

## VOLUNTARIADO COM PESSOAS ADULTAS E IDOSAS EM SITUAÇÃO DE RUA: RELATO DE EXPERIÊNCIA

Catherine Nicol Aravena Valero, CNAV.

(Universidade Estadual de Campinas, UNICAMP. E-mail: [catherine.av.psicologa@gmail.com](mailto:catherine.av.psicologa@gmail.com))

**Resumo:** As populações de rua são visíveis em Brasil e no mundo, mas as singularidades de aquelas pessoas são multivariados, multifatoriais e não visíveis no geral da sociedade. O seguinte relato de experiência tem como objetivos descrever e orientar ações de intervenção entre uma população excluída, pobre e sem teto e as pessoas ligadas à Gerontologia Social, Saúde Mental e outras áreas. O estudo é qualitativo, de caráter descritivo e foi feito pela ação participativa da coordenadora de um grupo de voluntários que faziam trabalho direto e ativo com pessoas adultas e idosos moradores da rua em Chile. As intervenções foram feitas durante março do ano 2015 até fevereiro do ano 2017, mediante a convivência com pessoas acima de 45 anos, dos quais frequentavam um albergue fixo ou eram visitados nas “*Rotas de Rua*” na capital. A contextualização geral da população objetivo foi aproximadamente 62 pessoas, atendidos durante quase dois anos; a média de idade oscilou de 60 para 65 anos; a maioria foram homens e a permanência de aqueles que moravam no albergue e nos “*pontos*” da “*Rota de Rua*” foi mais bem fixa no primer ano e mudou no segundo período de intervenção pelas causas de: morte, doenças, problemas judiciais, desistência da ajuda e perda de contato. Não excetas de dificuldades, as contribuições experienciais e teóricas deste trabalho pretendem auxiliar ao conhecimento de uma população cada dia mais abrangente e complexa e com propostas de intervenção baseadas na formação de relações solidarias, bons tratos e dignidade.

**Palavras-chave:**

Pessoas de Rua, Voluntariado, Relato de Experiência, Gerontologia social, intervenções solidarias.

## Introdução

Se pararmos para pensar, poderíamos dizer que todos, às vezes, viram alguém dormindo na rua; perto de uma praça pública, debaixo de uma ponte ou pedindo uma moeda ao sair de uma loja ou em semáforos. Atualmente, este fenômeno social heterogêneo é referido como "*Pessoas em situação de Rua*" (indicado com o acrônimo de PSR para os fins do estudo), *sem teto*, *Homelessness* ou *Personas en Situación de Calle*, no espanhol. Seu significado tem sido amplamente discutido, onde a essência do fato além de ser social ou habitacional, também é dinâmico e transcultural,

Nas palavras do "Programa Calle", (traduzido como "Programa de Rua") do Ministério do Desenvolvimento Social do Chile (2017), estar em situação de rua ocorre em duas circunstâncias; quando "*as pessoas não têm residência permanente e passam a noite em locais públicos ou privados que não têm as características básicas de uma casa, mesmo que satisfaçam essa função*"—significado contemplado pelas Nações Unidas—"... E quando essas pessoas em situação de rua têm um histórico comprovado de rua, e que estão recebendo alguma ajuda monetária temporário ou por períodos significativos, fornecidos por instituições que os apoiam nessa situação".

Segundo o mesmo organismo, atualmente, há 10.610 PSR, quase metade delas concentradas na Região Metropolitana. O que corresponde a 0,06% das 17.373.831 pessoas, o que, segundo o Instituto Nacional de Estatística (INE), corresponde à população chilena realmente registrada durante o ano de 2017. Esse percentual seria maior que a realidade do Brasil, a saber, segundo estimativas, atingiu 0,04% em 2015, "com um total de 101.854 habitantes" (Carvalho, 2016). Além disso, no Chile, dados do "Registro Social Calle" concluem que a população idosa moradora de rua corresponderiam aproximadamente a 1.736 pessoas da mostra total, das quais observa-se uma predominância de 4,9% nos homens em relação às mulheres. Note-se que 8% do total não recebe nenhum tipo de aposentadoria, ou seja, são o grupo com maior prioridade de intervenção estatal através da colaboração de organizações sociais como o Hogar de Cristo.

Fundação Hogar de Cristo: A criação desta Fundação foi realizada pelo Padre Alberto Hurtado, em 1944, por causa da profunda desigualdade que marcou a época. Hoje, de acordo com dados digitais da agência, a população beneficiária atinge um total de 35.515 pessoas, com um total de 339 programas em todo o país.

Os albergues ou *Hospederías*, ao ano, servem um total aproximado de 17.704 pessoas, acima de 18 anos. Nas palavras da própria fundação, os programas orientados às PSR "Facilitam serviços noturnos para o descanso, alimentação e apoio básicos e são também locais de encontro entre os mais excluídos e muitos voluntários e grupos que realizam trabalhos solidários". Os trabalhos solidários ou Voluntariados, estão no início da conformação do Hogar de Cristo e é parte essencial no intento da construção de um país que seja justo, respeitoso e solidário com os outros, especialmente com os mais excluídos. Portanto, o voluntário será "uma valiosa expressão de solidariedade em ação, que diminui a exclusão, através do encontro com os outros, da geração de laços de confiança e cooperação, mudando o olhar sobre as pessoas que vivem na pobreza. e abrindo novas oportunidades para o desenvolvimento pessoal e social "(Hogar de Cristo, 2016). Portanto, este trabalho só pode ser realizado por pessoas com empatia e vontade.

Sendo assim, o trabalho dos voluntários, utilizando estratégias baseadas na formação de relações solidárias, relações de profundo respeito o que conduz com o tempo ao carinho, bons tratos, entrega de dignidade e humanização. Nesse contexto, surgiu a seguinte questão: esse trabalho voluntario poderiam se tornar em motivos de transformação pessoal e social nas PSR? Quais serão as melhores estratégias, dentre nossas possibilidades, para tentar mudar sua situação?

Nesse cenário, o relato de experiência foi desenvolvido depois das vivencias no albergue para homens, chamado "San José", localizado na Região Metropolitana do Chile, pertencente à Fundação Hogar de Cristo. E os objetivos foram descrever e orientar ações de intervenção entre uma população adulta e idosa excluída, pobre e sem teto e os voluntários da fundação beneficente.

## **Metodologia**

Este estudo é qualitativo, descritivo e o desenho da pesquisa é ação participativa (Atenci et. Al. 2016). Apresentado como um relato de experiência vivido pela coordenadora de Voluntários e também profissional de saúde mental, que esteve no último ano de formação universitária em psicologia. O trabalho do voluntariado foi direto e ativo com pessoas adultas e idosos moradores da Rua em Chile, especificamente em uma comuna de Santiago.

As intervenções ocorreram de março de 2015 a fevereiro de 2017, mediante a convivência com as pessoas, principalmente durante as sextas-feiras e sábados. As atividades foram realizadas através do contato direto, prático e de apoio entre o grupo de voluntários e usuários. A

população de estudo foram aproximadamente 62 pessoas, atendidos durante quase dois anos; desses trinta e dois homens com mais de 45 anos, que passaram a noite no albergue chamado “San José” na comuna de Puente Alto e os outros foram visitados nos "pontos" da “Rota de Rua” na mesma comuna. A média de idade da mostra oscilou de 60 para 65 anos; a maioria foram homens; a composição do grupo de voluntario foi fixa durante esses anos, diferente da composição do grupo de intervenção porquanto durante o primeiro ano foi mais bem fixa, a situação mudou no segundo período de intervenção pelas seguintes causas: morte, problemas judiciais, desistência da ajuda, perda de contato e doenças graves, principalmente em idosos, causadas pelos fatores de risco aos quais estão expostos e em interação com a idade. Aqueles idosos que tinham doenças graves foram encaminhados para instituições de longa permanência e se tentou contatar à família.

O grupo de voluntários foi formado por 13 jovens, com crenças religiosas variadas, a idade média de 27,5 anos. A maioria eram mulheres, estudantes de centros de treinamento técnico e universidades; desse grupo, a maioria conheceu o centro pelo estagio feito na área de atenção social. E o grupo técnico do programa era composto por: coordenador do programa Hospedaria, de profissão Assistente Social; uma monitora do Programa de Acolhimento Especializado, uma profissional de Técnico Social, um monitor diário e três monitores noturnos que auxiliavam aos usuários dos albergues.

As técnicas para coletar os dados foram: ações participativas no voluntariado através de atividades que propiciaram a vinculação dos voluntariados com os usuários em situação de Rua com o fim de mudar a situação dessas pessoas. A sistematização das atividades e reuniões foi feita no Livro de Voluntários, o qual pertence à instituição, também mediante um registro digital da coordenadora para posterior divulgação semanal em um grupo fechado de uma rede social e através dos endereços de e-mails de cada voluntário e da equipe técnica do programa.

## **Resultados**

Para efeitos do trabalho o escrito, o relato das atividades foi dividido em tópicos:

A) Voluntariado no albergue: os voluntários acompanham as atividades dirigidas e organizadas pela equipe psicossocial do programa. Tais atividades foram: Páscoa em abril, Dia dos Pais em junho, "Nós passamos o mês de agosto" no último dia do mês, feriados nacionais em setembro, o dia dos mortos em outubro, Natal e Ano Novo. Em elas, a idéia foi trazer a data especial ao

albergue e preparar lanches e apresentações artísticas comemorativas para os usuários. Fizeram convites gerais e pessoais para motivá-los na realização e participação.

Além disso, o grupo de voluntários preparou atividades lúdicas, dinâmicas, integrativas e religiosas, com os seguintes objetivos: a) reforçar os laços e as boas relações entre os mesmos usuários e entre os usuários e voluntários; b) desenvolver ou incentivar a capacidade de realizar atividades prazerosas em contato com a sociedade, além do afastamento e isolamento social; c) manter as habilidades psicomotor, cognitivo e interpessoais através do bem-estar emocional e da dignidade. Alguns dos eventos realizados foram: "campeonatos de dominó", "tarde Bingo", "tarde de cinema" (onde o usuário escolheu o filme antes do evento segundo votação democrática), "encontro com Cristo" e alfabetização que foi criada após o pedido de alguns usuários, a maioria idosos.

Em alguns contextos de emergência, o grupo de voluntários tentou fornecer ajuda e contenção em tempos onde a equipe do albergue não poderia cobrir e acompanhar todas as necessidades dos usuários, seja por tempo ou capital humano.

Por conseguinte, a realização de todas as atividades mencionadas anteriormente e o fato do envolvimento continuado dos voluntários, teve como objetivo trazer essas pessoas, a maioria jovens, preocupadas com a desigualdade social e que viram em suas capacidades pessoais, no seu tempo e no seu entusiasmo, ferramentas poderosas para se envolver com aqueles que viveram e eles estão vivendo a face mais triste da pobreza e da exclusão social. Após das atividades, os voluntários e a equipe técnica fez uma avaliação geral da atividade, comentando sobre as dificuldades encontradas nesses espaços, os aspectos positivos do que tem sido feitos, o comportamento dos usuários em aqueles momentos e as ferramentas entregues por cada participante.

**B) Voluntariado “Rota da Rua”:** O voluntariado na rua foi dividido em três etapas: a) a preparação da comida e a caixa de materiais que saíram da rota, b) a rota *in situ* e c) o envio semanal dos comentários da rota pelo e-mail e para todos os voluntários. Os quais são detalhados abaixo:

- a) A preparação do equipamento e os materiais a serem utilizados, idealmente, começaram a ocorrer duas horas antes do início das saídas. Quando os voluntários chegaram, as funções foram divididas e os comentários foram lidos novamente para descobrir se era necessário levar um utensílio extra, como um cobertor, materiais de limpeza ou a resolução de uma questão técnica dirigida ao monitor do Albergue ou do

programa *Acogida Especializada*. Essas *solicitudes* geralmente foram respondidas no decorrer da semana providenciadas pelo o envio dos comentários semanais facilitava a comunicação com a equipe social da *hospederia*. Em resumo, as seguintes coisas foram colocadas juntas dentro da caixa: os pães, garrafas térmicas com chá, copos descartáveis, o kit dos primeiros socorros, álcool em gel, folha de papel, os protetores de roupa do *Hogar de Cristo*, o *livro de Voluntários*, lápis e leite em pó (quando as doações chegaram).

- b) A Rota foi realizada todas as sextas-feiras do ano, com a exceção de datas em que não havia um mínimo de voluntários, sendo necessário suspender a saída. Começavam às 10 da noite e terminavam às 1 da manhã. O *Hogar de Cristo* tinha disponibilizado uma minivan para transportar até 9 pessoas. Aquele transporte chegou pontualmente e seguiu o percurso proposto pelos voluntários e validado entre a coordenadora de Voluntários e a Coordenadora do Programa Social. Deve-se notar que sempre que foi necessário excluir um "ponto" ou adicionar outro, foi informado à Coordenadora do Programa e o grupo aguardava sua decisão até visitar as novas PSR. "*Puntos*" ou *pontos*, para efeito da tradução, são lugares onde as pessoas que moram na rua constroem sua casa, que é conhecida como "*ruco*" e de acordo com as palavras daqueles usuários: "são abrigos armados com materiais encontrados na rua e que servem para protegê-los do frio, calor e os perigos da rua ". Geralmente os *rucos* da comuna são compartilhados por mais de duas pessoas situação de rua e de uma maneira geral, estão localizados próximos às estradas, sob as pontes ou em terras desocupadas e abandonadas. É importante lembrar que essas construções são ilegais no Chile, além disso não possuem serviços básicos (a luz e água potável) e são instáveis. É muito comum que sejam destruídas pelas autoridades municipais ou das concessionárias, o que provoca nas pessoas moradoras da rua uma sensação geral de hostilidade e desesperança.

A Rota da Rua possui 12 Pontos localizados principalmente entre os limites da comuna de *Puente Alto* e *La Pintana*, o Hospital *Dr. Sótero del Rio* e a praça central de *Puente Alto*.

Quando os voluntários chegam aos *rucos* são oferecidos pão e chá, além de uma conversa para descobrir qual é a situação atual das pessoas visitadas. Também, eles recebem informações sobre benefícios sociais atuais e quase era uma rotina a promoção do exercício civil. Esta ação de *promoção da inclusão* começou a ser implementada há

alguns anos pela Instituição Hogar de Cristo, quer isto dizer, que os trabalhadores procuram promover os seguintes aspectos nos usuários: participação e empoderamento na construção de seus próprios projetos de vida; a promoção de direitos e proteção dos quais o Estado deve assumir como responsabilidade e a exploração de suas capacidades através do autoconhecimento pessoal do potencial de superar sua situação atual e optar por uma vida melhor. Especificamente com esta última ideia, surge a concepção de "Patrocinar talentos" e que foi concretizado com a doação de materiais artísticos a uma PSR que tinha a habilidade de esculpir madeira e pintar retratos.

- c) O envio semanal de comentários foi uma atividade essencial que conectou a experiência de Rúa com os voluntários que não puderam comparecer à Ruta Calle e também com a equipe social da Hospedería. Foi enviado por um voluntário que transcreveu o registro correspondente do "Livro dos Voluntários" e os enviou por correio à coordenadora de voluntários. Depois, ela montava um correio informativo e distribuía a todos os atores intervenientes. Em certas ocasiões os voluntários, em conjunto com a monitora de *Acogida Especializada*, conseguiram a esterilização de certos animais pertencentes aos *rucos* visitados nas rotas; foi também possível ligar algumas pessoas com benefícios sociais e a rota conseguiu levar algumas pessoas que estavam morando na rua para o albergue, geralmente adultos mais velhos, que dormiam em assentos públicos, em salas de espera de hospitais ou centros de atenção primária, e / ou fora de algumas estações de metrô.

C) treinamento interno e teórico dos Voluntários: O grupo de voluntários teve períodos de transformação radical, seja pela formação de voluntários que eram principalmente alunos de um centro de treinamento técnico-universitário ou pela modificação na estrutura interna do Hogar de Cristo, ou seja, a mudança do coordenador da sede. No entanto, durante esse período, houve certa estabilidade, o que pode ser justificado graças à articulação de praticantes médios na área de Assistência Social e Recreação, pertencente a um estabelecimento de ensino na comuna.

Para poder realizar um trabalho voluntário de qualidade e sob a missão e visão do Hogar de Cristo, os voluntários receberam treinamento por meio da Coordenadora do Programa e da Coordenadora de Voluntariado. Essas reuniões eram realizadas a cada quatro meses, três vezes ao ano e com duração máxima de três horas. Alguns dos temas discutidos foram: a fundação do trabalho com PSR e caracterização da população, a oferta programática do Hogar de Cristo,

estratégias para trabalhar com pessoas em situações de rua, o trabalho com pessoas que abusam de substâncias lícitas e ilícitas e clima interno do grupo de voluntários.

Neste contexto, houve também alguns treinamentos para "curar feridas" feitos por voluntários que estudavam alguma carreira relacionada com saúde e que motivaram a importância de manter um kit de primeiros socorros na caixa da Ruta Calle.

Além disso, foram realizados diferentes Encontros e Escolas de Voluntários ao nível Nacional e Regional oferecidos pelo Hogar de Cristo. E os voluntários colaboraram nas campanhas nacionais e anuais realizadas pela fundação, a fim de obter recursos econômicos para resolver a manutenção de vários programas que beneficiam aos mais excluídos e pobres entre os pobres.

Como forma de disseminar e atrair novo capital humano, o grupo de voluntários manteve uma página web numa rede social e um endereço de e-mail, que ainda são válidos hoje.

D) Sentido de pertencer e vocação nos voluntários: Pode-se afirmar que a satisfação foi um dos primeiros sentimentos depois de realizar alguma atividade no albergue, depois de sair à Rota de Rua ou no apoio nas intervenções psicossociais. Apesar do cansaço ou do peso da rotina que cada voluntário tinha, pôde-se observar nos sorrisos que a solidariedade era motivação e um motor essencial do trabalho não remunerado.

Um fator essencial na conformação do grupo e na atitude para enfrentar as adversidades e as atividades, foi o sentimento de pertencimento. Alguns membros manifestavam sentir pertencimento pela visão e missão da instituição e da equipe de voluntários e outros apenas por o clima interno do grupo de Voluntários, pois muitas vezes se levantaram discussões relacionadas às limitações nas intervenções efetivas que o grupo de voluntários poderiam oferecer, por exemplo, foram poucas pessoas moradores de rua que mudaram a sua situação além das visitas constantes nos *rucos* e ,mesmo que, os voluntários adotaram como rotina a ação de promover os direitos. Portanto, em alguns integrantes do grupo foi a causa de frustração, fragmentação no equipe e exclusão auto-imposta por parte de alguns voluntários.

Nesse cenário, depois de um tempo determinado e dada as experiências extremas vivenciadas, foi iminente que essas relações de trabalho não remunerado fosse mudando em um trabalhar entre amigos, com relações fraternas e com objetivos em comum.

Esta ação de trabalho, a solidariedade e com a aquisição de recursos monetários e materiais obtidos por autogestão foi essencial para que algumas pessoas do voluntário sentissem a



motivação de dirigir sua vida profissional na área do social; da exclusão, na desigualdade e a pobreza.

## **Discussão**

Ao momento de avaliar as atividades feitas dentro do albergue em palavras dos mesmos usuários as celebrações do “Dia do Pai”, “Nós passamos o mês de Agosto”, o “ dia da independência” e o "Natal" são as mais significativa para eles pela carga emocional, afetiva e familiar dessas datas, as quais não são “celebradas” na rua e provocam o isolamento dos usuários.

A alfabetização foi uma experiência muito interessante e com muitas dificuldades, isto é porque a população geral eram idosos, os quais nunca foram capazes de alcançar escolaridade, pela situação familiar ou eventos estressante na sua velhice. Não obstante, as situações atuais de desemprego, habitabilidade temporária e relacionamento social, forma fatores protetores para aproveitar a oportunidade de passar o tempo livre na aprendizagem da leitura e da escrita. Entretanto, ao momento de pergunta-lhes quais eram seus objetivos a maioria respondeu que a leitura e escritura iria ajudá-los a atender às necessidades atuais relacionadas a cultura, trabalho e mudanças sociais.

No trabalho para a restauração de laços era geralmente encontrada uma barreira, sinalada neste trabalho como um tipo de "*barreira traumática-histórica*" que afastava aos usuários da sociedade pelos fatos acontecidos ao longo da vida e nos quais estão imersas as famílias. Do mesmo modo o afastamento e isolamento social estariam associados ao uso problemático de álcool ou drogas ilícitas, e negligências, problemas judiciais e violência intrafamiliar. Esses fatores podem associá-las com transtornos mentais ou depressões de longa data que não foram tratados terapeuticamente e, como possível hipóteses, causariam pioras no senso de percepção dos usuários com o mundo observados em alguns pela hostilidade, indiferença e falta de motivação para a vida.

Tanto como para os usuários, os voluntários também avaliam como significativas essas atividades dentro e fora do albergue. Geralmente, quando os voluntários chegavam à *Hospedería* com a intenção de ajudar, era porque tinham ouvido falar desse trabalho e foi muito interessante para eles conhecerem no campo a realidade daqueles que moravam na rua. A maioria dos voluntários depois de sair ou participar das atividades pela primeira vez continuavam com o grupo.

A “rota de Rua” é a experiência que representa mais repercussões nos níveis pessoal e social, dentro e fora da vida dos voluntários. Muitas vezes o primeiro encontro é de essência reflexivo e crítico, isto é, pela gama de fatores que podem levar uma pessoa a "escolher" viver na rua e pela posição familiar dessa pessoa em relação as circunstâncias das PSR. Também pelas opções quase nulas de trabalho formal, a sensação de desamparo governamental pela ideia de ausência do Estado nas políticas sociais associadas a pessoas sem teto e a pobreza em intervenções ligadas à saúde mental e saúde do corpo principalmente para os mais idosos. Esse grande aprendizado ajuda para destruir os preconceitos e tipologias das pessoas da rua que cada um formula ou ouve de muitas pessoas.

Em sínteses, para os voluntários, essa interação promove uma visão mais crítica da desigualdade social através da reflexão e ampliou o conhecimento sobre as experiências de vida e situações associadas à exclusão social das PSR. De igual modo, a maioria dos voluntários tentou incluir neste espaço de voluntariado aos familiares, amigos próximos e até mesmo colegas de trabalho ou estudos. O que poderia ser sinalado como uma "importância simbólica do trabalho voluntário" para a vida pessoal e ambiente imediato do voluntário.

### **Conclusões**

Ao longo dos quase dois anos de várias intervenções no voluntariado solidário, empático, interdisciplinar e intercultural, sempre foi feito um trabalho baseado em dar dignidade e incentivamos nossos usuários a se desenvolver em diversas áreas, por exemplo com o fato de ter um trabalho legal, o fornecimento das necessidades espirituais, o desenvolvimento das atividades artísticas para superar a pobreza e a reintegração social. No entanto, as principais mudanças que nós logramos obter em os usuários estavam relacionados de um jeito direito com o fortalecimento dos laços e o empoderamento constante, conceitos que na prática eram muito difíceis de trabalhar, porque alguns dos usuários experimentavam o desamparo aprendido como técnica de afrontamento nas situações de estresse, segundo as conversações quase era um jeito geracional e ainda mais doloroso ou enraizada no caso de mulheres que viviam em situação de rua.

A restauração dos direitos e proteção muitas vezes tive como desfecho nos usuários e voluntários a sensação de frustração, uma vez que não foi possível, na maioria dos casos, encontrar instituições ou programas públicos que cobrissem as *multinecessidades* da população em situação de rua. Também, deixando nos voluntários a sensação de ambiguidade, quer isto

dizer que além de promover os direitos e quer mudar as situações de extrema pobreza, não achamos muitas oportunidades de tornar os sonhos em fatos. Embora, os voluntários ou a equipe técnica da hospedaria tentassem suprir e acompanhar estas necessidades, era impossível cobrir todas as intervenções.

Em conclusão, deve-se notar que este trabalho pretendeu responder aos objetivos, por conseguinte foram descritas as ações de intervenções feitas com as pessoas em situação de rua e é de esperar que sejam norteadoras para trabalhos voluntários com a mesma ou outra população e para profissionais que atuam na área da Gerontologia Social ou profissões orientadas as temáticas apresentadas. É de esperar que este relato de experiência em uma ação participativa contribua em tornar visível a uma população que tem múltiplas carências assim como desejos e muitas vezes são invisíveis pelos estigmas e ideias erradas do conhecimento popular.

Neste contexto, o trabalho faz o convite as instituições e programas, sejam privados ou do governo, em criar para as pessoas em situação de rua o tratamento e promoção das políticas de bom tratamento e inclusão aos direitos civis e principalmente na saúde física e mental. A saber que no momento em que os nossos usuários se aproximaram para exigir alguns de seus direitos foram muitas vezes rejeitados ou simplesmente tornados invisíveis por sua situação de rua.

Finalmente, embora a maioria dos jovens que compunham a equipe de voluntários nessas datas, hoje já não trabalham ativamente no programa, continuam praticando a estratégia social que foi aprendida pela experiência de voluntariado no Hogar de Cristo; eles continuam convidando mais pessoas no processo de transformação social para alcançar uma sociedade mais solidaria, mais inclusiva, mais compreensiva e justa com a pobreza. É de esperar que de algum jeito o voluntario transforme aos usuários, mas na prática, a experiência transformadora é mútua e o voluntario muda seu pensamento pessoal, aos familiares e inclusive aos colegas do trabalho. Também é sabido que um voluntário sempre será voluntário se aprender a valorizar o poder e importância de seu trabalho.

### **Agradecimentos**

Agradeço muito à Alberto Hurtado pela criação do Hogar de Cristo e os trabalhadores que mantem a Vision e missão da fundação. Em especial à equipe técnica da Hospedaria San José durante esse período, aos queridos usuários e aos voluntários e amigos, todas pessoas muito especiais, solidarias e transformadoras.

## Referências

- ATENCIO, D.H; D' SILVA, F.J; PALOMARES,H. Disponível em:<[https://www.researchgate.net/publication/318403539\\_La\\_Investigacion\\_Social\\_y\\_el\\_Metodo\\_de\\_Investigacion\\_Accion\\_Participativa](https://www.researchgate.net/publication/318403539_La_Investigacion_Social_y_el_Metodo_de_Investigacion_Accion_Participativa)>.Acesso em: 10 out. 2018.
- BERZOSA, G. Conferencia “Voluntariado, iniciativa social e iniciativa pública” en las I Jornadas de Voluntariado organizadas por el Ayuntamiento de Majadahonda. Madrid. 1997.
- CARDOSO, Aline Costa et al . Desafios e potencialidades do trabalho de Enfermagem em Consultório na Rua. Rev. Latino-Am. Enfermagem, Ribeirão Preto , v. 26, e3045.2018 . Available from<[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S010411692018000100358&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S010411692018000100358&lng=en&nrm=iso)>. access on 31 Oct. 2018. Epub Oct 11. 2018.
- Carvalho, M.A. Estimativa da população em situação de rua no Brasil. Brasil: Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada, IPEA. Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão. 2016.
- Fundación Superación de la Pobreza; Esc. de Periodismo, UDP. Pobreza: 200 años en la Prensa Escrita. Santiago: programa Comunicación y Pobreza. 2011.
- Fundaciones Hogar de Cristo. Cuadernillo de formación de voluntarios. Santiago de Chile. 2016.
- GALINDO, O; ARDILA, R. Psicología y pobreza. Papel del locus de control, autoeficacia y la indefensión aprendida. ). Disponível em <<http://www.scielo.org.co/pdf/apl/v30n2/v30n2a13.pdf>>. Acesso em: 10 out. 2018.
- Ministerio de Desarrollo Social. Registro Social Calle: fortaleciendo la red de Protección Social. Presentación de resultados, fase implementación agosto 2016-agosto 2017. Santiago de Chile: Centro de documentación. Noche Digna. 2017
- Ministerio de Desarrollo Social. Hacia una tipología de personas de calle en Chile. Santiago de Chile. Subsecretaria de servicios sociales de división de promoción y protección social. 2015
- Nieto, C.J.; Koller, S.H. Definiciones de Habitante de Calle y de Niño, Niña y Adolescente en Situación de Calle: Diferencias y Yuxtaposiciones. Acta de investigación psicológica, Volumen 5 (3), p.2162-2181.2015
- Rojas, N. Más allá de las carencias: tipología para personas en situación de calle. Revista de Trabajo Social. (75): 55-66.2008
- WHITTAKER, J. La psicología social en el mundo de hoy. ed. México: Trillas. 1979.