



UNIVERSIDAD DE ACADEMIA DE HUMANISMO CRISTIANO
ESCUELA DE PERIODISMO

**54 NOCHES EN EL ALBERGUE
BITÁCORA DEL MONITOR**

Alumno: Andrés Lecaros Saitua

Profesora Guía: Patricia Poblete Alday

**Tesis para optar al título de Periodista
Tesis para optar al grado académico de Comunicador Social**

Santiago, 2017

Introducción

Nunca he encontrado relevancia o aporte a los programas de televisión enfocados en el entretenimiento, especialmente porque me parecen facilistas, grotescos, sexistas y por sobre todo carentes de contenido útil; es una sensación que siempre he tenido con respecto a estos productos televisivos, mirando desde fuera y con mucho prejuicio a quienes disfrutaban del humor burdo y el recurso sexual para pasar sus noches frente al televisor. Debo admitir que “tenía” esa sensación, pues ahora lo veo de manera diferente.

-Tío, tío... ¿Nos va a dejar ver el Morandé, verdad? -, frase que escuchaba varias veces cuando me tocaba pasar la noche de viernes o sábado trabajando como Monitor Nocturno en el “Albergue Cervantes” para gente en situación de calle. Los usuarios se referían al conocido programa “Morandé con Compañía”, del canal Megavisión, transmitido en horario estelar los viernes y sábados por la noche.

-Sí, usted sabe que los fines de semana los dejamos ver tele hasta más tarde. Si todos quieren el Morandé, lo dejamos en el Mega, pero pónganse de acuerdo, sin pelear; y se portan bien. Lo más importante: se acaba el Morandé y todos a acostarse-, les respondía.

-¡Bacán tío! -, me indicaban esbozando una sonrisa amarillenta y que en la mayoría de los casos se mostraba amplia, con uno que otro diente principal faltante. Ese pequeño gesto de “autoridad”, que en ninguna otra parte tendría mayor relevancia, me causaba un cierto placer. Visto desde fuera puede parecer extraño, pero el permitir que los usuarios vieran su programa de televisión me hacía sentir como si estuviera haciendo algo extremadamente bueno... ¿lo era?

Me gustaba observarlos mientras veían el “Morandé”, sentados uno al lado del otro en sillas de colegio y sillones “reciclados”-que habían traído por su cuenta desde alguna esquina en sus paseos diarios-, en torno a un antiguo televisor que quién sabe de dónde llegó, ubicado al aire libre en medio del patio principal.

A veces me sentaba entre ellos, fingiendo atención en el programa. Otras me paraba fuera de la oficina, cercano a la puerta de ingreso, donde se podía ver el patio principal y el acceso a tres de los cuatro galpones en los que se dormía; fumaba un cigarro y los observaba, oía sus risas estruendosas, los veía sonándose con la mano, mientras el agua caía de sus narices por el intenso frío de las noches de agosto, mientras aplaudían y celebraban cada uno de los chistes que hacían los integrantes del equipo del programa.

Parecía que por un momento olvidaban todas las miserias, el dolor, el abandono, la enfermedad y la muerte de sus vidas destruidas; parecía que por unas horas el “Morandé”, lograba distraer a estas personas acostumbradas a convivir con la violencia, insalubridad y desesperanza. Al menos eso es lo que se podía ver en sus ojos brillantes, alcoholizados y drogados, pero también a momentos inocentes y felices, como si nada más importara. Con esto comencé a cambiar la percepción que tenía del programa y de sus payasadas. -Efectivamente están pasando un buen rato; efectivamente el “Morandé” los está haciendo felices-, reflexionaba.

Pero este no es el principio ni el final de mi relato. Es sólo una escena, de las pocas que se pueden contar con ternura, ya que en la mayoría de los turnos, los monitores teníamos que lidiar con un sinfín de situaciones de violencia, tristeza y dolor; debíamos intentar modificar conductas y por sobre todas las cosas evitar que los usuarios

rompieran alguna de las reglas, lo que los imposibilitaría de regresar: nada de violencia física, nada de consumir alcohol o drogas dentro del recinto.

Trabajar en un albergue para gente en situación de calle, nos obliga a replantear muchas visiones que teníamos sobre diversos temas. Al encontrar humanidad en personas a las que la sociedad ha invisibilizado -y con eso deshumanizado-, también encontramos nuestra propia esencia de fraternidad y solidaridad. Para realizar un buen trabajo ahí es imprescindible conectarse de una u otra forma con aquellos que buscan asilo en estos lugares por su falta de vivienda, ya que el trabajo de monitor no apunta sólo a brindar los servicios asistenciales básicos (comida, cama y baño), sino también a otorgar perspectiva a personas que hace mucho la perdieron. Cosas tan simples como enseñar a diferenciar los problemas pequeños de los grandes, lograba modificar algunas conductas agresivas que en una reacción desmedida podían ocasionar la expulsión del recinto.

Aunque no poseo estudios que me validen como un asistente social, como tal tuve que asumir el cargo, pero idóneamente son esos profesionales los que debieran asumir la labor de monitor en el albergue. Luego de aprender en la praxis misma, indagué sobre las funciones específicas que debe tener un asistente social como tal y como sospeché, es una gran y extenuante labor, ya que hay una función preventiva, otra de atención directa, otra de planificación, de mediación y otra función dedicada a la reinserción social, entre otras. La que desarrollé la mayor parte del tiempo, sin saberlo de antemano, fue la función de mediador. En el anexo se caracterizan cada una de las funciones.¹

¹ <<https://www.trabajosocialasturias.org/la-profesion/ambitofunciones/funciones-de-las-y-los-trabajadores-sociales.html>> Fecha de Consulta: 17 de octubre de 2017.

Leer textos periodísticos sobre la pobreza, generalmente resulta en lo mismo: una mirada ajena y fría; las personas se vuelven números y estos números se convierten en estadísticas, alejando al lector del problema real. Tras el concepto de “pobreza” siempre hay personas, con sus historias de vida, pasado y decisiones; indispensables para poder comprender las razones que llevan a alguien a despojarse de todo bien material y muchas veces de toda moral, de valores o del “comportamiento aceptado”. Hay casualidades, mala suerte, adicciones, enfermedades o simples jugarretas del destino. Sobre todo malas decisiones, unas tras otras en un círculo interminable muy difícil de romper y que siempre acaba de la misma manera: viviendo día a día situaciones límite.

Se puede indagar bastante acerca del porqué una persona puede llegar a tocar fondo hasta el punto de tener permanecer en la calle, con hambre, frío, enfermedad, violencia, humillación y todo lo que vivir en la precariedad trae consigo, pero de nada sirve especular hipótesis tentativas sin tener altura de miras. Encontré algunas luces en la tesis de la ingeniera de la Universidad de Chile, Paula Hidalgo, la que postula que “en Chile la cantidad de personas en situación de calle (PSC) se aproxima a 20.000 y el carácter estructural de sus causas no permite erradicarlo ni atacar el problema desde su origen: El sistema económico nacional actual y la escasez de programas sociales no admiten tener un hogar a las personas que no son capaces de costearlo. Esto, sumado a otros motivos, implica que estas personas terminen pernoctando en las calles del país. Al no contar con un hogar, se perjudica la situación sanitaria, de salud, de hábitos, se dificulta la entrada al mundo laboral, aleja de familiares, amigos y de la sociedad como un conjunto, y, los “atrapa” en una vida muy precaria. La experiencia en la calle se transforma en una causa de la persistencia en esta (...) Cada persona en situación de calle tiene una propia y particular historia, sin embargo, se repiten en las trayectorias de vida, las rupturas de los lazos familiares, personales, laborales y sociales. Se

reconoce que la llegada a la calle es un proceso gradual originada por muchos sucesos, de los cuales, la decisión es el último. El origen de estos individuos suele ser vulnerable, de contextos familiares problemáticos o sin familiares en absoluto. Con el abandono los motivos de superación se alejan y olvidan.”²

Creo que gracias a haber convivido con estas personas, estrechar lazos con muchas de ellas, además de haber optado por un trato humanitario y empático en nuestro cotidiano; logré llegar a un nivel mucho más profundo de relación, en la que me entregaban su confianza y afectos para narrar sus historias, sueños y desventuras, lo que hace de ésta una investigación participante con ribetes de intensidad distintos a los que se acostumbra leer, ya que no sólo aproveché el tiempo para realizar mi trabajo, sino que también para recolectar estas narraciones, descubrir los sentimientos y dolores detrás de ellas, involucrarme emocionalmente y ver mi propia historia reflejada en cada rostro demacrado por el tiempo y la desesperanza, logrando romper con muchos de mis prejuicios y cambiar mi mirada al respecto.

Aspiro a que el lector comprenda el problema que existe en Chile de marginación y falta de apoyo a quienes muchas veces no conocen otra vida que la cruel existencia entre sangre, alcohol y pavimento; que se comprenda como una realidad que urge desestigmatizar como primer paso para ayudar caso a caso, ya sea con una asistencia real y desinteresada, o con programas de rehabilitación y apoyo para quienes realmente estén dispuestos a recibir esta ayuda.

Apelo a que comprendan el problema en toda su magnitud, pero si hay que hablar de cifras, estas también demuestran en cierto grado la urgencia del problema. Aunque en la encuesta CASEN se demuestra que la extrema pobreza ha disminuido de un 15,1%

² Hidalgo Silva, Paula Teresita: “La situación de calle en Chile y la evaluación social de Fundación Nuestra Calle”, 2016.

en 2009 a un 14,4% en 2011 son más de 10 mil personas las que se encuentran en situación de calle en el país, de acuerdo a un avance presentado por el Ministerio de Desarrollo Social de los resultados del Registro Social Calle. Aunque hay un 81 % de avance, se revela que 10.610 personas viven en situación de calle: un 44 %de ellas en nuestra región. Estas son, por el momento, las cifras más exactas que se tienen, ya que hasta el pasado censo, las personas en situación de calle no eran consideradas en el conteo. Cabe destacar que Juan Cristóbal Romero, director ejecutivo del Hogar de Cristo, aseveró que "En 2011 se hablaba de 11.200 personas, hoy hemos bajado a 10.600 cuando nosotros, como Hogar de Cristo, estimamos que ha ido aumentando la cifra. Por el Hogar de Cristo pasan 15 mil personas en situación de calle durante el año".³

Ha tenido que pasar más de un año desde que viví esta experiencia para poder comenzar a “traducirla” a relato escrito. Para ello, he revisado incontablemente las fotos que tomé; he leído una y otra vez la bitácora de los monitores (la que fotografié en cada una de sus páginas), y he revisado las entrevistas en video que realicé a algunos de los usuarios. Esta tarea no ha sido fácil, pues lleva aparejada una serie de dificultades que van desde lo imperfecto de la memoria y la necesidad de corroborar situaciones con mis compañeros monitores, hasta la intensa implicación emocional, que aumenta aún la subjetividad en el relato. Siempre es difícil escribir con el debido respeto ante este tipo de historias y lograr una mirada general y específica a la vez, en la que conviven hechos, opiniones e impresiones personales. Agradezco, por tanto, la confianza que depositaron en mí todas aquellas personas que me contaron sus historias y que he procurado relatar aquí sin traicionar su esencia.

³ <<https://www.cooperativa.cl/noticias/pais/poblacion/hay-mas-de-10-mil-personas-en-situacion-de-calle-en-chile/2017-08-30/144738.html>> Fecha de consulta: 2 de noviembre de 2017.

La multiplicidad de factores que influyen en que una persona termine en situación de calle, sumado al carácter estacional y móvil de su forma de vida, colabora a la generación de prejuicios y desconocimiento sobre este problema, sobre todo de su magnitud. En el albergue Cervantes acogíamos a más de 100 personas por noche y generalmente quedaba gente afuera por la falta de cupos.

Como persona no soy el mismo desde que viví esta experiencia. El torbellino de emociones y contención que a veces me hizo llorar al llegar a casa luego de una noche “difícil”, hace de esta experiencia un entrenamiento de vida para la empatía, el reconocimiento del otro como un ser pensante y que sufre, especialmente aquellos que son tratados como la casta inferior de un sistema que, sin decirlo abiertamente, funciona ignorando tantos problemas sociales, tantas historias que se esconden día a día en los bancos de las plazas y en la aceras mugrientas; historias que sólo se pueden valorar si uno se acerca a observar y se toma el tiempo para intentar comprender.

I

Entrevista

Me bajé en la estación Cal y Canto, en pleno centro de Santiago. Eran las diez de la mañana y la cita de mi entrevista laboral estaba agendada para las 10:30, por lo que tenía bastante tiempo para no andar con prisa. El Departamento de Protección Social de la Municipalidad de Santiago está muy cerca, al final de calle Bandera, por lo que caminé observando tranquilamente a mi alrededor para acudir a mi cita con Pablo Rojas (coordinador) y Mario Soto (director del programa Personas en Situación de Calle).

Como nunca había trabajado en ninguna labor de carácter social, iba con total incertidumbre, curiosidad y un poco de nervios. No imaginaba lo que iba a tener que hacer, ni tampoco lo que evaluarían de mí, pero supuse que por el poco sueldo que ofrecían (un poco más de cuatrocientos mil pesos) la entrevista no sería muy rigurosa, ni tampoco tendría mucha competencia.

Según los índices de cesantía que arrojaron las encuestas del INE, en el año 2016 la tasa de desempleo bajó hasta un 6,9%, pero lo que vi en mi círculo cercano -y en particular aquella mañana de junio en las calles del centro-, me decía otra cosa.

Ya en el lugar donde pretendía trabajar, mi ojo se agudizó y vi indigentes (término políticamente incorrecto, pero que hasta hace muy poco se utilizaba con total normalidad para referirse a los “sin techo”) por todas partes: pidiendo dinero en las esquinas, y también a los automovilistas en los semáforos; durmiendo en las bancas y plazas con cajas de vino o botellas en la mano, y la actitud de quien no tiene algo que perder. Luego me daría cuenta que estos indigentes “obvios” eran sólo una pequeña

parte de quienes se encuentran en situación de calle y que la mayoría de los “sin techo” pasarían totalmente desapercibidos. Cualquiera podría serlo, quizás el que estaba sentado junto a mí en el bus del Transantiago o quien se detiene frente a ti esperando la luz verde para cruzar una avenida.

El problema de la pobreza en Chile tienen muchas aristas que contrastan, si bien por una parte los medios entregan la mayoría de las veces cifras alentadoras, cuando se habla seriamente del tema, aparece el problema de la distribución. Martín Hopenhayn, en el marco de la CEPAL el año 2003, plantea que entiende el concepto de pobreza como un fenómeno del que es parte tanto de las insuficiencias dinámicas del desarrollo como también de los estilos de desarrollo que han predominado secularmente. Estos estilos concretan así el acceso de los individuos y sus respectivas familias al uso y control de los recursos, hecho todo de manera profundamente desigual, tanto así que nuestra región posee el triste récord de tener la peor distribución del ingreso del mundo, lo cual no es nada nuevo.⁴

Como adulto en la treintena, cesante hace meses luego de mi último trabajo estable, con una carrera universitaria sin terminar y un incipiente oficio de músico, que a duras penas me alcanzaba para cubrir los gastos básicos, el panorama laboral no era muy alentador: lavaplatos, maestro de la construcción o guardia parecían ser las únicas posibilidades; sólo tenía que lanzar una moneda al aire y comenzar a sobrevivir según su respuesta.

Cuando ya se agotaban mis esperanzas, recurrí al conocido “pituto” y recibí el dato de Camilo Carrasco, psicólogo y asesor de la Municipalidad de Santiago, quien tiene cercanía con Mario Soto, director del programa para el Plan de Invierno impulsado por

⁴ CEPAL, 2003

el Ministerio de Desarrollo Social. El programa, bautizado como “Noche Digna”, contemplaba la apertura de un nuevo albergue municipal en las dependencias del ex Liceo Miguel de Cervantes, que a muy mal traer resistía los embates del terremoto del año 2010 y las tomas de estudiantes secundarios en la época llamada la “Revolución Pingüina”.

-Compadre, tengo una pega; la paga es mala y la pega de mierda -, me comentó por teléfono mi viejo amigo. - Monitor de albergue para gente de la calle-, profundizó.

Me tomé un par de días para analizar mis posibilidades. El trabajo era malo, pero era mejor que nada y me daría la oportunidad de hacer un aporte. En última instancia podría ser una aventura... y vaya que lo sería.

Paradójicamente -o quizás por una decisión estratégica-, el lugar de la entrevista se encontraba cerca de muchos lugares frecuentados durante el día por la gente en situación de calle: al norte La Vega, conocido lugar en donde los usuarios de albergue pasaban sus días, específicamente en la “Plaza de los Aburridos” -también llamada “Plaza de las Palmeras”- para beber, alimentarse de lo que regalan los locatarios de los locales y pasar sus tardes antes de acudir a los diferentes albergues o instalarse en sus “rucos” (como llaman a los pequeños refugios improvisados con cartones, palos y nylon, o también carpas de campamento que arman donde los pille la noche). Por el oriente se encontraba cercano a la Plaza de Armas, donde muchos de ellos acostumbran a dormir en las bancas; algunos esperando al incauto para hacerse de sus pertenencias o simplemente para sentarse a mirar como el día se desvanece frente a sus ojos.

Miré rápidamente al conocido bar “La Piojera”, donde una señora de gran envergadura y en un estado eufórico -que no supe si atribuir al alcohol o a alguna enfermedad mental jamás tratada- gritaba a viva voz a los guardias del local. Éstos hacían oídos sordos a sus alegatos, al igual que los transeúntes y los carabineros que deambulaban por el sector. Tiempo después sabría no sólo su nombre -Herminia-, sino también su historia y problemas.

Caminé un poco. Siguiendo las instrucciones de Pablo, me dirigí por la escalera hacia el tercer piso. El edificio se notaba antiguo, falto de pintura y mantención; el ambiente era frío, pese a que en la calle había un sol radiante.

Con el desdén institucionalizado de los funcionarios públicos, la secretaria de turno me indicó una silla para que esperara.

La entrevista fue corta y escueta, guiada por Mario Soto, en ese entonces director de área del programa Calle en la Municipalidad, junto a Pablo Rojas, antropólogo contratado como coordinador de este nuevo albergue, dada su experiencia como coordinador del plan invierno a nivel nacional (2015) y metropolitano (2014). Además estaba Marcel Young, un hombre con barba blanca del que nunca más supe, pero según conversaciones de pasillo con Pablo, ocupaba un cargo político en la municipalidad (DC), aunque nadie tenía muy claro a qué se dedicaba ahí. Sólo lo volví a ver una vez, cuando llevó un pequeño horno eléctrico como donación para el albergue; artefacto por lo demás totalmente inútil.

-Bueno, me parece que soy idóneo para el trabajo, ya que poseo buenas habilidades sociales, sé reaccionar rápido ante situaciones complicadas; como músico poseo una sensibilidad artística que me ayuda a conectar con las personas y no tengo problemas

ni prejuicios hacia la gente de la calle-; fue mi resumen de auto-marketing para el trabajo.

El entusiasmo y la buena voluntad de Pablo contrastaba con la desidia de los demás entrevistadores. Resolvieron rápido la reunión con algunas preguntas sobre mi disponibilidad de tiempo, disposición para aceptar turnos nocturnos de doce horas y algunos datos sobre mi educación; se despidieron con un apretón de manos. El guiño de Pablo cuando nos despedimos me hizo suponer que la entrevista había estado bien y que pronto recibiría noticias.

Pablo sería el coordinador del albergue. Su experiencia comenzó el 2007, cuando fue contratado para formar parte del Programa de Integración Social de una empresa reconocida del mundo del retail. Este trabajo consistía en generar lazos de confianza para trabajar con niñas, niños y adolescentes (NNA) que pedían en los patios de comida de esta empresa de retail. De esta manera trabajó directamente con niños en base a la voluntad de ellos para acogerse a algún programa de SENAME o CONACE (en aquellos tiempos⁵) o terminar algún proceso educativo que habían postergado. Con aquel trabajo, el equipo pretendía visibilizar una problemática que va más allá de la realidad propia del mundo empresarial, ya que es una realidad país que hasta la fecha no ha podido ser abordada de manera integral y mucho menos eficaz.

Según Pablo, la visión es siempre la postura del castigo. Desde el trabajo con NNA, comenzó a divisar que existían todo tipo de colectivos vulnerables, como vendedores ambulantes o discapacitados, por lo que también comenzó junto a sus compañeros a idear programas desde la empresa para hacer de esta un lugar que de verdad abriera

⁵ En 2017 instituciones como el SENAME o CONACE ofrecían programas de apoyo a niños y jóvenes de alta vulnerabilidad social como por ejemplo el Programa de Tratamiento de Droga y Alcohol para Adolescentes Infractores de Ley.

las puertas a todo el mundo. Sin embargo, la empresa eso no lo aceptó, pese a que Pablo y a sus compañeros lo expresaron en repetidas ocasiones, por lo que finalizando el programa Pablo decidió buscar otras alternativas de trabajo en el ámbito social.

El problema de la gente en situación de calle, la pobreza, precariedad y vulnerabilidad es algo más complejo de solucionar, no es solo cuestión caridad y acción social, que son las lógicas que por lo general impulsan las instituciones que hacen posible la existencia de diversos albergues, que la mayoría de las veces, son la única opción para hacer frente a la situación. Si estamos de acuerdo con que la caridad y la verticalidad, jerarquías e intereses de políticos y empresarios que subyacen en todas las instituciones caritativas u ONG's no son la solución definitiva entonces ¿qué opción hay?.

Al igual que Pablo muchos se cuestionan el cómo se trata el problema, en este caso, desde instituciones que perpetúan las estructuras sociales, naturalizando así un problema que debería ser inconcebible como es el de la gente en las calles. Así, muchas veces en nuestro recorrido cotidiano podemos mostrar hasta indiferencia cuando pasamos frente a alguna persona en indigencia, aunque reconozcamos esto como un problema, disociando la teoría de la práctica.

La antropóloga Fresia Salinas plantea que: *“antes de la década de 1970, los paradigmas dominantes (funcionalista, estructuralista, materialista) eran objetivistas y compartían una tendencia a desarrollar modelos de vida en los cuales toda acción social podía verse como un producto de estructuras subyacentes. Así, en esos paradigmas se abstraía una entidad mayor o más amplia -un sistema o estructura- de las actividades de agentes sociales, quedando fuera del modelo las acciones e intenciones de los actores sociales”*. Ante esto, se puede decir que existe un quiebre

entre la explicación teórica del fenómeno y las prácticas que se adoptan actualmente o que uno puede adoptar: *“En las décadas de 1970 y 1980 las prácticas llegaron a ser consideradas como el objeto de teorización en ciertas ramas de la sociología crítica y la antropología cultural. Las teorías de la Practice, en general, buscan integrar las teorías objetivistas de la sociedad (estructuralismo, funcionalismo, marxismo) con teorías que ven la vida social como un producto contingente de decisiones, acciones e interpretaciones de actores sociales competentes (aunque no totalmente conscientes).”*⁶

Luego de su experiencia trabajando con niños de la calle, Pablo trabajó en la Corporación Moviliza, parte de la coordinación de la Central Metropolitana de Plan de Invierno, y al año siguiente ingresó de lleno a la Central Nacional de Plan de Invierno, que además de coordinar cupos en albergues y disponibilidad de rutas sociales en calle, debía capacitar a los diversos equipos regionales, provinciales y comunales que trabajaban a lo largo de Chile.

Esa fue la experiencia que le otorgó el cargo de Monitor del Albergue Cervantes, que abriría sus puertas para todo el que lo necesitara aquel invierno de 2016.

⁶ Salinas, 2008: 19

Capacitación

La confirmación de Pablo llegó a los pocos días por vía telefónica, seguida de una invitación vía mail para asistir a la jornada única de capacitación:

“Junto con saludar, quisiera darles la bienvenida como monitoras y monitores del Albergue Miguel de Cervantes de la Ilustre Municipalidad de Santiago. Proyecto que se enmarca en el Plan de Invierno impulsado por el Ministerio de Desarrollo Social para los meses correspondientes entre junio y noviembre del año 2016. Además el motivo de este correo es citarlos para una capacitación que se realizará el Viernes 24 de Junio de 9.00 am a 17.00 hrs en el PRIMER PISO del Gobierno Regional, Bandera 46 . Esta capacitación será impartida por la Central Nacional de Plan de Invierno y se abordará la temática de trabajo con personas en situación de calle (PSC). Además de los protocolos relacionados con el funcionamiento del albergue y de la Central de Plan de Invierno”.

Al comenzar la reunión intuí que probablemente éramos pocos los novatos en el grupo. Todos al momento de presentarse expusieron su experiencia en albergues y corroboré mi primera impresión.

Una coordinadora de la municipalidad mostró estadísticas sobre la gente en situación de calle; todo muy formal y superficial. A mi lado se sentó una mujer que se presentó como Ximena y que más tarde trabajaría conmigo en las labores de enfermería durante los turnos de los días de semana.

La reunión transcurrió lenta y sin mucha información de utilidad. Hablaron personas del albergue de Peñalolén -institución de carácter religioso- contando su experiencia, pero

no hubo capacitación propiamente tal para los nuevos monitores. Quienes hablaban asumían que todos conocíamos las condiciones y características del trabajo. Lo único en claro que saqué fue "esta pega es para algunos nomás, es sólo para los que les gusta", según indicaba uno de los monitores de un albergue periférico.

Los temas variaban a medida que la conversación fluía sin mucha dirección. Me mantuve en silencio, intentando empaparme de la experiencia de quienes estaban ahí; en algún momento Ximena habló de lo que había que hacer ante una situación de agonía: tomar su mano, no dejar de hablarle... la escuché con atención pensando que en realidad era factible que alguien de edad avanzada muriera por los embates de la hipotermia u otras enfermedades. No me imaginaba que en poco tiempo más estaría lidiando con gente aislada por sospecha de enfermedades que pensaba erradicadas; que tendría que atender a heridos de gravedad con nulo conocimiento de primeros auxilios o que sentiría la proximidad de la muerte al atender a un enfermo de sida y poliadicto que fue a pasar sus últimas noches postrado en una cama del albergue.

Salí comprendiendo que todo funcionaba en base a un organismo llamado Central de Albergues, con el que había que comunicarse por radio según protocolos de la siguiente índole:

Heridos: llamar a central y coordinar traslados con hospitales o una visita de la Ruta Médica.

Situaciones de riesgo: llamar a central y coordinar una visita de carabineros.

Falta de Cupo: llamar a central y coordinar cupo con otro albergue que tenga disponibilidad, y así varios etcéteras que serían impracticables. Por ejemplo: la radio se estropeó en las primeras semanas de trabajo y nunca más volvió a funcionar. No se

hizo ningún intento por repararla, por lo que debimos contactarnos con la central por teléfono sólo para realizar el reporte diario: “87 hombres, 12 mujeres, 15 extranjeros, ningún niño”.

Al salir, Pablo me presentó a Enrique; un tipo alto y corpulento, pero con buen semblante y mirada tranquilizadora, de aproximadamente 50 años. Su tono de voz me dio confianza y me pareció que estaba más preparado que yo. Supuse que tenía experiencia previa con gente vulnerable y deseé tenerlo como compañero de turno.

Al salir miré el cuaderno que llevé para tomar apuntes. La información que recibí se resumía en un par de direcciones y un montón de rayas.

Primer turno

La apertura del albergue se debió aplazar una semana debido al retraso en la llegada de algunos insumos, lo que resultaba trágico para los monitores que necesitábamos el trabajo. Además, me enteré por Pablo y mi nuevo compañero Enrique que la municipalidad y en general todos los organismos estatales demoraban meses en pagar los primeros sueldos, especialmente a los trabajadores a honorarios. En una entrevista posterior, Pablo indicó que pese a que había postulado al puesto sobre todo porque la municipalidad no contaba con personal especialista en el tema de Plan de Invierno, el protocolo de contratación no era riguroso. Se pagaba muy poco y el trabajo era tan extenuante que lo que exigía era sobre todo voluntariedad del profesional (que en muchos casos no existía). Su visión que más bien era una crítica al modelo asistencial del "Plan de Invierno", que no se preocupaba por la gente que trabajaría en esos espacios; que el trabajador/a estuviera en un buen ambiente y protegido.

Aunque el trabajo duraba cinco meses, los monitores y el coordinador no contamos con asistencia de salud, sobre todo teniendo en cuenta que se trabaja en espacios que muchas veces eran insalubres e inseguros, como lo fue el Albergue Miguel de Cervantes. En donde por ejemplo no se contaba con entrega expedita de materiales para el cuidado sanitario, como guantes y mascarillas, ni jamás se realizó vacunación preventiva a los monitores con el fin de prevenir enfermedades producto de las malas condiciones de higiene tanto de los usuarios que se atendía, cómo del espacio en sí.

El albergue comenzó a funcionar con casi dos semanas de retraso. El horario de los monitores nocturnos comenzaba desde las 20:00 hrs. hasta las 8 de la mañana, y lo poco que sabía de mis obligaciones era que debía registrar los datos de los usuarios

(personas que pernoctan en los albergues) en el libro de ingreso, entregar alimentación y asignar camas a quienes fueran llegando. Además de aquello, no tenía mayor preparación ni instrucción de lo que se vendría. Por motivos personales no pude acudir a la reunión previa, por lo que no pude conocer el espacio físico en el que trabajaría hasta el día de mi primer turno.

Los muros llenos de graffitis confundían el acceso principal del albergue y hacían recordar el aspecto de una cárcel. A mi llegada, el primer día, pude ver personas apostadas en los bancos del parque Portales, que se ubica entre las calles Agustinas y Portales, comenzando por el frente del albergue y extendiéndose hacia el poniente hasta calle Matucana. -¿Serán indigentes que esperan entrar?-, me pregunté.

Toqué con fuerza una pequeña pero robusta puerta metálica y Pablo salió a recibirme. - Qué bueno que llegaste antes, hay muchas cosas que hacer -, me dijo esbozando una sonrisa apacible y un abrazo que parecía más de amigo que de jefe a subalterno. Agradecí para mis adentros la informalidad.

Efectivamente había muchas cosas por hacer. El turno que nos precedía ya había armado la mayoría de los camarotes. Nadie me daba instrucciones, por lo que supuse que se esperaba la proactividad y decidí enumerar los camarotes. Ximena me ayudó en esa tarea, con delantal puesto y aún sin pacientes que atender.

Al comenzar a cortar cartones y pegar los números en cada cama, pude analizar la calidad de los materiales con los que estaban confeccionadas. Se veían débiles, enclenques y desechables; eran ligeros y los camarotes se movían mucho al solo tocarlos. -Esta cama no resiste el peso de un gordo en la parte de arriba-, pensé, pero me guardé el comentario.

El recinto constaba de varios sectores: al ingresar había un patio principal a la izquierda y a dos metros del acceso estaba el galpón destinado a la enfermería, que por su ubicación estratégica se utilizaría para el registro de los ingresos diarios y como oficina para el turno de noche. Los dormitorios se encontraban al costado derecho del acceso: dos galpones ubicados uno al lado del otro y en los que cupieron aproximadamente treinta camas en cada uno. Al lado de la enfermería-oficina se encontraba el galpón que sería destinado a las mujeres. Marcamos todas las camas que ya estaban montadas y recibí la planilla con la que tendríamos que ingresar a las personas. Me sorprendió la existencia de un juego de sábanas y una sola frazada para cada cama. - ¿Durarán estas cosas?-, pensé.

En eso llegaron Enrique -a quien había conocido en la capacitación- y César; entre ellos eran amigos del pasado y tenían buen fiato. Profesionales desempleados, de edad madura y con experiencias de vida; César era un tipo agradable, de personalidad tranquila y buen sentido del humor. Me tranquilizó saber que compartiría mis noches de trabajo con ellos. Luego conocí a Romi, una chica recién titulada de trabajo social y que por su corta edad parecía ser la menos experimentada de los cuatro; ella se haría cargo de la pieza de las mujeres y me imaginé que se apoyaría en nosotros para cumplir su labor. No me equivoqué.

Juntos conocimos los baños que estaban en la parte de atrás del albergue, el sector comedor y cocina, y la oficina de los monitores, donde armamos un camarote que luego utilizaríamos por turnos descansar de vez en cuando entre nuestras ajetreadas noches. Al fondo del recinto y en un sector bastante alejado, estaban las duchas que podíamos utilizar. Los espacios habilitados fueron relativamente bien acondicionados, pero la mayor parte del ex liceo estaba completamente abandonada y cerrada para

nosotros; ahí habitarían una serie de fantasmas y mitos creados por los usuarios, y a veces uno que otro rezagado solitario que saltaría las rejas para descansar con un poco de paz en una sala de clases abandonada, lejos de los olores nauseabundos y ronquidos estruendosos de los dormitorios. El turno noche “A” estaba completo y nos estábamos conociendo para afrontar nuestra primera noche.

Noviciado

Es común que cuando se realiza por primera vez un trabajo se cometan errores, algunos por torpeza, falta de práctica o experiencia, pero también hay algunos que se cometen por desconocimiento; simplemente porque nadie nos ha enseñado cómo resolver ciertas situaciones. En el trabajo de monitor de albergue esos errores cuestan caro, porque nos llevan a situaciones límite de las que parecieran no tener salida. Para nosotros, en este sentido, el primer turno fue nuestra prueba de fuego.

Los cuatro primerizos del turno Noche “A” quedamos a cargo la primera noche. Nuestro coordinador nos dejó escuetas instrucciones: debíamos dejar entrar a las personas sólo para completar la cantidad de cupos con camas habilitadas (aún no montábamos todas las dependencias) y además dar el desayuno antes de las 8 de la mañana.

La primera noche se sucedió sin problemas, ya que llegaron solamente dos usuarios, don Francisco y “El Gitano”, derivados desde el albergue del estadio “Víctor Jara” por falta de cupos en aquel lugar.

Dos sectores plenamente delimitados se dividían por una reja que cerrábamos con candado durante las noches: la zona dormitorios, oficina, baños y la zona comedor, cocina, ducha y bodega; el lugar era solitario y se oía el eco de los pasos como si alguien caminara tras nuestro. Caminé e investigué en cada rincón; solamente algunos sectores estaban bien iluminados. Todo el resto del albergue de noche tenía un tono lúgubre que a veces helaba la sangre, sumado a un silencio roto sólo por el sonido de algún roedor buscando comida. Lo lúgubre del lugar ayudó a que se crearan una serie de leyendas. Mi compañera Romi nunca fue capaz de recorrer sola el lugar.

En la mañana despedimos a los dos usuarios con un café y luego de entregar el turno, comunicar el estado de la situación y pasar los llaveros de las dependencias y perímetros a las personas del turno tarde, nos fuimos a nuestras casas a descansar.

La llegada al siguiente turno fue un poco más caótica. La entrada de los usuarios comenzaba a las 18:00, por lo que eran los monitores del turno “tarde” los encargados de hacer los ingresar. Cuando llegamos, el albergue ya estaba con la mitad de los cupos tomados por usuarios que hacían uso de las duchas o cenaban en el comedor: la voz se había corrido en las calles del centro y muchas personas llegaron a este nuevo albergue con la esperanza de que fuera mejor que los otros habilitados.

La rutina era la misma para todos. Al llegar, los usuarios hacían fila fuera del lugar hasta que los monitores del turno tarde abrían las puertas; entraban de diez en diez para inscribirse y se les asignaba una cama. Posterior a eso acudían a la cocina, donde

la maestra cocinera preparaba la cena en grandes fondos y servía una bandeja a quien lo requiriese. Luego se podían usar las duchas y ubicarse en el patio principal para compartir con otros usuarios, o bien dirigirse directamente a las camas asignadas.

Desde el segundo turno, comenzamos a conocer a algunos grupos y personas individuales, e identificamos los primeros perfiles de usuarios, desde los más jóvenes de 18 años, hasta adultos mayores.

Las primeras impresiones que tuve de los usuarios ya agrupados fueron de desconfianza. En su mayoría eran hombres y jóvenes solitarios, sentados y comiendo en silencio, que levantaban la mirada para darme la mano y escuchar mi presentación.

-Buenas noches, soy Andrés, monitor de la noche y estaré acá para cualquier cosa que necesite -, me presentaba.

-Gracias Tío, yo vengo del “Víctor Jara”, pero acá está mucho más piola, allá son terrible de jugosos -, respondían varios con el mismo discurso, refiriéndose a la falta de control y las constantes riñas que se sucedían en los demás albergues.

-Vamos a tratar de que este lugar sea diferente, la idea es que puedan descansar, comer y especialmente estar tranquilos -, añadí, siempre intentando mirar a los ojos, sonreír y entregar tanto respeto como confianza.

Al fondo de la sala destinada a comedor, dotada de dos largos mesones y un espacio intermedio para caminar entre ellos, se ubicaba el primer grupo que llamó mi atención. Al parecer habían llegado hace poco, y pese a su hálito alcohólico y actitud fiestera, parecían respetuosos y divertidos en un comienzo. Su líder era Cristian, un cuarentón

con actitud jovial, de pelo largo, barba y una polera con la insignia del Che Guevara; parecía sacado de alguna peña folclórica de tiempos pasados. El grupo lo integraban también su mujer, Pola, su amigo Calamardo y otros personajes disímiles unidos solamente por la vida de la calle, la afición por la bebida y el liderazgo de Cristian.

A eso de las 23:00 hrs ya se cerraba el perímetro que daba a la cocina y las duchas, y la mayoría de la gente ya se encontraba en sus literas. A esa hora recibíamos personas derivadas de otros albergues, cuya capacidad estaba desbordada.

-¿Tío, hay cupo? -, era la pregunta habitual cuando tocaban la puerta, la mayoría de las veces con mucha fuerza, lo que provocaba un fuerte estruendo dentro del lugar. Se les recibía, ingresaba y asignaba una cama; hasta el momento todo iba bien.

En el intertanto, los usuarios salían constantemente de sus piezas hacia el baño y poco a poco se notaba la falta de cuidado para con las instalaciones. Los papeles sucios se acumulaban en el suelo y muchos de los excrementos terminaban en el borde de la tasa de los sanitarios, además del agua mezclada con orines, que poco a poco empapaba el suelo.

Una noche tranquila; realizamos el reporte por radio a eso de las 22:00 y comenzábamos a pensar en cómo organizarnos para descansar. Una leve llovizna comenzaba a mojar el suelo del patio.

Cerca de la medianoche sentimos nuevamente el estruendo provocado por los golpes a la puerta metálica. Pensando que eran más usuarios que llegaban de trasnoche, me apresuré en abrir para que no despertaran aquellos que dormían.

Me encontré de frente con un carabinero mientras las luces de la patrulla se reflejaban en los muros exteriores del inmueble.

Deborah Vidal, subdirectora de Servicios Sociales de la Municipalidad de Santiago, explica que "cuando existen situaciones o denuncias de parte de la comunidad porque hay desórdenes en la vía pública o porque hay consumo de alcohol y drogas o problemas con los peatones, el municipio, desde el área de seguridad, tiene que coordinar un trabajo con Carabineros y actuar desde esa mirada, distinta al ámbito social"⁷.

Quedaba claro que el actuar de carabineros, en este como en otros casos, no era desde lo social, ellos se limitaban a cargar con aquel sujeto que genera problemas en el entorno y a deshacerse de él como y donde pudieran en el marco de la legalidad. Sin embargo, la imagen que procura proyectar Carabineros de Chile es otra. La capitana Cyntia Salas de la 48 Comisaría de Santiago Centro en calle Dieciocho declara en el sitio Web oficial del Hogar de Cristo que "el objetivo de estos operativos, es apoyar el trabajo de instituciones como el Hogar de Cristo. Esto es parte de nuestra labor, preocuparnos de cada uno de los chilenos y protegerlos, estén donde estén y sean quienes sean. En este caso, tratamos de que aquellos que están en situación de calle, tengan un apoyo, una muestra de cariño y sepan que no son olvidados". La oficial remarca: "En estos días, lo que buscamos es que ellos no estén en las calles con estos fríos, y que sepan que hay instituciones donde pueden acogerlos durante la noche. Por eso tratamos de informarles y a aquellos que están dispuestos, los llevamos a estos hogares"⁸.

⁷ <<https://www.cooperativa.cl/noticias/pais/politicas-sociales/pobreza/que-lleva-a-las-personas-a-vivir-en-situacion-de-calle/2017-07-10/093505.html>> Fecha de consulta: 2 de Noviembre de 2017.

⁸ <<https://www.hogardecristo.cl/noticias/carabineros-se-suma-a-los-operativos-de-ruta-calle/>> Fecha de consulta: 26 de Octubre de 2017.

Sin embargo, en la práctica los monitores jamás fuimos informados de nada, y no contábamos con el apoyo de Carabineros una vez que se iban del albergue, es decir, solamente nos llevaban personas, pero no nos ayudaban cuando nosotros lo requeríamos. Muchas veces nos veíamos en la necesidad de llamarlos por riñas, agresiones o disturbios tanto dentro, como fuera del albergue y su actuar era siempre de la misma manera: Se presentaban dos a tres horas después de la llamada a tomar declaraciones, lógicamente cuando el problema ya había sido controlado por los monitores o disuelto espontáneamente entre los involucrados.

Luego de presentarnos, me comentó que llevaban en la parte de atrás de la camioneta -donde generalmente van los detenidos- a una persona discapacitada que necesitaba albergue; que no nos preocupáramos, porque venía sedada.

-¿Preocuparnos de qué? ¿Sedada por qué?-, pensé.

Según los protocolos oficiales, mientras tuviéramos cupos disponibles, debíamos aceptar a todo aquel que solicitara asilo, independiente del estado en el que llegara. Dos eran los organismos que podían llevar personas a nuestras dependencias: la “Ruta Calle”, quienes trasladaban a personas en situación de calle a los distintos albergues según disponibilidad, y Carabineros de Chile quienes ocasionalmente realizaban esta labor; sólo cuando era estrictamente necesario para proteger a las personas y/o resguardar el orden público.

Ya conocíamos a algunos trabajadores de “Ruta Calle”, pues nos habían llevado horas antes a dos adultos mayores ebrios y mojados, a quienes tuvimos que persuadir para que ingresaran a ocupar una de las camas asignadas, llevándolos a rastras para luego

cambiarlos de ropa en un proceso lento y difícil, debido a la agresividad y desconcierto de estos nuevos usuarios.

Junto a Enrique salimos a la calle para acercarnos a la parte de atrás de la patrulla. En ésta venía una mujer mayor durmiendo y sentada en una silla de ruedas. Pese a la oscuridad pude notar que le faltaba una pierna y que su ropa estaba harapienta y húmeda. Enrique la tomó en andas mientras yo me hacía cargo de la silla y una bolsa de plástico con sus escasas pertenencias, y la ingresamos al albergue.

Tuvimos que encender la luz del dormitorio de las mujeres, que en ese momento estaba a mitad de su capacidad. La dejamos en una de las camas inferiores y Romi tuvo que ayudar para vestirla con ropa seca. Por el olor, todos supimos que la humedad de su pantalón era orina. Rosa -nombre que nos entregó carabineros- dormía profundamente. La ingresamos a la planilla dejándola descansar.

Esa noche sentíamos incertidumbre y decidimos aplazar para otra jornada nuestra intención de dormir por turnos, ya que teníamos a dos personas que fueron traídas en estado de inconsciencia y temíamos su reacción cuando despertaran en un lugar desconocido. También sentíamos temor por el actuar de los demás usuarios, en caso de que el despertar de estos nuevos inquilinos importunara su sueño.

Al cabo de un par de horas el silencio reinaba en la noche del albergue. Nosotros en nuestra oficina sólo escuchábamos de vez en cuando alguno de los fuertes ronquidos provenientes de los dormitorios. Bebíamos café e intentábamos mantenernos despiertos cabeceando a cada tanto.

Salimos abruptamente de nuestro letargo con ensordecedores gritos provenientes del dormitorio de las mujeres:

-¡Moyano!, ¡Donde estay' conchetumare'!, ¡Me cagaste, Moyano culiao'! -. Escuchamos con horror alaridos ininteligibles, guturales, con tanta fuerza y volumen que se podían escuchar hasta fuera. Los rostros de mis compañeros palidieron y nos miramos las caras sin saber qué hacer.

Corrimos hacia la pieza desde donde provenían los gritos y vimos a la señora Rosa arrastrándose por el suelo. Supusimos que cayó o se lanzó de su cama. Su mirada era desconcertante y perdida mientras se impulsaba con los brazos, arrastrándose por el frío suelo de las baldosas. A su paso dejaba un rastro de orina amarillenta. Al vernos entrar, los gritos e insultos se hicieron más fuertes tanto en volumen, como en calibre.

Sin saber cómo calmarla tratamos de levantarla entre los tres hombres del turno para devolverla hacia su cama, pero nos dimos cuenta que tanto su ropa, como la ropa de cama estaban absolutamente mojadas. Improvisamos una cama en el suelo con nuevas frazadas e indicamos a Romi que nos ayudara a cambiarla por resguardo a su intimidad. El resto de las mujeres intentaba dormir sin participar del escándalo, pero la magnitud de los gritos indicaba que todos los usuarios se despertarían.

Mientras los cuatro monitores tratábamos de controlar la situación en el dormitorio femenino, comenzaban paulatinamente a salir usuarios desde las piezas de los hombres.

-Peguele un palo tío, pa' que se quede piola -, eran algunas de las sugerencias de quienes despertados por los gritos aprovechaban de dirigirse a los baños. Luego de

dejar acostada a la señora Rosa en su nueva cama improvisada -proceso que duró a lo menos media hora-, le indicamos que debía guardar silencio o que llamaríamos nuevamente a carabineros y por un momento, se calmó.

-Moyano, Moyano conchetumare' -, se oían los lamentos de Rosa en un tono menor de voz. Apagamos la luz y cerramos la puerta.

El perturbador caso de la señora Rosa es algo más común de lo que parece, ya que el 80% de los indigentes sufren alguna enfermedad mental, según el Estudio de Salud Mental en las Personas sin Hogar de la ciudad de Murcia. Aunque sean cifras provenientes de España, me parecen perfectamente extrapolables a nuestro país, debido a las condiciones similares que viven las personas en situación de calle.

“La mitad de estos enfermos presentan una patología mental grave como trastornos psicóticos, trastorno afectivos o trastornos de personalidad. Casi 200 personas sin hogar que pernoctan en la mayor parte de los casos en albergues fueron evaluadas para determinar hasta qué punto están afectadas por trastornos mentales y consumo de tóxicos. Los datos recogidos entre enero y junio de 2013 revelan que las enfermedades más comunes son trastornos psicóticos (17%), dependencia al alcohol (13%), depresiones y trastornos de personalidad. Las personas sin hogar o bien sufren esta patología antes de perder su casa y llegan a esa situación como consecuencia de su enfermedad o bien la desarrollan una vez que están en la calle al generarles un estrés y ansiedad que desemboca en estos trastornos”⁹

⁹ <<http://www.adamedtv.com/salud-mental/cuatro-de-cada-cinco-indigentes-sufren-enfermedades-mentales/>> Fecha de consulta: 2 de octubre de 2017

Al regresar a la oficina, Romi se encontraba pálida y sus manos temblaban. -Pobrecita - , exclamó Enrique, visiblemente preocupado. César se mantenía en silencio, cauto en su personalidad e indescifrable en sus reflexiones. Yo simplemente pensaba qué habría pasado con dos escándalos de esa envergadura al mismo tiempo; cuatro monitores no daríamos abasto.

Llamamos por radio a la central para solicitar que la ruta médica nos visitara. No era necesario ser psiquiatra para suponer que la mujer tenía problemas mentales y que se encontraba descompensada, probablemente presa de alguna psicosis relacionada con el personaje a quien llamaba en su delirio "Moyano". Quedé para siempre con la curiosidad: ¿quién diablos era Moyano?

Desde la central nos indicaron que la ruta médica se encontraba ocupada en otra emergencia y que tendríamos que esperar. Pese a que intentamos comunicarnos varias veces, la ayuda jamás llegó. En ese momento nos dimos cuenta de la primera verdad empírica de nuestra labor: estábamos solos.

Los gritos continuaron toda la noche, pero a medida de que las horas pasaban la señora Rosa parecía ir recuperando su lucidez. -¡Tía, Tío! -, gritaba cada tanto. -Venga tía -; en un comienzo Romi asistía a las llamadas, pero al igual que Rosa, nuestra compañera se encontraba totalmente descompensada.

-Esta pega no es para mí; no trabajo más en esta gueá' -. Tuvimos que ayudar a contener a Romi, pues la situación la estaba superando y en cualquier momento rompía en un ataque de nervios. Comenzamos a ir uno a uno cada vez que comenzaban los gritos, cada veinte minutos aproximadamente.

Ya habían pasado varias horas de gritos y continuaban llegando usuarios a solicitar cupo durante la madrugada. Algunos -probablemente los más tímidos y/o temerosos- optaban por retirarse al escuchar la trifulca que provenía de la pieza de mujeres. Probablemente preferían buscar algún “ruco” en donde resguardarse, en vez de tener que dormir escuchando los delirios a máximo volumen de la señora Rosa.

Tiempo después nos enteraríamos de que muchas personas de la calle preferían dormir en cualquier parte antes que en los albergues, aunque existiera la posibilidad de sucumbir en la calle producto del frío y no tuvieran qué comer. Las razones: “Van *gueones*’ muy cuáticos tío”; “Se arman las medias peleas”; “Te roban todo”...

-¡Tío, quiero hacer caca, llévenme al baño! -. Nos miramos con Enrique desconcertados al escuchar la petición.

-No voy ni cagando -, aseveró Romi, sentada en un sillón y notoriamente perturbada. César se mantuvo en silencio.

-¡Vamos! - le dije a Enrique decidido. Por su corpulencia no había otro candidato apto para ayudar a levantar a la señora Rosa con su “peso muerto”. Entramos a la pieza intentando calmarla.

-¡Me voy a hacer aquí si no me llevan rápido! -, amenazaba nuestra conflictiva usuaria. Le creímos, por lo que debimos actuar con prontitud y eficacia.

Intentamos realizar la operación de la mejor manera posible, pero pese a nuestra intención de profesionalismo, en la práctica fuimos unos simples novatos. El traslado hacia el baño fue un desastre; Rosa se quejaba cada vez que intentábamos levantarla.

Tuvimos éxito luego de dos intentos fallidos en los que siempre terminó en el suelo, como si se esforzara presionando para que la dejáramos caer. Caminamos raudamente empujando la silla hacia el baño de mujeres, mientras amenazaba con defecar ahí mismo si no nos apresurábamos.

Al llegar todo fue aún más difícil. El tamaño de la puerta de acceso era insuficiente para hacer pasar la silla de ruedas y cada cubículo más estrecho aún. Nos fue imposible tomar a la señora Rosa entre ambos, por lo que Enrique tuvo que hacerlo solo.

El volumen combinado de ambos impedía que entraran juntos al cubículo, y con esto, sentar a Rosa en la taza del baño. -Esta escena sería muy graciosa vista desde afuera-, pensé.

Realizando maniobras de contorsionista -primero de espalda al muro, luego de frente y con un gran esfuerzo; incluso Enrique se vió dentro del cubículo con un pie sobre el estanque, logró sentarla en el baño -. -Por fin -, exclamó. Todo esto ante la mirada atónita y las risas burlescas de dos usuarias que se habían levantado para presenciar el espectáculo.

Luego de un rato nos dimos cuenta de que la señora Rosa jugaba con nosotros; que nos manipulaba para que le prestáramos atención. No hizo ninguna de sus necesidades biológicas, nos pedía cigarros y tarareaba una melodía que escuchábamos desde afuera del baño. -Tío, limpieme el chorito -, fue la frase con la que coronó la jornada. Sonreímos nerviosamente mirándonos, ambos nos sentíamos embaucados. Las dos usuarias levantadas estallaron en risas luego de escuchar tal petición.

-Ya señora, si usted se puede limpiar sola, aquí tiene confort -. Enrique por primera vez habló con dureza, impostando su tono de profesor -profesión por la que tenía un título universitario y que había sido su fuente de sustento en el pasado-. La señora Rosa acató. Sentí que estaba satisfecha al haber cumplido su cometido: burlarse de los tíos monitores. Luego permitió tranquilamente que la cargáramos desde el baño a su silla para regresarla a su cama.

Pasaron un par de horas hasta que amaneció y algunos usuarios comenzaron a levantarse. Con el problema de la señora Rosa latente y las actividades propias de la mañana estábamos agotados. Nos organizamos para abrir las duchas, preparar el desayuno y despertar a quienes aún roncaban en sus camas. Apenas llegó el primer turno de la mañana, notificamos la situación vivida, entregamos las llaves y partimos a nuestros hogares para descansar de la ajetreada noche.

Los siguientes dos turnos fueron caóticos y complicados; habíamos comprendido la intensidad del trabajo que debíamos realizar y estábamos dispuestos a adaptarnos a como fuera lugar.

Al llegar cada tarde nos encontrábamos con personas de diferentes edades; muchas caras nuevas y personalidades muy disímiles entre sí. Algunos tímidos y solitarios; otros violentos y conflictivos con sus compañeros, incluso unos pocos ebrios e insolentes con nosotros. Nos vimos obligados a tratar a cada uno de manera diferente; aplicar el criterio e individualizar a los usuarios que veíamos con mayor frecuencia, para saber qué esperar de ellos y de qué forma establecer una relación que funcionara.

A nuestro coordinador lo veíamos un rato cada vez que llegábamos a tomar turno. En la tarde posterior al arribo de la señora Rosa, intercambiamos algunas palabras con él.

-No pueden volver a dejar entrar a nadie sedado sin que les entreguen los papeles con el diagnóstico médico y su tratamiento -, fue su instrucción.

La señora Rosa ya se encontraba instalada en el albergue y al llegar la veíamos fumando cigarrillos en el patio. Los intentos de los monitores del turno día para que fuera trasladada a un lugar acorde a sus necesidades habían sido infructuosos. Días después nos enteraríamos que había sido expulsada del psiquiátrico en varias ocasiones; que no era admitida en los albergues donde ya la conocían, y que carabineros prácticamente no sabía qué hacer con ella cuando la encontraban deambulando en alguna esquina o cuando era denunciada por desórdenes públicos. También pudimos inferir que, además de sus trastornos y delirios, era poliadicta. Las pistas para llegar a dicha conclusión fueron los implementos que encontramos entre sus ropas: una antena y pipa de cañería, con las que se acostumbra fumar pasta base; además de las cosas que nos pedía en sus reiterados delirios. -Moyano, devuélveme la falopa... tío tráigame pintura, solvente, cualquier *gueá* -. Pensé en cómo se podía ayudar a una persona así, que vive en la calle y cuando ninguna institución está dispuesta a hacerse cargo. Nosotros mismos queríamos a toda costa deshacernos de ella, pues no teníamos la preparación necesaria para atenderla.

Entrada la noche, una mujer joven, muy flaca y de mirada cansada, salió de la pieza de las mujeres a fumar un cigarro. Le pregunté por la señora Rosa. -Ahí está, alegando igual que anoche... me preguntó qué tío estaba, le dije "el joven" -, me comentó refiriéndose a mí. -¿Luego que dijo? -, le pregunté. -Nada, se dio media vuelta en la cama y siguió durmiendo-. Miré a Enrique, que había escuchado a lo lejos la conversación. -Te buscan -, le dije con una sonrisa burlona y un movimiento de cabeza. Respondió con un ademán de manos y entró a la oficina actuando como si escapara en

tono de broma. Estábamos un poco menos tensos y ya comenzábamos a bromear al respecto.

La comunicación entre monitores nocturnos y el coordinador era difícil de llevar. Los usuarios eran demandantes y antes de tomar el turno nos exigían que cumplieramos con todas sus necesidades. -Tío, ¿me convida agua caliente?; ¿tío, le quedó comida?; ¿tío, me carga el celular?; ¿tío, me abre la bodega?; ¡tío, un *gueón* se acostó en mi cama!; ¡tío, este *gueón* anda robando!; ¡tío, hay un *gueón* que me quiere matar! -. Teníamos que actuar rápido y tratar de cumplir: entregar la ayuda que solicitaban y solucionar sus problemas. En muchas ocasiones no nos dábamos cuenta y Pablo ya se había ido. Generalmente dejaba sin respuesta muchas interrogantes que necesitaban de órdenes claras y precisas.

El grupo de los borrachos comandado por Cristian, compuesto por unas diez personas, se ubicaba en el patio cerca de la oficina de ingresos. Los encontrábamos siempre tambaleándose cuando llegábamos al turno. Los que lograban hablar reían, bromeaban y molestaban a otros usuarios provocando rencillas y pleitos de palabra. Uno de ellos, apodado Calamardo, solía golpear la cabeza de cualquiera que pasara. -¡Cuidado un piojo! -, decía antes del coscorrón, lo que provocaba la indignación de quien era objeto del chiste y el golpe. Costaba mucho enviarlos a dormir y demandaban un esfuerzo desmedido en proporción al resto de los usuarios. Adultos mayores, discapacitados y otros que por diversas razones se encontraban en el albergue, presenciaban noche tras noche las mismas secuencias, con la impotencia de saber que los gritos de jolgorio durarían hasta tarde, impidiéndoles dormir.

Los monitores corríamos de un lado a otro intentando sacar a las personas de los espacios más oscuros y escondidos, donde consumían drogas cada vez que nos

descuidábamos. Nos esforzábamos en cerrar perímetros a tiempo, evitar peleas o recuperar frazadas robadas. Nos faltaba mucho para poder tener un verdadero control del espacio, y pese a nuestras buenas intenciones, cuatro personas a cargo de cien significaba una excesiva carga de trabajo para cada uno.

-Ya po tío, hasta cuando va a aguantar a estos *gueones*' -, era un mensaje que recibíamos una y otra vez por parte de los más "débiles", o aquellos que simplemente llegaban con la intención de descansar para salir por el día a realizar sus actividades. Sin embargo, no podíamos expulsar a alguien arbitrariamente o seleccionar a los usuarios: "Todos deben entrar mientras haya cupo".

La última noche de nuestro primer turno nos dimos cuenta de que estábamos aplicando protocolos y reglas creadas por nosotros mismos, y que la gente del turno día - profesionales con mayor capacitación- esperaban nuestra llegada para salir cuanto antes del albergue y evitar el caos de la hora punta.

Pasada la medianoche, cuando la mayoría de los usuarios dormía, nos preocupamos por el segundo turno de noche, probablemente novatos al igual que nosotros y sin mayor instrucción. Supusimos que tendrían problemas para adaptarse si no recibían algún apoyo.

En el turno habíamos aprendido algunas cosas, como que la mayoría de los usuarios portaba armas blancas para protegerse en la calle, o que era una pérdida de tiempo tratar de alimentar a los borrachos que llegaban de trasnoche, aunque quedara comida, pues uno de nosotros tenía que separarse del grupo de monitores, abrir el perímetro, habilitar la cocina, calentar y servir la comida, para que luego el usuario desparramara todo el alimento sin comer casi nada. Además, después costaba mucho sacarlos de ahí

para volver a cerrar el perímetro. Era preferible que simplemente fueran a la cama a dormir la borrachera y comieran al desayuno o que despertaran horas después un poco más repuestos.

Tomé la iniciativa y persuadí a mis compañeros para que creáramos un pequeño manual, algo muy básico que fuera de utilidad para los monitores que tomarían el turno en nuestro descanso. Luego de ponernos de acuerdo escribí a mano en dos hojas:

(Transcripción textual)

Recomendaciones Turno Noche

Ingreso: Desde las 18:00 en adelante y hasta que se acaben los cupos.

**Siempre llenar planilla de ingreso.*

**Indicar reglas básicas de convivencia a los usuarios nuevos: Orinar solo en los baños; no portar armas (de ser posible entregarlas a monitores para ser devueltas a la salida); no consumir alcohol ni drogas dentro del albergue.*

Cena: Desde las 19:00 y hasta las 22:00 máximo o hasta que se acabe la comida.

**Si sobra comida entregar a criterio a los usuarios de traspase. Sólo si lo requieren, si están en BUEN estado y no hay otras contingencias.*

Luces apagadas: 23:00. (Todos los usuarios ingresados deben estar en sus camas)

**Durante la noche dejar cerrada con candado la reja del sector comedor, cocina.*

Encendido de luces: 07:30 am.

Desayuno: Antes de las 06:00. Llenar los termos con té. Entregar prestación desde el primero que se levante y hasta las 08:45 máximo.

**Acostumbrar a los usuarios a retirar desde la cocina y entregar los utensilios sucios en el mismo lugar.*

Duchas: Dependiendo de los horarios en que se levanten los usuarios y hasta las 08:30 máximo.

Salida: 09:00 excepto personas con movilidad reducida u otros casos especiales.

Recomendaciones especiales turno noche:

-Delegar camas por orden desde el fondo y hacia la puerta.

-Privilegiar camas inferiores para gente mayor o con movilidad reducida. Designar camas superiores a jóvenes con buen estado físico.

-Reservar camas inferiores cerca de la puerta para personas que llegan de trasnoche y en mal estado traídos por la Ruta Calle.

Bodega: Guardar cosas siempre con nombre y rut. Si la persona no tiene carnet guardar solo con el nombre especificando que es "bajo su propia responsabilidad".

RECORDAR

-Realizar reporte por radio a inicios y finales de jornada (Cantidad total de usuarios, hombres, mujeres, extranjeros y niños).

-Mantener candados siempre cerrados, inclusive en operaciones cortas.

IMPORTANTE

-Si Carabineros u otra institución traen a un usuario sedado, deben traer las indicaciones médicas (documentos) y sus medicamentos. Si no los traen, "NO INGRESAR". Deben volver a la institución respectiva a solicitarlos.

-Evitar guardar cosas de usuarios a nivel personal (dinero, documentos, celulares cargando). Si lo hacen será responsabilidad de cada monitor que acceda a estas peticiones (a criterio).

Habíamos traspasado todo el conocimiento adquirido en nuestro primer turno. Si el siguiente turno de noche seguía estas reglas básicas, eventualmente podríamos instaurar una política común y “normalizar” la caótica situación que se vivía.

Monitores

El perfil de los monitores que estuvimos trabajando durante aquel invierno fue variado en edades e historias de vida. Algunos -profesionales experimentados en el trabajo con personas en situación de calle- habían estado en albergues o en otras instituciones similares, como la “Ruta Calle”, programa impulsado por la gobernación Provincial en conjunto con la Seremi de Desarrollo Social, en donde su objetivo principal es el de recorrer las calles durante las noches de invierno y trasladar a las personas que pernoctan en ella a los diferentes albergues habilitados para ellos o en caso de que se rehúsen entregarles alimentación, artículos de aseo o ropa de abrigo. Siempre tuve la impresión de que la desidia con la que a veces operaban se debía esencialmente a los bajos sueldos que percibían en comparación a sus conocimientos y experiencia. Estudiar y trabajar tanto para ganar tan poco, no parecía justo. Pero tampoco parecía justo tener monitores lejanos y apáticos para las personas que dormían en el albergue.

Otros, como Enrique, Cesar y yo, habíamos optado por el empleo en una situación desesperada y entre muy pocas posibilidades, pero teníamos la intención de aprovechar la instancia para realizar una buena labor, aunque constantemente nos equivocáramos y tuviéramos que pulir nuestro desempeño en base al “ensayo y error”.

Había también monitoras recién tituladas, como trabajadoras sociales, que aceptaban este trabajo para ganar experiencia y currículum. En su mayoría jóvenes e idealistas, que al llegar al albergue se daban cuenta del choque entre sus ideas y la realidad; enfrentando a personas que no parecían valorar la ayuda que se les brindaba. En ocasiones dudaban de sus capacidades ante situaciones límite y sentían decepción ante las constantes faltas de respeto o agresiones verbales sexistas de las que eran

objeto. En ocasiones había que aconsejarlas, contenerlas y especialmente entregarles ánimo para que no se rindieran. Romi -de nuestro equipo- era una de ellas.

Otros monitores parecían totalmente ajenos a la labor social, muchos en búsqueda de empleo habían llegado por casualidad ahí, sin poseer experiencia, propósitos valóricos, ni habilidades blandas; simplemente habrían trabajado en cualquier cosa. A veces tenía la impresión de que todos los que postularon quedaron inmediatamente por la falta de aspirantes.

De cierta manera justificaba tener compañeros con ese perfil, tímidos o poco criteriosos, pues habría sido mucho más caro contratar personal competente y el proyecto no contemplaba un presupuesto para ello; ni siquiera los insumos alimenticios o de infraestructura eran los óptimos. Aún recuerdo comentarios de algunos usuarios: - tío es que el otro tío, ese *maricon' culiao'* del otro turno, nos despierta clavándonos las patas con el lápiz -. Me costaba creer este tipo de acusaciones, pero escuchaba los rumores de tantas personas diferentes, que eventualmente las terminaba creyendo y corroborando.

A este grupo heterogéneo de personas que conformaban los equipos, se sumaban aquellos que trabajaban directamente en la Municipalidad y que realizaban labor de “apoyo” algunas horas al día, después de sus jornadas oficiales de trabajo, para ganar algún dinero extra. En la práctica, su aporte era mínimo por el poco tiempo dedicado y el nulo compromiso. Cuando daba la hora de partir, se iban sin contemplaciones, aunque tuviéramos varias contingencias simultáneas y se necesitara ayuda.

Muchos de estos monitores fueron rotando con el pasar de los meses, ya que era muy difícil “equilibrar la balanza” al momento de comparar el sueldo con lo extenuante del

trabajo y los riesgos físicos y emocionales que éste conllevaba. Muchos decidieron renunciar en el camino, por lo que siempre estaba latente la llegada de un nuevo compañero.

Nos dividimos en turnos, algunos fijos y otros rotativos. Los monitores que personalmente eran más cercanos a nuestro coordinador, estaban asegurados con el turno día. Este turno atendía a los pocos usuarios autorizados para permanecer en el albergue a deshoras, generalmente por razones de salud, incapacidad física o requerimientos especiales. Los monitores se dedicaban a labores administrativas y a ingresar a las personas que se aglomeraban en la entrada desde aproximadamente las 16:00 horas, hasta que se abrían las puertas a las 18:00 horas. Si bien la mayoría de ellos contaba con experiencia anterior y podrían haber dirigido cualquiera de los turnos complicados, trabajaban en labores simples, que les daba el tiempo incluso para dedicarse a actividades recreativas como pintar “mandalas”, que luego pegaban en los muros de la oficina.

El turno día del fin de semana era difícil y lo asumían tres a cuatro monitores -en su mayoría mujeres-. La dificultad de este turno se debía a que los fines de semana muy poca gente quería salir temprano del albergue, y por diversas razones se quedaban allí; la mayoría por autorización directa del coordinador y otros por engaños que apelaban a la emocionalidad (“me siento mal, tío”; “necesito quedarme un poco más porque va a venir un pariente a dejarme unas cosas”; “no quiero salir porque afuera me quieren matar”) y que dependiendo del monitor hacían del “criterio” la única regla. La segunda gran complicación de este turno, era que los fines de semana la cantidad de personas drogadas o ebrias se multiplicaba, por lo que la labor de recepción y registro era mucho más desordenada y difícil de manejar.

Además de los monitores y del coordinador, contábamos con una enfermera (Ximena) que trabajaba de lunes a viernes -algunas horas del turno día y otras en la noche- en labores de primeros auxilios; un cocinero -cargo que rotó varias veces, hasta que los mismos usuarios se encargaron de la cocina- y una auxiliar de aseo (Alicia) encargada de limpiar las dependencias cada mañana de lunes a viernes.

El trabajo de Alicia siempre pareció bastante duro e ingrato, ya que en todos los meses de funcionamiento del albergue, los usuarios jamás lograron aprender a cuidar los espacios; especialmente los baños y las duchas. Pese a que la auxiliar trabajaba toda la mañana para dejar limpias las instalaciones, no pasaban ni dos horas desde el ingreso y los baños, tanto el de hombres como el de mujeres, se tornaban totalmente insalubres. Era bastante común encontrar excrementos en la ducha o papeles sucios en todo el suelo del baño. Sin embargo, la auxiliar realizaba su trabajo sin reclamo, siempre sonriente, probablemente por su experiencia de trabajo aseando otros albergues con las mismas características.

Para el turno de la noche había dos equipos que rotábamos en un sistema “4x4”, es decir, cuatro noches de trabajo por cuatro de descanso. Entre estos turnos había nula comunicación, ya que no nos topábamos; a diferencia de la relación que teníamos con los demás grupos, con quienes había contacto al recibir o entregar los turnos, donde contábamos con algunos minutos para ponernos al corriente de los últimos acontecimientos.

El turno noche requería de especial atención, ya que la mayoría de los conflictos ocurrían en los ingresos de traspase o al momento de sacar a las personas del patio para indicarles que fueran a los dormitorios, pues despertaban a los que dormían hace horas y se producían alegatos y trifulcas. Pasaron meses antes de que nuestro

coordinador nos apoyara, quedándose a dirigir uno de los turnos de noche; sin embargo, esto sucedió una sola vez y únicamente luego de nuestros reiterados reclamos por la falta de apoyo.

Como los directores del programa no tenían mayor conocimiento de nuestro desempeño en las labores cotidianas, no había ninguna unidad jerárquica designada para nuestro equipo. Por esto, cada uno asumía las labores que le resultaran cómodas de realizar, de acuerdo a las propias capacidades.

Era temprano en la mañana en uno de nuestros primeros turnos, y mientras cerraba la bodega escuché la aguda voz de Romi, llamándome con un tono desesperado. - ¡Andrés, están peleando en el desayuno! - gritó con fuerza a unos cinco metros de distancia. Cerré con tranquilidad el candado de la bodega, pues la experiencia con Romi me demostró que se impresionaba fácilmente, por lo que no debía preocuparme tanto; segundos después escuché el sonido de gritos y tuve que acelerar el paso hacia el sector comedor cocina. Un adulto mayor corpulento, apoyando la espalda en la muralla, dirigía la punta de su cuchillo a tres hombres que lo rodeaban. Me interpose entre los “atacantes” y el solitario que se defendía. No lo había visto antes, por lo que supuse que la noche pasada había sido su primera en el albergue.

-Este viejo *conchesumare*’ me tiró el café hirviendo, tío - me dijo un hombre de unos 40 años, al que ya conocía de noches anteriores. -Mire cómo estoy - dijo, mostrándome el brazo moreno. No había daño aparente, pero el café y la taza en el suelo corroboraban la veracidad de la historia. El hombre continuaba empuñando su arma -un cuchillo largo de carnicero, muy delgado, como si hubiera sido afilado un millón de veces-. No había atisbo de temor en sus ojos perdidos y por su mirada distante parecía estar

profundamente desorientado, aunque su mano firme en la empuñadura decía lo contrario.

-¿Qué pasó? - dije fuerte para que me escucharan quienes estaban atrás, pero siempre frente al hombre acorralado, pues no quería descuidar ninguno de sus movimientos. -El viejo *culiao*' se *coló* en la fila, cuando le eché la foca me tiró la *gueá*' caliente encima - Me indicó uno de los atacantes. Me acerqué con tranquilidad y puse suavemente mi mano en su muñeca. -Páseme esa *gueá* y vamos *pa'* afuera antes de que le saquen la *chucha* - dije con voz baja, pero lo suficientemente fuerte para que los demás oyeran que lo sacaría de ahí. Tomé el cuchillo y lo escondí en mi chaqueta. Caminé junto a él, apoyando mi mano en su hombro; todos nos vieron pasar desde el comedor hacia el patio, el hombre -como muchos- llevaba un carrito con ruedas en el que supuse que contenía sus escasas pertenencias. Caminaba extraño, como si le dolieran mucho las piernas o la entrepierna.

Al abrir la puerta de metal y salir con él a la calle, no pude evitar sentir empatía e incluso pena, pese a que sabía que su reacción desmedida era la causal de tal alboroto. Sus ojos verdes, brillosos y vacíos, me mostraron por primera vez la mirada de quien no espera nada; arrugas en el rostro, ropa andrajosa y manos sucias complementaban la imagen. Desde aquella única mañana con nosotros, no podría ingresar más. -Disculpe, es que me querían pegar -. Dijo mientras yo guardaba el cuchillo en su bolso, probablemente la única defensa que tenía ante los peligros de la calle. Oí sus palabras, pero no había más que dejarlo ir. Mientras se alejaba a paso lento, con las piernas abiertas como si formaran una "C" acostada, se alejaba del albergue. Aparte de la persona quemada, el problema no pasó a mayores. Una escueta sensación de angustia me invadió al cerrar la puerta; pero había que continuar trabajando. Se acercaba la hora de salida y casi todo el mundo estaba dentro.

Cuando alguien era expulsado o “vetado”, no podía ingresar más al albergue, perdiendo una de las pocas alternativas de resguardo en las frías noches que se avecinaban. Esta actitud la tomé en contraposición a la de otros monitores, quienes optaban por “limpiar” el albergue, permitiendo que los usuarios dieran rienda suelta a sus impulsos, para luego proceder a expulsarlos, en un proceso tan simple como escribir su nombre en la hoja de vetados, dejando a cualquier otro la ingrata labor de negar el acceso cuando lo solicitaran. Esta posición para mí era, a lo menos, moralmente reprochable -¿La idea es otorgar resguardo a todos, o ir expulsando gente hasta que solo queden los pocos que se portan bien?-, me preguntaba constantemente.

Tras este tipo de problemáticas a las que me vi enfrentado opté por mediar conflictos, una alternativa justa y necesaria a mi criterio. Luego se hizo imperiosa la necesidad de mediar no sólo en las funciones a cumplir, como si fuera un asistente social sino más bien desde las propias necesidades de acuerdo a los valores morales.

En la video conferencia de Inés Temple -Presidente de LHH - DBM Perú y de LHH Chile, empresas consultoras líderes en outplacement y movilidad del talento en ambos países- profundiza en las iniciativas y liderazgo que surgen a partir de estas situaciones, no solo como monitores o asistente social, si no, también, como ciudadano, porque ante situaciones límite “se necesitan líderes, amplio concepto que habla de aquellos que no esperan que otros resuelvan los problemas, sino que se hacen cargo. Pues un país con tantos temas por resolver, requiere que sus líderes se preocupen y que trabajen también por resolver alguna problemática. ¿Retribuyes tú a la sociedad algo de lo que esta te ha dado?”¹⁰

¹⁰ <<http://www.inestemple.com/2012/10/compromiso-social/>> Fecha de consulta: 27 de septiembre de 2017

Después de ese episodio, asumí el rol de mediar en los conflictos, especialmente los que podían desencadenar actos de violencia o alborotos: detener peleas o intentos de pelea; requisar armas; tranquilizar a los exacerbados que exigían atención por sentir que no se les tomaba en cuenta y calmar a los que demandaban justicia luego de haber sido víctimas de robo u otros abusos por parte de los demás usuarios. Mi intención al involucrarme era la de evitar que las situaciones pasaran a mayores, para no tener que expulsar a ninguno de los involucrados.

También asumí el rol de dialogar con las personas, que bajo los efectos del alcohol y/o drogas golpeaban la puerta tarde en la noche, provocando desorden y bullicio fuera del albergue. Ante estos casos siempre salía a la calle muy calmado para conversar con ellos y hacerles entender que mi intención no era dejarlos fuera por mala voluntad, sino que estábamos con capacidad llena. La mayoría de las veces comprendían y se iban refunfuñando con sus pertenencias a cuestas. Nunca hubo un incidente mayor, pese a que muchas veces tuve que conversar durante varios minutos con personas perturbadas y agresivas.

Mis compañeros me reprochaban que corriera estos riesgos, sin embargo comprendían mi lógica: era preferible actuar antes que se levantaran los que dormían y quisieran salir a callar por su cuenta a los buscapleitos. Siempre estaba latente la posibilidad de una batalla campal que no podríamos controlar.

Enrique entró de sorpresa a uno de los dormitorios de los hombres. Los viernes por la noche todos llegaban con más confianza y alcohol en el cuerpo, por lo que solían olvidar una de las reglas principales del albergue: "Prohibido consumir alcohol dentro de las dependencias", por eso Enrique estaba más atento que lo habitual. -¡Buenas noches señores! -, dijo con fuerte vozarrón mientras ingresaba a la pieza mirando a

todos con el ceño fruncido; varios ocultaron rápidamente las cajas de vino y botellas de licor que bebían acostados en sus camas. Una botella pequeña quedó expuesta ante la mirada inquisidora del monitor, justo en el suelo, al lado de un camarote donde dormía un anciano-. ¿Y ésta, de quién es? -preguntó-. Todos guardaron silencio. -Ya saben, tienen todo el día para tomar o hacer lo que quieran, pero al que pille tomando adentro se va “vetado” -, complementó Enrique. -Es de ese *gueón*, tío - Dijo el viejo Marco apuntando a Don Héctor, un hombre ciego que dormía hace horas. Todos rieron, excepto Enrique, que miró de reojo, tratando de contener la sonrisa. Al salir abrió uno de los contenedores de basura apostados fuera de los dormitorios y arrojó con fuerza la botella. El ruido de la quebrazón se escuchó en todo el albergue.

Si bien los usuarios sabían que podían ser expulsados por beber alcohol, muchas veces la algarabía de la borrachera hacía que olvidaran el lugar donde estaban y a su vez, muchos monitores hacíamos la “vista gorda” ante esas situaciones, pues la cantidad de ebrios era tanta, que resultaba sumamente desgastador indagar constantemente para descubrir a quienes rompían la regla. A Enrique no le importaba el desgaste, pues se ganaba el respeto en base al cumplimiento de las reglas. -Buenas noches -, decía con firmeza. -En quince minutos se apagan las luces -, añadía cada noche mientras inspeccionaba sin disimulo los dormitorios.

Enrique se dedicaba a labores en las que se requería firmeza. Con las dotes de mando por su pasado docente, sumado a su gran tamaño físico y fuerte vozarrón, lograba imponer respeto de manera rápida. Muchos de los usuarios lo llamaban “don Enrique” y lo asumían como el líder del turno. Las personas respondían con respeto cuando los reprendía por alguna “mala actitud” y sus capacidades para el control ayudaban mucho en tareas de alta complejidad, como descubrir el consumo y tráfico de drogas dentro del albergue, expulsar personas, dar “ultimatums” y levantar a los que más costaba

despertar. Tenía siempre buena disposición para resolver uno de los problemas principales de la noche: conseguir frazadas; ya que esto implicaba despertar a quien tenía más de una y persuadirlo para que la cediera al compañero recién llegado.

Nos turnábamos con la labor a la que llamábamos “la despertada”. En primer lugar, ingresaba a cada dormitorio y me acercaba uno a uno a los camarotes. -Buen día, aún hay desayuno, levántese para que no quede debajo de la mesa -, les decía. Generalmente me miraban y saludaban con un somnoliento “Hola tío”. La mitad de los rezagados se levantaba. Veinte minutos después y cuando ya quedaba poco tiempo para la entrega de turno, Enrique entraba a los dormitorios con su voz fuerte y en un tono humorístico los saludaba -Buen día, hoy es un lindo jueves de agosto, se anuncia un día despejado y es la última posibilidad para que alcancen a tomar desayuno -. Los usuarios siempre recordaban los discursos de Enrique en las mañanas, a veces contaba algún chiste o comentaba alguna situación que aconteciera en el país, ayudando con esto al buen ánimo de los dormilones.

César, a diferencia del resto de nosotros, prestaba poca atención cuando se le acercaban jóvenes, delincuentes, borrachos o drogadictos a hacer amistad o contar sus historias. Acostumbraba a ayudar mucho a Daniel, un joven discapacitado con malformaciones en sus brazos y piernas, que fue abandonado desde pequeño por sus padres en hogares de menores y que hoy, ya convertido en adulto, tenía al albergue como su única posibilidad de asistencia básica. César lo vigilaba y cargaba desde el colchón en el suelo donde dormía, hacia su silla de ruedas; conversaba y le prestaba atención a sus necesidades. Recuerdo que discrepábamos en algunas cosas, pero su discurso era siempre el mismo: “Este sistema no ayuda a quienes más lo necesitan, la mayoría de los que están aquí son jóvenes que se pasaron de carrete y pasan a llevar como quieren a los abuelos, enfermos o minusválidos”.

Una vez y luego de que por enésima vez defendiera al “Alfaro” por las constantes acusaciones de robo de las que era objeto, César me increpó en tono de broma, pero con un innegable sustrato de gravedad. -¿Por qué tus regalones son los más mierda?, deberíamos echar a todos esos *gueones*’ -. Luego, el “Alfaro”, mirándome a los ojos dijo - *Uste*’ sabe que yo no soy el que robo, ¿verdad tío, verdad?-. Sí, lo sé, Alfaro. No le creía nada en realidad, pero si no podía probar lo que decían constantemente sus compañeros de dormitorio, prefería regalarle una noche más de descanso en las sucias camas del albergue, antes que mandarlo a la calle para continuar con su miseria.

César, aunque no se involucraba tanto a nivel personal con las personas del albergue, mantenía el mismo trato cordial y empático. Gracias a su carácter práctico, nos ayudaba a cumplir cabalmente con las tareas fijas que nuestro trabajo imponía. Mientras Enrique o yo estábamos resolviendo alguna contingencia, César ayudaba a mantener los perímetros cerrados, responder consultas, ingresar planillas, llamar a la central o ayudar a las personas con problemas cotidianos.

Romi era la más joven e inexperta del grupo. Pese a ser la única titulada de trabajo social, requería a diario de nuestras instrucciones para poder realizar sus tareas sin distraerse con asuntos que no tenían relación con el trabajo en sí. Su personalidad dispersa hacía que tomara en consideración muchos rumores y mentiras que constantemente llegaban a nuestros oídos por parte de los usuarios. Comprendíamos que por su edad e inexperiencia a veces se preocupaba más de la cuenta por asuntos sin importancia, por lo que debíamos guiarla para que no descuidara su labor principal: hacerse cargo del dormitorio femenino.

Se afligía muy seguido. Solía conversar asuntos privados con los usuarios y pese a que su inocencia y falta de “filtro” eran comprensibles dado su origen humilde y falta de

experiencia, muchas veces tuvimos que reprenderla. El día que se enteró de que algunas de las mujeres la involucraban sentimentalmente con uno de los usuarios en sus conversaciones de traspase, tuvimos que contenerla para que no explotara. Los chismes eran muy habituales, y pese a saberlo, muchas veces Romi se ofuscaba de tal manera que teníamos que contenerla como a una usuaria más, como si esos comentarios, lógicamente malintencionados, se trataran de la traición de un familiar o amigo cercano. Romi generaba aprehensiones en las usuarias mujeres, su inmadurez, falta de experiencia y dificultad para poner orden, hacía que las chicas que albergaban en el Cervantes acostumbraran hablar a sus espaldas y solicitar ayuda a los hombres del turno en vez de a ella, quien era la encargada de la pieza de las mujeres, en algunas actitudes que intencionales o no, pretendían despojarla de su autoridad y a ratos parecían quebrar su espíritu.

Nuestro grupo tuvo afinidad desde el principio y dada la falta de inducción, teníamos que reflexionar sobre lo que podría suceder si no actuábamos con mesura y cautela en temas de seguridad, protocolo, recepción de usuarios, vetos, comunicación con otros organismos, salud, etc. Para estar seguros de tener un “criterio” común al momento de enfrentarnos a la toma de decisiones, conversábamos lo más que podíamos para llegar a acuerdo y que ninguno de nosotros se sintiera menospreciado, aunando nuestras ideas para llevar cada noche a “buen término”.

Al regreso de nuestros primeros días de descanso, nos encontramos con un albergue mucho más sobrecargado de gente -al máximo de su capacidad-. Como estuvimos fuera cuatro noches, habían muchas caras nuevas y los usuarios ya se habían empoderado del espacio.

-Acaba de quedar una *cagá'* en la cena, justo antes de que ustedes llegaran -, me comentó una de las monitoras del turno que nos precedía; su rostro estaba pálido y sus manos temblorosas. Luego de saludar rápidamente a algunos usuarios, caminé hacia el sector cocina-comedor. Producto de una confusa pelea -que nadie supo bien cómo explicar-, brillaban bajo los mesones sendos charcos de sangre, además de múltiples salpicaduras en el suelo.

-¿Apuñalaron a alguien? -, pregunté a la cocinera de turno. -No, fueron solo combos -, me respondió. Aproveché de fotografiar la sangre en el suelo, en caso de que tuviera que demostrar en algún momento los peligros a los que estábamos expuestos. Indagué sobre los involucrados para descubrir que el responsable de la pelea estaba durmiendo plácidamente la borrachera en uno de los dormitorios. El otro -quién había ejercido violencia física- se había retirado voluntariamente, quedando vetado en el libro.

Nos dimos cuenta de que el segundo turno de noche no había considerado el “manual” que confeccionamos, ni tampoco las indicaciones sobre protocolos que escribimos en la pizarra; simplemente habían hecho caso omiso de ellos. -“El otro tío me dejaba salir a comprar po’; el otro tío me dejaba dormir con mi polola acá afuera”; “El otro tío me dejó entrar igual a esta hora”; “El otro tío...” -. Al parecer habían sido permisivos a tal grado que los usuarios habían olvidado las reglas. Teníamos que retomar el control con mucha paciencia, explicando nuevamente a cada persona lo que estaba permitido y lo que no.

Los problemas de insumos se acrecentaban a medida que pasaban los días. En menos de un mes ya teníamos muchas frazadas estropeadas por orina, vómito o daños; otras simplemente habían sido robadas, pues no contábamos con la autoridad ni los recursos para revisar a las personas cuando entraban o salían del albergue. Comenzaba el frío

de invierno y muchos usuarios llegaban con sus propias frazadas, los que no, muchas veces tenían que dormir sin abrigo o tapados con ropa de las donaciones. Cien frazadas para cien camas era a lo menos insuficiente; no teníamos acceso a servicios de lavandería y utilizábamos los patios en desuso para ventilar la ropa de cama sucia.

Resulta a lo menos irónico pensar que programas como “Noche Digna”, en conjunto con “Ruta Calle”, son dados a conocer y aparentan ser programas serios y de prestigio, pese a las precarias condiciones en las que me vi envuelto trabajando allí; se promociona el “Fono Calle” y hasta existe una aplicación para celulares de “Noche Digna”, pero en la práctica se podía ver que no se inyecta la cantidad de recursos mínimos para que todo pueda funcionar en forma satisfactoria o al menos decente.

-Lo puedo dejar entrar, pero no tengo frazadas para darle, están todas ocupadas. Si está de acuerdo le puedo asignar una cama -, les informaba a quienes llegaban de madrugada. Nunca alguien dijo que no, pero inevitablemente el frío en algún momento los hacía salir de los dormitorios para solicitar algo de abrigo. -¿Y las frazadas que están allá al fondo? -, preguntaban. -Esas están sucias, con orina o sarna-. -No importa tío, igual nomás-. Me molestaba profundamente no poder entregarles una “Noche Digna”, pero era lo único que podíamos ofrecer con las pocas cosas que teníamos.

Paradójicamente, muchos de los que llegaban tarde, trabajaban e intentaban salir de su situación. Los que dormían plácidamente eran aquellos con todo el tiempo disponible para estar desde temprano esperando la apertura de puertas y asegurar una cama. Por esto, casi desde el principio, comenzamos a reservar camas para quienes trabajaban, utilizando un sistema creado en base a planillas excel; sin embargo, cuando tomábamos el turno, ya el albergue estaba prácticamente lleno y nuestro grupo no tenía mayor injerencia en la asignación. Problemas recurrentes sucedían cuando los

monitores de la tarde asignaban camas reservadas a usuarios nuevos, o permitían el acceso a usuarios vetados, dejándonos la responsabilidad de solucionarlos.

Plan de Invierno 2016

Previo a la apertura de los albergues y como cada año, el Plan de Invierno para gente en situación de calle había sido anunciado con bombos y platillos, con un presupuesto para la región Metropolitana aumentado en un 6% respecto al año anterior, que sobrepasaba los 1.690 millones de pesos. Las cámaras de televisión y medios de prensa cubrían a la visita de políticos y trabajadores del gobierno en el emblemático albergue más grande de Chile instalado en el estado “Víctor Jara”, con cupo para 300 personas y que era administrado por la Cruz Roja y apoyado por Carabineros.

Orgullosos las autoridades se mostraban frente a las cámaras, mostrando el recinto previo a su inauguración y comentando que la región contaría con un total de 1.145 camas disponibles diariamente para personas en situación de calle, distribuidas en 24 albergues transitorios, entre los que estaba el Cervantes.

El ministro de Desarrollo Social de aquel entonces, Marcos Barraza, manifestaba a los medios con mucha presunción: *"hemos visto que tenemos un estándar en materia de habitabilidad superior respecto de otros años. Tenemos catres, colchonetas, hemos visto un 'kit de vestuario', un 'kit de aseo', alimentación de primera calidad"*, y luego el presidente de la Cruz Roja, Patricio Acosta, añadía para así mejorar aún la noticia que además de alojamiento y buena comida, los albergues contarían con importantes *"actividades extra programáticas"*, las que se resumían en talleres de podología, transmisiones de la Copa América, y arreglo de reencuentros familiares a través de la PDI.¹¹

¹¹ Fuente: <http://www.emol.com/noticias/Nacional/2016/05/30/805225/Albergue-masivo-Victor-Jara-funcionara-por-dos-meses-mas-que-el-ano-pasado.html>. Fecha de Consulta 28 de Noviembre de 2017

Dentro de las novedades de aquel año, anunciaban que la Cruz Roja ejecutaría un albergue en Portugal 1143 con un cupo diario para 60 personas y se habilitará el Fono Calle que funcionará las 24 horas y que serviría para que la gente “informara” telefónicamente sobre personas en situación de calle, para que la Ruta Calle los trasladara a los respectivos albergues evitando alguna tragedia producto del frío

Dentro de toda la información que entregaban y de las mejoras de las que se jactaban, notificaron en sus ruedas de prensa, la apertura del albergue transitorio ubicado en el Liceo Cervantes, que el año anterior sólo había funcionado por 30 días y que este año abriría sus puertas con un cupo para 100 personas.

Enrique Visita el Víctor Jara

El albergue Víctor Jara era conocido entre nuestros usuarios, ya que muchos pernoctaban en él hacía varios años y otros habían llegado al Cervantes “arrancando” de este lugar, comentando constantemente las situaciones de violencia, abuso y falta de control que debían soportar quienes decidían alojar en sus instalaciones.

Anunciado por las autoridades como el albergue masivo “estrella” del Plan de Invierno en la Región Metropolitana y con capacidad para 300 personas en situación de calle, el

albergue Víctor Jara que, al igual que el Cervantes, se implementarían de manera transitoria, recibiría a hombres mayores de 30 años, todos los días a partir de las 17:00 horas y hasta las 9:00 de la mañana. Además de las 300 camas disponibles diariamente, el cupo se extendería en 80 camas para los períodos de emergencia climática y se evaluaría mantener abierto el albergue durante todo el día.

Adicionalmente, el albergue contaría con una sala de emergencias a cargo de un paramédico de la Cruz Roja, la que a partir de julio sería un SAPU operado por el Servicio de Salud Metropolitano Central.

Como parte de la inauguración del recinto, el intendente metropolitano, Claudio Orrego, expresó en aquel entonces en diversas ruedas de prensa: "para nosotros como gobierno metropolitano, las personas en situación de calle son una herida en el alma de nuestro país. No puede haber desarrollo cuando tantas personas se quedan literalmente en la vereda del camino (...) queremos hacer un esfuerzo adicional de coordinación para lograr que algunas de estas personas dejen su condición de calle. No basta sólo con cobijarlas durante el invierno, de protegerlas del frío y del agua, tenemos que ayudarlas a que se puedan reinsertar en la sociedad".

Todas estas palabras contrastaban fuertemente con nuestra experiencia en el Cervantes, especialmente porque la gran mayoría de nuestros usuarios, narraban escabrosas historias del Víctor Jara; de cómo se replicaban las conductas carcelarias y de cómo el abuso del más fuerte al más débil era "pan de cada día", con robos a destajo, violencia e incluso violaciones.

Es por esto que nuestro grupo, en las primeras semanas y con las fuertes experiencias que habíamos vivido, teníamos mucha curiosidad por saber como lograban hacer que

funcionara un albergue con tres veces más personas que el nuestro, por lo que Enrique nuestro compañero y pilar del turno, decidió visitar el recinto por su cuenta para corroborar lo que se hablaba de él, ya que a diario solíamos escuchar frases como: “tío, esos gueones’ de ahí vienen del Víctor Jara y andan puro robando”

Enrique fue el único con el tiempo necesario para acudir en uno de sus días de descanso a conocer el emblemático Víctor Jara, pese a que todos teníamos la intención de aprender conociendo otras experiencias de albergues sociales (especialmente este que todos habíamos visto en televisión). Enrique en su afán por mejorar, deseaba conocer las metodologías de trabajo; la relación de los monitores con las personas en situación de calle y como realizaban el trato directo, enfrentaban los conflictos, problemáticas de salud, etc.

La visita se produjo luego de tres semanas de trabajo, en nuestro tercer descanso. Enrique logró convencer a uno de los monitores del turno día, quien poseía mayor experiencia que nosotros y había realizado labores previas en el Víctor Jara, para que lo acompañara, quién accedió con bastante amabilidad.

El ingreso fue bastante expedito, pues ya había pasado la hora punta. Al llegar a la puerta de entrada Enrique pudo observar el entorno del recinto y se llevó una fuerte impresión al ver a muchas personas en el suelo, consumiendo alcohol y drogas, la mayoría de ellos de avanzada edad y con rostros muy “deteriorados”, según sus propias palabras. En los pasillos fuera del Portal Edwards y colindantes al estadio se levantaban decenas de carpas estilo “camping”, especialmente utilizadas por parejas que no dormían en el recinto, pues preferían quedarse juntos afuera, mientras su grupo de amigos entraba a recibir las prestaciones sociales que el lugar ofrecía. Al identificarse como monitores del albergue Cervantes y exponer que venían a

conocer el lugar y a entrevistarse con los encargados en búsqueda de conocimiento, fueron aceptados sin problemas y pudieron presenciar el ingreso de los usuarios, el que era realizado por funcionarios de la Cruz Roja, siempre apoyados por Carabineros, procedimiento muy diferente al que se realizaba en el Cervantes. En ese momento no se encontraron con ningún monitor y luego de unos minutos Carabineros les permitió el ingreso.

Al entrar comenzaron a recorrer el amplio espacio del estadio. Enrique se encontraba impactado por la cantidad de personas que había y por como se había realizado la distribución de los espacios. Los Camarotes se ubicaban uno al lado de otro en los pasillos del lugar, muchas de esas camas ya estaban ocupadas y además una gran cantidad de personas se encontraban dormitando en el suelo. Al instalar los camarotes de dos cuerpos uno al lado de otro a Enrique le dio la impresión de que se formaba una estructura como de “caracol”, que hacía aún mas estrechos del estadio.

En el sector cocina habían personas recibiendo la cena, la cual se veía contundente e incluía plato de fondo, ensalada, pebre y postre. Le sorprendió la diferencia que había entre esta y la que se entregaba en al albergue Cervantes, que en la mayoría de las ocasiones contaba con un solo plato con pocos ingredientes y en porciones pequeñas. Enrique describió la comida del Víctor Jara como “rica y contundente”.

La enfermería funcionaba toda la noche y durante el tiempo que estuvo ahí encontró gente en camillas y otras esperando por atención. La demanda era muy alta y parecía que el encargado no daba abasto, sin embargo, continuaba atendiendo a los usuarios con la política de “uno a la vez”, indiferente y casi mecánico.

Las zonas más altas del estadio, conformado por pasillos, galerías y escaleras, se

encontraban mucho más frías y desoladas, con algunos camarotes vacíos y sin presencia de monitores o algún tipo de control. Parecía “tierra de nadie” y Enrique se sintió desprotegido por algunos instantes. Su instinto le decía que estaba en un lugar peligroso.

En cierto momento del recorrido se acercaron dos de los encargados, molestos pues no sabían el motivo de la presencia de estos extraños, que a simple vista no pertenecían al lugar ni como usuarios, ni como monitores. Al explicarles las razones de su visita, la actitud de los monitores cambió de inmediato y fueron bien recibidos con un trato deferente y cordial.

Tamaño fue la impresión de Enrique cuando le comentaron que eran solo tres monitores para todo el lugar, además de dos carabineros en la puerta y un paramédico en enfermería. Claramente no era mucho lo que podían hacer tres personas a cargo de trescientos usuarios. Mucha responsabilidad y pocos recursos.

En ese momento a Enrique la causó mucha sorpresa la naturalidad con la que los monitores contaban su experiencia, su habituación a vivir en medio de tanta violencia y marginación los había en cierta forma acostumbrado a ella y parecían bastante relajados y cómodos entre los gritos que recorrían todo el espacio con su eco.

Al pasear por el albergue se encontró con varias personas que habían pernoctado en el Cervantes, además de reconocer a otros rostros que preferían bajar la mirada ante su presencia. Las historias que los monitores narraban eran similares a las que en las pocas semanas de funcionamiento Enrique había escuchado o presenciado en el Cervantes, sin embargo, la gran diferencia para él radicaba en que las conductas violentas y abusivas entre los usuarios estaban normalizadas.

Los monitores se dedicaban a solucionar temas básicos relacionados con la alimentación y la asignación de espacios, haciendo la “vista gorda” a otras situaciones que no estaban a su alcance, ya que el espacio era muy grande, siendo utilizados muchos de sus recovecos para camas formales (camarotes) e informales (en el suelo). Si en algún momento se veían involucrados en alguna situación riesgosa, siempre estaba la posibilidad de llamar a carabineros que se apostaban en la puerta de acceso para que resolvieran “por la fuerza” el asunto; y así lo hacían.

La posibilidad de que carabineros con las potestades que la ley les otorga, pudieran registrar a las personas al ingreso, disminuía también la posibilidad de encontrar alcohol y armas al interior, problema recurrente en el Cervantes, lo que también reducía en cierta medida los problemas al interior del lugar.

Ante la poca cantidad de monitores, Enrique pudo percibir que especialmente en los espacios más aislados, se desarrollaba una suerte de “ley del más fuerte”, donde eran algunos de los usuarios, los que controlaban los lugares y definían quien dormía donde, inclusive pidiendo una moneda a modo de “peaje”.

-¿Llegaría a pasar esto en el Cervantes?- reflexionó mientras se despedía de los encargados y emprendía camino a casa para descansar antes de un nuevo turno de monitor.

Al regresar a nuestro turno, Enrique nos contó sus apreciaciones. En el Víctor Jara contar con una posta permanente y la posibilidad real de derivar a casos extremos de salud era una gran ventaja en comparación al Cervantes, la alimentación no fallaba como a nosotros, que por lo menos una vez a la semana faltaba pan para el desayuno

y muchas veces las cenas eran realmente precarias, pese a que todos sabíamos que los recursos estaban disponibles pero sin políticas útiles para la asignación de ellos.

Con respecto al trabajo de los monitores, estaba claro que no tenían las capacidades para ejercer un verdadero control, ni siquiera podían enterarse de todo lo que ocurría.

Aunque el perfil del usuario era similar (muchos rostros conocidos y otros que después conoceríamos), Enrique percibía los mismos semblantes: el dolor inherente en las expresiones y especialmente la desesperanza y acostumbramiento a su situación.

El problema de la pobreza no sólo tendría dimensiones de ingresos económicos, sino también por la falta de posibilidades de personas para desarrollarse plenamente, con capacidades o apoyo que le permitieran comenzar (o recomenzar) con sus proyectos de vida. La CEPAL hace primeramente el concepto de pobreza como “un síndrome situacional en el que se asocian el infraconsumo, la desnutrición, las precarias condiciones de vivienda, los bajos niveles educacionales, las malas condiciones sanitarias, una inserción inestable en el aparato productivo, actitudes de desaliento y anomia, poca participación en los mecanismos de integración social, y quizá la adscripción a una escala particular de valores, diferenciada en alguna medida de la del resto de la sociedad.”¹²

Pese a que la diferencia más sustancial entre ambos recintos se notaba en que en el Cervantes los monitores nos involucrábamos desde el afecto y las emociones con un trato humano deferente y “digno”, el que era correspondido por los hombres y mujeres que vivieron en el albergue, aún estábamos a años luz de contar con las herramientas para lograr un cambio más allá de la mera asistencia “comprensiva”.

¹² Altimir, 1979: 149.

En una entrevista posterior a la experiencia Enrique confesó: *“Mis sentimientos y emociones son de mucha rabia e impotencia política y humana para ser más específico, eran denigrantes las condiciones que les da el sistema político y los gobiernos de turno a las personas en situación de calle. Hombres y mujeres mendigando por un lugar digno donde dormir o un plato de comida para saciar no tan solo el hambre, sino también para contar con un espacio al que llamar hogar y por algunos momentos sentirse parte de algo”*. Además realiza una fuerte crítica al sistema imperante: *“Políticos mentirosos vende humo en las necesidades del los ciudadanos y ciudadanas más vulnerables de país, lucrando con proyectos millonarios afirmando sus puestos políticos de elite, traspasando recursos a sus bolsillos o la la de sus campañas políticas (...) el asistencialismos mediocres de estos proyectos de los que tanto se jactan no visualizan a las personas de calle como sujetos de derecho”*

Al regresar del Víctor Jara, se notaba el compromiso de Enrique para con la experiencia de monitor. Con mucha impotencia nos expuso sus sentimientos para con la sociedad chilena actual; las miradas de desprecio, el juicio y miedo hacia las personas en situación de calle, y su terminología: el flojo, el vago, el drogadicto, la prostituta, el delincuente, el cochino, el loco; nos realizó la anañogía al lenguaje similar al Chile del siglo XIX: Los Rotos, los harapientos, los huachos.

II

Mendigo

Dentro del albergue cada persona tenía su propia historia y forma de vida, a veces antagónicos, pero aún así compartiendo espacios y literas. Costaba comprender cómo compartía camarote un inmigrante evangélico con un delincuente chileno, o un mendigo borracho con un caballero que salía cada mañana a buscar trabajo. Se generaban amistades y afectos, enemistades y rencillas. Estas situaciones podían cambiar de la noche a la mañana por un calcetín extraviado o un ronquido estrepitoso.

La pobreza posee un carácter multidimensional, lo que genera que los pobres sean una población tan heterogénea, muchos son pobres en un sentido y no en otros. Pero, en lo que convergen es precisamente en su pobreza material, entendida básicamente como insuficiencia de ingresos para satisfacer necesidades básicas, que muchas veces va acompañada de gran parte de las pobreza en capital social y simbólico. Por eso los pobres suelen tener menos o nulo acceso a cargos político, peor y menos acceso a educarse, como tampoco cuentan con una garantía para vivir vidas saludables, y a recibir simplemente un trato digno. Es por eso que la pobreza no es sólo una situación específica, sino parte de un círculo vicioso en el que la situación se perpetúa, repitiéndose hasta quizás cuando.¹³

En nuestro segundo turno conocimos al “Viejo Marco”, un hombre alto y flaco que vivía hace dos décadas en la calle. Representaba la “caricatura del mendigo”, aquella que habita en el inconsciente colectivo, con la barba larga y ropa harapienta; de malos modales y hálito alcohólico, grosero e irrespetuoso, siempre haciéndose notar, como si todas las leyes morales y cívicas pasaran bajo él, sin temor y siempre rompiendo las

¹³ CEPAL, 2003.

reglas, perturbando la tranquilidad de quienes querían descansar y estableciendo alianzas temporales con quienes compartían su afición a la bebida.

Marco no gustaba de los albergues. Llegó en ambulancia luego de haber sido atropellado en Avenida Matta, en uno de sus paseos entre los automóviles; cuando, totalmente ebrio, solicitaba dinero a conductores y transeúntes. Costó una semana para que se levantara de la cama y luego de hacerlo pareció sentirse cómodo en el lugar y no se fue de ahí hasta muchos meses después.

Cómo él habían muchos en el Cervantes; Marco sin pudor ni esfuerzo, pasaba los días bebiendo y pidiendo. Gracias a él tuvimos el primer acercamiento a la solitaria vida de la calle, sin redes, sin apoyo, pero especialmente sin ninguna intención de salir de su situación. Algunas veces hablaba de su vida pasada, mencionaba la pérdida de su hija y su mujer; y del único trabajo que había tenido como guardia de discotecas en el ya extinto barrio bohemio de la calle Suecia. Las historias cambiaban de personajes y locaciones cada vez que las contaba, por lo que nunca pudimos saber a ciencia cierta sobre su pasado, sólo se repetían los mismos patrones que escuchamos de la boca de varios: primero una gran pérdida y luego una desenfrenada caída libre hacia la adicción, hasta terminar sin nada, nada que perder. Dieciocho eran los años que llevaba viviendo la calle y a sus cincuenta y tres parecía ser la única forma de vida que conocía y aceptaba como válida.

La mayoría de las veces en que llegábamos a tomar nuestro turno, Marco dormía la borrachera en su cama, mientras las personas terminaban sus rutinas del día: cenar, guardar sus pertenencias en la bodega y acostarse. A mitad de noche comenzaba a despertar. Aún ebrio, llegaba hacia nuestra oficina para conversar y pedirnos ver una película en el computador. -Una de balazos quiero yo, una de cowboys -. En ocasiones,

le permitíamos sentarse frente al computador a mirar algún antiguo film que buscábamos en internet. Otras veces, Romi buscaba en Youtube algunos himnos cristianos; Marco lloraba con lagrimones que brotaban hacia sus mejillas sucias.

Si bien la vida que llevaba Marco provocaba a ratos empatía y misericordia, la mayoría de las veces se dedicaba a lo que más le acomodaba: ser un provocador, un buscapleitos. Su hablar extremadamente grosero, especialmente con las mujeres, provocaba una serie de problemas con los demás usuarios. Si bien muchos de los jóvenes lo llamaban “papá” en una extraña muestra de consideración o respeto por su edad, la mayoría sufría con sus impertinencias, especialmente las monitoras mujeres que oían siempre sus murmullos depravados al pasar.

-Chao mongólicos *culiaos'* -, gritó Marco a una pareja de jóvenes que se retiraba del albergue. Todos los que ahí estábamos reímos de su desfachatez sin poder contenernos, ya que las facciones de ambos eran toscas y podían ser asimiladas en tono de broma con las facciones de alguien con síndrome de Down. En ese momento Marco se levantó; había hecho una especie de poncho con su frazada realizando un corte al centro para meter su cabeza. -Oiga Marco, no se puede llevar la frazada -, le dijo César. -Ya no *gueis'* César, si *sabis'* que voy a volver, además que sino me la van a *choriar'* -. Tenía razón, por lo que preferimos no perder el tiempo tratando de quitarle la frazada a un viejo que efectivamente iba a regresar con su poncho-frazada, como todas las noches.

Por sus años de calle, Marco sabía bien hasta dónde podía llegar y a quién le convenía acercarse. Se relacionaba con nosotros, especialmente con los monitores hombres, así como en el pasado tuvo también buena relación con los carabineros de la 3a Comisaría de Santiago Centro, cercano al lugar en donde mantuvo durante años su “ruco” y en

donde de cierta forma se sentía protegido. -Hola po' "amigosqui" -, le dijo un carabinero desde una patrulla afuera del albergue, todos los oímos. -Hola po' gueeta' -, le respondió Marco. El carabinero rió y continuó su camino. -Viste -, me dijo -estos *gueones*'trabajan pa' mi-.

Marco salía a la hora habitual del albergue y caminaba hacia la Alameda. Le gustaba pasar sus tardes bebiendo vino con Coca Cola en el bandejón central y siempre contaba sus historias diarias: "Hoy día unas escolares me regalaron *Picsa*, estaba buena pero después les pedí que me dieran plata y me compraron un vinito"; "Hoy día un *gueon*' en el medio auto me tiró cinco *lucas* desde la ventana, yo le grité: ¡*Vay* a pasar por aquí mañana!, y se *cagó* de la risa". Marco no necesitaba esforzarse para conseguir dinero, aprovechaba su aspecto desgreado para apelar a la caridad de los transeúntes, permitiendo que el dinero simplemente cayera en sus manos. Sin importar lo grosero que pudiera ser, la gente lo tomaba por loco y lo ayudaban a costear su vicio con aún mayor generosidad.

Cuando dormía profundamente la borrachera, algunos de sus compañeros le registraban la ropa para intentar robarle. A veces lo lograban y Marco despertaba furioso. -¿Pero está seguro que tenía un billete de diez mil? -, le preguntábamos. En ese momento dudaba y se calmaba. Para él todos los días tenían el mismo objetivo: salir, pedir, embriagarse, regresar y dormir, y si podía armar algún alboroto, incomodar a alguna monitora o usuaria con sus palabrotas, mejor para él.

Luis Ossa en su Tesis para optar al Grado de Magíster en Psicología mención en Clínica Infanto-Juvenil, plantea que el identificarse con una identidad "callejera", permite de alguna forma sopesar el "vacío" en que se encuentra el propio proceso de identidad del que se identifica, por no poder detenerse en sus propias e íntimas

vivencias. Más bien, están constantemente luchando por mantener cierto nivel mínimo de sobrevivencia e integridad.¹⁴ Es por esto que Marco se sentía cómodo con la imagen que representaba e incluso hacía todo lo posible por mantenerla. En ocasiones recalca: “yo soy hippie, por eso no me baño”.

¹⁴ Ossa, 2005: 181 - 182.

Aislamiento y enfermedad

Cuando llegamos al quinto turno de nuestro primer invierno en el albergue, encontramos a los monitores consternados, en un ambiente denso y extraño. Se había montado de manera improvisada una nueva pieza -lejos de los dormitorios principales- en un espacio del recinto que no utilizábamos. Los monitores del turno día habían trasladado dos camarotes ahí, lo que generó curiosidad en todos nosotros.

-Creemos que Poque y Pablo podrían tener tuberculosis, por eso armamos la pieza de atrás y los movimos para allá, la idea es que no contagien al resto -, nos informó Pablo. Los cuatro compañeros de turno quedamos consternados, pues pensábamos que esa enfermedad ya estaba erradicada de Chile.

-¿Por qué no los trasladan a otra parte? -, preguntó César. -Porque nadie se va a esforzar en llevarlos a menos que estén 100% seguros -, respondió Pablo.

-¿Y el resto de los usuarios, y nosotros? Esa enfermedad es super contagiosa -, continuó César. -Bueno por el momento vamos a tener que tomar precauciones al tratar con ellos; mascarilla y guantes todo el tiempo -. -¿Dónde hay mascarillas? - interrumpí. -Ya las mandé a pedir -, respondió Pablo. -¿Y qué pasa con el resto de los usuarios, los que han estado durmiendo al lado de ellos todo este tiempo? - Pablo se encogió de hombros.

Durante la noche llegaron los encargados de la Ruta Médica a realizarnos una pequeña charla sobre las precauciones a seguir. Ingresaron con sus equipos, guantes de látex y mascarillas, nosotros no teníamos ninguno de esos resguardos; estábamos desprotegidos y carentes de ese tipo de insumos.

-La tuberculosis es una enfermedad que debiera estar erradicada en Chile, pero que brota de vez en cuando, especialmente en personas que viven en situaciones muy precarias o que vienen enfermos desde el extranjero, de países donde aún la enfermedad está vigente.

Se transmite por el aire a través de las gotitas de saliva que una persona enferma y que sin tratamiento, elimina al toser, estornudar, hablar o al escupir. Cuando ingresa a tu organismo se multiplica con rapidez, es por esto que es muy importante que utilicen siempre mascarillas y guantes todo el tiempo -, nos indicó el paramédico a cargo. -En este momento estamos en proceso de detectar la enfermedad y corroborar quienes la tienen, porque una persona con tuberculosis puede contagiar a muchas; por esto lo que acaban de hacer es primordial, las personas que podrían estar contagiadas no deben compartir espacio físico con el resto -. -Pero si llevan semanas con nosotros, si están infectados, entonces ¿lo vamos a estar todos? -, interrumpió Romi, hablando rápido y con el nerviosismo que la caracterizaba.

-Deben seguir las instrucciones que acabamos de dar y esperar. En este momento vamos a tomar una muestra de saliva y les dejaremos otros frascos para que tomen muestras durante la semana, recuerden mantener separados a los posibles contagiados -, añadió el paramédico.

Luego de que la ruta médica saliera del albergue, nos reunimos a conversar. Sólo teníamos dos pares de guantes y cuatro mascarillas en el botiquín de enfermería, por lo que decidimos que serían utilizados por los que atendieran directamente a los enfermos; problema aparte era que nadie sabía lo que sucedía, y los usuarios -a quienes siempre invadía la curiosidad ante cualquier situación anómala- comenzaban a

hacer preguntas: “tío porque se llevaron a esos *gueones*’ pa atrás”; “tío que *gueá*’ pasa”.

Según la información oficial del Ministerio de Salud “la Tuberculosis es una infección bacteriana contagiosa que afecta principalmente a los pulmones, pero puede comprometer cualquier órgano. Fue llamada “La peste blanca” durante el siglo XIX. Se puede transmitir por la inhalación de microgotas provenientes de la tos o el estornudo de una persona enferma. Si no es tratada de manera oportuna y adecuada puede causar daños permanentes en los pulmones o incluso la muerte.

El hecho de que esta enfermedad se considere como algo obsoleto y erradicado es algo que empeora la situación, ya que nos aleja del estado de alerta para erradicar esta patología. La Estrategia Nacional de Salud plantea el año 2020 como meta para su erradicación total, que “se esperaba que sucediera debido al deterioro de las actividades operacionales que se venía observando. Esta incidencia aleja aún más a Chile de dar cumplimiento a las metas de la Estrategia Nacional de Salud de alcanzar la eliminación de la tuberculosis como problema de salud pública”¹⁵. Por lo tanto aunque es un tema del que no se habla, luego de este episodio me pareció urgente que exista una concientización del fenómeno en cualquier institución pública, para evitar que se propague aún más o que se comience a actuar desde el miedo, la discriminación a priori y la ignorancia, tal como tuvimos que hacerlo nosotros.

Las personas aisladas tampoco sabían mucho acerca de su situación, pero ambos estaban muy enfermos, llevaban semanas tosiendo fuerte y Poque botaba sangre de su nariz al sonarse. En un comienzo, la debilidad de ambos la justificábamos por su condición de vida. Poque era un hombre de mediana edad, aproximadamente de unos

¹⁵ <<http://web.minsal.cl/tuberculosis/>> Fecha de consulta: 3 de Noviembre de 2017

45 años, poliadicto y con una visible desnutrición por falta de alimentación. Llevaba más de una década viviendo en la calle; consumiendo pasta base y solventes; probablemente alimentándose muy de vez en cuando. Pablo era un joven veinteañero que vivía desde la adolescencia con el virus del VIH, al ser expulsado de su hogar por sus padres, llevaba casi el mismo tiempo que Poque viviendo en la calle y jamás se había tratado por el Sida.

Uno de los factores de riesgo a la hora de contraer el VIH/sida es a consecuencia de la carencia de información y de conciencia del sexo protegido, además de las nulas políticas públicas al respecto dirigidas a la población más vulnerable y la dificultad que significa acceder a los servicios médicos, al no tener, por ejemplo, documentos de identidad en la mayoría de los casos. Antonio Solís, activista en VIH/sida desde los 80, plantea que las autoridades no han visibilizado las circunstancias por las que pasan las personas que tienen como hogar la calle y viven con VIH/sida debido a que "no les interesa": "las personas viviendo en la calle y que tienen VIH son una población que no solamente necesita tratamiento antirretroviral, sino un apoyo social para que sigan con los medicamentos, ya que muchas de éstas suspenden su proceso"¹⁶. Está de más mencionar que el caso de Pablo es uno de esos casos en donde el paciente pareciera tener todo en contra.

Por su evidente debilidad física, ambos eran candidatos ideales para contraer cualquier enfermedad, y la forma en que tosían, despertó la alarma; en primera instancia con sus compañeros de dormitorio y posteriormente con el grupo de encargados, quienes al percatarse de la situación decidieron tomar medidas, aunque siempre dentro de los muros del albergue, pues el apoyo externo era nulo.

¹⁶ <<http://www.jornada.unam.mx/2013/04/04/ls-portada.html>> Fecha de consulta: 2 de noviembre de 2017

Romi asumió el rol de atender a los enfermos, lo que significaba -dentro de los horarios de nuestro turno- llevarles el desayuno y estar atenta a sus peticiones. Si bien el estado físico de ambos era similar en condiciones, sus personalidades eran totalmente opuestas. Pablo, por un lado era dócil, humilde y agradecido; Poque, al contrario, era agresivo, negativo y maleducado, como si odiara estar ahí. Todo el tiempo reclamando y con el ceño fruncido, independiente de que Romi hiciera su mejor esfuerzo para atenderlo con respeto.

Cada vez que le llevaba un té, se acercaba para pedirle muestras -momento en que Poque debía escupir en un envase plástico y que a Romi le causaba “pavor” por lo altamente contagioso que podía llegar a ser la enfermedad- o simplemente para preguntar cómo estaba, se encontraba con una respuesta negativa. -Menos mal que se acordaron de uno -, refunfuñaba con su voz ronca y carraspeada. Romi, con su personalidad infantil, solía bromear: “Poque abre la boca y salen de ahí arañas, culebras, baratas y puras cosas malas”.

Los aislados tuvieron que mantenerse en su condición por aproximadamente un mes, cuando se descartó finalmente la posibilidad de que padecieran tuberculosis. Luego de haber estado en reposo, sin consumir drogas y alimentándose diaria y constantemente, ambos se veían bastante mejor en comparación a las condiciones en que llegaron. Caminaban por el albergue durante el día y con el pasar del tiempo desaparecieron del lugar, tomando sus propios caminos apenas tuvieron la fuerza para caminar. Las últimas noticias que tuvimos fueron que Poque se había reencontrado con su familia y que Pablo había fallecido en la posta central. No pudimos corroborar ninguno de estos rumores.

Pero esas no son eran las únicas enfermedades que rondaban en el albergue. Las malas condiciones de higiene de algunos hacía de cada dormitorio un foco de infecciones. Aunque algunas camas se reservaban para los usuarios habituales, otras se compartían y los usuarios se acostaban en cualquiera que estuviese disponible. Sarna en las frazadas, piojos en las almohadas, chinches en los colchones; posibilidades de infección especialmente por quienes se orinaban en los colchones eran pan de cada día.

Los monitores concordamos en la idea de que un recinto para 100 personas -y en donde muchas veces habían 120 o 130 hacinados-, debiera contar con un servicio de lavandería y desinfección, sin embargo por la inoperancia y la burocracia municipal, los recursos escaseaban a tal punto que muchas veces no llegaba el dinero para el pan del desayuno y había que esperar varios días sirviendo solo té o arreglándonos con sopas que llegaban a modo de donaciones desde los consultorios, por lo que “lujos” como un servicio de lavandería era impensable.

Para limpiar, nuestra única alternativa era utilizar cloro para los pisos y spray desinfectante para la ropa de cama, pero sabíamos que era insuficiente; se requería lavar la ropa de cama, desinfectar los colchones y aplicar repelente para parásitos; en todos los meses que duró el albergue, jamás hubo intención ni interés de la Municipalidad por establecer políticas de higiene, y los beneficiarios debían contentarse con dormir tapados por una frazada maloliente en la que podían habitar bacterias de toda índole.

-Mira como se rasca ese gueón'-, comentó César, mientras un usuario que conversaba con Enrique no dejaba de pasarse la mano por todo el cuerpo. -Oiga usted, ¿por qué

no va al doctor? -, le pregunté al hombre. -No tío no se preocupe, si esta *gueá'* se me va a pasar, me voy a echar bicarbonato después de bañarme -.

Un ejemplo preciso de estas enfermedades fácilmente contraíbles en este tipo de espacio es el caso de la sarna, una infestación común de la piel producida por unos ácaros diminutos cuyo nombre científico es *Sarcoptes scabiei*. Los ácaros excavan túneles en la capa superficial de la piel de los humanos para depositar sus huevos. Eso produce ronchas pequeñas que pican y generan ampollas. Lo peligroso de esta enfermedad es su fácil contagio, de una persona o otra, cualquiera puede contraerla.

“Los ácaros también pueden vivir unos 2 o 3 días en la ropa, en las sábanas o en el polvo. Por eso es posible que las personas que comparten la cama, las sábanas o las toallas infectadas se contagien. La sarna se propaga más fácilmente en lugares donde conviven muchas personas, como en una casa, en las guarderías infantiles o en las residencias universitarias. Allí la gente suele estar en un contacto muy cercano”¹⁷.

Luego de hablar con él, revisamos la planilla excel de las camas, determinamos en cuál había dormido y marcamos el cuadro en rojo con la siguiente nota: “Cama con sarna, no ocupar”. Con el pasar de los días y misteriosamente entre cambios de turnos y equipo, la nota y el marcado en rojo habían sido eliminados del archivo. La cama podía ser utilizada nuevamente para contagiar a quienes aún no se rascaban.

¹⁷ <http://kidshealth.org/HospitalSantJoandeDeu/es/teens/scabies-esp.html?WT.ac=clk_frommob> Fecha de consulta: 23 de Octubre de 2017.

Insalubridad

“Los dos amigos”, fue como comenzamos a llamar el “Chenke” y al “Ciego” cuando llegaron por primera vez al albergue. Fueron derivados, como muchos otros, por la Ruta Calle a medianoche y su borrachera era tan profunda que apenas podían caminar, hablar o entenderse. Su pésima higiene y su fuerte hedor a heces y a orina daban la impresión de que no se habían duchado en meses o años y que hacían sus necesidades donde las ganas los encontraban, sin siquiera bajarse los pantalones.

Los recibimos junto a César el día de su llegada y de inmediato nos dimos cuenta de que sería imposible ubicarlos en alguna de las piezas establecidas para varones. Por suerte, hacía pocos días que estaba desocupado el dormitorio que habíamos montado para los usuarios aislados por sospecha de tuberculosis, por lo que la decisión parecía ser la más razonable. Los llevamos a través del recinto a paso lento y pausado, deteniéndose a ratos para responder sus preguntas: ¿dónde estamos? Ambos vivían en la calle y no disfrutaban abandonar sus lugares habituales en el barrio Carrascal, ni menos pedir alojamiento en los albergues. Llegaron sólo unas pocas veces con nosotros, cuando la Ruta Calle los encontraba tan borrachos que accedían al trasladado; de no ser así, ni con lluvia abandonaban su “ruco”.

El “Ciego”, apodo acuñado por su discapacidad visual, caminaba con la mano apoyada en el hombro del Chenke, quién tambaleándose guiaba a su amigo por los pasillos hacia la pieza del fondo. Ambos utilizaban la otra mano para sujetar sus grandes pantalones, que pese a los cordeles que hacían de cinturón, tendían a caerse. Al pasar con ellos, un par de personas que se habían levantado al baño y que fumaban antes de volver a los dormitorios, me miraron con una expresión de burla y la vez compasión; no envidiaban mi posición al tener que estar caminando con estos hombres que olían

como si hubiesen sido sacados directamente de un basural, o peor aún, de dentro de la taza de un baño público.

Tomando al Chenke del brazo para dirigirlo hacia la pieza y con el ciego tras él como si llevara a un par de niños en “filita india”, nos dirigimos a la habitación. Dejaban una estela de olor a su paso, tan fuerte que evocaba a todo tipo de suciedades y que se quedaba impregnado en la nariz al percibirlo. Caminé tratando de respirar por la boca disimulado mis náuseas.

-¿Qué hacemos con ellos? -, pregunté a mis compañeros, mientras que nuestros nuevos inquilinos dormían profundamente en la pieza del fondo-. Cuando llegaban personas en malas condiciones de salubridad, generalmente les sugeríamos que utilizaran las duchas y les proporcionábamos un sobre de shampoo para que lo utilizaran en su cuerpo, pero este caso era especialmente dramático, por lo que correspondía exclusivamente a nuestro criterio definir si nos tomábamos el tiempo para ayudarlos en su limpieza, lo que en casos difíciles, siempre provocaba conversaciones acerca de los alcances de nuestra labor. ¿Hasta dónde debíamos llegar?

El sólo hecho de pensar en tener que ayudar a estos dos adultos mayores -entre los cuales uno era discapacitado- y con su estado de salud física y mental visiblemente mermada por el abuso en la ingesta diaria de alcohol, nos provocaba a lo menos resquemor. La verdad es que ninguno de nosotros quería imaginar lo que veríamos en sus cuerpos bajo esas sucias vestiduras.

-Estos dos hace mucho tiempo que se olvidaron de ir al baño -, comenté. -Se deben haber acostumbrado a cagar y a mear donde los pillaran las ganas -, añadió Cesar. Enrique se encontraba pasivo, parecía reflexionar profundamente la situación y Romi

conversaba afuera con uno de los usuarios, sin mayor preocupación pues sabía que por ningún motivo sería parte de su labor ayudar en la limpieza de estas personas: hombres con hombres; mujeres con mujeres.

Llegó la mañana y las actividades del albergue sucedían con normalidad, algunos tomaban desayuno; ocupaban las duchas; sacaban y guardaban sus cosas de la bodega -siempre con la supervisión de alguno de nosotros, que tenía que abrir y cerrar el candado vigilando que no fisgonearan las pertenencias ajenas-. Los más dormilones continuaban rezongando cada vez que alguno de nosotros iba a notificar que se acercaba la hora de salida.

La noche anterior habíamos decidido que ayudaríamos a bañar a ambos en la mañana, por lo que no los despertaríamos hasta que se hubieran cerrado las duchas y así realizar la operación fuera de la vista del resto de los usuarios. Durante las horas más flojas de la noche, Romi había reunido ropa de las donaciones logrando generar dos mudas para cada uno: calcetines, calzoncillos, pantalón, camisa, polerón y zapatos.

Si bien esperábamos desocuparnos de las contingencias habituales de la mañana para atenderlos, Chenke y el Ciego se nos adelantaron y pasaron caminando por el pasillo. No fueron a tomar desayuno ni tampoco se los sugerimos; al parecer no tenían intención de quedarse mucho tiempo en el albergue. Se notaba el rechazo tan sólo al ver las expresiones del resto de los usuarios. -¡Hoooo tío, cache los cochinos *culiaos*! - , me comentó un joven que se encontraba guardando sus últimas pertenencias antes de salir, al percibir el olor y darse cuenta de donde provenía.

-¿Cómo pueden andar así, se pasaron estos *conchesumadres* -. Comentó otro usuario con voz bastante alta, y así uno a uno los comentarios e insultos sin disimulo, llegaban

a oídos de los dos amigos, a quienes parecía importarles poco y nada, y continuaban su lento paso por los pasillos del albergue.

Micky, un joven adicto a la pasta base, y que hace poco había asumido las labores de ayudante de cocina, se nos acercó mientras con Enrique decidíamos qué hacer. -El Chenke es conocido en la calle y también en la cárcel, pasaron varios años los dos *“en cana”* y al Ciego le sacaron los ojos ahí-. Con Enrique supusimos que había sido víctima de la ley interna que se aplica en la cárcel para los delatores: ojos que no ven...

Nos acercamos a la pieza del fondo para realizarles nuestra proposición, la cual -para nuestra sorpresa- aceptaron de muy buena gana. Les sugerimos regresar a la habitación en la que habían dormido por mientras preparábamos todo. En ese momento, el albergue ya se encontraba impregnado del fétido olor, comparable a algún desagüe o baño de carretera; por esto varios usuarios se encontraban molestos y no dudaban en expresarlo a viva voz.

Ya con el albergue desocupado en gran parte, pero aún con algunas tareas pendientes, Enrique en una acción solidaria y muy valerosa, decidió asumir la difícil tarea de bañar a los dos amigos. Se dirigió al dormitorio de la “cuarentena” a buscar a la pareja y llevarlos a las duchas. En mi papel autoproclamado de ayudante, fui a buscar una silla plástica para el Ciego y la ropa de cambio que Romi había reunido durante la noche.

Cómo era habitual, no contábamos con elementos de aseo, ya que los shampoos llegaban ocasionalmente desde la municipalidad y tan sólo duraban un par de días. Cuando se acababan, había que esperar días o semanas para que volvieran a proporcionarnos tan vital elemento, ya que a diferencia del Chenke y el Ciego, la mayoría de los usuarios utilizaba las duchas cada mañana con regularidad. Es por esto

que Enrique tomó una gran bolsa de jabón que había en el baño de monitores y se dirigió al baño utilizando guantes y mascarilla, que en ese momento había de sobra luego de la escasez en la crisis de los enfermos.

La podredumbre en el ambiente impregnó de inmediato el espacio de las duchas apenas entraron los dos amigos, y a medida que se fueron sacando la ropa el hedor aumentaba. Enrique dió la llave de las duchas y los obligó a realizar rápido la operación, pues las arcadas aún con mascarilla eran muy difíciles de aguantar. Entretanto, guardé la ropa de los dos amigos en una negra bolsa de basura que iría directamente al container, aguantando también las ganas de vomitar.

Si bien el olor era insoportable, la decadente y triste imagen frente a Enrique no sólo molestaba a su olfato o vista, sino que también provocaba una profunda pena al ver tan explícitamente la decadencia. Mientras el agua negra caía bajo los pies de ambos, Enrique los rociaba con jabón apretando la bolsa hacia ellos para que se sacaran la suciedad acumulada de quizás cuánto tiempo. Ambos tenían restos de heces, tierra, sudor y muchas cicatrices que parecían antiguas puñaladas. Chenke tenía una ovalada que Enrique asumió como un balazo, pero no debía distraerse de su labor, y aunque a ratos se cuestionaba la decisión que tomó, ya estaba ahí y no podía hacer nada por cambiarla pues nadie ayudaría a los viejos a tomar la ducha.

El Ciego era un tipo muy alegre y su acento sureño lo hacía una persona agradable; si no se tomaba en cuenta su apariencia y su falta de higiene, resultaba bastante educado y siempre agradecido por cualquier atención que uno le brindara, algo tan simple como encender un cigarrillo lo agradecía varias veces y con los mejores tonos. Pero aquella mañana estaba sentado en la silla de plástico bajo el chorro de agua, aplicándose jabón por el cuerpo, gimiendo, riendo y exclamando: “Ay que está rica el

aguita”; con un tono que parecía incluso infantil, como si fuera la primera vez en su vida que tomaba una ducha con agua tibia.

Toda aquella ternura en su hablar contrastaba profundamente con lo que Enrique veía en aquellos cuerpos maltrechos: escaras por todas partes, irritación en cada pliegue, costras, sarpullido, sangre y excremento seco aferrado a la piel, como si de sanguijuelas se tratara. Enrique simplemente daba indicaciones: “Lávese ahí”, “Jabónese allá”, “ahí al lado de la rodilla, sáquese eso con los dedos”.

Luego de finalizar, los dos amigos se pusieron la ropa limpia y salieron del sector duchas. El albergue estaba casi vacío y ambos sentados en una escalera, disfrutaban el sol de la mañana que pegaba en sus caras, mientras un leve vapor salía de sus cabezas mezclándose con el humo de los cigarrillos que fumaban.

-¿Cómo estaba el agüita?-, les pregunté.

-Rica -, respondió el Chenke y continuó con la vista perdida en el horizonte. Luego de un rato en que ninguno de los tres emitimos palabra añadió: “Tenemos que parar con esta *guea*’ de copete”. El Ciego no pronunció palabra.

Luego de aquella experiencia no los volvimos a ver por un buen tiempo. Cuando regresaron, unas cuatro semanas después, se encontraban en el mismo estado que la vez pasada. Llevaban puesta la ropa que les habíamos entregado, sucia, embarrada y oliendo a desechos humanos. Esa vez no quisieron bañarse; tampoco teníamos donaciones para entregarles ropa limpia. Simplemente se levantaron de su borrachera y caminaron hacia el exterior; como siempre el Ciego afirmado del hombro del Chenke.

La última vez que vimos al Chenke había sido trasladado por la Ruta Calle tal como en ocasiones anteriores, borracho y semi inconsciente, pero esta vez solo. Al despertar en la pieza de los aislados, salió rápidamente de la cama preguntando por su amigo y su rostro se desfiguró al notar que lo había perdido. -Usted llegó solo anoche -, le comenté. -¡*Conchesumare'* se me perdió el ciego! -, exclamó y caminó rápidamente a la salida. -¡Gracias Papito! -, gritó al cruzar la puerta. Esa fue la última vez que lo vimos y ocasionalmente los recordábamos, esperando que “los Dos Amigos” se hubieran reunido.

Salir del círculo de la pobreza y las adicciones es difícil, sobre todo si en tus hombros cae el peso del estigma social, cuando tu forma de comportarte, de vestir y figurar socialmente parece algo férreo hasta para quien ostenta dicho estigma, ya que se creó en base a una pésima relación con la sociedad: “El sentido de pertenencia del sujeto al colectivo se consolida a partir de su intersección en ese mundo instituido de sentido: allí es donde se percibe como miembro de su colectividad porque participa en el conjunto de sus significaciones sociales, en el nosotros y se diferencia de los otros, de los que estarían por fuera, al margen o al frente de esa entidad simbólica constitutiva”.¹⁸

¹⁸ Uribe 1992, en Sánchez Pilonieta, 2000: 95

Vida de crimen

Al llegar al Albergue vi a unos metros a Fabricio, un joven de 23 años con quien teníamos buena relación, pues albergaba con nosotros bastante seguido y sin mayores inconvenientes. Esta vez lo noté diferente, caminaba cojeando y con la cabeza gacha. Al acercarme pude ver sus ojos morados e hinchados; tenía el labio roto y un tajo sobre la ceja. -¿Qué le pasó a usted? -, pregunté. -Me pillaron tío, me hicieron la detención ciudadana y me sacaron la chucha -.

Fabricio era un joven alegre, medianamente educado, respetuoso con las reglas del lugar y amable tanto con los monitores como con el resto de sus compañeros. Como muchos de los jóvenes que dormían ahí, llevaba desde adolescente en la calle, huyendo de la violencia intrafamiliar y de los barrios conflictivos. Al Cervantes llegaban muchos de entre 18 y 29 años, ya que el albergue principal de Santiago -el "Victor Jara"-, sólo admite a adultos mayores de 30 años.

Durante el día, Fabricio se dedicaba a robar para conseguir el sustento diario, pero parecía sólo un delincuente de poca monta. Esperaba impaciente al desprevenido, en los paraderos del Transantiago o arriba de los buses, para arrebatárle su celular. Parecía novato en este oficio, y no muy bueno en él. Acostumbraba fanfarronear con sus compañeros cuando llegaba con algún celular de última generación: lo mostraba e inútilmente trataba de desbloquearlo; a veces nos preguntaba cómo hacerlo, pero nosotros tampoco sabíamos.

Pese a que solía jactarse de sus fechorías, siempre estaba pidiendo cigarrillos o monedas, por lo que era despreciado por los delincuentes más avezados, como ex presidiarios o solitarios "*descuidistas*" que a mitad de noche, y luego de dormir varias

horas desde la tarde, pedían la apertura de puerta para ir en búsqueda de “la plata de los *giles*”.

Al ver el rostro de Fabricio, prácticamente deformado por los golpes, conocí la otra cara de las detenciones ciudadanas. Generalmente la gente celebra cuando se apresa al ladrón, cuando “recibe su merecido” y la turba enajenada lo golpea sin piedad, pero en este caso la imagen era decadente y triste. Fabricio era un joven de buenos sentimientos, y me atrevería a decir que su estilo de vida había sido configurado en base a las circunstancias con las que tuvo que enfrentarse desde su nacimiento.

-Putá la *gueá* tío, me sacaron la chucha , -me dijo Fabricio con la voz quebrada-. Si no fuera porque sus ojos estaban rojos por los derrames e hinchados por los moretones, habría podido ver sus lágrimas. -Esa es la vida que escogió, pues, Fabricio, siempre está el riesgo de que algo le pase -, dije con la voz firme y dándole dos palmadas en el hombro. Si bien pensaba que el perfil de Fabricio era “consecuencia” de un problema mayor, moralmente sentía la necesidad de indicarle el factor personal y opcional que había en su actuar para con esto él pudiera leer entre líneas que también podría tomar otras decisiones..

Al escuchar de primera fuente a una “víctima” de las llamadas detenciones ciudadanas, pude al menos reflexionar acerca de lo que esto significaba no solo para Fabricio, si no para nosotros como sociedad. Indagando sobre esta problemática en particular di con alguna información relevante: “De acuerdo al estudio sobre la Percepción del Servicio de la Defensoría Penal Pública, del Centro de Encuestas y estudios Longitudinales de la Universidad Católica, un 53,6 por ciento de los consultados se manifestó de acuerdo con las llamadas detenciones ciudadanas y las prácticas que llevan aparejadas como el desnudar, golpear e insultar a quienes son sorprendidos en actos delictuales. También

se incluye que un 36,2 por ciento piensa que la delincuencia es el principal problema que enfrenta nuestro país, seguido por la corrupción con un 9,9 por ciento, y luego la pobreza con un 9,5 por ciento, mientras que un 14,6 por ciento declaró que él o algún miembro de su familia había sido víctima de un delito”¹⁹.

Ante esto, no queda más que reconocer el problema de la delincuencia como grave y latente pero ¿quién es el responsable de que esto sea así? ¿gente como Fabricio? Lo dudo, ya que esto responde a un problema de mayor complejidad, una violencia estructural, no a uno que otro caso particular. La responsabilidad es de todos, pero toda esa saña volcada en ciertas personas, hace que los más vulnerables sean verdaderos chivos expiatorios, las desgraciadas caras visibles de un problema más profundo, todo esto alimentado de prejuicios, estigmas y estereotipos que no hacen más que perpetuar el problema. Con respecto a esto, la socióloga y académica de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad de Chile, María Emilia Tijoux, sostiene que el hecho de que gran parte de los chilenos apoye estas brutales prácticas corresponde, en el fondo, a un “desprecio” por la pobreza y el no querer verse reflejado en quienes cometen esos delitos: “La delincuencia aparece como un lugar vinculado a la pobreza, desgraciadamente”. “En una suerte de sistema espejo nadie se quiere ver reflejado o reflejada en un ser humano pobre, o que viene de sectores desfavorecidos, o que viene de regiones indígenas, o que viene de la inmigración, entonces casi de manera espontánea la gente suele tener varias reacciones que se convierte luego en acciones contra gran parte de la población chilena, primero el desprecio a los pobres (...) pero al mismo tiempo de acciones violentas que en cualquier momento se producen contra una persona considerada sospechosa”²⁰.

¹⁹ <<http://radio.uchile.cl/2016/02/10/detenciones-ciudadanas-la-violencia-y-el-desprecio-contr-la-pobreza/>> Fecha de consulta: 2 de octubre de 2017.

²⁰ <<http://radio.uchile.cl/2016/02/10/detenciones-ciudadanas-la-violencia-y-el-desprecio-contr-la-pobreza/>> Fecha de consulta: 2 de octubre de 2017.

Mientras conversaba con Fabricio, el sonido de una trifulca en el patio principal me distrajo. Richard, un usuario de unos 34 años, llamaba escandalosamente la atención al centro del patio. Blandía un trozo de fierro de a los menos un metro de longitud, golpeándolo contra el suelo y gritándole a otro en una escena que parecía ser en tono de jugarreta -Ahí' po, como cuando estábamos en el óvalo - . Richard, al igual que muchos de los que ahí dormían, había salido hace poco de la cárcel, luego de haber cumplido dos años de condena por robo con intimidación en la penitenciaría de Santiago. Esta representación correspondía a una clásica demostración de fuerza en la cultura carcelaria, cuando los reclusos intimidan a otros con los “estoques” caseros de fabricación artesanal.

Caminé con paso firme, dejando solo a Fabricio, pero antes que lograra acercarme, Arellano, un hombre de unos 45 años, se paró al lado a Richard y le quitó el fierro de las manos. Richard no opuso ninguna resistencia. Con un golpe de palma en la cabeza -demasiado sutil como para ser catalogada causal de veto- y unas frases en “*coa*” -lenguaje carcelario- que no alcancé a comprender, logró que Richard se tranquilizara y con la cabeza gacha caminara hacia otro lugar.

Si lo de Richard se interpretaba como una humorada, este tipo de acciones ponía nerviosos al resto de los usuarios, especialmente a los adultos mayores y a quienes se encontraban en el albergue por jugarretas del destino , que no acostumbraban a apreciar ese tipo de escenas. Por esto agradecían cuando monitores u otras personas contribuían a mantener la calma dentro del recinto; y este era el caso de Arellano, quien se había ganado la simpatía de nuestro equipo por su carácter amable, su voluntad de cooperación (de vez en cuando nos pedía cloro para limpiar los baños a mitad de la noche) y por este tipo de acciones que nos ayudaban a mantener la tranquilidad en el albergue.

-Este *gueon'* era "*mocito*" mío en la Peni - me comentó Arellano, guiñándome el ojo. Con esto daba a entender que dentro de la jerarquía carcelaria, Arellano -quien había cumplido 15 años de condena y llevaba sólo meses libre- era de un rango superior a Richard y que por esto, aún fuera de las reglas internas de la vida en prisión, Richard se comportaba como un subalterno. Arellano había sido un "lanza internacional", como se conoce en el mundo del hampa a quienes viajan al extranjero para cometer distintos tipos de delitos, y era precisamente por su conocimiento de mundo y capital cultural que lograba entablar una relación más cercana con los monitores. Algunas noches, cuando no lograba dormir, nos contaba sobre sus días de "gloria", paseándose por países como Bélgica, Suecia y Holanda.

Al día siguiente, afuera del baño apareció un rayado escrito con lápiz mina en uno de los pocos muros blancos del albergue. La letra era cursiva, y por la presión del lápiz se notaba un claro esfuerzo por escribir. Cualquiera pensaría que lo había hecho un niño en primera edad escolar, de no ser por su contenido:

"richar culiao no teni ni un brillo como choro te bai a morirte luego"

En el albergue la cultura carcelaria era fuerte y muchas veces se imponía dentro de la convivencia. Tres cuartas partes de las personas que albergaban con nosotros habían estado presos, y muchos de ellos habían cumplido condenas tan largas que al salir en libertad el mundo había cambiado: no contaban con familiares, amigos ni nadie a quien recurrir, y es por esto que terminaban en el albergue.

César siempre intentaba apagar cualquier indicio de influencia negativa de la cultura carcelaria dentro del albergue. Pese a su intención de enfocarse en temas prácticos y delegar en Enrique o en mí la solución de conflictos violentos o engorrosos, le

molestaban profundamente los abusos de los más fuertes hacia los débiles, y en algunas ocasiones alzaba la voz para reprender a quienes se aprovechaban.

-¡Cómo se le ocurre! Aquí no hay sapos, porque nosotros no somos gendarmes. La próxima vez que usted vuelva a hacer algo así no va a volver nunca más, esto no es la cárcel y acá nadie puede tratar mal a nadie - reprendió a Arika, un adulto de origen pascuense de unos 40 años, quien minutos antes había propinado una patada en el trasero a un joven de 18 años, el que además tenía cierto grado de retraso mental. La razón de la patada fue que el joven había advertido a los monitores sobre el consumo de alcohol dentro de uno de los dormitorios, y por eso fue tomado como delator o “sapo”. Dos mujeres que fumaban cerca del lugar protestaron enérgicamente en defensa del joven, llamando la atención de César.

La única razón por la que César no expulsó del albergue al agresor, fue porque ninguno de nosotros presencié directamente la situación. Habíamos tomado la decisión de no confiar en las habladurías de los usuarios, dada la cantidad de rumores y acusaciones falsas que recibíamos a diario.

Así es cómo debíamos lidiar con situaciones de similar índole. Las ruedas de mate cuando varios sentados en círculo beben mate del mismo pocillo pasando de uno en uno, muy comunes en la cárcel- eran inofensivas, sin embargo teníamos que estar atentos a otras actitudes, como cuando comenzaban a abusar de los más débiles, obligándolos a hacer camas, cargar bolsas o llevar la bandeja de comida de vuelta a la cocina. Siempre estábamos atentos para detener con firmeza cualquiera de esas situaciones, y nuestro discurso siempre era el mismo: “Esto no es la cárcel, acá no existen los *perkins* los *sapos* o los *pacos*. Aquí sólo hay personas que necesitan un lugar donde dormir para no morir de frío en la calle, y un plato de comida... nosotros los

monitores no somos gendarmes ni carabineros, estamos acá para ayudarlos en lo que podamos sólo si ustedes quieren recibir nuestra ayuda”.

La opinión de nuestro coordinador era crítica al respecto, su mayor frustración era la de no haber podido conformar un equipo más equilibrado, debido a la complejidad del tema y al maltrato laboral que este tipo de programas crea. Esto porque, al estar basados en el concepto de caridad “*Padre Hurtado*”, se sigue operando como si los trabajadores fueran voluntarios y no profesionales que sienten amor por el trabajo que realizan. Se tuvo que trabajar con gente no apta y mal preparada para abordar situaciones complejas, propias de un albergue masivo en donde muchas veces se replican conductas carcelarias. También el hecho de no contar con una red ágil y verdadera con los servicios de salud, sobre todo en un contexto donde la salud mental de las personas está tan deteriorada y abandonada, resulta en que profesionales que no están preparados ni siquiera para lo que se les contrató, se ven envueltos en situaciones ajenas a su expertise profesional.

El abandono con que la municipalidad abordó el proyecto, dejándonos a nuestra suerte fue evidente. Ya sea entregando tarde insumos para labores administrativas (partiendo por los sueldos de los trabajadores) y lo mismo para insumos básicos para el día a día del albergue, como comida, artículos para el aseo personal o aseo general, provocando que tanto el coordinador, como los monitores tuvieran que cargar con el peso de la desidia de las autoridades y tomar decisiones para solucionar problemas del “día a día”, inclusive muchas veces aportando con dinero propio para comprar artículos necesarios, como pan para el desayuno.

También el hecho de trabajar con gente mal pagada, muchas veces nos llevó a que algunas personas no cumplieran con sus horario de trabajo, cargando esa

responsabilidad en los demás miembros de los equipos. En nuestro turno Noche A, los cuatro sabíamos en la precaria situación que nos encontrábamos, por lo que todos aceptábamos y nos apoyábamos cuando uno de nosotros debía ausentarse del turno por la posibilidad de conseguir algún dinero extra en otro trabajo esporádico. El problema mayor era que aquellas noches resultaban ser mucho más extenuantes, ya que solo quedábamos tres personas a cargo de más de cien usuarios.

Al llegar al turno siguiente, Arika -protagonista del episodio de la noche anterior- se encontraba fuera de uno de los dormitorios, de rodillas ante el viejo Marco. Provisto de un balde de agua con jabón, le lavaba los pies al mendigo. Los frotaba incansablemente durante un buen rato, masajeándole los dedos, empeine y planta en un acto que parecía ritualista. Romi y César se acercaron, mientras Enrique y yo fuimos donde nuestros compañeros monitores para recibir el turno, aunque seguimos mirando la escena de lejos. . Tras terminar el aseo de los pies, procedió a cortar las uñas del viejo, acto que éste agradeció de manera recatada y solemne. El resto de los usuarios miraban, algunos desde sus camas y otros de pie. Quedamos algo desconcertados, por respeto preferimos mantenernos al margen sin interferir, Arika lavaba los pies del viejo y nosotros simplemente disfrutamos con sana curiosidad de la escena que se nos presentaba.

Los Caminantes Nocturnos

Las noches tranquilas en el albergue eran una bendición. Aunque siempre habían contingencias que atender, con los compañeros nos podíamos turnar para dormir en grupos de a dos, descansando un par de horas que se agradecían, pues ayudaban a recuperar fuerzas para la salida de los usuarios, una de las partes más extenuantes del trabajo y que sucedía justo al final del turno de doce horas. Mientras dos dormían, la pareja restante podía ver películas por internet, conversar, beber café y planificar estrategias para desarrollar mejor nuestra labor.

Acostumbrábamos de vez en cuando a dar algunas rondas nocturnas por las dependencias del lugar, que en la madrugada se tornaba solitario y silencioso; se oían los pasos y el eco de éstos como si hubiese alguien detrás, aparte de las ratas, palomas y otros animales que ocupaban como refugio las instalaciones que no utilizábamos.

El carácter lúgubre del albergue daba cabida a que los usuarios dieran rienda suelta a su imaginación, por lo que no se hicieron esperar las leyendas y mitos que nacían en base a las misteriosas secciones inhabilitadas, tras puertas cerradas con candados y cadenas.

De hecho, más del 70% del ex Liceo Miguel de Cervantes se encontraba deshabitado, por lo que habían muchos rincones tétricos e inexplorados. Junto a los usuarios, debíamos contemplar también a los “entes fantasmagóricos” que “habitaban” el lugar, y que en tiempos de ocio enlistábamos con los compañeros como forma de matar el tiempo: “La monja que se aparece en la parte de atrás, donde colgamos la ropa”; “El niño que se cayó”; “El fantasma de la profesora”, entre muchas otras “leyendas” que

conformaban la mitología del albergue y que evitaban -dada la superstición de muchos- que se acercaran a las zonas “prohibidas”. Además de las historias de fantasmas, también llegaban a nuestros oídos cuentos de seres oscuros, mucho más poderosos, como el mismísimo príncipe de las tinieblas.

-El diablo gueón’, se me apareció en el baño, es verdad -, comentaba el viejo Marco a nuestro grupo, mientras nos acomodábamos en torno a una débil estufa eléctrica dentro de la oficina de acceso. -Mira gueón’, estaba cagando yo y de repente se me sienta un gueón en el güater’ de al lado, miré y tenía unos zapatos re bacanes el culiao’, asi negros, bien lustrados, brillantes las gueas’. De repente le dije: ¿tenis’ un cigarro gueón? y no me respondió el culiao’, entonces le dije de nuevo, y cómo no me contestó otra vez me paré, no me limpié ni la raja y le abrí la puerta, pa pegarle po’, y cuando caché, no había nadie -. El viejo Marco cambiaba la historia cada vez que la contaba, añadiendo anécdotas que la hacían más sabrosa, y con eso entablábamos conversación.

A todos los espectros ya nombrados -como la presencia del diablo en los baños- se sumaba también un personaje aún más peculiar. -¿Y sabis’ quién anda allá atrás gueon’, donde están las duchas? -, preguntó el viejo Marco mirando a Enrique -El jinete sin cabeza po’ gueon’, el mismo, el de la película -nos contaba el viejo, con sus particulares ojos rojos y brillantes, tratando de convencernos. -¿Y que va a venir a gueviar’ el jinete sin cabeza para acá, don Marcos, si acá no tiene nada que hacer? -, le respondía yo, en tono de broma, en una dinámica que amenizaba nuestros turnos y nos hacía reír.

La primera vez que vi a uno de los “caminantes nocturnos”, fue cuando me devolvía desde la cocina. Como en muchas ocasiones, me había ofrecido para servir un plato de

la comida sobrante de la cena a un usuario que había llegado de trasnoche con el estómago vacío. Con esto me había ganado el agradecimiento del usuario y también las sanas bromas de mis compañeros, que eran parte de nuestra dinámica habitual. – Puta que le gusta que le digan “gracias, tío” –, comentaba en voz alta Enrique, con una amplia sonrisa y tono burlón. –Si po’ -, le respondía yo. –Si queda comida hay que darla no más –.

Para salir del sector cocina había que pasar por varios pasillos, abrir y cerrar el perímetro del sector con una fuerte reja de metal y un grueso candado, además de abrir y cerrar los candados de la cocina, en un trámite que demoraba alrededor de media hora para calentar y servir la comida, caminando un tramo de unos 30 metros desde la oficina de ingreso, donde podía visualizar a los costados múltiples recovecos y oscuros escondites. Cada noche de turno realizaba por lo menos tres veces aquella labor.

Una noche, caminaba con una bandeja repleta del alimento más típico del albergue: arroz con jurel, y acababa de cerrar el perímetro cuando volteé la mirada hacia uno de aquellos escondrijos. Me pareció ver el brillo de dos ojos en la oscuridad, mas pensé que luego de las historias del viejo Marco, sumado a la soledad de mi caminata hacia la cocina y el silencio sepulcral de las 3 am., mi imaginación me estaba jugando una mala pasada. Aún así me acerque cautelosamente, internándome en el escondrijo con los ojos entrecerrados para intentar ver mejor, mientras los ojos se hacían más brillantes y una silueta humana sentada en cuclillas iba apareciendo en mi campo visual.

-¿Qué mierda está haciendo ahí adentro, Ponce, no se da cuenta que son las 3 de la mañana? -, le dije al joven que descubrí escondido y observando desde la oscuridad. – Nada tío, es que no podía dormir -, me contestó.

-¿No se da cuenta de que hay varias personas que quedaron en la calle esta noche por la falta de camas, y usted me tiene una cama desocupada? ¡Más encima me dio un susto terrible! –

–Disculpe tío, ya, me voy a acostar al tiro -, respondió, saliendo de su escondite, como siempre: sin mirar a los ojos y con la cabeza gacha.

Así como el alcohol era el problema mayor para los adultos en situación de calle, para los jóvenes de entre 18 y 35 años, lo era el consumo problemático de drogas, especialmente pasta base. Parecía ser que ello los alejaba de sus familias y de cualquier círculo de apoyo que pudiesen tener, y los había acercado a la delincuencia, a la calle, a la prisión o a ambas. Aunque muchas veces la droga se mostraba cómo la responsable de todos sus males, existía a su vez el desinterés- de la mayoría- por salir de la situación en la que se encontraban. Posibilidades de asistencia habían muchas y a diario se acercaban al albergue representantes de centros terapéuticos a ofrecer ayuda gratuita y desinteresada. Los pocos que acudían al llamado pronto estaban de vuelta, haciendo notar el aburrimiento que les provocaba intentar salir de su situación.

Por las noches acostumbrábamos a observar a aquellos que, por la desesperación, la necesidad de consumo o simplemente la falta de sueño -por haber pasado el día consumiendo- no podían dormir. Se impacientaban en sus camas y salían a recorrer el albergue, nerviosos y erráticos; les costaba estar “encerrados” en los dormitorios. Sus opciones sólo eran dos: salir del albergue o volver a acostarse.

.

Pese a que el tránsito libre estaba permitido, ya que ocasionalmente muchos salían a

fumar o se levantaban al baño, los adictos a la pasta base siempre estaban en una situación de angustia y necesidad, por lo que muchas veces pedían que les abriéramos la puerta en la madrugada para salir.

-Jorge, esto no es una cárcel, usted puede salir cuando quiera, pero si lo hace no va a poder volver a entrar -, le dije a un adicto que cuidaba autos por el sector para costear su vicio.

-No importa, tío, estoy terrible de angustiao' -

Así que abrí la puerta y me quedé sentado en la entrada. En eso Arellano, que se encontraba dando vueltas por enésima, vez se me acercó...

-¿De nuevo va a comprar papas fritas, Arellano? Usted creerá que uno es gueón', ¡si ha pedido permiso para ir a comprar papas como cuatro veces ya! -, le indiqué antes de que me dijera cualquier cosa.

-Ya po tío, última vez, cinco minutos y vuelvo -.

Cómo política, permitíamos salir hasta cierta hora -máximo a las 23 hrs.- para comprar alguna cosa, generalmente bebida o comida, privilegiando a aquellos que no habían alcanzado a llegar a la hora de la cena. Sin embargo, eran muchos los que pedían permiso para salir a consumir drogas antes del horario de "salida sin retorno". Muchos solicitaban abiertamente permiso para salir a dar una "*marivuelta*" para dormir tranquilos, pero la mayoría solicitaba la salida para consumir pasta base. Por supuesto, para nosotros era un problema moral dejarlos salir, pero también era un problema práctico no permitirlo.

Podíamos notar la adicción a la pasta base en el comportamiento y aspecto de los usuarios que la consumían. A los que llevaban años se les notaba a simple vista por la baja de peso, la palidez y el descuido total en su aspecto físico, especialmente por sus dientes amarillos y débiles. Pero la gran mayoría sólo era detectada por su comportamiento o reacciones físicas. Cuando habían consumido hace poco se encontraban eufóricos y con verborrea, pero cuando llevaban un rato de abstinencia se notaba la palidez y sudoración en el rostro, temblores en las manos y la imperiosa necesidad por salir a buscar otra dosis.

Durante las noches nos encontrábamos con muchos de estos “caminantes”, a los que debíamos buscar, ya que al sentir a ratos el característico olor de la pasta base (similar al diluyente o plástico quemado), sabíamos que había consumo dentro del recinto y no podíamos permitir que se masificara.

Los tiempos de gloria de Arellano -cuando era un reconocido delincuente, respetado tanto en la calle como en prisión- habían quedado en el pasado, y pese a su intención de surgir, levantándose todas las mañanas para trabajar en la construcción, su adicción a la pasta base lo hacía consumir casi todas las noches, por lo que solicitaba permiso para salir varias veces antes del cierre.

De todos los monitores del turno, quien ponía mayor atención al cumplimiento de las reglas del albergue era Enrique. El día en que llegó Pato con su mujer e hijo a albergar con nosotros, les explicamos que su estancia debía ser temporal, sin embargo, se quedaron más de la cuenta. Pato acababa de salir de prisión luego de cumplir una condena de nueve años. Encarcelado, conoció a su mujer Marcia y concibieron a su hijo en las visitas conyugales. Ahora que estaba en libertad, tenía que aprender de nuevo a vivir en la calle, lo que resultaba difícil con una mujer y un pequeño de casi dos

años. Luego de ser rechazados por amigos y familiares, el albergue se convirtió en su única opción.

Los protocolos con respecto a los niños eran muy estrictos, tanto por instrucción directa de la Municipalidad, como por nuestras propias convicciones, ya que era evidente que aquel lugar no era apto para albergar a pequeños. Pese a que teníamos instrucción de notificar a las autoridades cuando un niño se quedaba con su madre más de un día, Marcia y su pequeño estuvieron varias semanas conviviendo con toda la gama de personajes que deambulaban a diario por el Cervantes.

La situación de esta familia empeoró cuando Enrique procedió a dar una de sus particulares rondas por los baños del albergue. Acostumbraba a pararse sobre la taza del baño para mirar al cubículo del lado cuando tenía sospecha del consumo de pasta base, y en una de sus rondas fue cuando descubrió a Pato fumando de una pipa. Lo esperó a la salida y le comunicó su veto.

Ya con meses realizando el trabajo de monitor, Enrique, César, Romi y yo, habíamos adquirido la experiencia para reaccionar ante ciertas situaciones, y sabíamos que muchos problemas se escapaban de nuestras manos, especialmente cuando se enfrentaban dilemas morales con las mismas reglas que imponía el protocolo del programa. Dada la ausencia de asesoría, generalmente resolvíamos los conflictos en base a conversaciones entre nosotros cuatro.

Al expulsar a Pato del albergue, pensamos que buscarían otra alternativa de subsistencia con Marcia y el pequeño, sin embargo, y pese a que su marido se encontraba sin derecho a ingreso, Marcia continuó albergando con nosotros durante varias semanas mientras Pato dormía en el parque colindante al sector. El problema

había crecido, pues no sólo teníamos un niño en un lugar inadecuado, sino también a una mujer enojada con los monitores, que no mostraba ninguna intención por salir del lugar y que además buscaba las maneras de ir en auxilio de su marido: aprovechaba el descuido de los monitores para salir a entregarle comida o simplemente a verlo, y dejaba al niño al cuidado de cualquier persona.

Una tarde me encontré al niño jugando en el patio, tiraba la barba del viejo Marco y Sebastian -un joven que se escondía de la policía hace un par de días- le daba palmadas en el trasero para distraerlo en una dinámica de jugarreta que me dejó por unos segundos sin saber cómo reaccionar. De inmediato tomé al pequeño y pregunté por la mamá, nadie respondió. Miré a Romi, quién estaba a cargo en ese momento de abrir y cerrar la puerta del albergue. -Salió corriendo cuando estaban entrando los colombianos, dijo “voy y vuelvo” con una tasa de té y un pan en la mano, no la puede detener- me dijo en tono de justificación. Marcia regresó a la media hora.

-Es increíble cómo hay mujeres que se preocupan más de la pareja que de los hijos, que están dispuestas a vivir en un albergue con el cabro chico en vez de dejar al marido- comentaba César en una de sus tantas reflexiones en voz alta, procurando que el volumen fuera suficiente para que Marcia escuchara. Ella no se inmutó.

Pese a que habíamos decidido no notificar a las autoridades acerca de la situación del hijo de Marcia -a su vez los otros monitores tampoco habían tomado cartas en el asunto, por lo que supusimos que compartíamos la desconfianza en instituciones como el SENAME-, tuvimos que optar por el recurso de la amenaza para que Marcia y su hijo pudieran salir por fin del Cervantes sin tener que estampar una denuncia formal.

-Oiga Marcia-comenzó Enrique- ¿Usted se da cuenta de que este no es un lugar para su hijo?; ¿Que en cualquier momento alguien la va a acusar y se lo van a venir a quitar?. Los ojos de Marcia miraban con furia a Enrique, mientras los cuatro monitores la rodeábamos en una dinámica que habíamos adoptado para las conversaciones complicadas, con el fin de comunicar que éramos un equipo y estábamos de acuerdo. - Ya hemos aguantado mucho tiempo y teníamos órdenes de avisar al SENAME apenas sucediera algo como esto.- Prosiguió César. Marcia comenzó a mirar para otro lado, en una actitud de niña ofuscada, parecía no tomarle sentido a nuestras palabras, así que la dejamos sola.

El pequeño jugaba lanzando una caja vacía de jugo, me acerqué y se la pateé de vuelta para que me la devolviera. El niño la tomó con la mano y la lanzó a Romi y esta la pateó hacia César. Enrique se unió y comenzó a divertirse con nuestra improvisada pelota por unos cuantos minutos. El niño reía al centro del patio mientras Marcia miraba con odio la escena.

Fueron varios los niños que albergaron con nosotros en algunas de las frías noches de invierno, generalmente hijos de madres drogadictas que deambulaban por las calles de Santiago. Luego del episodio de Pato y Marcia, decidimos que la notificación siempre sería la misma: “permitiremos que esta noche duermas con tu hijo acá, siempre y cuando sea por sólo una noche; si vuelven a pedir recibimiento les permitiremos ingresar, pero tendremos que notificar al SENAME y probablemente vengán a hacerles una visita”. Luego de la advertencia, las personas agradecían, pasaban la noche y a la mañana siguiente se largaban; no sabíamos más de esos niños, y en ocasiones añorábamos contar con los recursos para poder entregar una ayuda más allá de la mera asistencia.

¿Por qué nos generaba desconfianza el SENAME? ¿Por qué utilizar su nombre significa para nosotros una amenaza o escarmiento? Quizás sea porque el SENAME registró más de 280 denuncias de abuso sexual en los últimos años, y de estas denuncias 79 corresponden a residencias de administración directa del Estado. De esta realidad se desprende la macabra paradoja de ser violado bajo el amparo de una institución que pretende proteger de eso mismo. Una institución con tal alto índice de abuso, -sin contar los casos de niños y niñas que no se atrevieron a denunciar- da para pensar. ¿Cuál es la mejor opción entonces? ¿Seguir vagando por las calles en libertad, pero con absoluta desprotección? ¿Ser alojados en albergues que no están diseñados para la infancia, ya que se verían expuestos a situaciones de alto riesgo? El panorama parece ser negro para los niños chilenos que viven en pobreza o en la calle misma, que no son pocos: “la cifra oficial de pobreza es de 14,4% -sin considerar a la extrema pobreza- la pobreza infantil sube entre aquellos con 4 a 17 años de un 21,5% a 22,5% y entre los de 0-3 años baja de 24,6% a 24,0%, por lo que la pobreza de los menores de 18 años es un 63% mayor que la media. Al sumar los dos grupos de edad, entre todos aquellos definidos como pobres, se obtiene un 46,5% de niños y niñas.” Sostiene el artículo del blog de la Universidad Central “Violencia contra la pobreza”²¹

²¹ <http://www.ucentral.cl/violencia-contra-la-pobreza/prontus_ucentral2012/2012-11-17/182227.html#.WgAyRxOCxAY> Fecha de consulta: 5 de noviembre de 2017.

Fiesta Multicultural

En el último catastro del Ministerio de Desarrollo Social “Catastro de Calle”, realizado en 2011: 1.474 personas revelaron ser extranjeras en total desamparo.

Trabajar en formato cuatro por cuatro tenía la ventaja de contar con cuatro días seguidos para descansar de los extenuantes horarios y labores de monitor. El tiempo que transcurría entre turno y turno permitía desconectarse del cúmulo de emociones que ocurrían en cada conjunto de jornadas laborales y también preparar el cuerpo para las noches venideras.

En uno de los regresos, nos encontramos con un ambiente fuera de lo habitual, ya que aparte de los usuarios de siempre había llegado un grupo de jóvenes de diferentes nacionalidades: argentinos y brasileños que viajaban en modalidad “mochilero” y que se dedicaban durante el día a hacer música en el transporte público o realizar malabares en los semáforos.

Sin mucha conciencia del lugar en donde estaban ni con la gente con la que se relacionaban, los jóvenes entretenían al resto de los usuarios con sus canciones y prácticas de malabarismo, y eran bien recibidos en un ambiente distendido. Se ganaron de inmediato el apodo de “los malabaristas”, y si bien parecía por su apariencia que no encajaban en el lugar, se lograban adaptar bastante bien. Para ellos la idea de contar con techo y comida gratis era atractiva y los demás usuarios disfrutaban de su alegría.

Pero aparte de la anécdota de estos viajeros, el albergue recibía a personas de muchas nacionalidades, la mayoría inmigrantes ilegales con visa de turista expirada

que habían llegado a Chile en busca de oportunidades, y que al ver caer sus expectativas laborales terminaban pernoctando en el Cervantes.

Debíamos contabilizar a las personas a diario para realizar los reportes a la central de albergues, comunicando la cantidad de hombres, mujeres y niños; y cuántos de éstos eran inmigrantes. En la mayoría de los casos se trataba de colombianos, y en menor medida peruanos, bolivianos, ecuatorianos y paraguayos.

-Ya pues tío, no sea malito y ábrame la bodega -, era una frase característica de Milton, un ciudadano ecuatoriano que salía todas las mañanas del albergue junto a su esposa Rocío en búsqueda de trabajo, y que regresaba con artículos regalados por la gente, que fueron acumulando en la bodega durante varios meses.

-Ya, pero ¡hasta cuándo me sigue trayendo cosas, Milton! -, le replicaba cada vez que traía algún artículo que amontonaba en un rincón de la bodega.

La bodega consistía en una sala enorme muy difícil de inspeccionar o fiscalizar, ya que si bien en un principio se corcheteaba un papel con el nombre del dueño en cada bolsa, paquete, bolso o electrodoméstico que iba llegando, la falta de una política -y especialmente de personal para ocuparse de ella- provocó que con el paso de los meses se fueran acumulando muchas bolsas, carros y especies inclasificables que los usuarios cuidaban como parte de sus pocas pertenencias. En cada turno recibíamos decenas de peticiones para guardar o sacar artículos personales de los bolsos, sin embargo, los robos se hicieron recurrentes, por lo que siempre teníamos que indicar que pese a que el lugar estaba cerrado con candado, no debían guardarse artículos de

valor como dinero o documentos, pues la utilización del espacio era responsabilidad de cada uno.

Milton y Rocío llegaban muy tranquilos al Cervantes y salían a primera hora en la mañana; Rocío trabajaba en una casa particular como asesora del hogar y Milton se desempeñaba en trabajos esporádicos. Conversando con ellos pudimos notar que eran personas alejadas de los vicios y que efectivamente requerían de ese espacio para juntar dinero durante el invierno, para que cuando cerrara el albergue pudieran emprender y tener los recursos para conseguir un hogar. Durante el tiempo que estuvieron con nosotros acumularon en la bodega ropa y electrodomésticos, incluyendo cocina y lavadora.

A pesar de que la mayoría de las situaciones que experimentábamos en el albergue mostraban la peor cara de la naturaleza humana, incluyendo robos, agresiones y abusos; también en cada turno recibíamos alguna nueva noticia: reencuentros familiares, rehabilitación y especialmente las salidas no forzadas del albergue, además de cuando las personas encontraban trabajo y con esto la posibilidad de arrendar una pieza que les permitiera comenzar una nueva vida.

Cuando Milton y Rocío consiguieron el arriendo de una pieza fue una buena noticia para todos; nos despedimos con abrazos y lágrimas, ayudándolos a cargar sus cosas en una camioneta que habían arrendado para el “flete”, y deseándoles la mejor de las suertes. Al igual que ellos, muchos de los inmigrantes que albergaban en el Cervantes eran personas de esfuerzo, que se levantaban al alba para conseguir trabajo, juntar dinero y con ello salir de su situación, por lo que su tiempo en el Cervantes cumplía un

propósito claro y por esto los monitores intentábamos ayudarlos, a veces incluso rompiendo algunas reglas.

En una de las noches de trabajo, nos encontramos nuevamente con dos ciudadanos colombianos –tío y sobrino- que habían albergado con nosotros durante varios meses, levantándose al alba para salir a trabajar en la construcción y, según nuestras suposiciones, para juntar dinero y poder rentar un cuarto para ambos. Nos sorprendió su presencia ahí, ya que se habían marchado hace un par de días, realizando el “rito” de la despedida.

–Es que arrendamos una pieza, pero como no tenemos colchones, estábamos muertos de frío; queríamos saber si existía la posibilidad de que nos prestaran algunos de acá -, nos indicaron con un tono humilde.

Luego de conversar con los compañeros decidimos esperar a que las personas durmieran para entregarles los dos colchones que solían utilizar.

-Váyanse rápido y que nadie los vea -, les indicó Enrique y partieron nuestros dos ex usuarios, amparados por la oscuridad hacia su nuevo destino. Si bien los colchones no nos pertenecían, sentimos que lo correcto era apoyarlos, especialmente pensando en su esfuerzo y en que la mayoría de las personas que pernoctaban no tenía ninguna intención de salir de la calle ni del sistema de albergues.

Pese a que las historias de esfuerzo y sacrificio nos otorgaban gran alegría, la mayoría de los inmigrantes -que ocupaban aproximadamente un cupo de un 20% del Cervantes-, utilizaban el sistema para salir del paso y aprovechaban los beneficios de contar con abrigo y comida gratis, que por muy precario que fueran, eran mejores condiciones de las que tenían en sus países de origen.

Bryan era un joven veinteañero, de nacionalidad colombiana, que vivía el día a día sobreviviendo de la forma en que pudiera. Ladrón, vendedor ambulante y con una tendencia al alcoholismo que lo hacía llegar al albergue borracho y muchas veces con marcas ensangrentadas en su cara y puños, rastro de recientes peleas. Muchas veces se acostaba en camas que no le correspondían, y teníamos que levantarlo a la fuerza para arrojarlo en estado de bulto a algún colchón disponible. El apodo de “Chiquitico borracho” con el que fue bautizado, se debía a la forma en que lo describían sus coterráneos cuando reclamaban porque se había acostado en su cama. –El Bryan –, decíamos al unísono cada vez que alguien reclamaba por la usurpación de su lugar de sueño.

En una de nuestras conversaciones nocturnas nos comentó por qué le acomodaba tanto Chile y su “blanda” legislación con los inmigrantes ilegales y delincuentes.

-Acá te dan varias oportunidades; en Colombia simplemente te meten preso. Acá te toman y te sueltan, puedes firmar un tiempo, dormir algunas noches en la cárcel, hacer reclusión nocturna y un montón de beneficios.

Muchas veces nos cuestionábamos tener que ingresar a jóvenes que se dedicaban a la fiesta, dejando fuera a otros que necesitaban más de nuestra ayuda. También comentábamos el hecho de que personas vinieran de otros países para terminar en albergues sociales; aunque la mayoría de los inmigrantes no eran delincuentes de oficio -como sucedía en el caso de muchos chilenos- la gran mayoría parecía disfrutar de las “comodidades” que brindábamos. Varios colombianos pasaban los días en las plazas y parques de la ciudad para llegar a primera hora a asegurar su cupo y cena.

La ley de la Calle

Una vez más don Manuel -un hombre de edad madura que albergaba con nosotros desde casi la apertura del Cervantes-, llegaba borracho a mitad de la noche con una mancha de orina en su pantalones. La escena se había vuelto habitual.

Como la mayoría de las noches había pedido permiso para salir a trabajar cuidando autos en la avenida Ricardo Cumming, junto a César lo ayudamos a entrar, ya que el bastón que utilizaba -producto de una antigua lesión a la cadera-, parecía ser lo único que separaba su cuerpo del suelo. En una operación que se había vuelto rutinaria, lo trasladábamos lentamente a su cama, convenciéndolo de que lo mejor era que se acostara a dormir, ya que siempre tenía ganas de quedarse conversando y fumando con nosotros. Nos preguntábamos cómo un hombre discapacitado y en ese estado lograba caminar varias cuadras, sin ayuda, hasta llegar al albergue.

Mientras yo le sacaba los zapatos y César abría la cama para que se acostara, nos entregó una bolsa con monedas, la que prometimos guardar hasta el día siguiente. Casi todas las mañanas, desconcertado y sin memoria acerca de los acontecimientos de la noche anterior, nos preguntaba si nosotros teníamos su “plata”. Muchas veces no la teníamos porque había sido víctima de robo por parte de algunos inescrupulosos que se aprovechaban de los adultos mayores mientras dormían en estado de ebriedad, inspeccionando sus bolsillos para quedarse con sus escasas pertenencias. Esto era algo imposible de controlar.

A diferencia de lo que muchos pudieran creer, la mayoría de las personas en situación de calle que dormían en el Cervantes trabajaban y conseguían dinero en diferentes labores. La mayoría se hacía del sustento diario en trabajos informales, como

cuidadores de autos, plumilleros, ferianos, coleros, vendedores ambulantes, cargadores en La Vega, etc.; algunos lograban tener un trabajo mal remunerado como obreros de la construcción, auxiliares de aseo o guardias de seguridad. Muchos de ellos, como don Manuel, estaban en situación de calle a causa de las adicciones al alcohol o las drogas,

Había también algunos casos de personas que simplemente por “mala suerte” habían terminado en aquel lugar, rodeados de delincuentes y viciosos. “Se me quemó la casa”; “Me divorcié y mi esposa se quedó con todo”; “me fui de viaje y cuando regresé me habían tomado la casa”; “Vine de viaje pero me robaron la plata y los documentos, no tengo a nadie”; eran algunas de las historias crudas y lastimeras que oíamos de vez en cuando, espantosas no sólo por el hecho de que , por malas jugadas del destino, algunas personas debían pernoctar en un albergue para gente en situación de calle, sino que también porque al ir a pedir ayuda las autoridades les habían entregado esa como única solución: provisoria y por lo demás, indigna.

Además, estaban los mendigos y los pillos, como Jaime y el Chico Marco, quienes en una tarde veraniega, poco tiempo antes del cierre del albergue, nos capacitaron para sobrevivir en la calle, con todos los trucos y triquiñuelas que esto implicaba:

-A la gente le gusta que se la *caguen*, es como si te quisieran regalar la plata -, comentaba el Chico Marco, contando sus artimañas para conseguir dinero estafando. Pese a la gravedad del hecho, la forma picaresca de relatar y los bajos montos con los que timaba a las personas en el transporte público, hacía que nosotros lo tomáramos con humor; su representación parecía más una rutina humorística que la confesión de un delito.

-Mira, yo me compro un lápiz bueno y además puras de esas *mierdas* chinas que no rayan nada. Me subo a las micros, les ofrezco la “promo”, quinientos pesos, por cinco *gueás’ bacanes*; rayo un papel con el bueno y les entrego los malos. Una vez una vieja me alcanzó pa’ decirme que estaba malo el lápiz. ¡Haaaa, es por “la calor”!, le dije y después le pasé otro malo, la vieja se fue feliz, ¿viste?, si les gusta que se las *caguen* -

-En la calle nadie se muere de hambre, el que se caga de hambre es gueón. Aparte de la “Ruta de la cuchara”, podis’ conseguir comida en los restaurantes de La Vega o en cualquier otra parte –, añadía Jorge, tratando de mejorar la historia recién contada por el Chico Marco. -Mira, yo salgo de acá del albergue y me voy a la Estación Central con mis mantas. Me tiro en el suelo, pongo un tarrito y me pongo a dormir. Cuando me despierto: ¡magia!, el tarrito está lleno de moneas’. Esas me las guardo pa’ cigarros o copete. Después me voy a los patios de comida: ¿quiere eso?; ¿se va a comer eso?, le voy preguntando a la gente y me van dando. Ayer nomás tenía en la mesa pollo asado, pizza, hamburguesas y comida china, quedé chato -.

Y efectivamente, así es, en la calle nadie muere de hambre y ni siquiera es necesario mendigar como lo hacía Jorge. Muchos accedían a “La Ruta de la cuchara”, que es el nombre que se le da a un circuito de comedores de caridad y lugares donde diferentes instituciones religiosas, privadas o grupos sin organización entregan comida. Parroquias, comedores comunes, hospederías, albergues, centros cristianos o de otras religiones como Hare Krishna, además de plazas y parques con su horario y día específico. La gente de la calle se traspasaba la información de boca en boca, por lo que siempre está la posibilidad de acceder a un plato de comida caliente, desayuno, once y cena si saben a qué lugares ir y en qué horario, por ejemplo: Desayuno en la

hospedería Padre Lavín, almuerzo en el centro krishna Sri Sathya Sai, once en casa de acogida “Gente de la Calle” y cena en el frontis de la posta central.

En una serie de entrevistas que realicé con el fin de establecer la visión que tenían los usuarios con respecto a lo que significaba la vida en la calle, y cuáles eran las reglas que según ellos conformaban la llamada “Ley de la Calle”, sus respuestas se semejaban con conceptos que pudieran ser contrapuestos entre sí, pero que sin embargo dentro del contexto hacían sentido: violencia, solidaridad y supervivencia. A su vez muchos piensan que en la calle no hay reglas, que lo mejor es “caminar” solo.

“La ley de la calle para mí, es vivir el día a día, porque uno nunca sabe lo que puede pasarle. Esa es la ley. Sobrevivir el día, y ver que vai’ a hacer mañana, paso a paso”.

Sebastián, 36 años.

Según su propio relato, su extensa permanencia en el albergue se debía principalmente a la necesidad de esconderse por haber asesinado a un policía y haber dejado a otro gravemente herido en una redada de drogas. *“Estoy esperando que se muera el gueón’, porque me vió y si despierta va a saber que fui yo el que mató al otro paco. Si no se muere pronto estoy pensando que tengo que ir al hospital a matarlo yo”.*

Llevaba 6 meses y 15 días en la calle.

“Nada. Yo no tengo ley. Sobrevivo comiendo y buscando alojamiento en los albergues o en los hospitales”.

María Paz, 26 años.

Ella y sus tres hermanas viven en la calle en distintos “rucos” especialmente por la adicción a la pasta base; durante el tiempo que duró el albergue Miguel de Cervantes se mantuvieron juntas pernoctando ahí; las tres eran conocidas en el ambiente de las personas en situación de calle. María Paz estaba embarazada de su tercer hijo y pese a que indicaba a los monitores que por su embarazo no estaba consumiendo, su comportamiento decía lo contrario. Sus dos hijos pequeños eran cuidados por su madre en la comuna de Puente Alto. Vivía en la calle desde los 15 años.

“La ley de la calle es ser vivito. Y en qué sentido ser vivito, de responder cosas bien y ser parado, saber pararte, yo le he pegado hasta güeones’ caimán po’ güeón. A mí me gusta pelear con güeones’ grandotes, tení’ que ser ubicado y tení’ que saber lo que hablaí’ y lo que respondís’, son dos cosas muy diferentes, porque la calle te enseña de todo. Yo he comido hasta de los tachos de la basura, medio completo y pa’... pa’ dentro, no me cago de hambre ni cagando”.

Marco, 53 años.

El “Cojo Marco” o “Chico Marco”, vivía en la calle hace diez años luego de haber cumplido varias condenas en prisión durante el transcurso de su vida. Era tratado como “papá” por muchos de los jóvenes que allí pernoctaban, ya que asumía un liderazgo entre las personas de la calle, pues acogía a los más jóvenes en sus “rucos” o “piños” cuando deambulaban por primera vez como indigentes. No sabía leer ni escribir. Vivía en la calle hace 32 años.

“Tenemos códigos. Lo más importante es el compañerismo... y la comida se comparte. Y el de seguridad, todos se respetan y todos se cuidan. Si te faltan el respeto, hay que defenderse, y a las mujeres se les respeta. Hay un montón de códigos, pero esos son los tres principales”.

Luis, 47 años.

Vivía en la calle hace 14 años. Según su propio relato, luego de la muerte de su esposa y la pérdida de su casa, su alcoholismo se había exacerbado, llevándolo a las pandillas de borrachos que mendigan para costear sus vicios.

“Es diferente, hay buenos y malos. Hay unos que se pican a choro y nunca han caído presos, hay personas que quieren ser más que uno, pero de repente no lo son. Hay mucha juventud en los albergues, gente que se pica a choro, hasta la gente de edad que te respetan más. El compañerismo viene siendo el bolsillo, muchas cosas. Yo no tengo amigos en la calle, yo tengo conocidos no más. Camino solo, y siempre he caminado solo. Gracias a Dios nunca me ha pasado nada, y he andado pa’ todos lados. No hay reglas, el que te dice de compañerismo o el más fuerte, es un mentiroso, no hay reglas en la calle”.

Juan, 53 años.

“El Billete” como era llamado por sus compañeros. Luego de una vida de delincuencia, se dedicaba a mendigar para conseguir alcohol. Se desplazaba en silla de ruedas y estaba quedando ciego luego de una golpiza que le había propinado Carabineros. Durante el tiempo que estuvo en el albergue perdió tres sillas de ruedas,

probablemente robadas al estar inconsciente producto de la ingesta de alcohol. Según su relato, había vivido toda su vida en la calle.

“La ley de la calle lo pone uno mismo, la ley es como uno se quiere relacionar con los otros. Es saber sobrevivir y armónicamente.”

Eduardo, 52 años.

Llevaba seis años viviendo en la calle, luego de perder su trabajo y el respeto de su familia debido a una esquizofrenia. Por vergüenza prefería vivir de esa manera. No tenía vicios, y pasaba todas las noches recolectando latas para luego venderlas en los centros de acopio de material para reciclaje. Durante su estancia en el albergue siempre estuvo medicado, y nunca presentó comportamientos violentos de ningún tipo.

“Es mejor caminar solo, porque si teni' ataos', llegan otros locos y por uno pagamos el pato todos. La calle no es difícil, teni' que saber luchar. Teni' que tener valentía, corazón, no es llegar y decir puta me voy a tirar en la calle, teni' que andar pidiendo monedas, buscar comida por último en el tarro de la basura, hay que ser humilde de una u otra forma, hay que pasar frío, hambre, andar cinco, seis días sin bañarte, y si soy de la calle teni' que ser inteligente. Hay que ser torrante pero elegante”.

Jaime, 34 años.

Cinco años en la calle, mendigaba para comer y dormía en el albergue. No demostraba tener ningún vicio y su situación parecía más bien producto de la ausencia de motivación, o lisa y llanamente por “flojera”. Según su propio relato, comenzó a caminar y a recorrer diferentes partes de Chile hasta que simplemente “no volvió más”.

“Del más juerte’, el más fuerte sobrevive. El más débil pierde. Yo he sobrevivido peleando, hacerme valer, si no me hago valer quién me va a ayudarme, nadie; los güeones’ más fuertes pasan a llevar al débil, y los güeones débiles no saben defenderse. Te quitan tus lucas, tu celular, tus cosas, los débiles se lo pasan e igual les pegan.”

“El viejo” Marco.

Nunca se supo efectivamente la historia real de este personaje emblemático del Cervantes, ya que el consumo diario y sostenido de alcohol había mermado claramente su cordura y memoria. Sus historias siempre cambiaban, por lo que no logramos unificar un solo relato a partir de cada historia diferente que nos contaba sobre su vida.

El Monitor Usuario

Dentro del grupo de los borrachos estaba el “Alemán” o, como posteriormente lo llamaron sus mismos compañeros, “El Chuster”. En un principio se mimetizaba en el grupo de los fiesteros y pasaba desapercibido para nosotros.

Increíblemente, a días de la apertura del albergue, el Chuster decidió rehabilitarse y dejar de beber; solicitó permiso para quedarse durante el día en el Cervantes, para ayudar y poder superar los embates de la abstinencia, manteniéndose alejado de las tentaciones que ofrece la calle.

Por sus conocimientos previos en mecánica, gasfitería, electricidad y oficios varios, se convirtió en un gran apoyo, tanto para nosotros los monitores, como para la estabilidad del albergue, ya que las instalaciones eran deficientes y siempre había un desperfecto que arreglar. El Chuster comenzó a vivir en una pieza separada del resto (que habilitó por sus propios medios), y con el tiempo se convirtió en una figura de autoridad; el perfil de usuario-monitor que a diario apoyaba en las labores de monitor a cambio de sus privilegios.

Gracias a la amistad forjada, pudimos conocer mucho sobre la vida en la calle y las razones por las que muchas personas terminan en dicha situación. Para el Chuster, al igual que para muchos hombres en edad madura, el alcohol había sido el inicio de todo.

Durante el día ayudaba en el albergue y trataba de retomar su antiguo oficio de mecánico, realizando algunos trabajos esporádicos. Compraba repuestos y llevaba vehículos a la revisión técnica, hasta la hora de la tarde en que debía apoyar la entrada

de los usuarios y a la salida de éstos por la mañana. Al no tener una autoridad formal y dado su conocimiento y cercanía con la gente de la calle, su trato rudo nos ayudaba a calmar a los más rebeldes, haciendo más simple nuestra labor.

Antes de ingresar al albergue, trabajaba esporádicamente y bebía todos los días. Pasó un tiempo “vendiendo humor”, con un ratón de juguete. Como compartimos muchas noches juntos, nos contaba su forma de sobrevivir en la calle y de hacer dinero para costear sus vicios.

-Yo llegaba con el ratón, pedía una ayuda para el ratón que había caído en su propia trampa, que el gobierno no me ayudaba, y hacía un monólogo con ese ratoncito y lo sacaba de su contexto, y la gente paraba, me escuchaba, se cagaban de la risa, y otros me llamaban, me compraban comida o un copete. Yo llegaba donde mis amigos, les compraba alcohol a ellos y llegábamos juntos a algún lugar -.

Pasaba sus noches en el albergue Víctor Jara, hasta que por casualidad conoció el Cervantes y llegó junto al grupo comandado por Cristian y el resto de los borrachos. Luego de haber pasado varias noches juntos, nos contó las razones que lo hicieron alejarse de ellos, ganando también la enemistad de varios que veían en él la fuerza de voluntad que ellos no tenían, y además envidiaban los privilegios de monitor que poco a poco iba alcanzando.

-A los días después me chanté del alcohol porque me asusté, porque vomité bilis, una poza grande. Después seguí tomando, porque si no me iba a sentir muy mal, y vi a una persona en muy mal estado, y ahí dije, ya, me chanto, dejé el ratón y ahora estoy en otra etapa de la vida -.

Había estado entrando y saliendo a la situación de calle desde los 16 años. Contaba sin tapujos que pasó 14 años bebiendo sin parar, inclusive trabajando con alcohol. Agradecía las enseñanzas que le entregó la calle, conociendo a gente de todo tipo. Nos ayudó a comprender diversos perfiles de personas en situación de calle, algunos que por miedo no se acercaban a los demás. Reclamaba contra el estigma que recae en la gente de la calle, asociado con la delincuencia contra la falta de ayuda desde las instituciones estatales y la represión de la policía. Se mantuvo sobrio durante todo el proceso de apertura del albergue y hoy continúa así, como un ejemplo de la posibilidad de un cambio a partir de la voluntad. Un caso excepcional, que habría sido muy difícil de lograr sin el apoyo de quienes trabajamos en el Cervantes.

-Generalmente uno termina en la calle por el alcohol, porque dejai' de pagar el arriendo, a todos casi nos pasa lo mismo. En vez de pagar el arriendo, te tomái' el sueldo y no pagai' y terminai' en la calle, pero siempre, bueno los que pensamos un poco más, nos compramos una carpita chiquitita, que con esto te salvai' en la calle; bajo cualquier circunstancia esta es la carpita chica, es para dos personas, pero cabe una persona en realidad. Y esta la paramos, y dejamos nuestras cositas dentro. Yo he recorrido todo Chile, situación calle, y he estado en hartos albergues. Pero generalmente, en los que son del Hogar de Cristo, por el alcohol, no te dejan entrar, por eso tení' que andar con tu carpita, y la carpa es la que te salva -.

-Yo creo que está mal que no acepten a los curaos', porque creo que el 95% de la gente en situación de calle bebe alcohol, y si los vas a ayudar tienes que tener en cuenta que van a llegar con alcohol, porque el alcohol en la calle ayuda con el frío, suple problemas, olvidas todo con el alcohol, el alcohol es como tu amigo cuando estás en la calle, porque además con el alcohol te haces muchos amigos. El alcohol está en todo, como con tus amistades, con todos compartes con alcohol, no dices vamos a

tomarnos una bebida, no, un copete. Si llegas con hartito alcohol eres el mejor amigo, cachai', si es como eso. Cada uno hace algo para llegar con plata para primero el alcohol y después la comida, macheteai', yo vendía humor, otras otras cosas -.

El Chuster, se mantuvo durante todo el periodo que duró el albergue Cervantes lejos del alcohol, además nos ayudaba de muchas maneras. Reparaba el cableado eléctrico que cada tanto provocaba apagones en ciertos espacios del albergue; o el calentador de agua, que cuando se estropeaba obligaba a muchos a bañarse con agua fría en las gélidas madrugadas de invierno, especialmente los que salían a trabajar y que debían contar con una presencia aceptable, partiendo por la higiene personal.

III

Pobreza en Cifras

El panorama de las personas en situación de calle en Chile parece no tener posibilidad de mejora ante estas soluciones “parche”, pero contrariamente las cifras de la encuesta CASEN parecen mostrar un panorama alentador y de progreso. Cuando se habla de pobreza o extrema pobreza pareciera siempre estar en disminución.

Cuando se está frente a cifras “oficiales” da la impresión de que no se puede contrarrestar por estar en base a estadísticas, pero ¿quién valida éstas?. Casi siempre personas o instituciones con posibles intereses de por medio, por lo que dudar resulta natural. Aunque en las encuestas todo parece mejorar, empíricamente da la impresión de que pasa todo lo contrario.

Ante esta duda, se pueden encontrar conflictos por desajustes entre cifras dados por encuestas oficiales: “El 20 de julio el gobierno entregó el índice de pobreza en Chile: 14,4%”

El anuncio desató una ácida polémica sobre la metodología empleada. Lo que no se dijo, es que entre el 12 y el 20 de julio la CEPAL entregó a MIDEPLAN dos informes con los resultados de la encuesta CASEN. Entre ambos hay sólo una diferencia: la inclusión de la respuesta a la pregunta “11” sobre ingresos de los desocupados de las familias.

En el primer informe la CEPAL desestimó y calculó la pobreza en 15%, lo mismo que registró la CASEN 2009. Al incluirla en el segundo informe, a petición de MIDEPLAN, el índice bajó a 14,4%.

Todo esto a mitad de un conflicto político entre la centro derecha de Sebastián Piñera y el gobierno de Michelle Bachelet, contrastando cifras para sacarle partido en favor o en desmedro uno del otro: “Entre el 12 de julio, fecha en que la CEPAL entregó los resultados consolidados de la encuesta CASEN al Ministerio de Desarrollo Social (MIDEPLAN), y el 20 de ese mismo mes, cuando el Presidente Sebastián Piñera y el ministro Joaquín Lavín dieron a conocer públicamente el resultado oficial de la medición de la pobreza en Chile, ocurrieron tres hitos que modificaron las cifras finales que se entregaron a la opinión pública”.²²

²² <<http://ciperchile.cl/2012/08/31/las-desconocidas-gestiones-del-gobierno-ante-la-cepal-que-lograron-bajar-los-indices-de-pobreza/>> Fecha de consulta 27 de Noviembre de 2017.

En sólo ocho días el porcentaje de los pobres bajó de 15,0% a 14,4%. Esos tres hitos hasta ahora se han mantenido bajo estricta reserva. Al menos da para pensar al respecto. Las cifras y las encuestas oficiales no siempre son reflejo de la realidad nacional y la gran cantidad de gente que vimos deambular por el albergue, todos en situación de “Extrema Pobreza”, generaron entre todos los que trabajamos ahí una profunda desconfianza en los organismos privados o gubernamentales y sus estudios.

Pudimos ver de primera fuente cuando las necesidades políticas eran más importantes que el correcto funcionamiento del programa. En varias ocasiones, se llevó a trabajar a personas a la cocina por “favores políticos”, más que por capacidades personales lo que siempre conducía a un mal desenlace: rotación constante de trabajadores que renunciaban por las malas condiciones del trabajo y su mínima o nula preparación para la labor que debían desempeñar y una entrega de alimentación horrible para los usuarios, que sumada a las escasez de recursos, resultaba en una preparación mal hecha, por la falta de conocimiento al momento de hacer comida para centenares de personas. Si este tipo de situaciones se producían a nivel tan pequeño, se puede inferir que en las esferas más influyentes también existe una mala distribución de las prioridades, manipulación de la información y tráfico de influencias.

Concierto de despedida y cierre

Comenzó la primera canción y todos los usuarios estaban expectantes. Era primera vez que se realizaba un concierto en un albergue social; los músicos tocaban sus acordes y el público conformado por mendigos, delincuentes, enfermos psiquiátricos, adultos mayores abandonados y un amplio grupo humano repletaba el patio principal del recinto, en una calurosa tarde del 27 de noviembre de 2016, a una semana de que el albergue Miguel Cervantes cerrara sus puertas para siempre, ya que finalizaba el “Plan invierno” y se cerrarían todos los albergues “masivos” hasta la próxima temporada, dejando nuevamente en la calle a quienes fueron acogidos durante aquellos meses de frío.

El público en un comienzo tímido, comenzó a soltarse y a sonreír a medida que la primera canción avanzaba: “Solo, triste y borracho” era su título y con la que “Andrés Lecaros & Los Forajidos”- banda que lidero hace más de una década- comienza siempre a modo de cábala cada uno de los conciertos. Este concierto era particularmente importante, ya que les estaba mostrando a las personas con las que trabajaba una nueva faceta oculta, la de músico.

*“De nuevo estoy todo golpeado en la posta de urgencias,
la sangre en la cara no cubre mi negra expresión.
No se ya hace cuanto perdí la cordura y decencia,
Pero se muy bien cuando llené de odio mi corazón...*

*...Y después que me cosan la cara sé donde parar,
te aseguro que pierdo mi alma apostando en el bar,*

*y mis sueños quedaron tan lejos de donde ahora estoy,
porque un hombre solo, triste y borracho soy...”*

Con los primeros versos de la canción, los usuarios del albergue Cervantes supieron que el concierto estaría dedicado a ellos, y que cada una de sus canciones relataría las desventuras que muchos habían vivido, por lo que luego de la introducción, comenzaron a aplaudir, gritar y responder a las historias que la banda cantaba y contaba en clave de música “country”.

Poco a poco el lugar que cobijaba las miserias propias de este conjunto diverso de personas unidas por la desesperanza, se convertía en una sala de conciertos. Los músicos reían con los ingeniosos chistes que gritaban los usuarios entre canción y canción, algunos bailaban, otros escuchaban atentamente, y los monitores de mi equipo, como siempre parados en los puntos estratégicos – puerta de entrada y acceso a la oficina de ingreso- sonreían con orgullo, pues no solo yo, como monitor músico, estaba entregando alegría a nuestros usuarios, sino que la actividad que había sido planeada y gestada entre todos, parecía ser todo un éxito.

La euforia se desataba con canciones como “La maraca me echó” , que con su título decía todo. Algunos parados sobre las sillas y otros levantando las mismas en un ademán de lanzarlas sobre sus compañeros, siempre en contexto de juego y camaradería; en otras canciones como “Adiós” o “El lugar a donde voy”, con letras que hablan explícitamente sobre la muerte, el dolor y la soledad, algunos mostraban genuinas lágrimas de impresión e identificación.

A mitad del concierto invité a mis compañeros monitores: Romi, César y Enrique, al improvisado escenario, momento en el que con un discurso sincero e improvisado nos

despedíamos de todos, en un momento emocionante tanto para nosotros, como para los usuarios.

Muchos no lograron contener las ganas de participar activamente y quitaban el micrófono entre canción y canción para también decir sus palabras; todos estábamos preparados para el cierre del albergue, algunos usuarios habían contactado a sus familiares, conseguido trabajo e intentarían comenzar de nuevo, la gran mayoría volvería a la calle.

Recordé las palabras de Pablo, quién varias veces había expresado su opinión con respecto al programa “Noche Digna” del plan invierno; opinión que corroboraría en una entrevista posterior:

“...Este tipo de programas solo perpetúa la situación de calle, no ofrecen ningún cambio a largo plazo, sino que hace que la gente se sienta cómoda en la calle. El Plan Invierno no hace más que tratar de sensibilizar por ver a una persona mayor mojada y con frío en la calle, pero eso no es más que publicidad. Mientras siga esta visión tan asistencial y caritativa religiosa, va a ser imposible que como sociedad abordemos la problemática de las personas en situación de calle. Porque para dar monedas somos muy buenos los chilenos. Mientras no exista verdadera "habilitación" la rehabilitación es solo una palabra. ¿De qué me sirve "rehabilitar" a una persona, si por ejemplo no puedo darle trabajo o vivienda en un corto plazo? Eso es lo que pasa con estos programas, quedan ahí y mientras se llame "Plan de Invierno", cada año volveremos a empezar de cero y nos encontraremos con las mismas personas”.

Un mes y medio antes del cierre definitivo del albergue, Pablo había renunciado a su cargo. Las razones fueron exclusivamente laborales, pero nos dejó a todos la

sensación de que había escapado ante el inminente cierre y el abandono laboral en el que quedaríamos. Es por esto que no participé de la actividad que organizamos con el grupo de monitores del turno noche.

Meses antes había conversado con mi equipo, y luego con el coordinador, para plantearle mi idea y solicitar su autorización. –El 27 de Noviembre es mi cumpleaños y quisiera poder celebrarlo dando un concierto con mi banda en el albergue- le comenté.

De inmediato accedió, e inclusive me indicó que lo haríamos sin la autorización de la Municipalidad, ya que ellos no habían hecho mucho por nosotros en todo el tiempo que se mantuvo el albergue, por lo que me dio la libertad de organizar el evento. Reuní a los monitores miembros del equipo turno noche, y además algunos voluntarios entre los usuarios del albergue para generar la actividad de despedida, y con eso poder cerrar de alguna manera este ciclo, que más que cambiar el estilo de vida de los usuarios, había cambiado internamente a todos los monitores que ahí trabajamos por primera vez: Romi había logrado comprender la importancia de su trabajo, y actuando paulatinamente con mayor madurez lograba controlar sus impulsos infantiles para relacionarse de monitora a usuario; Enrique había aprendido a suavizar su carácter y Cesar a endurecerlo, pero en general los cuatro habíamos logrado comprender que dentro de cada persona había todo un mundo de sueños y desventuras, en las que confluían tantos dolores y conflictos que un plato de comida y un techo por algunos meses no lograrían solucionar siquiera una pequeña parte de sus problemas. El Cervantes no era más un colchón fijo por un tiempo determinado; un “parche” ante un problema social real y tan complejo que las políticas asistencialistas con las que se abordaba por parte de las instituciones, no generaba ningún cambio, ni tampoco la posibilidad de alguno. Las personas no habían cambiado con el albergue y la calle los esperaba en algunos días.

Los muchachos encargados de la cocina, hicieron hamburguesas para todos, gracias a las donaciones de las “hermanas” evangélicas que visitaban el albergue semanalmente para orar con algunos fieles.

Muchos ayudaron trasladando sillas y bancas hacia el patio y atendiendo a los músicos. Ese día ingresamos cámaras y pudimos grabar en video algunas de las reacciones de los usuarios, aquella tarde nos despedimos de nuestra labor social con música y alegría.

“Se la tenía guardada, tío”; “me hiciste llorar, gueón” ; “la raja, tío”. Fueron algunos de los comentarios que recibí al finalizar el concierto que duró más de una hora. Luego de esto los músicos se marcharon, los monitores de otros turnos que fueron a apoyar la actividad se despidieron agradecidos, y con nuestro equipo nos organizamos una vez más en las labores que más nos acomodaban a cada uno, preparándonos para lo que sería nuestra última noche en el albergue Miguel de Cervantes para personas en situación de calle.

Bibliografía

<<https://www.trabajosocialasturias.org/la-profesion/ambitofunciones/funciones-de-las-y-los-trabajadoras-sociales.html>> Fecha de Consulta: 17 de octubre de 2017.

<<http://ciperchile.cl/2012/08/31/las-desconocidas-gestiones-del-gobierno-ante-la-cepal-que-lograron-bajar-los-indices-de-pobreza/>> Fecha de consulta 27 de Noviembre de 2017.

<<https://www.cooperativa.cl/noticias/pais/poblacion/hay-mas-de-10-mil-personas-en-situacion-de-calle-en-chile/2017-08-30/144738.html>> Fecha de consulta: 2 de noviembre de 2017.

<<https://www.hogardecristo.cl/noticias/carabineros-se-suma-a-los-operativos-de-ruta-calle/>> Fecha de consulta: 26 de Octubre de 2017.

<<https://www.cooperativa.cl/noticias/pais/politicas-sociales/pobreza/que-lleva-a-las-personas-a-vivir-en-situacion-de-calle/2017-07-10/093505.html>> Fecha de consulta: 2 de Noviembre de 2017.

<<http://www.adamedtv.com/salud-mental/cuatro-de-cada-cinco-indigentes-sufren-enfermedades-mentales/>> Fecha de consulta: 2 de octubre de 2017

<<http://www.inestemple.com/2012/10/compromiso-social/>> Fecha de consulta: 27 de septiembre de 2017

<<http://web.minsal.cl/tuberculosis/>> Fecha de consulta: 3 de Noviembre de 2017

<<http://www.jornada.unam.mx/2013/04/04/ls-portada.html>> Fecha de consulta: 2 de noviembre de 2017

<http://kidshealth.org/HospitalSantJoandeDeu/es/teens/scabies-esp.html?WT.ac=clk_frommob> Fecha de consulta: 23 de Octubre de 2017.

<<http://radio.uchile.cl/2016/02/10/detenciones-ciudadanas-la-violencia-y-el-desprecio-contra-la-pobreza/>> Fecha de consulta: 2 de octubre de 2017.

<<http://radio.uchile.cl/2016/02/10/detenciones-ciudadanas-la-violencia-y-el-desprecio-contra-la-pobreza/>> Fecha de consulta: 2 de octubre de 2017.

<http://www.ucecentral.cl/violencia-contra-la-pobreza/prontus_ucentral2012/2012-11-17/182227.html#.WgAyRxOCxAY> Fecha de consulta: 5 de noviembre de 2017.

Hidalgo Silva, Paula Teresita: “La situación de calle en Chile y la evaluación social de Fundación Nuestra Calle”, 2016.

Libro Blanco del Título de grado en Trabajo Social. Aneca. Madrid, 2005.

Salinas, Fresia “Teoría de la agencia El Papel del individuo”, Teoría Antropológica, universidad Bolivariana, 2008.

“La dimensión de la pobreza en América Latina”, Cuadernos de la CEPAL, N° 27, Santiago, Chile, 1979.

Busso, Gustavo, "Vulnerabilidad Social, nociones e implicancias de políticas para Latino America a inicios del siglo XXI", Seminario Internacional CELADE – CEPAL, Santiago, Chile, 2001.

"(Adolescentes) en situación de calle: Construcción de identidad en situación de extrema vulnerabilidad. Un acercamiento cualitativo". Tesis para optar al Grado de Magíster en Psicología mención en Clínica Infanto-Juvenil. Autor: Ps. Luis Ossa Saldivia. Universidad de Chile

<<https://www.trabajosocialasturias.org/la-profesion/ambitofunciones/funciones-de-las-y-los-trabajadores-sociales.html>> Fecha de consulta: 7 de Octubre de 2017.

<<http://web.minsal.cl/tuberculosis/>> Fecha de consulta: 7 de Octubre de 2017.

<<http://www.who.int/features/qa/08/es/>> Fecha de consulta: 7 de Octubre de 2017.

<<http://www.latercera.com/noticia/informe-salud-alerta-chile-se-aleja-poder-erradicar-tuberculosis-2020/>> Fecha de consulta: 7 de Octubre de 2017.

<<http://www.gob.cl/censo-2017-se-inicia-encuestando-personas-situacion-calle-hospederias-albergues/>> Fecha de consulta: 7 de Octubre de 2017.

<<http://www.ministeriodesarrollosocial.gob.cl/noticias/2017/08/30/registro-social-calle-ha-identificado-10.610-personas-en-situacion-calle-a-agosto-de-2017>> Fecha de consulta: 19 de Octubre de 2017.

<http://www.latercera.com/noticia/encuesta-casen-pobreza-en-chile-disminuye-de-un-151-en-2009-a-un-144-en-2011/> Fecha de consulta: 3 de Octubre de 2017.

<http://observatorio.ministeriodesarrollosocial.gob.cl/casen-multidimensional/casen/casen_2015.php> Fecha de consulta: 4 de Octubre de 2017.

<<http://www.cooperativa.cl/noticias/pais/politicas-sociales/pobreza/que-lleva-a-las-personas-a-vivir-en-situacion-de-calle/2017-07-10/093505.html>> Fecha de consulta: 7 de Octubre de 2017.

<<http://www.senda.gob.cl/senda-en-terreno/personas-en-situacion-de-calle-logran-recuperarse-de-sus-consumos-problematicos-y-se-proponen-empezar-una-nueva-vida/>> Fecha de consulta: 7 de Octubre de 2017.

<<https://www.hogardecristo.cl/noticias/vecinos-en-situacion-de-calle/>> Fecha de consulta: 7 de Octubre de 2017.

<<http://www.facso.uchile.cl/noticias/noticias-por-unidad/facultad-de-ciencias-sociales/departamento-de--antropologia/83721/violencia-contra-la-pobreza>> Fecha de consulta: 7 de Octubre de 2017.

<<http://www.latercera.com/noticia/sename-asegura-la-ley-no-le-permite-aumentar-subvenciones-colaboradores/>> Fecha de consulta: 7 de Octubre de 2017.

<<http://www.t13.cl/noticia/politica/Sename-registro-mas-de-280-denuncias-por-abuso-sexual-en-sus-centros-en-tres-anos>> Fecha de consulta: 7 de Octubre de 2017.

<<http://www.biobiochile.cl/noticias/nacional/chile/2017/03/08/informe-revela-283-casos-de-abusos-en-sename-desde-2014-acusan-falta-de-informacion.shtml>> Fecha de consulta: 7 de Octubre de 2017.

<<https://www.lemondediplomatique.cl/Pobreza-y-violencia-social-una.html>> Fecha de consulta: 10 de Octubre de 2017.

<<http://www.latercera.com/noticia/los-inmigrantes-olvidados-la-calle/>> Fecha de consulta: 20 de Octubre de 2017.

<<http://www.latercera.com/noticia/estudio-muestra-28-extranjeros-vive-situacion-hacinamiento-santiago/>> Fecha de consulta: 7 de Octubre de 2017.

<<http://www.saludmental.info/Secciones/psiquiatria/enferminvisiblesmayo06.htm>>

Fecha de consulta: 4 de Septiembre de 2017

<http://www.jornada.unam.mx/2013/04/04/ls-portada.html>> Fecha de consulta: 12 de

Octubre de 2017

<https://www.elheraldo.co/judicial/las-armas-artesanales-un-peligro-doble-23221>>

Fecha de consulta: 12 de Octubre de 2017

<http://www.emol.com/noticias/Nacional/2016/05/30/805225/Albergue-masivo-Victor-Jara-funcionara-por-dos-meses-mas-que-el-ano-pasado.html>> . Fecha de Consulta

28 de Noviembre de 2017

Entrevistas realizadas

Cesar Santis. Monitor Nocturno de Albergue Miguel de Cervantes. Fecha de la entrevista. 26 de agosto de 2017

Pablo Rojas. Coordinador General de Albergue Miguel de Cervantes. Fecha de la entrevista 23 de octubre de 2017.

Enrique Salgado. Monitor Nocturno de Albergue Miguel de Cervantes. Fechas de las entrevistas. 26 de agosto de 2017 y 28 de noviembre de 2017.

Luis Geisbuller. Usuario Monitor de planta de Albergue Miguel de Cervantes. Fecha de la entrevista. 27 de Noviembre de 2016.

Mario Veliz. Usuario de Albergue Miguel de Cervantes. Fecha de la entrevista. 27 de Noviembre de 2016.

María Paz Rojas. Usuaría de Albergue Miguel de Cervantes. Fecha de la entrevista. 27 de Noviembre de 2016.

Marco Román. Usuario de Albergue Miguel de Cervantes. Fecha de la entrevista. 27 de Noviembre de 2016.

José García. Usuario de Albergue Miguel de Cervantes. Fecha de la entrevista. 27 de Noviembre de 2016.

Jaime Reyes. Usuario de Albergue Miguel de Cervantes. Fecha de la entrevista. 27 de Noviembre de 2016.

Marco García. Usuario de Albergue Miguel de Cervantes. Fecha de la entrevista. 27 de Noviembre de 2016.