

Elementos necesarios para definir los Centros de Escucha Comunitarios

-Cartilla del participante

¿Cómo usar este material?

¿Para qué sirve
este documento?

El presente documento tiene como finalidad dar a conocer los contenidos teóricos del módulo “**Elementos necesarios para definir los Centros de Escucha Comunitarios**”. Es para su uso, en el rol de participante, a la jornada de formación.

¿Cómo usar este
documento?

Se recomienda usar este documento como medio de consulta durante toda la sesión en la jornada de formación de réplica del módulo “**Elementos necesarios para definir los Centros de Escucha Comunitarios**”. En el documento, existe un espacio para notas que le permitirá complementar la información con las explicaciones adicionales que entregue el instructor

A continuación se exponen los lineamientos para la constitución de un Centro de Escucha (CE), teniendo en cuenta la siguiente estructura: introducción, objetivos y contenidos relacionados con el tema..

Si tiene alguna inquietud, con respecto a este material, puede comunicarse con:

- ✓ Grupos de Salud mental y SPA, Ministerio de Salud y Protección Social al teléfono: (1)3305000 Ext 1220, 1223 y 1224.
- ✓ En las páginas de internet: www.spacio.gov.co y www.corpconsentidos.org.
- ✓ En el correo electrónico: corporacionconsentidos@yahoo.es.

Índice de contenidos

1. Descripción de un Centro de Escucha Comunitario
2. Objetivo del Centro de Escucha Comunitario
3. Elementos a considerar en una estrategia de Centro de Escucha
4. Funciones que debe considerar un Centro de Escucha
5. Elementos que dan soporte al Centro de Escucha
6. Algunas acciones necesarias en el Centro de Escucha

Introducción

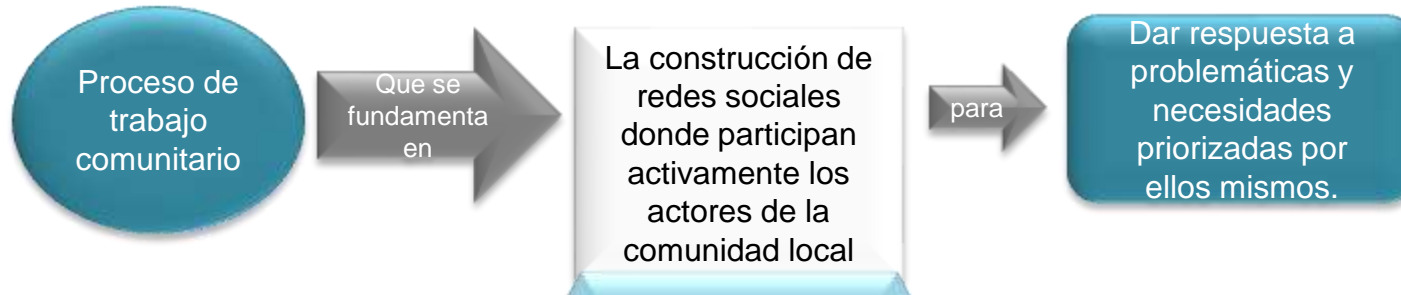
Desde el año 2001 y a partir de las experiencias desarrolladas por el Proyecto Viviendo que en ese momento se encontraba articulado a la Conferencia Episcopal de Colombia y con el Apoyo financiero y Técnico de la Caritas Alemana, se van conformando algunas prácticas que van dando sentido a las teorías y prácticas que hasta el momento se venían estudiando en el marco del desarrollo del Modelo ECO2, que se estaba impulsando desde 1998 por la Unidad Nacional de Formación, UNAF, vinculada con el Secretariado Nacional de Pastoral Social.

Inicialmente se empieza a experimentar esta estrategia con los centros educativos de 11 ciudades y posteriormente con comunidades parroquiales. Es desde este momento que empieza a mostrarse de manera incipientes, la aplicación del Modelo ECO2, como producto de la formación inicial que se hace con cerca de 2800 actores sociales del país, perteneciente a Comunidades educativas, parroquias, profesionales de instituciones de prevención y tratamiento, pastorales especializadas. Hacia el 2002 – 2003 se inicia la experiencia del Parche que ejecutaba un proyecto en una comunidad vulnerable de Bogotá y desde allí se empieza a implementar la propuesta con todos sus componentes y desde el 2005 en adelante con las experiencias de Consentidos, Samaritanos de la Calle y Pastoral Social de Armenia que han venido aportando elementos para que se vaya avanzando sobre el tratamiento con base comunitaria.

Desde el 2007 y con el desarrollo del Modelo de Inclusión social se ha diseminado la estrategia por todo el país, llevando a que se implementen proyectos que integran en su mayoría algunos elementos de la propuesta pero dejan otros que serían centrales o de importancia para decir que han logrado un impacto frente al objetivo de crear condiciones que reduzcan el sufrimiento social, relacionado con la exclusión social, el estigma y la discriminación de las personas que usan drogas y su participación como sujetos sociales en el marco de los derechos humanos.

Este marco pretende, dar los lineamientos básicos para que las propuestas que en este sentido se desarrollen contengan unos mínimos de base teórica, metodológica, de modelo organizativo, acciones y seguimiento, evaluación y sistematización. Este trabajo es el producto de la reflexión desarrollada con los actores comunitarios e institucionales que participaron del taller nacional de Fortalecimiento de los Centros y Zonas de Escucha y los documentos centrales que el Modelo ECO2 ha producido desde el trabajo realizado por el Dr. Efrem Milanese.

Descripción de un Centro de Escucha Comunitario



El centro de escucha, es el resultado del proceso de construcción de un dispositivo de trabajo para el desarrollo del tratamiento con base comunitaria.

Se instaure en un territorio físico y de relaciones concreto.

Está al servicio de todas las personas de la comunidad y no solo para aquellos que tienen problemas relacionados con el uso de drogas.

La función de un centro o de una unidad de escucha, no es la de dar respuesta a todo. Inicialmente puede resultar importante que no se convierta en un centro de tratamiento encubierto o de asesoría para personas con problemas.

✓ Escuchar ✓ Capacitar ✓ Mediar ✓ Organizar

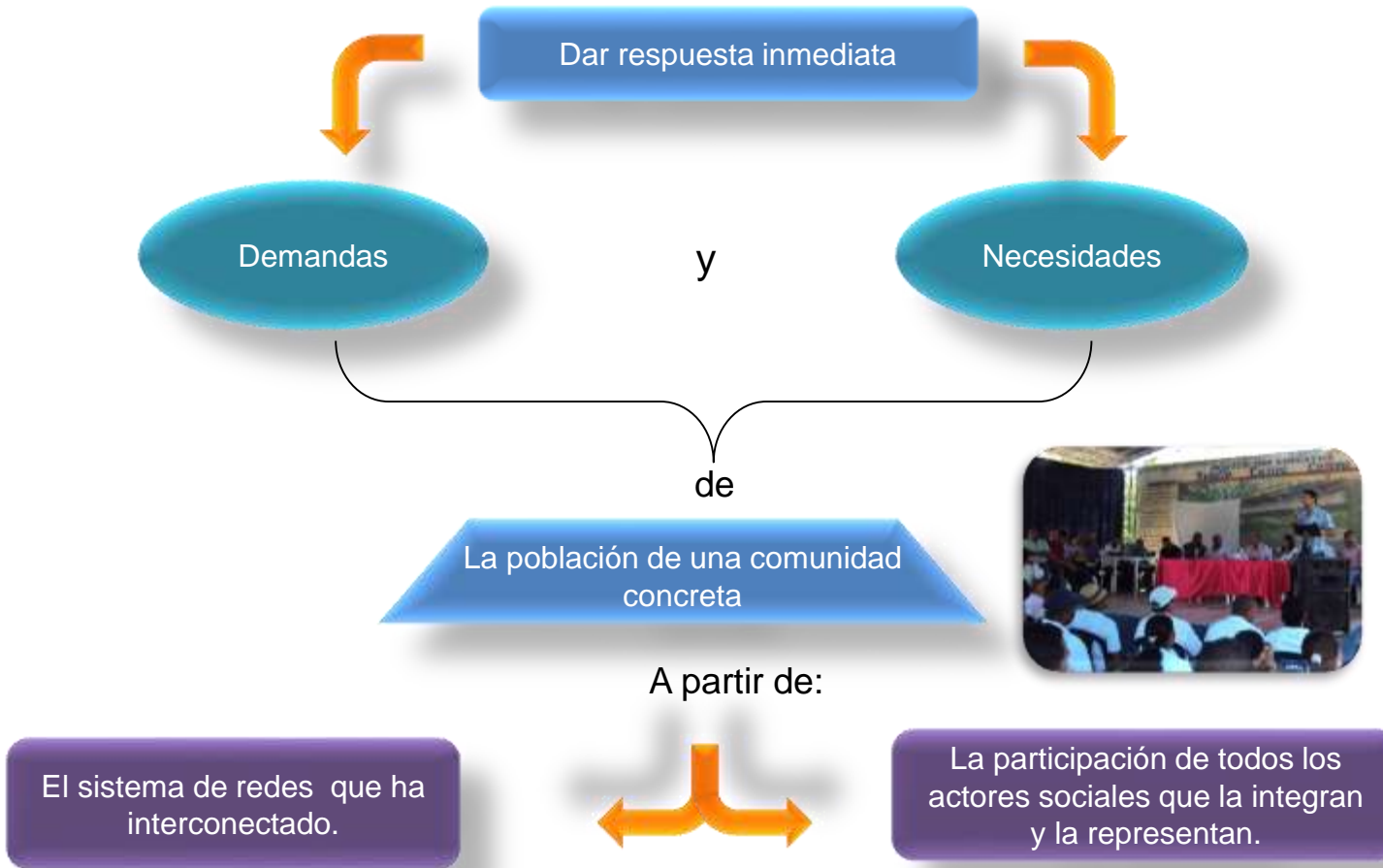
Se consideran funciones fundamentales del Centro de Escucha, en el sentido que pueden organizar a las demás funciones y ser consideradas como matrices de otras.

1. Adaptación de textos de Efre Milanese (Asesor de Caritas Alemana). Tomado de Centros de Escucha como alternativa para procesos comunitarios en situaciones de sufrimiento social. 2007.

Notas

Objetivo del Centro de Escucha Comunitario

Notas



El Centro de escucha trabaja por la transformación de las condiciones que generan sufrimiento y la atención de las personas.

Elementos a considerar en una estrategia de Centro de Escucha

REDES

Conjunto de relaciones (lazos, vínculos) entre personas que se da en un espacio-tiempo-comunicación determinados, en donde los sujetos identifican y significan (relaciones, realidad) y son identificados y significados (relaciones-realidad) en sus contextos.

Las redes al final son un modelo que representa las relaciones sociales del conjunto de actores de la comunidad.

Los tipos de redes que logran movilizar la estrategia hacia la inclusión social son:



Notas



Elementos a considerar en una estrategia de Centro de Escucha

Comunidad

Entramado de redes sociales que definen un territorio y una cultura local, integrada por diversos actores sociales en relación. La comunidad se construye por parte de los actores que la componen y los equipos que la animan.

Territorio

Se caracteriza por ser un espacio geográfico, con uno o más lenguajes, procesos organizativos, funciones sociales, conflictos y sus soluciones, intereses culturales...

(Escenario de construcción de las relaciones sociales, de poder, de gestión y de dominio del estado, de los grupos, de los individuos de las organizaciones, es una construcción social sobre la cual se da el sentido de pertenencia e identidad.

SiDiEs

Sistema de Diagnóstico Estratégico para el conocimiento de la comunidad, la reflexión y comprensión de la misma que facilite la construcción de una estrategia de acción y una percepción crítica sobre las situaciones consideradas problemas por los actores. Se cimienta en la Investigación en la acción.

Investigación en la acción

Marco que se utiliza para desarrollar el proceso de construcción del conocimiento y la definición de la estrategia de trabajo que orienta el cambio de la realidad. Se genera desde la participación de todos los actores sociales, en el contexto de vida cotidiana de la comunidad.

Cotidiano de Vida

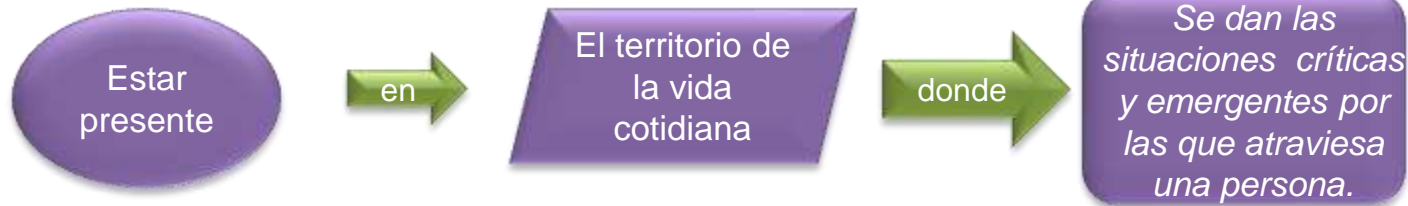
Es el lugar o escenario en el cual se dan las acciones. La ZOE tiene lugar y sentido en medio de la situación crítica, de los problemas que la comunidad ha definido y representado como críticos.

Notas



Funciones que debe considerar un Centro de Escucha

LA ESCUCHA



Estar presente en los diversos momentos de la vida y de las situaciones que vive la comunidad y no quedarse en el espacio de servicios, ni quedarse sentados en su propio centro o unidad de escucha, sino estar presentes.

La presencia permanente es fundamental porque

- ✓ Desde allí es posible construir la relación.
- ✓ La experiencia de ser percibido como parte de, identificado y reconocido.
- ✓ Ser tenido en cuenta.
- ✓ Ser parte del mundo subjetivo del otro.

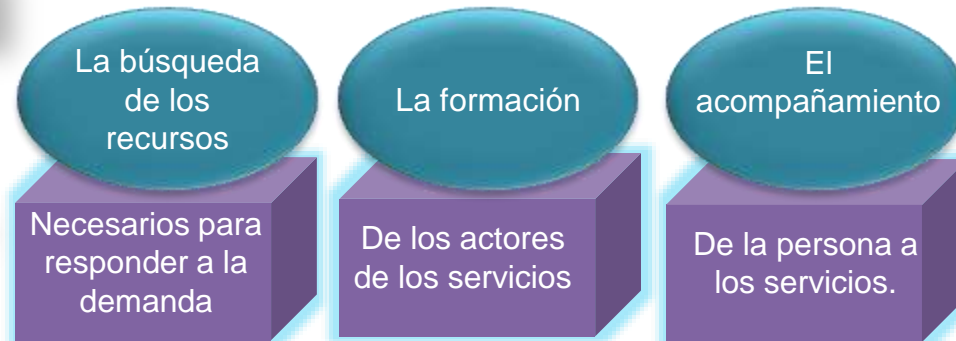
Notas



Funciones que debe considerar un Centro de Escucha

EL ACOMPAÑAMIENTO

El acompañamiento, es una función compleja constituida por el entretrejido de tres factores:



El acompañamiento Implica:



La **ESCUCHA**, en el acompañamiento tiene como tarea:

- ✓ Mantener las relaciones e interconexiones.
- ✓ Trabajar para que la persona, en la medida de lo posible y si lo quiere, pueda permanecer en el entretrejido de la red.

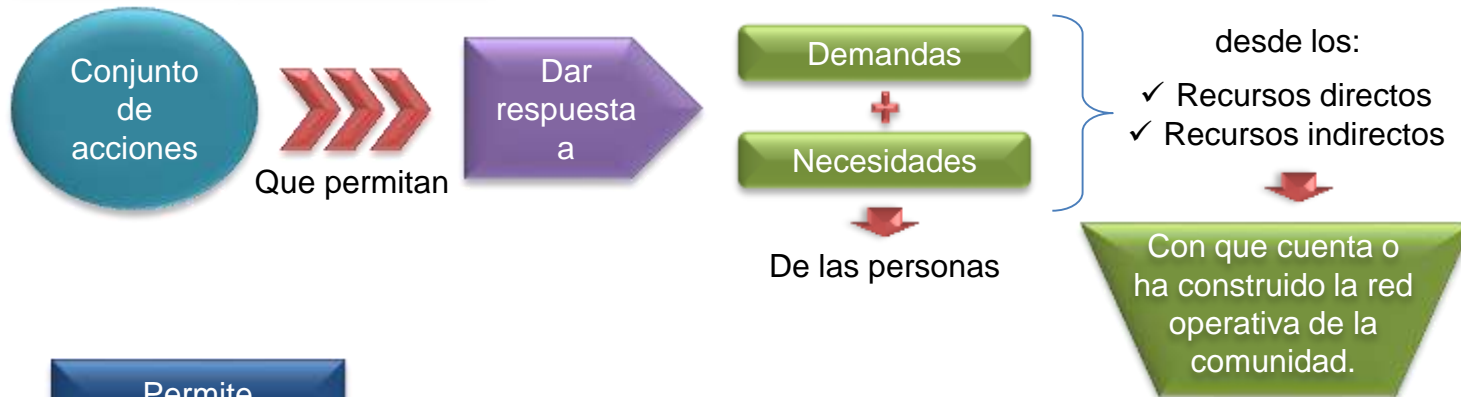
Esta es una medida concreta y eficaz para contener y en algunos casos anular los efectos negativos de la deserción, de la interrupción de los procesos.

Notas



Funciones que debe considerar un Centro de Escucha

LA ORGANIZACIÓN



Permite

Analizar...

...las demandas, peticiones que se recibe, buscar en la comunidad a personas o instituciones que puedan atender dichas demandas, tomar contacto directamente con estos profesionales o instituciones.

Construir...

...un pacto o un protocolo de interconexión y operativo (definir y acordar las formas de ayuda, las interconexiones con el centro de escucha, los criterios económicos, deontológico).

Mantener...

...un contacto directo y personal con cada uno, restablecer las interconexiones cuando estas se rompen y construir nuevas.

Notas

Funciones que debe considerar un Centro de Escucha

LA ORIENTACIÓN

Es una función que busca la creación de una relación de confianza

que permita

Ayudar a la persona

A entender el sentido de lo que le está sucediendo.

Buscar los recursos

Necesarios para satisfacer la demanda.

Acompañar

A la persona y al grupo.

Es promover una relación de confianza basada en la realidad, es decir en la parcialidad de la ayuda que nosotros podemos dar.

LA ACOGIDA

Actitud y acción que permite:

Establecer el primer contacto, enganche, y la consolidación de la relación.



Tiene que ver con todas las relaciones que se construyen con las personas, no solamente con las personas con problemas.

Notas



Funciones que debe considerar un Centro de Escucha

LA MEDIACIÓN COMUNITARIA



Finalidad del
mediador

- ✓ La flexibilización de las posiciones.
- ✓ La construcción de espacios mentales (ideas), en los cuales los actores en conflicto puedan encontrarse.



La mediación comunitaria es una de las maneras de orientar la escucha, de darle sentido. En situaciones emergentes con un alto índice de conflictualidad (en las cuales el contexto de daño es elevado), es la posición mediadora la que enmarca la escucha.

Notas



Funciones que debe considerar un Centro de Escucha

LA CAPACITACIÓN

Información

Y

Adiestramientos



- ✓ De los miembros del equipo.
- ✓ La red operativa.
- ✓ De la Comunidad.

Para el manejo de situaciones de emergencia o de alto nivel de conflictualidad o sufrimiento.

Integra acciones que permitan incrementar en las personas conocimientos que les ayuden a:

- ✓ Reducir daños y riesgos.
- ✓ Prevenir situaciones.
- ✓ Desarrollar habilidades y competencias para el trabajo, la ocupación y el mejoramiento de las relaciones en la comunidad.

LA CANALIZACIÓN Y LA DERIVACIÓN DE LAS PERSONAS

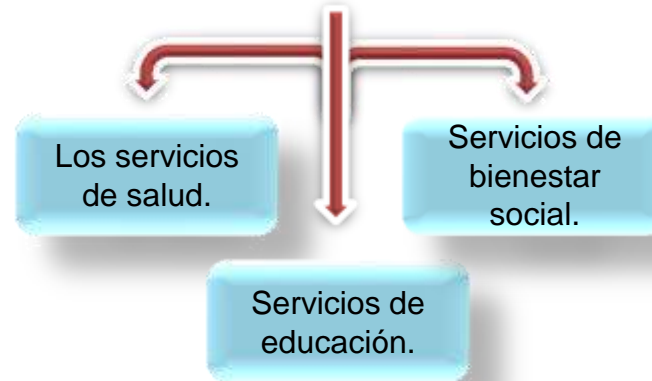
Acercamiento que se construye entre:

- ✓ La red de servicios.
- ✓ Las demandas de las personas.

Esta canalización depende de las demandas de las personas.



Que pueden ser, por ejemplo, hacia:

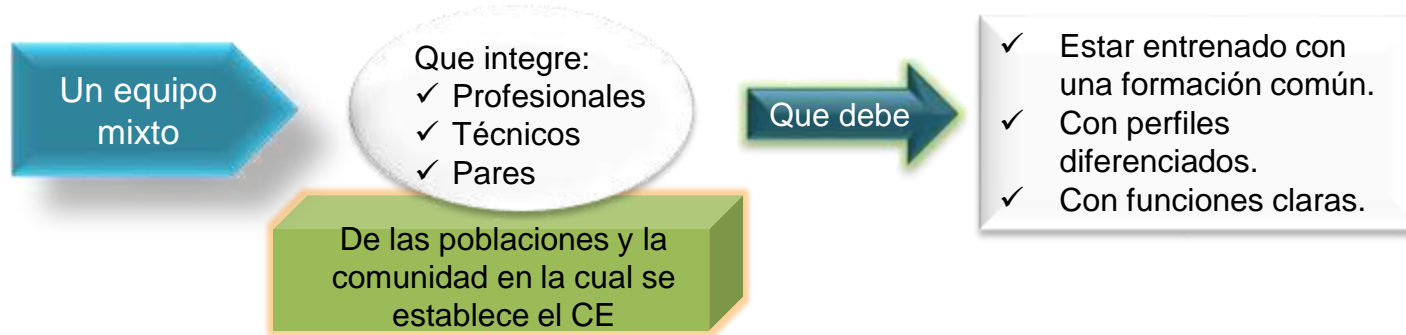


Notas

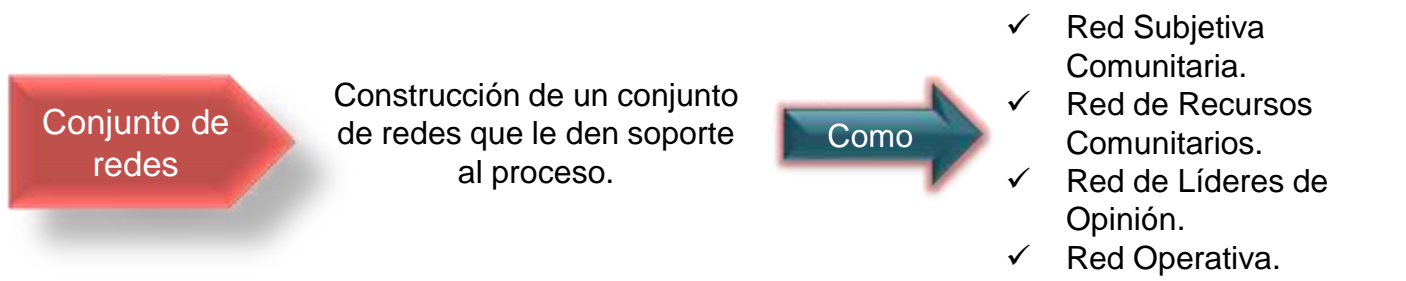


Elementos que dan soporte al Centro de Escucha

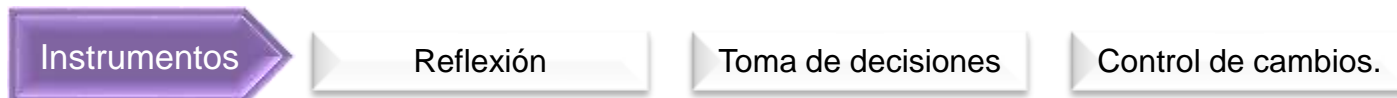
A nivel de condiciones básicas se requiere:



El centro de escucha no es una persona, no se centra en una sola persona y en su habilidad de escuchar, lo construye un conjunto de actores sociales y sus redes.



Contar con información con base en instrumentos para:

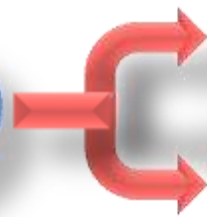


Notas

Elementos que dan soporte al Centro de Escucha

SIDIES

Como metodología para



✓ La construcción del conocimiento.

✓ El establecimiento de un proyecto de acción.

Notas

La definición de un Territorio de actuación delimitado o definido por los actores de la comunidad que pueda ser:

Territorio

- ✓ Conocido
- ✓ Relacionado
- ✓ Acompañado
- ✓ Animado

Y dentro del cual el equipo:

- Actúa
- Construye relaciones
- Genera las acciones
- Tiene sentido.

Servicios

La producción de una serie de servicios, que se articulan con las demandas de la comunidad.

Evidencia científica

La producción de evidencia científica del proceso desarrollado.

Algunas acciones necesarias en el Centro de Escucha

Acciones de animación sociocultural

Conjunto de acciones dirigidas a animar, dar vida y propiciar el establecimiento de relaciones entre las personas y la sociedad en general.

Es un tipo de intervención educativa que trata de dar respuesta, a través de la cultura, a las necesidades de participación de los ciudadanos en la vida social, política y económica de la comunidad.

Acciones de enganche

Acciones que permitan el desarrollo de relaciones, el fortalecimiento de las mismas y la construcción de posibilidades para iniciar un proceso de trabajo con las personas.

Dentro de las acciones de enganche, es posible integrar las técnicas que ayuden a construir relaciones con las personas e iniciar procesos como: La entrevista motivacional, la intervención breve y las técnicas de enganche, entre otras.

Notas



Algunas acciones necesarias en el Centro de Escucha

Acciones de atención psicosocial

Se relacionan con el conjunto de alternativas que permitan el bienestar emocional de la persona ya sean del nivel individual o grupal.

Tienen niveles de complejidad de acuerdo a cada persona o caso.
Algunas de las empleadas son: relación de ayuda, consejería, atención en crisis, grupos de mutuo apoyo, grupos terapéuticos, consejo y orientación, entre otras.

Producción de servicios

Que respondan a las demandas de la comunidad, ya sea por que se articulan con otras organizaciones o porque la misma organización o la comunidad cuenta con ellos o los produce.

Estos servicios se relacionan con las necesidades de las personas, estas pueden ser: De salud, educación, organización social, documentación, exigibilidad de derechos, entre otras.

Notas



Algunas acciones necesarias en el Centro de Escucha

Trabajo de Calle

Acciones permanentes de búsqueda, acogida, escucha activa, animación, educación no formal, deporte, goce y cultura que se generan en el territorio de vida, relaciones y encuentro de las personas en su cotidiana vida.



Acoger el mundo interno de situaciones que la persona trae consigo a la relación y que pueden convertirse en una demanda de ayuda o en la construcción de una relación que en el tiempo pueda producir una demanda de ayuda.

Escucha activa

Educación

Para la prevención, el fortalecimiento de las relaciones, el trabajo, la reducción de daños y riesgos, entre otras.



Notas



Algunas acciones necesarias en el Centro de Escucha

Estas acciones se relacionan con el acompañamiento o la derivación de las personas a los servicios requeridos de acuerdo a sus demandas como se ha mencionado.

Estos se encuentra en la red interna o en la red externa que se hayan logrado articular como:

- ✓ La red de salud (en todos sus niveles y complejidades).
- ✓ La red de bienestar social (desde los servicios de asistencia básica como alimento, vestido, primeros auxilios hasta servicios de inclusión social).
- ✓ La red de educación (desde la escolarización básica hasta la formación para el trabajo, la capacitación, productividad y la generación de renta).
- ✓ La red de vivienda.
- ✓ La red de seguridad.
- ✓ La red de documentación.

**Derivación y
canalización
de casos a la
red de
servicios**

El centro de escucha se soporta sobre las redes que componen el dispositivo de trabajo como:

- ✓ *La red operativa.*
- ✓ *La red de servicios comunitarios.*
- ✓ *La red subjetiva comunitaria.*
- ✓ *La red de líderes de opinión.*

Estas redes hay que animarlas, darles contenido y sentido a partir de la comunicación, la interconexión, el tránsito de información, emociones, afectos.

Una tarea permanente y fundamental es animarlas, mantenerlas, entenderlas, construir estrategias de acción y darles sentido en el marco del trabajo que se desarrolla.

**Identificación,
construcción,
fortalecimiento,
evaluación y seguimiento
a las redes:**

Notas



Algunas acciones necesarias en el Centro de Escucha

Seguimiento

De la estrategia de trabajo, de las personas y los casos que se establezcan a partir de los acuerdos establecidos y de los objetivos trazados.



Sistematización

De la experiencia, de los casos, del proceso que se desarrolla. En este marco los CE vienen manejando un conjunto de instrumentos que les permitan conocer, entender y actuar en relación a los casos, la estrategia de trabajo y el cambio de los problemas y situaciones de la comunidad. Entre estos se encuentran las hojas de primer contacto (HPC), los diarios de campo (DC), los diarios clínicos, los seguimientos a procesos, entre otros.



Evaluación

Del proceso, de los casos, de los objetivos y de la estrategia que oriente el Centro de Escucha.



Notas

