

# ORIENTACIONES GENERALES PARA LAS PRIMERAS ENTREVISTAS CON LOS/AS NIÑOS/AS Y ADOLESCENTES EN SITUACIÓN DE CALLE (NNASC)<sup>1</sup>.

Programa  
**Red Calle Niños**



Programa Red Calle Niños Componente Nucleo de Servicios, Servicio de Apoyo Integral

El presente documento contiene:

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

## 1. Recomendaciones generales a tener en cuenta en los primeros encuentros con los NNASC

Las siguientes recomendaciones tienen como objetivo ofrecer un marco de referencia sobre un modo de hacer y comprender los primeros encuentros con los NNASC<sup>1</sup>.

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

### ¿Qué hacer durante las primeras entrevistas?

Se requiere que el Gestor de Caso siempre mantenga una actitud de respeto y curiosidad, para que se produzca un encuentro y se facilite la apertura del mundo del otro/a.

Considerar que el proceso de primeras entrevistas puede ser completado en varios encuentros y conversaciones que pueden ocurrir en distintos lugares.

Contar con un ambiente para realizar la(s) entrevista(s) que permita una conversación con el mayor grado de intimidad y confidencialidad posible. Una intervención en el territorio del NNASC tiene la ventaja de conocerlo en su contexto, ver su modo de funcionar en los distintos espacios que habita y recorre. La realización de una conversación en su ambiente cotidiano, requiere que el profesional se considere a sí mismo como un invitado en el espacio del otro. Salir a la plaza o caminar cerca, son modos útiles de generar espacios de encuentro que facilitan un clima de confianza necesario para ir avanzando hacia mayores grados de intimidad.

En cuanto a la confidencialidad se observan dos variables:

- El grado de confidencialidad respecto de lo relatado por los NNASC, sus circunstancias e historia de vida, el cual debe ser garantizado por parte del equipo al NNA.
- La confidencialidad que puede lograrse según las características del espacio en el que el encuentro se produce. En la eventualidad que estas primeras conversaciones se desarrollen en lugares que no permitan la privacidad, es importante relevar que lo que se expresa en una conversación siempre está mediado por la intención (con mayor o menor conciencia) de ser un mensaje para quien lo recibe: si hay otros presentes en la conversación, lo que se expresa allí constituye también algo dicho para ellos. El objetivo de esas conversaciones será irse aproximando a construir el sentido de una necesidad de intimidad y de tranquilidad para futuros encuentros, en la que se lo/a puede invitar a otro espacio, como puede ser las instalaciones del programa.

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

Se requiere tener conocimientos sobre la adolescencia como parte del ciclo vital
Se requiere comprender la singularidad y particularidad del adolescente y buscar de manera activa, cómo acercarse respetuosamente a él/ella
Es importante incorporar "la comprensión en situación": todos los sujetos están en sus propias luchas vitales, no se puede conocer a alguien de forma aislada, ajena a su contexto. Los NNASC se han adaptado lo mejor posible a una situación que requiere ser comprendida en su complejidad.
Se debe trabajar desde "La mirada apreciativa": Esto significa comprender y valorar tanto los factores de riesgo como los recursos presentes en el contexto. <b>Una mirada apreciativa significa asumir que la posición del otro/a es legítima, centrarse</b> en identificar y construir sobre la base de los puntos fuertes, valorar los modos de adaptarse a contextos difíciles, rescatar las experiencias positivas excepcionales y aprendizajes de lo que no ha resultado o ha sido difícil.
Considerar lo que representamos para el otro/a e indagar en mitos, prejuicios o temores que suponga nuestro rol.
El entrevistador debe tener "escucha activa": consiste en que la persona que entrevista escuche con atención al NNASC y a partir de lo escuchado pida conocer más de su persona, repitiendo textualmente y agregando observaciones como "cuéntame más de eso", "¿qué pasó después?". De esta manera, se abre un camino para construir una relación concreta en que el NNASC se va convirtiendo en protagonista. A cada encuentro lo llamaremos "acontecimiento singular", en tanto es la experiencia de un encuentro real entre dos personas, que va mostrando un curso de vida propio que va siendo respetado y no estigmatizado.
Utilizar un modo de preguntar que permita acceder al mundo del otro/a través de preguntas abiertas y generadoras de acontecimiento singular. Relevar el hacer preguntas más que tener respuestas, permitiendo ir pensando con el otro/a sobre lo que le está pasando.
Comprender que el diagnóstico es parte de un proceso de intervención. Es importante que se haga desde una búsqueda activa de los recursos más que centrarse en los déficits. Nos ofrece un mapa que da cuenta de un panorama de los factores de riesgo y protectores, por lo tanto se requiere incluir sus redes, entre las que están las que le ofrece el territorio y las redes secundarias, que nos incluye a nosotros y los contextos.
La construcción de una demanda de ayuda significa construir en conjunto un "para qué" de su inserción en el programa. Co-construir el pedido de ayuda con un NNA implica comprender un problema en y desde su contexto, al mismo tiempo que ayudar a que emerja desde él/ella su propio "diagnóstico". Debemos poder traducir lo que vive y designa como sus necesidades sentidas, y contenerlo/a en lo que nosotros podemos ofrecerle como programa. Co-construir una demanda de ayuda que nos permite contar con un objetivo de trabajo compartido con una familia, implica considerar la jerarquía del problema que nosotros detectamos, en relación a cómo la familia lo jerarquiza dentro de sus múltiples necesidades.
En la construcción de una relación colaborativa se requiere sensibilidad, claridad, comprensión y transparencia para disminuir la desconfianza y la ambivalencia que comúnmente se presentan en el vínculo.
Las preguntas cerradas (de alternativas Sí/No) (especialmente si son muchas y seguidas).
Las preguntas sugestivas como " <b>¿es verdad que no te gusta quedarte a dormir donde tu tía porque tienen reglas?</b> ". <b>La no sugestivo sería ¿cómo es para ti quedarte donde tu tía?</b>
La confrontación de un problema que al adolescente le potencie la negación de éste o afirmaciones como si fuéramos nosotros los expertos en sus problemas (lo estamos recién conociendo, el experto en sus luchas vitales y sus modos de adaptación es el otro/a).
Clasificar conductas (etiquetar), que cierra la posibilidad del otro/a a seguir explorando en sus propias reflexiones.
Exponer un enfoque de abordaje y de comprensión apresuradamente (culpar a alguien o buscar soluciones sin atender a las complejidades de la situación).

## 2. Objetivos de las primeras entrevistas:

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

## 3. Momentos de las primeras entrevistas

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

- 1) Introducción:** con el objetivo de contextualizar la conversación que se tendrá. En ocasiones es agregarse a la actividad del NNA con su permiso. Incluye una actitud de ofrecer un interés genuino por el otro, de bajar la tensión de un primer encuentro, a través de un tono y una actitud para generar un clima emocional de tranquilidad y de respeto.
  - a. Presentación:** con el fin de dar un encuadre a la conversación. A veces a través de una pregunta de la situación presente del encuentro o del entorno de la situación, se facilita el permitir presentarse y presentar el programa e incentivar que el NNA se presente y nos pregunte sobre lo que podemos ofrecerle.
- 2) Recolección de datos mínimos:** cuyo objetivo permitirá identificar y aumentar la posibilidad de hacerle seguimiento al NNA (edad, red familiar y social, escolaridad, actividad, salud).
  - b. Redes familiares:** conocer la red de pertenencia, soportes y circuitos afectivos primarios para saber con quién cuenta y puede contar el programa.
  - c. Organización de la vida cotidiana:** para comprender la organización del tiempo, ocupación de los espacios, relación a otras pertenencias (además de las familiares) y vínculos normativos.
  - d. Definición del Problema:** con el objetivo de rescatar una motivación que se articule con la oferta del programa. Co-construir una demanda de ayuda que nos permite contar con un objetivo de trabajo compartido con el NNA. Esto implica definir un objetivo de trabajo considerando la articulación entre nuestra oferta y la jerarquización de los problema/s que él/ella hacen en relación a su situación.
  - e. Petición de ayuda:** Se requiere estar atenta/o a lo que él/ella define como una necesidad en la que piensa que requiere ayuda.

- f. **Es relevante revisar soluciones** intentadas sobre este problema previamente, para conocer lo que ha resultado y lo que no (para rescatar aprendizajes de las experiencias exitosas y evitar repetir acciones fracasadas).
  - g. **Dificultades de cambio:** Comprender cuáles han sido las barreras que han impedido resolver la situación previamente.
  - h. **Evaluación de riesgos:** Conocer, desde la perspectiva del NNA, cuáles son los riesgos que corre de los que tiene consciencia y si cuenta con estrategias de prevención para esto. Conocer las experiencias de crisis que ha tenido, cómo las ha enfrentado y cuáles son sus temores.
  - i. **Evaluación de recursos:** para poner el foco en la búsqueda de las potencialidades, apreciar y legitimar la lógica del otro/a.
- 3) **Cierre:** Con el objetivo de realizar una breve devolución de los temas conversados más relevantes, clarificar que la información obtenida fue comprendida y establecer acuerdos que permiten dar continuidad al trabajo conjunto.
- j. **Acuerdos:** Aquello que surge como posibilidad de que el NNA se sienta capaz de protagonizar en el encuentro o vínculo con la persona que participa en el encuentro diario, de actividades o de compromisos, es decir que funde un acontecimiento en el que se sienta partícipe que pueda ir siendo conversado en lo fácil y dificultoso.