotidiano con las personas que están en el centro y se encargan de la regulación de la convivencia y el cumplimiento de las normas así como de la administración de recursos e insumos diarios.

*“...el educador está más en la cancha, en las cuestiones que tienen que ver con la convivencia, los dormitorios, utilización de los servicios del refugio, como el lavarropas , la cocina, el baño, la organización para ir al baño; porque hay que organizarse porque es un baño sólo, entonces los educadores están más en ese rol, mas lo práctico. Las cuestiones cotidianas, de la convivencia.”* **Ent. N° 8**

*“La atención, el funcionamiento, más como el desarrollo cotidiano,..., tiene que ver con cuestiones básicas de regular cosas de convivencia, la comida, la limpieza, el uso de las cosas, lavarropa, secadora, eso es como mas lo básico, que es lo que nosotros regulamos”* **Ent. N° 27**

En muchos casos los educadores también desempeñan el rol de referentes de algunas personas dentro del centro, y en este caso el trabajo se vuelve mas individualizado, específico, y el rol se orienta hacia el acompañamiento de procesos singulares.

*“...nosotros ahora en el equipo tenemos como una cuestión ahí de referencias, de estar como mas cercano a algunas familias, entonces poder trabajar cosas mas directamente con las familias cada uno de nosotros.(...) la idea es un poco romper con lo homogéneo de la dinámica que tiene el refugio y mas como apuntar a cada proyecto individual de cada familia.”* **Ent. N° 27**

La organización del trabajo, a partir de la división entre técnicos y no técnicos, los espacios físicos que ocupa cada uno dentro del edificio así como por la tarea que desempeñan, generan un efecto diferenciador de los miembros del equipo de acuerdo a una “escala de autoridad”.

*“Hay una cuestión que me pasa cuando las personas están dentro del refugio se refieren, hablé con la psicóloga, hablé con y hablé con la educadora, se construyen como distintos espacios y en realidad tienen que ver con una misma persona y una misma situación y hay quizás como una diferenciación hasta en su discurso y tiene que ver con como nosotros proyectamos esa imagen de diferenciar, que tiene que ver con reconocer cierta autoridad de acuerdo al título que maneja.” Ent. N° 27*

Esta “escala” refiere a una valoración simbólica presente en el campo social y que emerge en el dispositivo del PASC (no en todos los centros). Es necesario reconocer que los educadores cumplen una función técnica importante vinculada a la atención y asistencia, primer paso para el convencimiento de los sujetos de adoptar pautas de convivencia, hábitos de higiene y disposición para establecer vínculos. Esta tarea se ubica en el campo socioeducativo y necesita de la utilización de tecnologías y recursos tanto como la intervención de otros profesionales.

## **VI 5 Roles y equipo.**

En términos generales y más allá de las diferencias entre los distintos equipos, como primer comentario podemos decir que hay tres grandes dimensiones operativas en los dispositivos de los centros:

- a) el liderazgo del proyecto.
- b) la intervención técnica.
- c) el sostén de la operativa diaria.

Cada equipo compone sus relaciones particulares en el trabajo concreto, y eso es lo que lo

identifica y lo que aporta a la singularización de cada uno de ellos, manteniendo componentes simplificados y yuxtapuestos en su accionar que preservan la permanencia de la red de la cual son actores fundamentales.

En algunos equipos la composición del trabajo, se produce como efecto de la actividad grupal y se sustenta en el aprendizaje de una experiencia compartida que diferencia los roles de acuerdo a una jerarquía operativa, empírica y pasajera (un saber hacer reconocido).

*“A pesar del ambiente de actividad constante en el cual las tareas pueden rotar de personas, hay cierta distribución, flexible, de tareas: alguien está en el teléfono, otro en el ingreso de datos a la computadora, otro en la revisión de fichas y llenado de “tirillas”, otros que se rotan continuamente, anotando a las personas a través de la ventana del segundo piso y haciendo pasar a la gente para las entrevistas.”* **Obs. N° 20.**

En otros equipos, los roles se definen por los territorios establecidos por las practicas profesionales o las jerarquías institucionales. Trabajan con funciones específicas dentro de áreas específicas con lo cual la complementariedad de los roles en el equipo se presenta débilmente.

*“Sí. En realidad es un equipo... bueno el equipo técnico por quien se conforma, el coordinador es estudiante... esta la psicóloga y yo, que somos el equipo técnico y ahora se incorpora otra trabajadora social, y después hay... uno... dos... tres... educadores...”* **Ent. N° 21**

*“Cuando uno de nosotros tres sale como a la cancha digamos, es para ayudar a interrumpir esa situación de violencia, con lo que te salga en el momento, no hay un protocolo para eso. Pero como está esto de los lugares como diferenciados y saben que cuando ya salimos ya está en riesgo también su permanencia, porque la permanencia está puesta en el equipo, queda colocada la decisión de permanencia en el equipo, me parece que eso se juega. Ocupamos en la realidad*



*y sobre todo en lo simbólico un lugar de poder diferente al de los educadores y ta cuando salís de alguna manera haces uso de ese lugar de poder” Ent. N° 21*

En algunos centros, hemos visto que los tres roles fundamentales que mencionamos mas arriba suelen ser ocupados por distintos integrantes del equipo a la hora del trabajo cotidiano de acuerdo a las situaciones que se van dando.

*“En la cotidiana todos compartimos la labor diaria. Porque también creo que estos espacios, si uno los ve desde afuera, y se sienta a mirar a la gente trabajar, quizá no podría identificar quien es educador, quien es psicólogo quien es trabajador social, quien es el coordinador. Incluso en algunos centros no podría identificar siquiera quien es el personal de limpieza. Porque muchas veces no lo hay o muchas veces son cualquiera quien atiende; desde calentar la comida hasta atender una situación de crisis...” Ent N° 4*

*“Todos pasamos de alguna manera por todos los roles y hacemos un poco de todas las tareas” Ent. N° 15*

Esto puede dar la idea de una indiscriminación de roles. Sin embargo, la importancia de la discriminación, cobra sentido y adquiere fuerza por la perspectiva que aporta la formación disciplinar al abordar de manera compartida un mismo campo de intervención y de ese modo se habilita el intercambio de saberes. Es decir, la especificidad no es fácil de discriminar en la tarea cotidiana de acuerdo a la formación disciplinar, pero adquiere nitidez en un intercambio de saberes mediante el cual se elucida el objeto de intervención, las estrategias del equipo, y se distribuyen las tareas en función de las situaciones planteadas mas que de la formación profesional.

*“Nos dividimos en referentes. Hacemos entrevistas en duplas un técnico y un educador. Y en ese sentido Está bueno como trabaja el equipo porque como que le da otro lugar al educador también. O sea que funcionamos, más allá del saber de*

*cada uno, funcionamos con una manera muy horizontal. De referente no tiene que ser un técnico como referente y a la vez somos todos referentes. O sea algunos que son responsables, de nada, de fiscalizar, de hacer el seguimiento, de llevar más los plazos. En realidad discutimos los pasos en las reuniones de coordinación, y pensamos entre todos las estrategias diferentes para cada situación.” Grupo Disc. 1*

En otros centros, la división de tareas es mas marcada de acuerdo a esa formación disciplinar (es decir, es a la inversa) y por lo tanto el campo de intervención no se comparte (o se comparte menos) lo cual no favorece el intercambio de saberes.

En estos casos, el dialogo disciplinar suele darse a la interna del “equipo técnico”. (Coordinador, Trabajador Social y Psicólogo), a la hora de “pensar el caso” o hacer un informe, dejando de lado a los educadores.

*“I- Cuales son los aportes que puede hacer la Educación Social a este trabajo?*

*E- creo que hay una construcción desde la formación que tiene que ver con ver al otro desde sus posibilidades, la habilitación a que cada uno construya sus proyectos, su vida, mas allá de las políticas sociales que estemos aplicando y en el marco institucional en el que estemos, correrse un poco de eso y trabajar un poco con la persona, creo que es el aporte mas grande” Ent N° 27*

## **VI 6 Concepciones de equipo.**

Los equipos técnicos se componen, piensan y llevan adelante la práctica de manera singular. Expresamos anteriormente que esta singularidad es la diferencia que emerge sobre ciertos elementos comunes como los fundamentos de la práctica, los métodos y estrategias que elaboran y ejecutan para alcanzar los objetivos que se fijan.

Esa singularidad se refleja en los modos de entender lo que es y como se forma y opera un equipo técnico, que denominamos **concepciones de equipo**.

<b>Concepciones de equipo</b>	<b>composición</b>
	<b>Toma de decisiones</b>
	<b>definición</b>
	<b>Autopercepción</b>

Uno de los elementos que aporta a la definición o a la elaboración conceptual de lo que conciben como un equipo técnico los entrevistados es su **composición**. Los elementos expresados dentro de este ítem hacen referencia a las características que definen con cierta relevancia sobre otras características la integración de los equipos técnicos.

Hemos encontrado tres formas desde las cuales se define la composición; la multidisciplinariedad, la experiencia adquirida y el carácter profesional.

composición	multidisciplinariedad
	experiencia adquirida
	carácter profesional

*“...la mayoría de los educadores a la fecha son nuevos con el tema de trabajar situación de calle, si tienen formación en el tema social, algunos están estudiando la carrera de educador social, tenemos sociólogos, estudiantes avanzados de trabajo social, etc...es muy heterogéneo...” Ent. N° 5*

*“...básicamente lo que pide el pliego del Mides y nosotros le agregamos, por lo menos hasta ahora, lo que es experiencia en lo que es el trato con personas en situación de calle. Cuando logramos sumar a alguien al equipo que tuviera experiencia o esté en contacto con personas en situación de calle, para nosotros es muy bueno más allá del título o de las herramientas formales que tenga..” Ent. N° 14*

*“...por no tener un cierto nivel profesional, no debíamos desmerecerlo porque nosotros podíamos ver cosas que de repente desde el otro lado no se ven. Pero nos pasa también a nosotros lo mismo, nosotros desde este lado vemos lo que no ven de allá, pero de allá ven lo que nosotros no vemos. Para nosotros entonces es un acople, es necesario.”* **Ent. N° 1**

Estos elementos que definen la composición de los equipos a la vez que hablan de la heterogeneidad permiten visualizar una posible composición a alcanzar por los equipos donde se ensamble la multidisciplinariedad, la experiencia adquirida y el carácter profesional de los integrantes del equipo.

La **toma de decisiones** permite visualizar aspectos del equipo técnico que refieren a su organización y expresa a su vez concepciones sobre el modo en que se entiende el equipo técnico y su trabajo.

La toma de decisiones puede operar como un diagramador del colectivo, tanto de la organización como del trabajo a realizar por lo que le brinda al equipo una impronta singular en este aspecto. Encontramos dos perfiles en relación a este ítem, las decisiones jerárquicas y la toma colectiva de decisiones.

Estos perfiles son dinámicos y se pueden intercalar en un mismo equipo.

*“..todas las decisiones son en equipo, aunque la coordinadora por lógica tiene que estar para la decisión final...los educadores también pueden hacer entrevistas, relevar datos, escuchar, siempre y cuando yo habilite ese espacio...”* **Ent N° 5**

*“...nosotros también tenemos que deconstruir nuestra forma de trabajo. Y creo que esos intercambios en los primeros momentos sobre todo estuvieron re buenos. Como de poder sentarse a discutir en el equipo y de poder intentar aunar las líneas de trabajo y de generar criterios únicos a la hora del abordaje y de la intervención.”*  
**Ent. N° 4**

*“...al interno del equipo no nos manejamos con una estructura jerárquica como tengo entendido que sucede en la mayoría de los equipos” Ent N° 15*

Los equipos técnicos aportan elementos para una **definición** sobre sí mismos; estos elementos subrayan el carácter colectivo de las acciones que se realizan y la idea de unicidad del actor- equipo técnico. Los enunciados destacando la unidad del equipo vinculada a la toma de decisiones y acciones a ejecutar dan cuenta de la idea de un sujeto colectivo artífice de la intervención.

*“...no te digo que seamos un equipo perfecto porque siempre va a haber problemas o siempre va a haber detalles, pero tratamos de que esos detalles o problemas salgan en la reunión, porque es la única forma de solucionarlos.” Ent. N° 6*

Pensar al equipo como un sujeto colectivo, de cierta manera y con un énfasis en lo instrumental posibilita ubicar al equipo como una herramienta de intervención.

*“...el equipo es la herramienta para el proyecto educativo.” Ent. N° 8*

Otro elemento considerado para ejemplificar las concepciones de equipo refiere al modo en que se perciben a sí mismos como equipo técnico, centrado básicamente en las capacidades para la realización de la tarea. La **autopercepción** de alguna manera es como la señal de identidad en que se asume el equipo, encontrando por ejemplos, equipos que se autoperciben como los que trabajan con la población que “nadie quiere”, equipos “profesionales” y equipos “socioeducativos”.

*“...nosotros tenemos ese perfil, de que mandan las personas que ya nadie quiere o que tienen problemas profundos emocionales.... nosotros hacemos ese trabajo desde cero, no le tenemos miedo al cero.” Ent. N° 10*

*“... considero que es un equipo muy competente, muy profesional a la hora de la tarea.” Ent. N° 15*

*“...desde mi concepción y el de la institución, el equipo educativo somos todos, los educadores también son técnicos...” Ent. N° 3*

Hemos presentado diversas características de los equipos técnicos que subrayan la heterogeneidad de los mismos. Cada versión de los mismos da cuenta de un actor red heterogéneo que simplifica y yuxtapone de manera singular y diferente a otros las líneas y flujos que recorren la red sociotécnica.

Esta diversidad y heterogeneidad de los equipos contiene a su vez la heterogeneidad de formas de abordaje y de reflexión sobre el problema de situación de calle, por lo que potencialmente se convierte en una fuente de recursos en la construcción de la política.

Las múltiples versiones presentes en los procesos de traducción, mas allá de las prácticas protocolizadas; configuran la materialidad con la que se pueden elaborar mejores condiciones de intervención; para esto es necesario ubicar espacios simétricos y democráticos de reflexión sobre el tema; ya sea entre los equipos, entre equipos y planificadores de la política, incluso entre equipos, planificadores y otras instituciones que participan abordando la problemática de la situación de calle..

## Capítulo VII Actantes no humanos

Incluimos en la investigación el relevamiento de elementos no humanos y procedimientos técnicos en el entendido que su presencia incide activamente en las relaciones que sostienen la red sociotécnica y participan efectivamente de las acciones que han sido planificadas desde el PASC.

Estos elementos no humanos movilizan y trasladan componentes definidos en el programa de acción del PASC, hablamos de información, conocimiento, dificultades, experiencias, entre otros; los cuales se disponen para el alcance de los objetivos planificados.

La agencia, es decir la capacidad de acción, de los elementos no humanos participando en la red la podemos evidenciar a través de los “mecanismos de inscripción” producidos en la conformación misma de la red. Nos referimos a aquellos signos y significados que se producen a la interna de la red y participan en la traducción del programa de acción.

Estos signos y significados circulan inscriptos en informes, mensajes, base de datos y su interpretación se referencia a las relaciones y condiciones empíricas propias de la red que estudiamos, es decir su contexto de elaboración.

Los objetos incluidos se presentan en este apartado considerando las relaciones que mantienen con otras entidades y la condición de tales relaciones; en ese sentido las acciones desplegadas en la red no son competencia de un actor singular sino que es un colectivo del cual emerge la acción, específicamente son las relaciones las que producen las acciones (Tirado, Domenech, 2005).

La acción es mediación, permite la conexión entre elementos heterogéneos de la red *“una red de acciones cuyos nodos, a veces cambiantes, son “actores” o “actantes”, esto es, “humanos” o “no humanos”, respectivamente. Las “traducciones” (las transformaciones, los cambios) ocurren cuando esos actores o actantes (que pueden ser seres humanos, organismos o cosas) “hacen hacer”, esto es, marcan una “diferencia”. Esto significa que instauran un nuevo curso de acción, ligado a una nueva estabilización en el seno de la red (lo que tradicionalmente se llamaba un hecho o un objeto)”* (Loredo, 2009).

El espacio físico o la disposición arquitectónica suelen pensarse como contenedores de las prácticas de los equipos técnicos. Son entendidos habitualmente a partir de una dimensión

topológica que sugiere la idea de territorio o campo en donde se interviene.

Como hemos expresado anteriormente proponemos pensar los elementos presentes en los dispositivos de intervención como agentes de la acción propia del programa; de esta manera el espacio físico juega un papel importante; ya sea favoreciendo la vehiculización del programa de acción de manera continua o de alguna manera irrumpiendo desfavorablemente en esa continuidad.

De esta forma nos interesa visualizar el modo en que la **arquitectura y la organización de los espacios** inciden en las prácticas cotidianas de los equipos técnicos.

Podemos establecer dos subcategorías en este nivel referidas a:

- 1- El espacio de la práctica
- 2- Efectos limitantes de los espacios sobre las prácticas.

<b>Arquitectura organización del espacio</b>	<b>y</b>	Espacio de la práctica
		Efectos limitantes del espacio

Lo que definimos como **espacio de la práctica** refiere a la utilización de los espacios de manera congruente con el plan de acción, esto quiere decir que los espacios y su utilización posibilitan la continuidad de los procesos de traducción dentro de la red a partir del agenciamiento entre equipo, usuarios, artefactos y procedimientos técnicos, entre otros.

La dinámica de los procesos de traducción implica el uso cotidiano de los espacios, generándose un ensamble en el que reconocemos dimensiones de carácter funcional y semiótico. Esto quiere decir que desde la práctica se les brinda cierta significación a los espacios, otorgándoles por un lado, capacidad operativa y a la vez, se promueve su transformación o adecuación según las necesidades de los equipos y del programa.

Un ejemplo refiere al uso de los espacios para acciones cotidianas como las entrevistas, pero también el trabajo sobre los espacios que son significados singularmente como puntos de referencia en la cotidianeidad de los centros.



*“Esas entrevistas por lo general son o acá (oficina) o tenemos otra habitación chiquita ahí en el pasillo que oficia de enfermería en realidad.*

*Este espacio es un poco más ameno porque el otro es muy chiquito y depende de cómo venga la mano a veces es como medio apretado.*

*Y también se da mucho en espacios más informales, más descontracturados. A ellos les cuesta pila venir a esta instancia, de que me llamen delante de los demás para hablar, de que me marquen ¿no? Es como eso...A veces da en un plano más informal de salir a fumar un cigarro y sentarnos a conversar.” Ent. N° 4*

*“...porque hay que organizarse porque es un baño sólo, entonces los educadores están más en ese rol, mas lo práctico...Y la cocina y el baño son puntos neurálgicos dentro del refugio.” Ent. N° 7*

*“Facilita porque tenemos pila de espacio como para estar de forma más de descontracturada trabajando sin que haya mucha interrupción o que los demás estén escuchando. O sea, poder mantener cierta privacidad.*

*Y nosotros además los fines de semana trabajamos en régimen de 24 horas, entonces eso también nos facilita en algún aspecto porque tenemos algo más de tiempo esos días como para, también en general desde lo informal, en esos espacios, poder tener esas instancias.” Ent. N° 4*

En otras oportunidades los espacios pueden generar limitantes a la práctica sumándose a la complejidad de la ejecución del programa. Estas limitantes se expresan en la práctica y en muchas ocasiones refieren al desborde que acontece en el encuentro entre la numerosidad de los usuarios, el espacio físico y el programa de acción.

*“Y llegaron como a 60 personas y era un gimnasio mucha gente en un lugar que no, problemas con el barrio porque se les saco un lugar a la gente utilizaba.”*

**Ent. N° 8**

*“Cuando arrancamos teníamos cupo para 30 personas. Hoy por hoy tenemos cupo para 24 porque compartimos este edificio que es un ex edificio del hospital de oncología, con otro centro que es Tarará. Que es una casa asistida, que se vincula quizá más su atención al área de salud. La parte del fondo es la que ellos utilizan y hubo un tema que precisaban mas lugar y generamos darles un cuarto más a ellos y entonces nos quedó menos espacio a nosotros. Y bueno hoy por hoy tenemos 24 camas...”***Ent. N° 4**

*“El cupo nuestro siempre fue de 50 pero el local no permite estar trabajando con tanta gente y termina siendo en desmedro, menos para ellos... y también para nosotros porque tampoco podemos porque estas como agobiado en todos lados, no hay un espacio como más tranquilo para poder hablar con alguien de forma privada, no sé.”* **Ent N°1**

Las observaciones fueron un medio idóneo para abordar la incidencia del espacio en las prácticas de los equipos técnicos y en la ejecución de la política.

En ese sentido pudimos visualizar el modo en que estos espacios son habitados por quienes conviven allí, a la vez el modo en que se organizan y gestionan para llevar adelante el trabajo.

El espacio físico, como mencionamos anteriormente, es adaptado en gran parte de las ocasiones para ejecutar las acciones cotidianas en los centros y esa adaptación incide en la organización de la tarea y aporta componentes estéticos que pueden ser referidos a los fundamentos de la práctica de los equipos. Esta adaptación generalmente obedece a las deficiencias de los espacios físicos considerando los objetivos y acciones pensadas desde

los llamados a licitación.

En las observaciones nos encontramos con espacios con falta de mantenimiento, poco ventilados, espacios reducidos o muy amplios en otros casos.

*“...cuando terminan de comer duermen una siesta acá”. Cuando me asomo veo un montón de personas durmiendo en el piso, una al lado de la otra. Me impresiono mucho. Luego siguiendo por el pasillo veo más personas durmiendo en el piso en otras habitaciones y mismo en el pasillo. Me impresiono aún más”*

**Obs. N° 11**

Como se mencionó en una cita anterior los baños no solo representan un servicio específico y necesario sino también se ubican como condición para la intervención; la posibilidad de traducir los componentes referidos a la adquisición de hábitos de higiene y cuestiones referidas al cuidado de sí, se vincula a la adecuación de estos espacios.

La falta de un número adecuado de baños o el deterioro de los existentes complejiza el trabajo sobre las dimensiones referidas al cuidado de sí por parte de las personas, por lo que la acción de adaptación se traslada de los espacios a los usuarios y equipos, quienes deben adecuarse a la infraestructura existente.

*“Hay dos baños para los 40. No se puede. Acá hay tres puntos de conflicto: el baño, la comida y cuando falta alguna cosa. Esos son los puntos de conflicto.*

*Para el baño tienen que hacer cola, no solo para bañarse, que no son todos los que se bañan, si no que el baño también tienen que hacer sus necesidades, y son 40.”*

**Obs. N° 14**

*“Hay un baño y todo es de dimensiones muy pequeñas”.* **Obs. N° 13**

En relación a la distribución y gestión de los espacios, por un lado se visualiza una lógica que trata de adecuarlos a la racionalidad de la política y a su programa de acción, es decir ubicando en los “centros” condiciones de convivencia que permitan al usuario vivenciar el

espacio como un “hogar”.

Por otro lado, en ciertos momentos del año se prioriza ubicar la mayor cantidad de camas posibles y con esto se introduce una lógica ligada a la concepción de espacio físico como “refugio”, y esta lógica va permeando la propuesta de trabajo sobre las capacidades de los sujetos y de instalar un espacio de convivencia

El resultado de este cambio de lógicas en algunos centros se refleja en la ausencia de espacios para estar o descansar que no sean los dormitorios, esto fue claramente visible en un centro donde no había espacio para que los niños que convivían en ese espacio se movieran libremente y jugaran.

Los espacios específicos del equipo técnico son las oficinas, encontramos aquí también diferencias en el modo de habitarlas y gestionarlas. En algunos centros aparecen como lugares permeables, pequeños, donde se cumplen varias funciones.

Algunas de las actividades realizadas en este espacio son entrevistas individuales con técnicos del equipo, depósito, espacio de información; también oficia como espacio de resguardo del equipo.

*“El espacio privado de la oficina aparece permeable, estoy yo, entra la gente, se hacen entrevistas, y otras cosas.”* **Obs. N° 4**

*“Cabe resaltar que la oficina no es una habitación cerrada, es simplemente un espacio, con unas tablas que dividen.”* **Obs. N° 12**

*“En referencia a la oficina que fue el lugar donde estuvimos más tiempo es un cuarto pequeño, donde hay 2 camas que son para los nocheros, está la heladera, un mueble, sillas, un escritorio. Cajas rotuladas, una pizarra, una cartelera con las fechas de los cumpleaños, un grabador, algunos cajones con zapatos y la fruta y el pan de la cena. Todo parece tener cierto orden, en tan poco espacio: “estamos acostumbradas” dicen en referencia al lugar. “Falta lugar para las entrevistas”* **Obs. N° 10**

*“La oficina es una pieza pequeña con una modesta repisa atiborrada de cosas: ropa, cuadernos, libros, revistas, herramientas, caja de medicamentos.... Escritorio que apenas sostiene el monitor y el teléfono. La torre se encuentra en el piso y el teclado tiene que ser apoyado en la falda del que use la pc debido al poco espacio que queda disponible.”* **Obs. N° 17**

*“ I- Ustedes dicen los equipos encerrados en la oficina, incide el espacio físico en las prácticas?*

*Todos- Siiiiii*

*I- Como evalúan ustedes los espacios que existen*

*E- Nosotros lo evaluamos mal, es complicado..”* **Ent. N° 37**

Como planteamos anteriormente los espacios de los centros se caracterizan por su heterogeneidad, algunos contienen muchas habitaciones, en otros las habitaciones son muy amplias con 80 camas, habitaciones con cierta privacidad y otras abiertas a través de las cuales se transita para acceder al baño o cocina.

*“El baño del equipo, siempre todo un analizador, se encuentra en buenas condiciones pero para llegar a él hay que atravesar todo el dormitorio, donde la gente ya se encuentra dormida, acostada, semi desnuda Yo decía que vergüenza, por ellos, pero claro si yo fuera del equipo es como si el permiso para estar en todos los lugares esta dado, no hay privacidad”. **Obs. N° 4***

Dentro de los elementos no humanos consideramos aquellos que integran la **logística** de las prácticas del Programa. Estos elementos refieren a insumos aportados por el MIDES ya sea a través de partidas financieras o a través del traslado que realiza el propio ministerio.

Estos elementos aportan a la dinámica de ejecución de la política; por lo que se vuelven actantes intermediadores del programa de acción, ya que su presencia aporta a la continuidad de la ejecución.

Sin embargo la ausencia de estos elementos obstaculizan el desarrollo del programa de acción incidiendo a partir de su ausencia en el despliegue continuo y eficiente del programa. Estos elementos pueden ser: camas, artículos de limpieza, higiene, insumos de oficina.

*“Nos va llegando a nosotros la información, bueno más a mí porque yo voy a las reuniones. La trasmito al equipo, nosotros después la transmitimos a los usuarios, si son para el usuario. O sea, ir llevando la información, que fluya y a la vez, ir repartiendo a la que la necesite. Eso es con el MIDES. También, los insumos con el MIDES, los que son en este momento los que necesitamos. Por ejemplo: la leche, el azúcar, cocoa, todas esas cosas que son para el desayuno. Que ellos nos tienen que dar” Ent N° 6*

***I:** ¿Esas cosas se las dan ustedes?*

***E:** Si nosotros le damos el jabón para lavar la ropa...*

***I:** ¿La lavan a mano o tienen un lavarropas?*

***E:** En este momento están lavando en una sola lavarropas pero el Mides quedo en conseguirme una más porque no damos abasto a lavar todo.*

***I:** Un solo lavarropas tienen...*

***E:** Uno solo tenemos y estamos lavando todos los días la ropa de cama y las toallas que son las que se lavan todos los días”Ent N° 6*

Se suman a los anteriores los equipamientos y artefactos que posibilitan ejecutar ciertos componentes del programa de acción (lavarropas, camas, mesas, sillas, etc.).

*“Le pregunto por el cambio de edificio y lo que nombra es que en la cocina del otro lugar había privacidad y no la tenían que compartir con las personas, que eso costo mucho a ellas, pero que ahora hasta les parece bien ya que se generan charlas. De todas maneras habla de que la cocina tiene sus limitaciones con respecto a calentar comida para cuarenta y pico de personas. Cocineras y personas que duermen ahí comparten el lugar.”* **Obs N° 14**

Los equipos van construyendo diversas estéticas que modifican, habitan y vuelven funcionales los espacios. Se representan en algunos casos producciones colectivas como murales, pinturas, muestras colectivas realizadas con las personas que habitan el centro y propuestas externas. Se visualiza en estas producciones una impronta del equipo técnico vinculada a su identidad, es decir aquellos elementos que componen los fundamentos de los equipos y sus concepciones, a través de la utilización del espacio físico como mediador de la nueva composición del programa de acción.

En algunos casos con componentes socioeducativos expresados a través de información que intenta vincular a las personas del centro con propuestas educativas, laborales o culturales a través de carteleras y en otros casos se visualiza la impronta de las OSC vinculadas a lo religioso a través de imágenes religiosas en las paredes.

*“Todo estaba decorado por pinturas, banderas y cartelera...en las paredes había carteleras; en una de ellas había una lista de reglas de convivencia...anota el coordinador en la pizarra la nueva fecha para el dentista de este señor”***Obs. N° 1**

*“En las paredes cuelgan varias figuras religiosas, detrás de la tele hay un Sagrado Corazón, en la misma pared de la cocina hay un Jesús con panes en sus manos y en la pared opuesta hay una cruz de dimensiones importantes...detectamos pegado en la pared junto a la puerta de acceso a la oficina del equipo unas hojas de papel impresas que tenían las reglas de*

*convivencia y los horarios del centro.”* **Obs. N° 17**

Planteamos en el marco teórico la presencia de elementos no humanos que intervienen como intermediarios del programa de acción, traduciendo efectivamente los componentes de la propuesta pero sin cambiar el recorrido planificado de la misma.

Entre esos elementos vemos los componentes propios de la logística y también una serie de componentes que comunican a los actores-equipos a través del pasaje de los usuarios; por ejemplo; informes, notas, comprobantes institucionales; que en sí mismos no cambian el sentido de la práctica sino que trasladan los intereses de los actores- equipos técnicos sobre otros actores de la red.

*“...sino trae un papel de comprobación no ingresas...porque cada uno de ellos tiene una ficha, la ficha institucional del Mides...”* **Ent. N° 5**

*“...fichas hacia el banco de datos o hacia el sistema informático del mides...”*

**Ent. N° 15**

Por otro lado se evidencia la presencia de no humanos incidiendo de una manera intensa en diferentes aspectos de la ejecución del programa de acción.

Estos elementos son mediadores y de alguna manera afectan a través de su mediación el proceso de traducción de la política.

Dentro de estos elementos encontramos el invierno como un mediador influyente en la aplicación del programa.

*“Si el invierno, el invierno es una locura...”* **Ent. N° 15**

*“....depende un poco de la época también, donde estas cuestiones de época del año para el programa en la temporada alta del año, o sea el invierno ingresamos o ingresamos. Tratas de hacer lo mejor posible, como decía 1 de ver que sea el*



*equipo más apropiado para la situación pero llegado determinado momento hay que ingresar y bueno ingresamos.” Grupo Disc. 2*

*“ ...con el agregado de que ahora todo el año es temporada alta, más la temporada altísima de invierno.*

*2- nosotros dejamos de tener una temporada alta y una baja, tenemos una alta y una súper alta, una vip.*

*1- exactamente, o sea vamos a pensar terminó el invierno que es lo que podríamos llamarle temporada alta, vamos a poner como fecha setiembre, mediados de setiembre como fecha de finalización del invierno. Desde ahí hasta la actualidad que ya estamos con el otoño entrando, hemos estado con cupos prácticamente llenos en el programa. O sea no hubo un descenso significativo de las personas que asisten al programa. Lo cual genera una suerte de terror pensando en los meses que se nos vienen porque bueno si no hay alguna medida en cuanto apertura de cupos o vaya a saber qué, que se les pueda ocurrir al ministerio, dijera el chapulín colorado “quien podrá ayudarnos” (risas) va a ser duro el invierno si no sucede algo” Grupo Disc. 2*

*“Salvo en el invierno, que casi que cualquier centro tienen que recibir a cualquier situación, es decir después tienen más que ver con eso con el tipo de situación que estamos interviniendo y si la idea, la percepción que tenemos es si el centro puede llegar a recibir o no como puede llegar a pasar” Grupo Disc. 2*

El “invierno” como actante adquiere una figuración política de fuerte incidencia, arrastra consigo elementos que lo vuelven un componente de “alta tensión”. A la práctica cotidiana de los equipos se yuxtapone la dimensión política expresada a través de los medios de comunicación y enunciada por las mas diversos actores del escenario político de nuestro país.

Esta dimensión complejiza aún más las condiciones de la práctica ya que comienza a recubrirse el programa y a quienes trabajan en él en un manto de controversia permanente. Controversia sobre la “situación de calle” que se contamina de una multiplicidad de versiones

de entenderla o de abordarla y que muchas veces esa forma de entenderla queda soslayada por el lugar desde donde viene el enunciado, sea desde el Poder Ejecutivo, la oposición político partidaria o la ciudadanía en los medios de comunicación.

Los componentes de estos enunciados inciden en el programa de acción planificado ya que los intereses de otros actores comienzan a incidir en la puesta en funcionamiento del mismo. De todas formas parece construirse un consenso en donde comienza a equilibrarse el fenómeno de la situación de calle como problemática no ligada únicamente al invierno.

*“I- Ustedes hablaron de la dinámica del programa, aún no tienen la experiencia de un año que permita visualizar el verano; la parte “tranquila”, del invierno la “emergencia”?*

*E3- Yo en realidad en el programa estoy desde el 2008, estaba en los equipos de calle*

*I- Se pueden percibir los cambios del programa cuando empieza la emergencia?*

*E3- Sí, sí, igual de todos modos yo te diría que el año pasado ya, pasaba por ejemplo que tenías todos los centros con cupos llenos, sin cupos digamos, con cupos saturados en enero y e febrero que es histórico*

*E4- O sea que lo que pasó este verano fue histórico*

*E3- Lo que pasó este verano fue histórico y en puerta, la gente iba a puerta como si fuera invierno y había gente que quedaba en calle por que realmente no habían cupos por que siempre lo previsto es reforzar para el invierno, también pensando en la demanda, no solamente pensando en que las personas no se pueden morir en la calle pero este año sucedió que la demanda fue prácticamente igual en verano que en invierno.” Ent. N° 37*

## Capítulo VIII Percepciones y valoraciones.

A partir del estudio realizado, el PASC se presenta como un programa dinámico y complejo, tanto como la problemática que aborda. Las múltiples dimensiones que actúan y aportan a esa complejidad impactan en los equipos técnicos y sus prácticas. Como hemos podido recoger en las entrevistas y observar a través de los acercamientos a los centros y diferentes estamentos del PASC existe un monto grande de afectación en aquellos que trabajan sobre esta problemática desde diferentes cargos, roles y funciones.

Nos hemos aproximado a la tarea de quienes trabajan esta problemática incluyendo una dimensión que da cuenta del impacto de la tarea sobre las personas que trabajan e integran los equipos técnicos.

A partir de la identificación del trabajo en la “emergencia” durante el invierno y como expresamos anteriormente durante gran parte del año, indagamos sobre las vivencias y percepciones que tienen los equipos técnicos a partir de la práctica que realizan.

En cuanto a la **vivencia de la práctica** discriminamos dos propiedades de la misma claramente definidas, la primera vinculada al **manejo de la frustración, desborde y desgaste** y la segunda relacionada a **experiencias de satisfacción y logro**.

<b>vivencia de la práctica</b>	<b>manejo de la frustración, desborde y desgaste</b>
	<b>experiencias de satisfacción y logro</b>

*“...capaz es muy personal pero a mi me genera como así como me generan frustraciones en algún momento me genera una alta satisfacción saber que puedes llegar a esto, trabajar en esto y que esto te guste, con todo lo que tiene de difícil...”* **Grupo Disc. 2**

*“...tenemos una reunión de equipo que es quincenal y que la sensación también ahí me parece que es bastante compartida es de que no da a basto, no da ni para pensar ni para planificar ni para organizarnos todo lo que nos gustaría y en este tipo de instancias yo veo eso no?, que hay una necesidad de hablar, de pensar y también de intercambiar con otros equipos.”***Grupo Disc. 2**

*“Después en la cancha concreta, obviamente la vulnerabilidad de las personas con las que trabajamos y demás se conecta con la propia vulnerabilidad y eso y a veces uno puede visualizar mas, puede trabajar más o tener una distancia óptima no?, y otras veces acontecen como cuestiones mágicas que realmente o sucede, o acontecen procesos ... en realidad como que se logran concretar procesos y cosas que esta buenísimo, y eso también reconforta narcisísticamente y esta buenísimo y motiva y demás, ...”* **Grupo Disc. 1**

*“I: Esa es otra de tus tareas, escuchar mucho, hablar mucho con la gente.*

*E: Si, si, si y a veces tenes ganas y a veces no tenes ganas, te pones a hacer otra cosa, te sentas frente a la computadora y haces otra cosa porque estas siempre... a veces se tiende mucho a eso y se terminan dando pegoteos y cosas que no ayudan ni al equipo ni ayuda a la gente.”***Ent. N° 11**

*“E: Si, si tratar de trabajar la motivación, el cansancio que genera, también para algunos a veces situaciones puntuales que se generan por el tema de las amenazas y la violencia y la gran flauta que a veces surgen acá y acá somos bastante complicados con ese tema.”* **Ent. N° 9**

Las vivencias que los diferentes equipos han expresado refieren a la experiencia cotidiana del trabajo que realizan y se encuentran ligada a las percepciones y sensaciones que acontecen en la experiencia de la práctica. En el caso de las percepciones se avanza en identificar aquellos elementos que inciden en el modo en que se vivencia el trabajo con esta problemática.

*“También percibiendo el trabajo con la situación de calle, todavía como muy precario y el abordaje, todavía estamos relativamente poco instrumentados, en general en lo que refiere a metodología, a inteligencia, conocimiento acumulado sobre abordajes específicos.” Grupo Disc. 1*

*“...tratando de trabajar con la inexperiencia que tenemos en trabajar con la adicción que es algo muy complicado y también con los trastornos psiquiátricos también muy complicados sin las herramientas necesarias para poder abordar las realidades completamente heterogéneas que tenemos acá...la única manera de llevar adelante una estrategia es negociando, ya sea con el equipo o con la población, porque es realmente es muy complicada la población que tenemos ahora” Ent. N° 5*

*“...tenes un médico que lo ve de lejos, tenes un psiquiatra que te dice ¿y qué quieres que haga? Y esa es la respuesta, entonces ¿que estrategias pensas? Si en realidad es esto, el paradigma de la protección social esta armado ¿para quienes? Para quienes somos ciudadanos, para quien no es ciudadano lo que hago es darte un documento de identidad y un carné de asistencia, que es la básica y después meterme en tu vida y decirme todo lo que pude haber hecho con ella para que estuvieras de mí lado, sin de repente problematizar demasiado todo lo que hay por detrás, ¿qué fue lo que te hizo llegar ahí? Cumplí el proceso, ese bendito termino, si te di un documento de identidad y un carne de asistencia, y eventualmente trato de pelearme con 2 o 3 hospitales en la vuelta para que te den un número para dentro de 5 meses y vos te ves si te podes atender, que tampoco tenés muchas ganas, porque básicamente ¿para qué? Hay que problematizar mucho mas, y si esto yo acuerdo con 1 en esto, hay que darse la discusión, la protección social sigue pensada para quien esta dentro de...para quien esta fuera de...no.” Grupo Disc. 2*

Los elementos que se desprenden de la experiencia cotidiana; percepciones y vivencias, no los entendemos como efectos locales de la aplicación de la política, sino que refieren, como hemos insistido durante este documento, a las dinámicas que se expresan en el ámbito de la red sociotécnica e incluso consideran las redes externas, que de algún modo, se comunican e interactúan con los nodos de la red sociotécnica desplegada para el trabajo con personas en situación de calle.

En ese sentido, el pliegue o síntesis que el actor-red realiza de la red en gran parte describe y enuncia acontecimientos y sensaciones que se ensamblan en los procesos de traducción.

No podemos pensar la traducción de una política que se sostiene básicamente sobre los vínculos que establecen seres humanos y no humanos sin incluir la dimensión afectiva y valorativa de la práctica y por supuesto del Programa que la contiene.

En ese sentido presentaremos las **percepciones y valoraciones sobre el programa**. Como explicitamos anteriormente la traducción no es un pasaje de cierta planificación de “arriba hacia abajo” sino que las acciones que acontecen en la red sociotécnica se despliegan por numerosos circuitos “haciendo hacer” a múltiples actantes.

De esta manera los actores de la red expresan valoraciones y percepciones del marco general de sus prácticas, lo que refleja diversos ejercicios de síntesis y múltiples versiones sobre un hecho observable o experimentado.

Coincidimos con Latour cuando plantea que cuanto mas versiones tenemos sobre un fenómeno mejor podremos comprenderlo.

Discriminamos una serie de componenetes en esta categoría:

<b>Percepción y valoración sobre el programa</b>	<b>Objetivos y estrategias del programa</b>
	<b>Población objetivo</b>
	<b>Equipos técnicos</b>
	<b>recursos</b>
	<b>Dimensión política</b>

Los objetivos del programa que se encuentran plasmados en los pliegos muchas veces quedan difusos junto con las estrategias que se elaboran con el fin de lograrlos. Esta falta de claridad en objetivos y estrategias resulta de la distancia entre los objetivos planificados por el programa y la irrupción de la emergencia con la consecuente transformación de las metas y los caminos para lograrlos.

*“...los equipos se pusieron la camiseta y vos de repente llamabas un equipo para abrir un refugio, mirá que abre un refugio dentro de una hora vos estás dispuesto, si, para dejame conseguir la gente, entonces sobre esa emergencia vos no podes elaborar mucha cosa, tenes que reunirte al otro día con el equipo, transmitirle mirá las pautas son estas, te voy a arrimar el material o vos ya trabajaste en años anteriores y despues algo que es como un circulo vicioso, yo lo veo así, es que una organización tenga 8 centros, ocurre o ha ocurrido, hay un educador que trabaja acá en este se fue y entra al otro refugio de la misma organización no?”* **Ent. N° 37**

*“Hay una diferencia entre lo que quiere el PASC y lo que nosotros después, en la práctica, queremos implementar. El PASC, lo que nos pide es egresos, punto. Trabajar egresos. Quiere que haya egresos y que la gente que viene acá sea el último paso y ta, y no mucho tiempo estar acá, no mucho mas de dos o tres meses. Y nos piden constantemente los egresos. Cuantos egresos hay. Eso es básicamente lo que nos pide el MIDES.”* **Ent. N° 7**

*“Pero que la realidad de que el programa esta al límite de su realidad eso también atenta contra cualquier estrategia que puedas planificar, que tiene que ver básicamente con los perfiles de las personas con las que estas trabajando y con los perfiles de los equipos que gestionan las propuestas de centros nocturnos o 24hs”* **Grupo Disc. 2**

La población a la cual se dirige el programa se define a partir de su identificación con la “situación de calle”, el amplio campo de realidades y vivencias que comprende la situación de calle da cuenta de una noción bastante laxa y permeable en la cual ingresan de manera continua casos de diversa índole.

En el caso de la población en esta situación, desde el programa se han discriminado ciertos segmentos por rasgos claramente identificables. Encontramos divisiones etarias (jóvenes, adultos mayores); por género, por grupo familiar; incluso algunas propuestas que abordan ciertas problemáticas implicadas en la situación de calle como las adicciones y patologías psiquiátricas.

Estos segmentos en la población en situación de calle son constructos de un nivel inicial de aplicación del programa, responden de cierta manera a la evolución del programa en la atención del problema. Esta segmentación no ha sido acompañada por una capacitación y/o profesionalización de las prácticas dirigidas a estos segmentos particulares.

En este sentido se desprenden valoraciones sobre el programa que expresan la falta de conocimiento que se tiene sobre la población con la que se trabaja y evidencian la necesidad de estudios en este campo.

*“...otra dimensión de lo complejo es pensar el programa en el cual trabajamos en cuanto a sus objetivos y lo que pretende de estas personas con las cuales trabajamos, yo creo que para muchos de esos sujetos con los cuales trabajamos en realidad el dispositivo no es el adecuado o por lo menos los objetivos que plantea el programa no están acorde con lo que es la realidad de estos sujetos, eso es fundamentalmente por donde veo la complejidad la cual se citó en la primer intervención “ **Grupo Disc. 2.***

*“Esta bueno de alguna manera poder discriminar la población, poder decir o formar equipos para laburar cosas más específicas pero me parece que en eso le están errando, en esto pero ta es un ejemplo de varios. Esto de que si se está poniendo cabeza que se yo, pero a veces se está un poco alejado de la práctica ...” **Ent. N° 8***



*“... vuelvo a lo que era mi primera intervención y que tiene que ver con los objetivos de programa, cómo está diagramado el programa y con el desconocimiento de la población a la que atiende. Es un programa que le falta conocer mucho población a la que atiende, en el sentido que decíamos hoy, estamos trabajando con procesos subjetivos muy heterogéneos y yo creo que los objetivos del programa y cómo está diagramado el programa, si puede ser pensado para algunos de los sujetos que transitan por el programa, pero no para todos y no sé si para la mayoría. En esta lógica de diagramación de un programa en su propuesta para personas solas, en diferentes niveles dado el grado de cronicidad de la persona en calle, a ver si tienes un nivel 1 que es si se quiere de máxima tolerancia en relación... máxima tolerancia no implica que sea cualquier cosa, máxima tolerancia con respecto a hábitos de higiene, consumo, etcétera; evidentemente estas cosas que decía D que le plantean los equipos quedan un poco en cuestión ¿no?, por que evidentemente va a tener que pasar mucha agua debajo de los puentes para que esta persona pueda lograr el supuesto proceso que se espera a nivel institucional y capaz que muchos de esos casos jamás en la vida va a tener algún tipo de proceso del que nosotros esperamos” Grupo Disc. 2.*

Otro de los elementos que surgen en el marco de las valoraciones y percepciones sobre el programa refiere al modo en que se percibe el relacionamiento entre equipos técnicos y el Mides. Este relacionamiento refleja en algunos casos la necesidad de un mayor cuidado del Ministerio sobre los equipos y en otro aspecto la necesidad de construir espacios eficientes de intercambio entre los diversos actores del programa.

*“...porque la mayoría de las cosas uno las consigue solo, peleándote con instituciones que eso no está bueno porque si nosotros formamos parte de un convenio con Mides estaría bueno que el Mides nos cuidará un poco más, que se activará como institución, estoy esperando a la fecha esa coordinación que es*

*macro Mides -Salud Pública para que los beneficiarios que hacen uso del programa tengan una atención digna...” Ent. N° 5*

*“A nivel de los equipos...llegan ese tipo de preguntas a la reunión de coordinación como que esta medio mal aprovechado el espacio o faltan espacios previos no de intercambio, de capacitación no se si de protocolo. Protocolo porque a veces surgen imprevistos todo el tiempo pero si de poder...no puede llegar esa duda esa pregunta a una reunión de coordinación, que se hace una vez por mes porque son cosas que pasan a diario...” Ent. N° 8*

*“Que en general son escasas. Primero porque son muchos centros, porque de repente te sentás en una reunión con gente que... hay que nos conocemos y que hemos trabajado mucho directamente unos con otros, dependiendo de los lugares donde hayas trabajado antes. Pero de repente hay compañeros que forman parte de un programa nuevo que laburan con la misma población que vos y que no tenes idea quien es, de dónde es, cómo trabaja su institución” Ent. N° 4*

Fueron identificadas algunas carencias en el marco del programa que van desde los propios insumos necesarios para el mejoramiento de las intervenciones como lo es la sistematización de las prácticas, y de elementos que podríamos llamar infraestructurales de las prácticas. En este nivel encontramos la dimensión financiera integrando el vínculo entre OSC y Mides; la que interviene sobre el trabajo y organización de los equipos y los elementos referidos a los espacios físicos y artefactos necesarios para el alcance de los objetivos.

*“...tenemos muchas carencias...hay mucha cosa y mucho dato que esta sin ser sistematizado y eso complica...” Ent. N° 5*

*“Cuando hay un montón de carencias de otras cosas que por ahí, en esto de los baños por ejemplo. Que si esta bueno esto de que la información circule, que*

*exista ¿no? Porque aparte ese programa trasciende, ahora esta gente o están estos equipos pero en algún momento va a circular, los equipos no van a estar más va a ver otra gente y eso va a seguir estando, es información que está que es valiosa, que de hecho los registro por ejemplo que nosotros por lo menos tenemos y que tienen que estar pero también como lograr un balance entre otras cosas. A nivel de prácticas de todos los días ves que estamos en el horno con muchas cosas. Hay como otra apertura pero a la vez me parece que...”Ent. N° 8*

*“Y yo me acuerdo que no teníamos tampoco el servicio, o era muy limitado el servicio del traslado” Ent. N° 6*

*“Comencemos con la que fue más dificultosa o la que fue más difícil de resolver y es el problema que tiene el estado y en referencia a la transferencia de fondos. Fundamentalmente para aquellas organizaciones que no tienen recursos, en el caso nuestro nosotros pudimos solventar un poco más esa dificultad porque tenemos otros ingresos” Ent. N° 13*

*“...una de las cosas que sucedía es que al MIDES le costaba mucho poder ir acompasando lo que era la infraestructura del programa para estos cambios que nosotros permanentemente veníamos denunciando” Ent. N° 15*

Otro de los elementos consignados en el marco de la valoración del programa refiere a la incidencia de la dimensión política en la ejecución del programa de acción. Esta dimensión política se expresa de diversas maneras, desde el cambio de autoridades y con ellas de los lineamientos del programa hasta la controversia entre actores políticos sobre el abordaje de la situación de calle.

La forma en que se expresa esta dimensión incide en la propagación que se despliega sobre la red sociotécnica, la expresión en sí es suficiente para movilizar y generar acciones en el

marco del programa.

En este sentido, la dimensión política forma parte de la síntesis que como actor-red, los equipos técnicos realizan en el campo de las acciones técnicas; sintetizando componentes propios del universo político partidario, tanto de lo discursivo como de las prácticas de la arena política.

*“I: ¿Y cómo afecta la tarea esto de los cambios políticos?”*

*E: Eso ha sido un boicot constante, ya sea directo o indirecto. Yo no creo que haya sido directo, nunca con nosotros particularmente. Pero si nos han boicoteado institucionalmente pero más que nada indirectamente por una cuestión de falencias a nivel de decisiones y toma de toma de decisiones básicamente y de no saber muchas veces como resolver situaciones. Se ha ido mucha gente, ha pasado mucha gente por el PASC. En menos de un año hemos tenido situaciones de que no hemos cobrado por tres meses, que no teníamos insumos para trabajar, trabajar en la incomodidad total. Y después con el ingreso de participante que no tenían nada que ver con el perfil que eso al principio fue bastante; no cobrábamos, por que eso de los tres meses de no cobro fue al principio, y a eso se le sumó que venia gente que no era para este refugio. Ahora ya no, entonces nos podemos abocar mas a la parte técnica” Ent. N° 7*

*“Yo creo que afecta porque... creo que una de las cosas que tenemos que empezar a hacer es empezar a ver el programa como uno y en la medida en que eso no se visualice de ese modo vamos a seguir trabajando cada uno con su criterio. Y yo creo que a veces y sobre todo cuando trabajamos fuera de la institución y la institución también se olvida (me refiero al MIDES), nos olvidamos de que somos parte de... O sea, yo no soy X-OSC acá, o únicamente X-OSC que es la institución que a mi me paga mi salario y que me contrata. Si no que a quien debería responder es en definitiva al criterio político del ministerio. Y creo que*

*muchas veces se desdibuja eso. Se deja de ver que esto responde a una política social y que esa política social responde a un gobierno, a una forma de pensar el abordaje del Estado. Y creo que se desdibuja eso en la cotidiana, en el que hacer diario” Ent. N° 4*

*“...este año si fue una demencia sobre todo porque tuvo resonancias a nivel político, el tema de las muertes de 6 tipos, que al final no eran 6 y no eran todos calle, pero las cuentas se la pasaron al Mides, cambio de ministro, cambio de dirección, porque eso también como afecta la política, o los actores políticos en tu accionar cuando ejecutas una política...” Ent. N° 16*

*“Incluso bueno, en algún momento, cuando se proponían algunas ideas bastante trasnochadas desde atrás de un escritorio, de repente un director de un programa que nunca había pisado el lugar, que no tenía ni idea del trabajo que hacíamos nosotros y ni idea de la población que llegaba, bueno, negarnos a llevar a la práctica eso que nos parecía una locura. Eso sobre todo en los últimos dos o tres años sin contar este. No estoy hablando de 2011, estoy hablando básicamente de 2009-2010” Ent. N° 15*

Uno de los modos en que la dimensión política se expresa en campo de la red sociotécnica refleja los componentes que se privilegian en los diferentes momentos de ejecución del programa. Nos referimos a los momentos de alta presencia del PASC y su labor en los medios, en el marco de un “debate político” que ubica el fenómeno de la situación de calle como un campo de controversias.

Esta controversia, de la cual participan actores de diversos ámbitos, permea el programa en general y específicamente las prácticas de los equipos técnicos y los vínculos que mantienen con instituciones de la red, organizaciones derivantes, población con la que trabajan y sociedad en general.

Algunos de los efectos de la controversia, refieren a ubicar la prioridad de las metas del programa en disminuir los riesgos de muerte en calle y captar a la población que se encuentre en situación de riesgo, esta definición se agencia en la red y se vuelve prioritaria

frente a otras definiciones del programa.

De esta manera la práctica dirigida a la asistencia, la promoción y la inclusión social se redimensiona frente a la urgencia de prevenir el riesgo de muerte en calle, prácticas de prevención ubicadas bajo la atenta mirada de los medios de comunicación, actores políticos y sociedad en general.

Por otro lado el programa ha dado cuenta de una dinámica de avances progresivos en las formas de definir e intervenir sobre el fenómeno. La dinámica puesta en juego en la red se puede entender como un modo de acumulación de conocimiento producto de diversos momentos de estabilización de la red que han permitido definir y establecer códigos comunes.

Este avance cualitativo en los modos de concebir y planificar los componentes del programa de acción parece ser el resultado de encuentros entre los diversos estamentos del PASC, encuentro en el sentido de comprensión mutua de las prácticas entre quienes elaboran, planifican, ejecutan y evalúan la política.

*“E: ¿Y hoy en sentís que escuchan las demandas, las necesidades de ustedes?”*

*I: Si. si. La parte de logística, si nosotros necesitamos de insumos si ellos tienen en depósito, nos mandan. Tenemos logística y financiero contable en el PASC. Todo ahí en el piso 1. logística: bárbaro. Financiero contable: bárbaro. El PASC y las autoridades, también, si nosotros los llamamos, en este momento tenemos un diálogo fluido con ellos” Ent. N° 7*

*“El objetivo está en el llamado que se hizo en el 2009. Tiene mucha base en una propuesta que habíamos hecho nosotros desde XX. En el 2009 no había hogares 24 hs para personas en situación de calle; había solo refugios nocturnos y algún centro diurno” Ent. N° 14*

*“Y faltan como muchas cosas, estamos como en un momento de pensar ¿sí? Porque hay como otra impronta en el programa a la que había en otro momento,*

*hace un par de años pero si como se está en construcción” Ent. N° 8*

*“Pero que también se ve como positivo o como un cierto avance del programa de atención a la situación de calle en general de que se empiece a generar ciertos niveles de atención o ciertas diferencias; si bien existe ya y existía desde hace mucho tiempo, distintos perfiles, como que se pueda empezar a focalizar la atención que se busca dar a la población en función de las diferentes características que presenta.”Ent. N° 4*

### **VIII 1 Obstáculos identificados.**

Considerando la percepción y valoración de los equipos técnicos en relación a la práctica que realizan y al programa que la contiene, avanzamos sobre la identificación de obstáculos en el contexto en donde se mueven los equipos.

Dos grandes bloques se sitúan en el nivel de coordinaciones, el primero a nivel interinstitucional y el segunda a la interna del programa.

Las dificultades en los ensambles interinstitucionales o intersectoriales refleja una debilidad frente al tipo de problema que se enfrenta; tomando en cuenta la propia definición del MIDES sobre el carácter complejo y multicausal de la situación de calle.

En varias instancias los equipos técnicos han mencionado dificultades de articulación o ensamble entre instituciones dependientes de organismos centrales diferentes o aún de una misma dependencia (PASC-INAU por ejemplo).

Estas dificultades refieren a la imposibilidad o dificultad que el programa de acción del PASC sea traducido fluidamente y agenciado por otros sistemas de redes.

*“...nos encontramos que muchas veces que la institución salud pública, ASSE es nefasto realmente, porque es realmente es el obstáculo mas grande que hemos tenido...” Ent. N° 5*

*“Pongo a JN como ejemplo pero pueden ser muchos de los gurises que han pasado por acá y que salen del INAU porque cumplieron los 18 años y no tienen más. Ya esta egresado y entonces no le corresponde mas nada y eso...pasó 17 años ahí adentro...En general, básicamente las derivaciones las estamos haciendo así para poder...a veces el tema es que los tiempos son difíciles, entonces por eso lo hacemos así para que sea mas rápido o contactarnos telefónicamente y si lo pueden internar o derivar y si lo aceptan ya y bueno”*

**Ent. N° 9**

*“...por lo menos esas dos no tiene repuestas, a nivel Estado hablo, ni siquiera hablo a nivel Mides, porque en la Etchepare no la internan porque es HIV, y a su vez no puede sostener el tratamiento en el instituto de higiene porque tiene una patología psiquiátrica, el Vilardebó ya no la acepta, empieza a rebotar dentro de las diferentes instituciones”* **Ent. N° 16**

Como expresamos anteriormente algunas dificultades pueden estar causadas por falta de recursos o por saturación de las propuestas existentes, sin embargo la movilización de elementos conceptuales como las formas de definir la situación de calle o las prioridades hacia donde se dirigen las acciones incide sobre las metas que se proponen quienes integran la red de equipos técnicos.

Consideramos utilizar la nominación de ensambles en el entendido que se realizan mucho mas que coordinaciones en el trabajo intersectorial. Las coordinaciones sean fructíferas o no, son parte de las acciones que se realizan, sin embargo no es lo único que define y caracteriza el ensamble de una red con otra red. Pensamos en definiciones conjuntas y acciones colectivas.

Las dificultades de ensambles también se dan a la interna de la red desplegada por el PASC y en muchos casos refieren a la fidelidad o no que en el proceso de traducción se establece con el programa de acción.



*“Ellos también licitaron, les adjudicaron un refugio nivel 1 pero ese refugio nivel 1, que sería este, tiene cupo para 30 personas y ellos tienen 44, entonces hay que absorber esas 14 personas, nosotros absorbemos 7 y bueno ahí se acentúa el nivel 2 porque ellos nos van a derivar personas que no están deterioradas pero que tampoco están listas para egresar...” Ent. N° 7*

*“...si bastante retrasadas por problemas burocráticos: de aprobación del convenio, se demora la firma, se demoró todos los trámites en el tribunal de cuentas para la aceptación. A veces hay algunos gastos que no fueron debidamente documentados por falta de experiencia” Ent. N° 13*

*“Incluso bueno, en algún momento, cuando se proponían algunas ideas bastante trasnochadas desde atrás de un escritorio, de repente un director de un programa que nunca había pisado el lugar, que no tenía ni idea del trabajo que hacíamos nosotros y ni idea de la población que llegaba, bueno, negarnos a llevar a la práctica eso que nos parecía una locura. Eso sobre todo en los últimos dos o tres años sin contar este. No estoy hablando de 2011, estoy hablando básicamente de 2009-2010” Ent. N° 15*

*“El cupo nuestro siempre fue de 50 pero el local no permite estar trabajando con tanta gente y termina siendo en desmedro, menos para ellos... y también para nosotros porque tampoco podemos porque estas como agobiado en todos lados, no hay un espacio como más tranquilo para poder hablar con alguien de forma privada, no sé” Ent. N° 1*

*“...tenemos muchas carencias...hay mucha cosa y mucho dato que esta sin ser sistematizado y eso complica...” Ent. N° 5*

Los obstáculos o dificultades que aparecen en la dinámica de puesta en acción de la política son identificados claramente por los equipos técnicos. Como planteamos anteriormente podemos discriminar ciertos niveles como el interinstitucional o el intrainstitucional de manera

de ubicar donde se sitúan las dificultades. De todas formas las dificultades parecen desprenderse del movimiento propio de reacomodación del programa, es decir de una implementación que año a año parece incorporar características de novedad.

*“Y después dificultades de otro tipo al principio en el relacionamiento con los propios usuarios. La falta de acostumbramiento nuestra a ese tipo de situaciones, a situaciones de violencia incluso ya no solo entre los usuarios mismos, sino de los usuarios hacia los educadores, equipo técnico” Ent. N° 13*

*“Nos paso de que en poco tiempo se duplico o se triplico la población que atendíamos día a día y la cantidad de refugios que teníamos era prácticamente la misma” Ent. N° 15*

Esta reacomodación permanente del programa junto a la constante presencia de la novedad no deslindan la responsabilidad del Estado de generar las mejores condiciones para ejecutar el programa de acción que se propone. Algunas de las dificultades que aparece reiteradamente tiene que ver con lo financiero.

*“En menos de un año hemos tenido situaciones de que no hemos cobrado por tres meses, que no teníamos insumos para trabajar, trabajar en la incomodidad total” Ent. N° 7*

*“Comencemos con la que fue más dificultosa o la que fue más difícil de resolver y es el problema que tiene el estado y en referencia a la transferencia de fondos. Fundamentalmente para aquellas organizaciones que no tienen recursos, en el caso nuestro nosotros pudimos solventar un poco más esa dificultad porque tenemos otros ingresos...”Ent. N° 13*

*“...muchas veces a pasado en estos proyectos digo por situaciones de falta de pago y todo eso que son súper desgastantes, que no solo pasan por encima de los derechos del trabajador, si no que realmente terminan haciendo pelota lo que es*

*la vocación de una persona...*”**Ent. N° 8**

*“los últimos tres años hemos lidiado con algunos ruidos a la hora de en la tarea cotidiana que tienen que ver básicamente con irregularidades en torno a contratos y pagos desde el MIDES. Hemos llegado a pasar hasta tres meses sin cobrar y bueno en ningún momento el equipo ha bajado la guardia..hasta en los momentos mas difíciles de relacionamiento con el MIDES , básicamente por esto de estar trabajando sin contratos, con contratos precarios y con adeudos salariales, nunca se bajó la guardia y siempre se siguió trabajando de la misma forma como si ganáramos salarios espléndidos y que estuviéramos cobrando siempre en fecha”* **Ent. N° 15**

Cuando planteamos que la responsabilidad del estado permanece mas allá del carácter dinámico y cambiante del problema que se aborda nos referimos a la necesidad de prever y asegurar las condiciones mínimas de trabajo de los equipos técnicos. Esto implica considerar el contrato con las OSC y con los trabajadores desde una dimensión de responsabilidad ya que la precarización de las relaciones de contrato y de ejecución financiera impactan desfavorablemente en las prácticas enmarcadas dentro del PASC.

Los factores que podemos definir como stresores de la propia dinámica de trabajo, vinculados al trabajo en la emergencia y con situaciones complejas se ven potenciados ante dificultades de precariedad del trabajo.

## Capítulo IX La red sociotécnica y los sistemas de redes.

Intentaremos realizar una aproximación a la red desplegada por el PASC considerándola en el marco de un sistema de redes, reconocemos las limitaciones de nuestro estudio para realizar este avance en forma exhaustiva. De todas maneras consideraremos **los vínculos institucionales** que cotidianamente se desarrollan en la práctica y específicamente aquellos circuitos que evidencian mayor intensidad de flujos de información y derivación.

Entendemos estos vínculos como el relacionamiento entre actores dentro y fuera del programa en pos de alcanzar los objetivos de la práctica. Encuentros y coordinaciones que hacen hacer en múltiples sentidos y en esta acción trasladan componentes de espacios institucionales heterogéneos, con sus propias racionalidades y singulares programas de acción.

En este proceso de hibridación de las redes se traducen competencias institucionales que componen programas de acción producto de negociaciones, convencimientos, persuasiones, etc., traducción de metas que en definitiva refieren a la gestión de la población con la que se trabaja.

Es así que encontramos múltiples acciones entre actores de diversas instituciones, proporcionando las **mediaciones** necesarias destinadas a trazar y proponer recorridos y tránsitos a los sujetos usuarios del PASC en pos de alcanzar objetivos propuestos.

Tales objetivos serán en función de aquellos planteados por el programa, sin embargo debemos reconocer que se realiza una novedosa composición de objetivos al incluir aquellos elaborados por los equipos técnicos y los que se desprenden de las demandas singulares de las personas.

Algunos de los circuitos identificados con mayor densidad de flujos e intensamente transitados refieren a las articulaciones entre los equipos técnicos al mantener:

<b>Vínculos a la interna de la red</b>
<b>Vínculos de derivación y recepción con diferentes servicios.</b>

Entre las relaciones que se establecen en el marco de la operativa de la red socio técnica que despliega el accionar del PASC aparece un actor que se diferencia dentro de la red por tener un rol específico a la hora de definir el ingreso del sujeto al programa. Desde y con Puerta de entrada se establecen diferentes vínculos tanto a la interna de la red como al exterior de la red, con el fin de centralizar, interferir y definir acciones sobre los sujetos dentro del programa. Es así que se establece un continuo intercambio de información para monitorear la formas de permanencia de los usuarios en los Centros, los equipos de los Centros Nocturnos recurren a Puerta de Entrada para realización de encuadres, seguimientos, suspensiones y /o expulsiones.

*“...con 3 observaciones por escrito es una suspensión, que muchas veces yo llamo a Puerta para decir que mira que fulanito tiene una suspensión...obtener alguna información mínimamente desde Puerta, de algún informecito que me puedan dar””* **Ent. N° 5**

*“Lo que podemos hacer es que vaya a trabajar con otro equipo, se habla con puerta de entrada, vemos que cambio podemos hacer y se derivan para que puedan trabajar con otro equipo. A nosotros nos han llegado personas así, de otros refugios, entonces han venido para acá y por lo menos hemos tenido resultado...”* **Ent. N° 6**

*“Creo que tratamos de que sea lo más articulado posible. A pesar de que todos trabajamos en horarios que son rotativos también, eso lo hace bien complejo porque las coordinaciones en la mayoría de los casos tienen que ser trasladadas de un horario a otro entonces rota el compañero, eso lo hace bien complejo”*  
**Grupo Disc. 2**

En el marco de la relaciones con otros sistemas acontecen o surgen necesidades de acortar

la brecha que refiere a la distancia entre las perspectivas singulares de cada institución u organización social referida a el modo en que conciben la problemática ligada a la situación de calle, o como afecta a su organización. En este sentido desde la propia red se realizan acciones que dan cuenta de esa necesidad pero fundamentalmente evidencian la movilización de los equipos técnicos en pos de entender y accionar de mejor manera sobre el problema en el que intervienen.

*-“...de que mi equipo se capacite, de que mi equipo logre tener una capacitación en adicciones que lo logre yo con el Portal Amarillo, porque desde el año pasado estoy tratando de que los técnicos nos vengán a dar talleres, ahora hay una coordinación que la hice la semana pasada con AMISEU, para que nos vengán a capacitar sobre todo la parte de sexualidad...”Ent. N° 5*

*“...participamos en las redes barriales, donde se discute muchísimo, a mi me ha sorprendido por ejemplo en las mesas de seguridad ciudadana que se hacen en los comunales el tema número uno en discusión durante más de un año y medio haya sido el tema de situación de calle...” Ent. N° 8*

Las acciones de recepción de derivaciones y derivaciones por parte de los equipos técnicos desarrolladas dentro de la red y con otras redes como formas de mediación, permiten la conexión y el traslado de elementos semióticos propios de cada espacio institucional.

Nos referimos a las diversas taxonomías y categorizaciones que cada espacio institucional inscribe en actantes como fichas de derivación, sistema de información que trasladan y refieren a elementos de comprensión y significación de los sujetos y situaciones con las que se trabaja.

De esta manera se van generando efectos de reestructuración y de nuevas ordenaciones en el sistema de redes.

Los objetivos del PASC mismo van determinando acciones de inserción social destinadas a restituir derechos e incidir en la calidad de vida de la persona de manera de sostener y habilitar la estadía de los usuarios en el centro y en el programa. Es así que otras entidades

se ensamblan a la red sociotécnica con el fin de aportar a los abordajes e intervenciones que se realizan con los sujetos.

*“Entonces nosotros empezamos a hacer, desde mi lugar, coordinaciones con salud mental, con el Vilardebó, mismo con el Portal, para ver formas que la población la cual forma parte de este refugio acceda a los servicios que les corresponden por derecho...” Ent. N° 5*

*“Las derivaciones pensadas desde lo que nosotros pensamos que pueden ser y obviamente a evaluación del otro equipo técnico. No desde el lugar de la imposición sino desde bueno “tenemos esta situación, pensamos que podría estar pasando esto” si lo evalúan o si no y después la devolución...Y a la vez, el derecho que tienen... lo que el programa nos pide es que ellos puedan ingresar a todos los servicios que tiene el Estado”Ent. N° 6*

*“También hacemos derivaciones externas conjuntamente con el ingreso a refugios, que puede ser personas que no requieren o se valora que no requieren una interacción psiquiátrica inmediata, que si requiere una valoración o retomar tratamiento psiquiátrico, bueno se hace la derivación también al hospital psiquiátrico o personas con problemas de adicciones al portal amarillo o narcóticos anónimos, salud mental de hospital Maciel” Ent. N° 15*

Las derivaciones entre redes o sectores tratan de accionar o interesar a los otros en el alcance de las metas, es decir, que a la organización o institución a donde se deriva se agencie la propuesta del derivante. En este intento de enrolar otras instituciones se negocian objetivos de cada instancia y la posibilidad de componer objetivos comunes muchas veces está determinado por situaciones contingentes ligadas a recursos y disponibilidades.

Uno de los conceptos en que se evidencia esta negociación refiere a la concepción de situación de calle y sujeto en situación de calle para las instituciones derivantes y para el propio programa.

“...nosotros en el Portal trabajamos con una población de promedio de 22 años, la media es de 22 años, la mayoría de las personas que concurren tienen esa edad y cuando se presentan estas personas con situación de calle, están viviendo una situación de calle reciente, estoy hablando de personas que no tienen un proceso avanzado de callejización, como puede ser una persona de 40 años alcohólica, que ya tiene toda una vida en la calle, sino que hablamos generalmente de usuarios que han sido expulsados de su hogar por toda la problemática o los problemas o dificultades de vinculación que vienen relacionadas con el consumo...y bueno ahí entran en juego conductas delictivas, robos, robos en la casa, desapariciones, abandono de los hijos, cuando vuelve la mujer le dice que no quiere saber más nada, vos te desapareciste, estuviste 5 días afuera, no te aparezcas mas, o padres que expulsan a sus hijos, entonces estamos hablando de una situación de calle reciente, una población que no está acostumbrada a vivir en la calle en la mayoría de los casos, que ven una profundización de ese consumo que empieza a tener un montón de problemas, a nivel familiar, a nivel personal, de estudio, de trabajo, en las relaciones primarias y las relaciones secundarias hasta que, quizás en una de los últimos hitos que pueden marcar ese deterioro, es justamente cuando lo expulsan de la casa...ahí es cuando por lo general la persona dice: ta, acá llegue a lo más bajo, caí en el pozo, estoy en la calle, no tengo que comer, no tengo nadie con quien hablar, mi familia me da la espalda, mi mujer me da la espalda, no puedo ver a mis hijos, paso frío, ese es como el hito final, luego de todo un proceso a veces de años de deterioro general, acá se confirma una cosa que cuando se trabaja con población de calle siempre descubre... la gente que vive en la calle no es gente que le falta una casa, en realidad lo que hay detrás de eso... no son los homeless, gente que le falta una casa, en realidad es gente que está viviendo un proceso de deterioro de los vínculos muy grande, lo que le está faltando a esa gente es poder tener una red de apoyo, básicamente es eso, pierden cualquier tipo de red social que les brinde apoyo y terminan en la calle.”Ent. N°29



*“Antes trabajé en emergencia y ahí si la emergencia tiene una población de mucha mayor movilidad. Ingresa y sale con mucha rapidez, ahí hay gente que no se ingresa directamente al hospital, que es vista en la puerta y se interna 24, 48 horas y sale. Ahí tenes mucho menos posibilidad de planificar un egreso, pero bueno también tenes ahí una población muy importante, muy importante no pero hay incidencia de trastornos de consumo, por ejemplo donde no tenes ahí ninguna alternativa más que esa, el refugio”* **Ent. N° 30**

*“...muchas de las personas que están en situación de calle, que tienen patología psiquiátrica...son expulsados del sistema en definitiva. Algunos de ellos el contacto que tienen es con esta institución. Son personas que no tienen adherencia al tratamiento psiquiátrico, entonces recurren a la puerta de emergencia del Vilardebó por ejemplo, que los hemos llevado en ambulancia desde acá en situaciones de crisis, pero una vez compensados, al otro día abrimos y el guardia lo tiene acá. Lo mismo pasa en mesa de entrada del MIDES, que a veces tienen problemas porque o ejercen violencia en el lugar donde están. No siempre hubieron albergues especializados y aún habiéndolos es una población compleja. Entonces a veces, no tienen un lugar donde ser recibidos.*

**I:** *Y después con otro tipo de personas, ¿mas allá de las patologías hay circulación?*

**E:** *Si si. Hay muchos jóvenes que están en situación de calle por el tema del consumo. Que hay una familia de origen, que quebró el nexo con esta persona. Hay una casa, familia; muchas veces familia no vinculada al delito... y que a partir del desgaste vincular por el tema del consumo, se dio ese quiebre después de haber agotado la familia en algunos de los casos alternativas de tratamiento, el joven termina en situación de calle. Lo que se trata de hacer es tratar de trabajar esa situación para por lo menos buscar la alternativa de un refugio nocturno para que pueda salir de la calle en la noche y ahí pensar en un dispositivo de tratamiento cuando hay voluntad o coordinar alguna internación en el caso de que corresponda”* **Ent. N° 31**

Las miradas y perspectivas que los diferentes dispositivos proponen de acuerdo a la función que cumplen y los objetivos que se plantean, recortan y configuran concepciones sobre la situación de calle y los sujetos en esa situación.

Instituciones diversas aportan entonces, a la composición de la noción de situación de calle y trasladan sobre el PASC esas elaboraciones a través de la acción de derivación que provoca a su vez otras acciones.

Si lo vemos desde la centralidad del PASC adquiere cierta dimensión de complejidad, si ampliamos la mirada sobre el sistema de redes que de alguna manera trabaja con la situación de calle seguramente podremos encontrar que las acciones que se realizan o no se realizan afectan de algún modo al resto del sistema de redes.

*“La coordinación depende del trabajo del técnico referente de acá con el referente del refugio. Que a veces damos con gente como muy comprometida por la situación de esas personas en refugio y hay una consignación directa con las organizaciones, con las ONG que están gestionando ¿se entiende? No hay en este momento una coordinación directamente con el MIDES, mas que aquella de levantar el teléfono para hablar con puerta de entrada por alguna situación o para saber por que esa persona estuvo tantas horas allí y no tuvo un lugar” Ent.*

#### **Nº 31**

Se ha planteado en este informe la complejidad del problema que aborda el PASC, he incluso el modo difuso a veces de definir el mismo. Esto pone en cuestión la “especificidad” del problema y por supuesto la repuesta unilateral o sectorial para su abordaje. Desde la interna de la red como de quienes se articulan a ella desde otras redes coinciden en la necesidad de una respuesta articulada de diferentes sectores o redes.

*“I: A ustedes les parece que ¿sería necesario o sería posible conformar una red?*

*E: Si. Es fundamental. Y a lo largo de estos años se han hecho intentos en ese sentido. El tema es que a veces, digamos, son esas cosas que cuestan mucho, que cuando cambian digamos, los responsables de las distintas direcciones es como*

*un volver a empezar, y a veces eso macro acuerdos, a la hora de la operativa... es complejo. En su momento había tenido, en la administración anterior, coordinaciones con los directores que estaban en el MIDES, en la parte de refugios. Habíamos acordado que ellos iban a pasar una lista de las personas que estaban, pero hubieron ahí ciertas dificultades. Incluso y me da vergüenza ajena decírtelo, pero que tenía que ver a veces hasta con situaciones de prejuicio, de que todo lo que pasaba en los refugios eran los del Patronato. Estamos hablando de que es la misma población. Porque no son los míos y lo tuyos... entonces es complejo, muy complejo. Pero si, sería fundamental” Ent. N° 30*

*“El trabajo que podemos hacer en este caso cuando un paciente es derivado a un refugio, ese paciente...digo...va a tener la hoja médica también, o sea es derivado además con la tarjeta del Mides...este y todos los recursos que uno le puede ofrecer que son muy pocos no? Un boleto para ir a refugio, una tarjeta del Mides tal vez la tenga que venir a renovar y si se le hace un pase a esta policlínica, la idea, hasta que estuvo la Asistente Social Alba Pastorino, es que de alguna manera nos conectábamos ante un seguimiento, Alba desde policlínica y nosotros desde emergencia, esta compañera lamentablemente por razones personales se traslado al departamento de Montevideo, si bien es cierto que tenemos una Asistente Social en policlínica, nunca pudimos seguir haciendo este tipo de coordinación verdad? Ent. N° 32*

*“...de todos modos los equipos y los usuarios se encuentran con barreras en el afuera que no son fáciles de sortear, en vivienda, en lo laboral, salud, coordinación con otros entes, los recursos afuera son finitos, entonces ese aspecto que está presente de articulación hacia el afuera, con los distintos organismos, instituciones que abordan diferentes áreas, a veces no es fácil a pesar de el equipo nuevo, de todo lo demás, esa es una barrera en la cual a veces sentimos que hay*

*un techo y cuesta ese proceso, esa dinámica que nos planteamos, no es lineal”*

**Ent. N° 37**

*“...cuando llaman para pedirte información, el otro día llamo a alguien a la oficina, te habla fulanita de Interpol para pedirte información de un usuario...Ahí eventualmente lo lógico es hacer una derivación a la dirección del programa, pero en este caso se referían directamente a mí, estaba mi nombre en juego porque yo estaba trabajando un seguimiento con una persona entonces la complejidad y la particularidad de cómo irrumpen las situaciones es algo bien significativo”* **Grupo Disc. 2**

Hemos tratado de avanzar sobre la caracterización de la red sociotécnica y sus conexiones con otras redes, un avance limitado y circunscripto a ciertas referencias cercanas e implicadas en el trabajo con personas en situación de calle.

Desde todos los espacios se manifiesta la necesidad de articular respuestas; es claro que se debe avanzar sobre el significado y posibilidades concretas de lo que implicaría para cada institución articular con otros la intervención sobre un problema.

Parece ser necesario volver ciertos espacios mas permeables y flexibles frente a probleidmas novedosos y de permanente mutación. Para esto la concepción de mutación e hibridación debe incorporarse en el ámbito de gestión de las políticas para posibilitar ensambles entre actores diversos de modo de brindar respuestas complejas a problemas complejos.

## **CONCLUSIONES.**

La noción de “situación de calle” definida como problemática social, es el resultado de un proceso de objetivación realizado por múltiples discursos y prácticas de actores diversos.

Es una problemática sobre la que actúan una heterogeneidad de sujetos y objetos en constante transformación e interrelacionamiento. Equipos técnicos, medios de comunicación, actores político partidarios, ciudadanía, planificadores y gestores de la política pública, todos son actores que inciden en la definición y problematización de la situación de calle.

Por otro lado, planteada y asumida como problemática, la “situación de calle” encierra una complejidad que todavía se encuentra con mas zonas oscuras que claras. A la “multicausalidad” que varios actores y el discurso del PASC refieren sobre ella, se suma la heterogeneidad de los sujetos comprendidos en la “población” identificada o ligada a la “situación de calle”.

Este estudio no propuso dentro de sus objetivos la elucidación o mejor comprensión de la problemática de la situación de calle (sobre la que consideramos requiere estudios particulares y variados), sino que constituye apenas, una aproximación a las prácticas de los equipos técnicos en la aplicación de un programa.

El estudio de las prácticas en el marco de una red nos ha permitido obtener una imagen del programa, que si bien no es exhaustiva nos permite realizar una aproximación a las características del mismo.

### **Mutaciones e hibridaciones.**

Hemos incluido en el informe, a modo de justificación de la perspectiva teórica que utilizamos, una breve historización de los abordajes que desde el estado se ha realizado sobre la problemática de las personas en calle.

Esta breve historización no solo intenta describir el carácter dinámico de los modos de abordaje y la complejidad singular e inherente al par intervención-problema; sino que también revela el carácter histórico de las prácticas de los equipos técnicos.

Las actuales prácticas dirigidas al trabajo con personas en situación de calle en el programa PASC se enraizan en una historia pre-existente al Programa. Las primeras prácticas fueron llevadas adelante por instituciones religiosas que con el tiempo y las necesidades de

financiación y adecuación a los requerimientos del estado adecuaron parte de su institucionalidad a una versión de ONG.

Estas prácticas daban cuenta de un sistema de ideas propio de las instituciones religiosas donde el discurso y los componentes de la actual racionalidad política del Ministerio de Desarrollo aún no se encontraban disponibles.

Las particularidades del sistema de ideas de las instituciones religiosas se traducían en un modelo asistencial de abordaje de las personas en calle centrado en el techo y alimentación por la noche, modelo que forma parte de la memoria de las prácticas actuales.

Esta dimensión histórica de la prácticas nos da pie a considerar la propia memoria de la atención a personas en calle por parte del MIDES; memoria que nos parece debería estar presente como insumo de trabajo en el marco del PASC y futuras formas de abordaje de la situación de calle.

Los múltiples cambios introducidos en el programa, ya sea en dispositivos de abordaje o en las concepciones del objeto con el cual se interviene, que al no registrar argumentación o documentación dificulta la tarea de dar cuenta de un acumulado de conocimiento a lo largo de estos años. Acumulado de conocimiento que pueda ser referenciado, consultado o simplemente funcionar como resguardo de la memoria de los modos de trabajar con la problemática de calle.

Los cambios de planificación y organización en el programa coinciden con cambios de autoridades en alguno de los niveles de dirección o jerarquía, reflejando cierto grado de discontinuidad en los modos de gestión de una política que parece tiende a convertirse en permanente.

En el marco de la historia de los modos de abordaje otro componente importante lo constituye el Plan Frío Polar llevado adelante por la Intendencia Municipal de Montevideo.

En el año 2005 se crea el MIDES, en el marco del Plan de Atención a la Emergencia Social y en conjunto con la IMM y Cipfe co-gestionaron lo que se denominó Centro de Asistencia en Situaciones Críticas para Personas en Situación de Calle, un espacio novedoso en el dispositivo de intervención compuesto hasta ese momento por refugios nocturnos.

El nuevo espacio buscaba ordenar el flujo de ingresos y egresos al sistema de refugios. Comienza de esta manera, un pasaje de un modelo asistencial en el marco de la coyuntura del invierno, a *“un modelo de intervención integral que promueva procesos de inserción y*

*vinculación social*”(MIDES, 2005:3).

Este cambio de modelo, se aleja conceptualmente de la dimensión asistencial para profundizar en una línea de inclusión y promoción social. Un ejemplo de esta profundización es la apertura de un “centro diurno” en el 2006, nuevo componente del programa, cuyo objetivo general fue: *“Evitar la situación de calle de esta población, brindándoles amparo, atención personalizada en los aspectos culturales generales, específicos y en valores”* (MIDES, 2006).

Este cambio de concepción integrando la tarea de promoción y el objetivo de inclusión social no implica suspender o desestimar totalmente el trabajo de asistencia.

Estas dos concepciones de abordaje y sus lógicas conviven en un mismo Programa, si bien desde la Dirección del PASC (2011) y en muchas entrevistas se aclaró que el programa desarrolla estas dos dimensiones, la de la asistencia y la de la promoción social, acontecen fenómenos que ubicamos en un plano de lo impensado o no planificado en referencia a estas dos lógicas o dimensiones, que plantearemos mas adelante.

A medida que el Programa adquirió experiencia ubicó con mayor claridad y especificidad objetivos y actividades a realizar por parte de las Organizaciones de la Sociedad Civil y los equipos técnicos dirigidos a promover la integración social de las personas en situación de calle.

Sin embargo las propuestas de promoción e integración social se ven relegadas ante la demanda de atender la emergencia, emergencia que durante un tiempo se circunscribió a el invierno pero hoy en día desborda ciertos límites naturalizados (fin del invierno); como desborda las posibilidades de realizar trabajos de promoción social tal cual se explicita en los llamados a licitación y durante todo el año.

En los llamados a licitación del 2012 se plantea que *“El PASC es implementado por el Ministerio de Desarrollo Social (MIDES), con el objetivo de dar alojamiento transitorio a personas en situación de calle y promover la integración social de sectores de la población en situación de pobreza e indigencia”* (MIDES, Licitación Pública No. 37/2012).

En los primeros cuatro objetivos específicos se plantea:

*“1.Brindar atención directa y personalizada a las personas que se encuentran en situación de calle.*

*2.Establecer el primer contacto con las personas y promover el ingreso al Programa.*

*3. Realizar seguimiento de aquellas situaciones que no ingresan a la red de centros de atención y permanecen en calle.*

*4. Articular intra e interinstitucionalmente con otros programas que permitan atender integralmente la problemática de cada persona”.*

La atención directa y personalizada aparece como de difícil implementación ya que el desborde que acontece en la emergencia del invierno impide desligarse de la contención y asistencia para promover y sostener procesos individuales.

En este sentido operan en el funcionamiento componentes de la lógica anterior mas asistencial; solapándose y permeando la nueva lógica que intenta llevar adelante el MIDES.

En el período en que se desarrolla nuestra investigación (2011-2013) el PAST dio paso al PASC, como planteamos, no pudimos encontrar los argumentos o discusiones a partir de los cuales se da tal cambio. El cambio del foco de “los sin techo” a la “situación de calle” tal vez implique una ampliación del objeto de intervención descentrando la problemática de la falta de techo; o tal vez sea una simplificación para incluir diversas experiencias ligadas a calle y no al tema de la vivienda; de todas maneras no accedimos a conocer los argumentos de la definición.

Este tipo de definiciones forman parte del horizonte de las prácticas, de los lineamientos estratégicos de la política, que de ser compartido por y con los actores involucrados en el abordaje de la problemática redundaría en la mejor definición de objetivos comunes, necesario para el logro del cuarto objetivo específico referido a la articulación intra e inter institucional.

En suma, el programa ha cambiado y ha estado sometido a cambios, cambios discursivos, de dispositivos, de términos de referencia, con lo cual se puede afirmar que es un programa sumamente dinámico y en constante transformación. ¿Por qué cambia? No podemos responder totalmente a esta pregunta. Apenas si decir, que:

- a)** cada cambio del programa implica un crecimiento del mismo. En cuanto a su extensión, cantidad y características diferenciadas de centros, cantidad de personas atendidas, OSCs involucradas y otros actores institucionales



intentando coordinar acciones.

**b)** cada invierno constituye el punto de mayor crecimiento poblacional, atrapando al programa en el antiguo modelo asistencial ante las condiciones climáticas, solapando y disminuyendo el despliegue de prácticas dirigidas a la integración social.

**c)** Finalizado el invierno (“la zafra” según un entrevistado) en tanto período de emergencia y exposición mediática del programa, vuelve a cambiar la lógica hacia la integración social. Es entonces cuando retorna, como racionalidad de la práctica, el carácter transitorio del pasaje por los centros, y el trabajo hacia el egreso.

**d)** En ese punto de encuentro entre dos modelos con finalidades distintas (que ingresen en invierno, que egresen en verano) es donde crece, cada año, la población atendida y con ese crecimiento aumenta el dispositivo de atención.

**e)** Otro foco de expansión del programa refiere a la heterogeneidad y amplitud que engloba la genérica categoría “situación de calle”. El programa recibe y contiene personas que están en la calle, personas “vulnerables a quedar en situación de calle”, personas derivadas de centros que tratan adicciones, situaciones de violencia doméstica, patronato del liberado y hospitales psiquiátricos e incluso quienes en primera instancia concurren al PASC y luego son derivadas a estos centros.

**f)** Las instituciones derivantes trasladan sus propias concepciones de “situación de calle” hacia el programa. Estas concepciones están ligadas a la imposibilidad de internación o de vuelta al hogar de la persona, del fracaso de dispositivos y tratamientos creados para otras realidades y tiempos (patología psiquiátrica), por lo que el “indicio de no tener donde dormir” se agencia inmediatamente a las acciones de quien se hace cargo de la gente en calle; el PASC.

De lo anterior se desprende que los procesos de mutación refieren de la misma manera al problema abordado como al dispositivo que lo aborda; así como los procesos de hibridación se manifiestan en la amplia definición de situación de calle también se manifiestan entre las

diversas lógicas y propuestas implicadas en las acciones del programa.

### **Objeto de la intervención**

Acompasando el crecimiento y desarrollo del programa, se ha modificado el modo en que se entiende la situación de calle; llegando a una formulación, que consideramos, de carácter general e inespecífica a los efectos de elaborar y planificar la ejecución de una política que la aborde.

No encontramos estudios previos que refieran a la definición o circunscripción del objeto de intervención de la política; consideramos que ha sido un proceso de construcción que responde de alguna manera a un proceso de adaptación; adaptación mutua entre dispositivo- demanda / oferta- población en calle.

Esta dinámica que envuelve a objeto e intervención se expresa en una red que la contiene, no se encuentra aislada, recalcamos que en esa red participan múltiples actores humanos y no humanos (clima, medios de comunicación, discursos políticos).

Entendemos entonces que la definición de la situación de calle y lo que ella engloba, resulta del ensamble dinámico y cambiante entre el dispositivo propuesto y la demanda a la que da respuesta, atravesado esto, por controversias éticas, políticos y sociales.

*“Se trata de una problemática extremadamente compleja y multicausal, donde la vulnerabilidad social se refleja, no sólo en las condiciones socioeconómicas sino que se puede asociar a otros componentes como: consumo problemático de sustancias psicoactivas, alcoholismo, trastornos mentales crónicos, determinando un debilitamiento en la vinculación con las redes sociales, pérdida de habilidades laborales, etc.” (MIDES, 2011).*

La caracterización de la problemática como extremadamente compleja y multicausal, da cuenta de una aproximación general, amplia y abierta sobre la problemática que luego se pliega sobre la categoría de vulnerabilidad social para implicar en ella a los sujetos de calle.

Se engloba en la idea de vulnerabilidad al sujeto vulnerable y a la situación de calle, homogeneizando una diversidad de situaciones personales muy distintas.

Luego de este movimiento se recurre a tres o cuatro causas de un fenómeno complejo y multi causal: adicción, trastorno mental, desvinculación social y hábitos laborales.

Esto lleva a la afirmación siguiente en la que se profundiza la mirada hacia lo homogéneo y no hacia lo heterogéneo de la población:

*“Las actividades diarias de sobrevivencia que realizan estas personas, así como la inestabilidad en la que viven, no les permite mantener elementales hábitos cotidianos y mucho menos lograr establecer un proyecto claro para su vida, quedando encerrados en un espiral de desvinculación, pobreza y violencia, en el que, además de la pérdida material, se produce una pérdida del estatus moral, situación de la que parece imposible salir sin un apoyo importante” (MIDES, 2011:3).*

Desde aquí se consolida la **idea central** del apoyo técnico como apoyo y sostén de elaboración de un **proyecto de vida**; y en donde el proyecto se vuelve eje de la intervención anudado a la idea de progreso; el progreso que sostiene y posibilita el egreso del dispositivo del PASC.

Esto se refleja en los cambios en el dispositivo del programa que se diagrama de acuerdo a tres niveles:

El nivel 1 definido como centro de máxima flexibilidad; centros de nivel 2 en donde las personas transitan *“los primeros pasos hacia el desarrollo del proyecto de vida”* (MIDES, 2011:5) y los centros nivel 3 entendidos como centros de pre-egreso.

Que idea de proyecto?, el proyecto de vida que evidencie la integración social. Es un proyecto propio, singular pero elaborado “en acuerdo” con otro, el equipo técnico del Centro. De ahí que en varias entrevistas se sostenga la frase: “que se **apropien** de **su** proyecto de vida”.

La frase de por sí es bastante sintomática y contradictoria pero pensamos que no es eso lo más importante.

Quisiéramos señalar dos aspectos que nos parecen críticos del programa:

1. Creemos que de lo que da cuenta la frase que tomamos es del encadenamiento de movimientos sucesivos de:

(a) Englobar situaciones muy distintas en una categoría: la situación de calle;

(b) funcionamiento de programa como retén de todas las problemáticas sociales que desbordan instituciones de otras sectoriales (salud pública, sistema penitenciario, vivienda);

las problemáticas “*a la que se puede asociar*” la situación de calle.

(c) homogeneización de la diversidad contenida en la multiplicidad de personas y situaciones referidas a “calle” en una definición sumamente permeable y elástica como la “situación de calle”;

(d) simplificar esa caracterización a la falta o imposibilidad de elaborar un proyecto de vida y de apoyo para establecerlo;

(e) instalar como eje de trabajo una impronta lineal ligada a la construcción del proyecto.

Este ensamble de prácticas se mantiene unido al estar sometido a una serie de reglas o argumentos que podríamos denominar como racionalidad de las prácticas. Racionalidad que ubica la elaboración del proyecto como eje en el campo de las acciones de promoción y lleva implícito un componente casi imperceptible y mas que relevante que refiere a la apropiación del mismo por parte de los sujetos.

Esto remarca la necesidad de prestar atención a la heterogeneidad y multiplicidad de versiones y condiciones de posibilidad para elaborar un proyecto de vida presentes en la población de calle.

Todos los sujetos poseen las capacidades para elaborar ese proyecto? Que tipos de proyectos son elaborados? Cuáles son las condiciones de posibilidad que aportan a la apropiación de un proyecto? Que dispositivos se adecúan a esas condiciones? Cómo incide la comorbilidad?

Mientras tanto aumenta la población y gran parte ella egresa y reingresa configurando lo que podemos caracterizar como fenómeno de **puerta giratoria**.

2. Como debilidad del programa una de las más mencionadas por los entrevistados es la articulación inter-institucional.

Las adicciones y las patologías psiquiátricas complejizan y ponen en cuestión el modelo de intervención centrado en la situación de calle ya que su abordaje no depende únicamente del Programa que aborda esta problemática, tampoco únicamente de quienes atienden las problemáticas de adicción y patologías psiquiátricas.

El problema social de la situación de calle pasa por un efecto de hibridación que compone una versión novedosa e inasible totalmente desde un lugar o espacio único; cuál es el

problema?; el consumo problemático?; la patología psiquiátrica?; estar en calle?. Según la definición del PASC es la calle y lo asociado a ella; para un programa que aborda el consumo problemático sería el consumo y así con cada especificidad identificada a través de un dispositivo y un problema abordado.

Los dispositivos que abordan las diferentes problemáticas “asociadas” se mantienen estancos y desde sus lugares intentan coordinar para dar respuesta a un problema híbrido. La coordinación es sólo uno de los posibles componentes en la elaboración de respuestas articuladas ya que no implica un ensamble de las prácticas por sí sola. Nos referimos con ensamble a la construcción y ejecución conjunta de un modelo de intervención.

Esta debilidad en la respuesta intersectorial implica que gran parte del caudal o flujos de población que se podría identificar con los problemas asociados a “situación de calle” ingresan a la propuesta del PASC.

La propuesta del PASC es desbordada año a año por ese caudal que no es canalizado sobre/con otras propuestas, pero tampoco la propuesta diversificada del PASC (nocturnos, diurnos, 24 hs, mujeres con niños, hombres solos, adultos mayores) y los diques que intentan moderar los flujos o caudal (niveles) parecen contener el crecimiento de las “situaciones de calle” dentro del programa PASC.

Creemos que este es otro elemento a considerar para evitar o disminuir el fenómeno de puerta giratoria, que en definitiva refleja la existencia de una población flotante que exige repensar la racionalidad de las prácticas y algunos de sus ejes.

## **La intervención y las prácticas**

La presencia de las dos lógicas en la puesta en acción del programa agencia también las prácticas de los equipos técnicos, forma parte de los procesos de traducción.

Como expresamos a lo largo del informe la traducción es un proceso que implica a toda la red sociotécnica y se disemina a lo largo y a lo ancho de la misma a partir de cada acción y encuentro que acontezca.

En este sentido los roles y acciones prescriptos en el programa de la política en el marco de los llamados a licitación no siempre se materializan de la manera planificada. Incluir la

perspectiva de la traducción nos permitió evidenciar que para alcanzar las acciones prescriptas hay que realizar otras acciones, movilizar contenidos e interesar a otros actores con el objetivo de enrolar a los usuarios al programa de acción propuesto por el PASC.

Todo esto en el vaivén permanente entre las dos lógicas identificadas en el accionar del programa y que inciden en las prácticas de los equipos.

Durante un período importante del año el dilema es cotidiano; y se plantea en ubicar las acciones sobre la asistencia como respuesta a la exigencia de la emergencia o fortalecer las acciones de promoción e integración social en un contexto de escasas acciones ensambladas interinstitucionalmente.

Cuando los equipos dirigen gran parte de su esfuerzo y capacidades a la asistencia, sea por la determinación de diversos actantes como el clima, emergencias, presión política; las acciones que priman refieren a la captación, contención, asistencia, cuidado, recepción de derivaciones y mantener a las personas en los centros. Estas son acciones que podemos ubicar en una línea de disminución de riesgos.

Cuando esa lógica comienza a debilitarse o retirarse y da cierto margen a otro tipo de acciones es donde aparecen las prácticas de promoción.

En este nuevo escenario se hace posible la construcción del “vínculo” y con el vínculo construido, la habilitación a generar las condiciones necesarias para el proceso de salida del centro, proceso que a su vez se encuentra ligado a la construcción de un proyecto de vida.

De lo analizado se desprende que vínculo y proceso son dos elementos centrales de las prácticas de los centros nocturnos y otros dispositivos del PASC. El vínculo como herramienta de trabajo y el proceso como condición de posibilidad del egreso. Ambos están fuertemente ligados, siendo el vínculo la herramienta privilegiada frente a otras herramientas metodológicas.

La confianza y el rapport componen las modalidades de ese vínculo; que se plantea como construcción y será lo que posteriormente permitirá trazar junto con el usuario líneas de trabajo, las estrategias de intervención.

Se comienzan a generar las condiciones para la construcción de una estrategia de intervención con el sujeto, en la que el propio sujeto participa junto a los técnicos, donde los encuentros cotidianos y no formales, junto con las entrevistas y los acuerdos integrarán el sostén de la construcción estratégica.

Esta construcción se materializa en lo que llamamos acciones de proximidad y referenciación; las cuales tienen que ver con la posibilidad de acercarse al sujeto y acompañarlo.

La orientación e intervención socio-educativa son acciones cuyo objetivo es interesar y enrolar a los sujetos a una cotidianeidad donde los hábitos y pautas de higiene sean parte de su vida.

Esto implica alcanzar una socialización efectiva a través del juego y desarrollo de habilidades y capacidades de las personas, lo que de lleno nos ubica en la lógica de la promoción e integración social.

El proceso de enrolamiento; es decir, que efectivamente se logren los objetivos planteados a partir de que los sujetos acepten y pongan en juego el programa de acción propuesto por el PASC; exige de la producción de un sujeto responsable de sí, condición necesaria para el ejercicio de ciudadanía.

Esta secuencia de prácticas las encontramos en la mayoría de los centros; incluso, no encontramos grandes diferencias en las metodologías de cada nivel. En todos los niveles la centralidad del método está dada por la díada vinculo-proceso.

Siendo así, nos preguntamos qué fundamenta la interrupción del vinculo en “un proceso”, para construir un nuevo vinculo con un nuevo equipo (pasajes de nivel), que no utiliza metodologías diferentes.

Tal vez el logro de las metas acordadas sea una respuesta, generando con esto una calificación que posiciona al sujeto mas cerca de la salida. También es cierto que cambian notoriamente las condiciones del centro, del lugar; el horario es mas amplio y el numero de cupos es menor que en los otros niveles. Pero entonces ¿en que se sostienen los procesos, en el vínculo, en los dispositivos?; cuál es la relación entre procesos, vínculo y dispositivo para una práctica efectiva?

¿Acaso puede pensarse que los centros de nivel 3 serian el dispositivo adecuado para la promoción de ciudadanía y la inclusión social, mientras que en los otros niveles prevalecen los dispositivos para la emergencia y la contingencia?

Las acciones dirigidas a la inclusión social se encuentran relegadas o disminuidas en su despliegue al estar dispuestas en el mismo circuito en donde las acciones de contingencia toman gran parte de los recursos propuestos por el PASC. Aún mas disminuidas

considerando que la metodología central se compone de un conjunto de herramientas y componentes de la practica como el vinculo, la confianza, el acompañamiento y el seguimiento.

Esto implica una referenciación individual que en un marco de superpoblación resulta complicado. Esta dificultad se redimensiona al ubicarla en la tensión que se establece entre el aumento y especificación de acciones que deben realizar los equipos (protocolos), la falta de acompañamiento en las condiciones infraestructurales (ej: falta de baños) y por supuesto el aumento de la población.

La infraestructura arquitectónica, la logística, los espacios de convivencia y de trabajo de los equipos técnicos son elementos que participan activamente en la traducción del programa de acción.

Tales elementos, los que incluimos como actantes, permiten la continuidad de la aplicación del programa, por lo que al verse afectada su capacidad de agencia esto redundará de manera desfavorable en las acciones de intervención de los equipos.

Nos referimos por ejemplo a espacios arquitectónicos con falta de baños suficientes, lo que afecta las acciones de promoción de hábitos e higiene; la falta de espacios para establecer encuentros donde se resguarde la privacidad y en donde técnicos y usuarios puedan construir el vínculo, entre otros.

De la misma manera, otros aspectos como las dificultades financieras, el cambio de autoridades y con esto el cambio de rumbos de la política; los discursos y enunciados de diferentes actores políticos y los medios de comunicación sobre las personas en calle aportan significaciones que “cargan” las definiciones de como intervenir y sobre que intervenir.

Estos elementos participan de los procesos de traducción de la política, inciden tanto como otras acciones a la interna de los centros como episodios de violencia, dificultad de respuestas adecuadas y a tiempo para algunos casos (hogares para adultos mayores, internaciones) o incluso la imposibilidad de sistematizar y reflexionar sobre la práctica.

Enmarcado en situaciones de emergencia, el trabajo de los equipos técnicos se ve atravesado por múltiples dimensiones; la simplificación y yuxtaposición que realizan los equipos de los elementos de la red implica altos niveles de afectación.

Generar espacios de reflexión sobre las prácticas entre equipos, posibilitar la capacitación de



su personal en problemáticas complejas de abordar, construir espacios de cuidado y prácticas de autocuidado de los equipos han sido alguna de las necesidades expresadas por los equipos que participaron en este estudio.

## **PROPUESTAS.**

1- Consideramos necesario continuar con la producción de conocimiento en torno a la problemática de la situación de calle. Conocer mas y mejor las características de este fenómeno a través de investigaciones o propuestas de intervención novedosas, ya sea a través del estudio de sus causas, de las diversas manifestaciones del problema y de los modelos de abordaje sobre el mismo.

2- Generar espacios de sistematización, reflexión y problematización de la política (intervención y problema) con actores implicados. La dinámica y complejidad del programa y el problema sobre el que interviene desborda modelos clásicos de ejecución de políticas; democratizar los espacios de planificación de la política con la participación de actores implicados puede ser un acto de innovación que permita acompasar la dinámica mencionada con mayor efectividad.

3- Optimizar el trabajo intersectorial ensamblando prácticas diversas dirigidas sobre la población compartida. En algunos casos por compartir la población y en otros casos por estar afectados de alguna manera con la problemática. Nos referimos a instituciones que se pueden identificar con los problemas asociados a la situación de calle (salud, vivienda, vejez, adicciones, trabajo, capacitación, patologías) y con las cuales se pueden generar espacios de co-ejecución.

4- Gestionar la hibridación de las lógicas presentes en la ejecución de la política, canalizando los flujos de ingreso, permanencia y egreso de la población, de modo de mantener condiciones favorables tanto para la asistencia como para las acciones de promoción social.

5- Consolidar modos y formas de trabajo que incorporen la intervención intersectorial e integral con metas a mediano plazo; de manera que permanezcan y se preserven ante eventuales cambios de autoridades. Propender a la evaluación colectiva de la política ejecutada.

6- Ubicar en el ámbito de la planificación de la política dimensiones de cuidado de los equipos. Los altos niveles de afectación y stress que este tipo de trabajo produce en aquellos que intervienen justifica generar espacios de cuidado a los equipos, posibilitar prácticas de autocuidado y capacitación en temáticas relacionadas a los problemas con los cuales trabajan.

7- Difundir y divulgar el conocimiento sobre los modos de entender e intervenir en la problemática de situación de calle que el PASC y sus actores vayan acumulando, de esta manera el programa podrá incidir en la comprensión pública del fenómeno de calle y las formas de intervención.

## BIBLIOGRAFÍA

- Aguilar Villanueva, L. (1992) La hechura de la políticas, Miguel A. Porrúa Editores, México.
- Aibar Puentes, E (2006) Ciencia, Tecnología y Sociedad. UOC, Barcelona.
- Bloor, D (1998) Conocimiento e imaginario social. Ed. Gedisa, Barcelona.
- Callon, M.(1995) Algunos elementos para una sociología de la traducción: la domesticación de las vieiras y los pescadores de la bahía de St. Brieuç, en Iranzo, J.M, Blanco,R., Gonzalez, T., Torres, C., Cotillo, A. (1995) "Sociología de la ciencia y la tecnología", Consejo Superior de Investigaciones Científicas, Madrid. Pp 259-282.
- Callon, M. (1995) " Algunos elementos para una sociología de la traducción: la domesticación de las vieiras y los pescadores de la bahía de St. Brieuç" en Iranzo, J.M, Blanco,R., Gonzalez, T., Torres, C., Cotillo, A. (1995) "*Sociología de la ciencia y la tecnología*", Consejo Superior de Investigaciones Científicas, Madrid. Pp 259-282
- Callon, M (1998) El proceso de construcción de la sociedad. El Estudio de la tecnología como herramienta para el análisis sociológico. En Domenech, M., Tirado, F. (1998) Sociología Simétrica. Ensayos sobre ciencia, tecnología y sociedad, Barcelona, Gedisa, pp 143- 170.
- Correa Moreira, G. (2012). El concepto de mediación técnica en Bruno Latour. Una aproximación a la teoría del actor-red. Psicología, Conocimiento y Sociedad, 2 (1), 54 – 79. Disponible en [www.http://revista.psico.edu.uy](http://revista.psico.edu.uy)
- Dirección Nacional de Evaluación y Monitoreo. División Evaluación (2006) Primer Censo y Censo de personas en situación de calle y refugios de Montevideo. Disponible en: [www.agev.opp.gub.uy/observatorio\\_docs/publico/11.pdf](http://www.agev.opp.gub.uy/observatorio_docs/publico/11.pdf)
- Domenech,M., Tirado, F.(1998) Claves para la lectura de textos simétricos. En Domenech, M., Tirado, F. (1998) Sociología Simétrica. Ensayos sobre ciencia, tecnología y sociedad, Barcelona, Gedisa, pp 13-50.
- Glejberman, D (2005) El sistema municipal y la superación de la pobreza y precariedad urbana en el Uruguay, Serie Medio Ambiente y Desarrollo 121, CEPAL, Stgo de Chile.
- Grau,M., Iñiguez, L, Subirats, J, (2010) La perspectiva sociotécnica en el análisis de políticas públicas. *Psicología Política*, ISSN 1138-0853, Nº. 41, 2010 , 61-80. Disponible en: <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3403437>
- Hernandez, R., Fernandez , C., Baptista , P. (2006) " Metodología de la investigación", Ed. Mc

Graw-Hill Interamericana, México.

Latour, B. (1998) De la mediación técnica: filosofía, sociología, genealogía. En Domenech, M., Tirado, F. (1998) Sociología Simétrica. Ensayos sobre ciencia, tecnología y sociedad, Barcelona, Gedisa, pp 249-302.

Latour, B (2001) La esperanza de Pandora. Ensayos sobre la realidad de los estudios de la ciencia. Barcelona, Gedisa.

Latour, B (2008) Reensamblar lo social. Una introducción a la teoría del actor-red, Buenos Aires, Manantial-

Leal Ferreira, A., Freire, L., Moraes, M., Jacques Arendt, R. (2010) Teoría Actor-Rede e Psicología, NAU Editora, Río de Janeiro.

Loredo Narcandi, J (2009) Sujetos o actantes? El constructivismo de Latour y la Psicología Constructivista. En: AIBR. Revista de Antropología Iberoamericana. [www.aibr.org](http://www.aibr.org) Volumen 4, Número 1. Enero-Abril 2009. Pp. 113-136 Madrid: Antropólogos Iberoamericanos en Red. ISSN: 1695-9752

Lourau, R. (1994) El análisis institucional, Amorrortu Editores, BsAs.

MIDES (2005) Llamado a presentación de propuestas Centro de Asistencia en Situaciones Críticas para Personas en Situación de Calle . Licitación abreviada 2010/2005 - Proyecto 108/PAST/PANES DICIEMBRE 2005 .

MIDES (2006) Llamado a Licitación abreviada. Equipo Técnico para la atención de un centro Diurno.

MIDES (2008) Llamado a presentación de propuestas. Licitación Pública. Llamado a presentación de propuestas para refugios dirigidos a personas en situación de calle en Montevideo. NOVIEMBRE 2008

MIDES (2008) Memoria Anual 2008. Disponible en: <http://www.mides.gub.uy/mides/html.jsp?contentid=10571&site=1&channel=blog>

MIDES (2009) Programa de Atención a las Situaciones de Calle. Disponible en: <http://www.mides.gub.uy/mides/text.jsp?contentid=911&site=1&channel=blog>

MIDES (2011) Ministerio de Desarrollo Social. Dirección Nacional de Integración Social. Programa de Atención a la Situación de Calle (PASC) Llamado a Organizaciones de la Sociedad Civil (OSCs) y/o Cooperativas de Trabajo para presentar propuestas de trabajo para la gestión de centros 24 hs en la ciudad de Montevideo en el marco del PASC

Licitación Pública No. 8/2012

MIDES (2012) Ministerio de Desarrollo Social. Dirección Nacional de Integración Social. Programa de Atención a la Situación de Calle (PASC) Llamado a Organizaciones de la Sociedad Civil (OSCs) y/o Cooperativas de Trabajo para presentar propuestas de trabajo para la gestión de centros nocturnos en la ciudad de Montevideo en el marco del PASC

Licitación Pública No. 114/2011

MIDES (2012) Programa de Atención a Personas en Situación de Calle (MIDES - PASC) Reporte 13 de junio de 2012. Disponible en:

[http://www.mides.gub.uy/innovaportal/v/18813/3/innova.front/programa\\_de\\_atencion\\_a\\_personas\\_en\\_situacion\\_de\\_calle\\_mides\\_-\\_pasobr\\_reporte\\_13\\_de\\_junio\\_de\\_2012](http://www.mides.gub.uy/innovaportal/v/18813/3/innova.front/programa_de_atencion_a_personas_en_situacion_de_calle_mides_-_pasobr_reporte_13_de_junio_de_2012)

Korman, A (1978), Psicología de la industria y de las organizaciones, Madrid, Morova,

Kornblit, A(2004) Metodologías cualitativas en ciencias sociales. Modelos y procedimientos de analisis, Editorial Biblos, Bs As.

Pedro, R (2010) Sobre redes e controversias: ferramentas para compor cartografias psicossociais. En Leal Ferreira, A., Freire, L., Moraes, M., Jacques Arendt, R. (2010) Teoría Actor- Rede e Psicología, NAU Editora, Río de Janeiro pp78-96

Presidencia de la República (2005) Plan Invierno 2005: Se ocuparon ya 139 de las 330 plazas disponibles. Disponible en:

[http://archivo.presidencia.gub.uy/\\_Web/noticias/2005/05/2005051702.htm](http://archivo.presidencia.gub.uy/_Web/noticias/2005/05/2005051702.htm)

Ruiz Olabuenaga, J.(2007) "Metodología de la investigación cualitativa", Universidad de Deusto, Bilbao.

Sanseverino, B (2000) La IMM y el Operativo Frío Polar. Un poco de Historia: julio de 2000. Disponible en [es.groups.yahoo.com/group/lisliber/message/1112](http://es.groups.yahoo.com/group/lisliber/message/1112).

Taylor, S.J. y Bogdan, R. (1987) "Introducción a los métodos cualitativos de investigación", Ed. Paidós, Barcelona.

Tirado, F., Galvez, A. (2002) Comunidades virtuales, ciborgs y redes sociotécnicas: nuevas formas para la interacción social. Revista Digital D"humanitats, Digithum/4, ISSN 1575-2275. Disponible en: <http://www.uoc.edu/humfil/articles/esp/tiradogalvez0302/tiradogalvez0302.html>

Tirado, F., Domenech, M.(2005) Asociaciones heterogéneas y actantes: El giro post social de la teoría actor-red". *AIBR. Revista de Antropología Iberoamericana*, Ed. Electrónica Núm.

Especial. (Noviembre-Diciembre 2005). Disponible en:  
<http://www.aibr.org/antropologia/44nov/articulos/nov0512.pdf>

Valles, M. (1999) "Técnicas cualitativas de investigación social. Reflexión metodológica y práctica profesional", Ed. Síntesis, Madrid.

Vazquez, M.(2006) Introducción a las técnicas cualitativas de investigación aplicadas a la salud, Materiales 168, Servicio de Publicaciones Universidad Autónoma de Barcelona.

# ANEXO

## ENTREVISTAS

<b>N° Entrevista</b>	<b>rol</b>	<b>Caracterización del centro</b>
<b>1</b>	Coordinador	Nivel 1 Hombres solos
<b>2</b>	Coordinador	Hogar 24hs Madres con hijos
<b>3</b>	Coordinador	Nivel 1 Hombres solos
<b>4</b>	Coordinador	Nivel 3 Hombres solos
<b>5</b>	Coordinador	Nivel 1 Hombres solos
<b>6</b>	Coordinador	Nivel 2 Hombres solos
<b>7</b>	Coordinador	Nivel 3 Hombres solos
<b>8</b>	Coordinador	Nivel 1 Hombres solos
<b>9</b>	Coordinador	Nivel 2 Hombres solos
<b>10</b>	Coordinador	Hogar 24 hs Madres con hijos
<b>11</b>	Coordinador	Nivel 1 Hombres solos
<b>12</b>	Coordinador	Hogar Mixto Adultos mayores 24 hs
<b>13</b>	Coordinador	Hogar Familias 24hs
<b>14</b>	Coordinador	Hogar mixto adulto mayores 24 hs
<b>15</b>	Coordinador	Centro de derivación
<b>16</b>	Coordinador	Recorridas y seguimiento en calle
<b>17</b>	Coordinador	Hogar 24 hs madres con hijos
<b>18</b>	Trabajador Social	Nivel 2 hombres solos
<b>19</b>	Trabajador Social	Nivel 1 hombres solos
<b>20</b>	Trabajador Social	Nivel 3 hombres solos
<b>21</b>	Trabajador Social	Nivel 2 hombres solos
<b>22</b>	Trabajador Social	Nivel 1 hombres solos
<b>23</b>	Psicólogo/a	Nivel 1 hombres solos



<b>24</b>	Psicólogo/a	Nivel 2 hombres solos
<b>25</b>	Psicólogo/a	Hogar 24 hs madres con hijos
<b>26</b>	Psicólogo/	Nivel 1 hombres solos
<b>27</b>	Educador	Nivel 3 hombres solos
<b>28</b>	Educador	Hogar 24 hs madres con hijos
<b>29</b>	Técnico	Derivante
<b>30</b>	Técnico	Derivante
<b>31</b>	Técnico	Derivante
<b>32</b>	Técnico	Derrivante
<b>33</b>	Director	MIDES
<b>34</b>	Director	MIDES
<b>35</b>	Informante calificado	
<b>36</b>	Informante calificado	
<b>37</b>	Técnicos	MIDES

## OBSERVACIONES

<b>N° Observación.</b>	<b>Fecha.</b>	<b>Caracterización del centro</b>
<b>1</b>	08/03/12	Refugio nocturno, hombres
<b>2</b>	08/03/12	Refugio nocturno, hombres
<b>3</b>	13/03/12	Refugio nocturno, hombres
<b>4</b>	13/03/12	Refugio nocturno, hombres
<b>5</b>	29/03/12	Centro de derivación
<b>6</b>	09/04/12	Centro de derivación
<b>7</b>	18/04/12	Centro para madres con niños

<b>8</b>	18/04/12	Centro para madres con niños
<b>9</b>	07/05/12	Centro para madres con niños
<b>10</b>	07/05/12	Centro para madres con niños
<b>11</b>	18/052012	Centro diurno
<b>12</b>	28/05/12	Centro para Hombres, nivel 1
<b>13</b>	29/05/12	Centro para Hombres, nivel 1
<b>14</b>	19/6/2012	Centro para hombres-nivel 3
<b>15</b>	20/6/2012	Centro para hombres-nivel 3
<b>16</b>	26/ 6/2012	Centro para hombres-nivel 3
<b>17</b>	31/07/12	Centro para hombres- nivel 2
<b>18</b>	07/08/12	Centro para hombres- nivel 2
<b>19</b>	14/08/12	Centro para hombres- nivel 2
<b>20</b>	22/08/12	Centro de derivación
<b>21</b>	16/10/12	Equipo Móvil
<b>22</b>	25/10/12	Reunión coordinadores

#### GUIA DE ENTREVISTA A COORDINADORES.

1- Datos de la persona ( rol, tarea, desde cuando trabaja, etc.)

2- En que consiste tu trabajo?

(profundizar en el rol, como lo define, cuales son sus funciones, que tareas realiza)

3- Cual es el objetivo del Refugio en el marco del PASC?

4- Cómo esta formado el equipo y cuales son los roles y funciones de cada uno?

5- Cuales son los objetivos del equipo que trabaja en el refugio?

## Guía de preguntas Grupo de Discusión 1

- 1- Cómo es trabajar con gente en situación de calle?
- 2- Sabemos que hay distintas estrategias o líneas de intervención planificadas por los equipos, ¿Cuáles son las diferentes estrategias utilizadas en el trabajo con personas en situación de calle?
- 3- En la práctica han construido distintas herramientas o instrumentos de intervención como asambleas, talleres, entrevistas, que otras herramientas han construido? Para que se utilizan y como funcionan?
- 4- en varias entrevistas ha salido el vínculo como una herramienta de la intervención ¿Cómo piensan el vínculo en tanto herramienta de trabajo?
- 5- Que tipo de acciones desarrollan para la convivencia en el centro?
- 6- Como influye el espacio físico en la tarea del equipo?
- 7- Que obstáculos identifican para el desarrollo de la tarea de los equipos?
- 8- Que límites han encontrado en el desarrollo de sus prácticas con respecto a los objetivos del programa?
- 9- Cómo se sienten trabajando con estas situaciones, que sensaciones y emociones genera este tipo de trabajo?
10. Que estrategias de auto cuidado del equipo se desarrollan?
11. Que nivel de participación tienen los equipos en los cambios que se realizan en el programa?

## Guía de preguntas Grupo Discusión 2

1. Cómo es trabajar con gente en situación de calle?
2. cuál es su función en el programa?
3. En relación al mapa de actores del sistema de refugios ¿que lugar ocupan ustedes en ese mapa?
4. Cuales son y como se han construido los criterios de derivación?
5. Como se trabaja con las personas que no ingresan a refugio?
6. Es posible intervenir sobre todo lo que trae la gente? Cuales son los límites de la intervención?
7. Considerando la situación de calle en dos planos: dentro y fuera del refugio: ¿hasta donde llega el trabajo del programa y de los equipos?
8. Donde se piensa y produce el sentido u objetivo de su tarea?
9. Que datos, metodologías, conceptos y categorías son sistematizados por ustedes y para que?
10. Como perciben la apertura o disposición de las personas con las que trabajan frente a su propuesta o servicio?
11. Cuales son los obstáculos de su tarea?
12. Les pedimos que nombren sensaciones que asocien a este trabajo.
13. Cual es el nivel de participación de los equipos en los cambios que sufre el programa?