



Elementos que definen los Centros de Escucha Comunitarios

Centros de Bajo Umbral para la Atención al problema de drogas desde una perspectiva comunitaria.

Irene Serrano Parra

Bucaramanga, 2013



INTRODUCCIÓN

Los centros de escucha son un producto histórico de la intervención social. Estos empezaron a organizarse a partir de la labor humanitaria de las entidades religiosas hasta difundirse como instrumentos de trabajo en comunidades de alta vulnerabilidad en el marco de políticas públicas. Se han llamado de las más diversas maneras: antenas, antenas comunitarias, centros de integración comunitarios, centros de desarrollo comunitarios entre otros. En Colombia: Centros Comunitarios, organizaciones de participación comunitaria, entre otros. Aquello que diferencia esta propuesta de las antecedentes es que esta resulta del trabajo con la comunidad, no es en este sentido “un servicio que se implanta en la comunidad” sino un proceso que nace en la comunidad y que tiene en el centro de escucha su parte organizativa y operativa visible. Se entiende entonces que sin la participación de la comunidad (en particular de la red de líderes de opinión) no se puede hablar de un centro de escucha así como se trata de describirlo en este documento.

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 desde donde se empieza a dar de manera incipiente, aplicación que fue producto de la formación inicial que se hace con cerca de 2800 actores sociales del país de comunidades educativas, parroquias, profesionales de instituciones de prevención y tratamiento, pastorales especializadas, etc. 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. Desde el 2005 en adelante, con las experiencias de la Corporación Consentidos, Samaritanos de la Calle y Pastoral Social de Armenia que han venido aportando elementos, se ha avanzado 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 solo 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. Efreml Milanese.

DESCRIPCIÓN DE UN CENTRO DE ESCUCHA COMUNITARIO

El centro de escucha se puede definir como un **proceso** de trabajo comunitario que se fundamenta en la construcción de redes sociales donde participan activamente los actores de la comunidad local dando respuesta a problemáticas y necesidades priorizadas por ellos mismos¹. El centro de escucha es el resultado del proceso de construcción de un dispositivo de trabajo para el desarrollo del tratamiento con base comunitaria que se instaura en un territorio físico y de relaciones concreto y 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. Un centro de escucha puede tener diferentes funciones, evidenciamos aquí algunas de ellas que consideramos fundamentales en el sentido que pueden organizar a las demás y ser consideradas como matrices de otras: escuchar, mediar, organizar, capacitar.²

Un centro de escucha debe ser flexible, ajustado a la comunidad, poco formalizado pero debe tener los mínimos niveles de organización que permitan su funcionamiento, debe irse ajustando a los cambios que se van generando y a las demandas que orientan los servicios que deben prestarse de acuerdo a los problemas de la comunidad.

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

² Idem

OBJETIVO DEL CENTRO DE ESCUCHA

El Centro de Escucha comunitario tiene como objetivo dar una respuesta inmediata a las demandas y necesidades de la población de una comunidad concreta a partir del sistema de redes que ha interconectado y la participación de todos los actores sociales que la integran y representan. 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

A nivel de Conceptos a considerar:

Comunidad: entendida esta como un 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 las animan. Al tomar en consideración estos elementos conceptuales se toma igualmente los aspectos metodológicos y aspectos prácticos (acciones) que les subyacen.

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 contextos³. Las redes al final son un modelo que representa las relaciones sociales del conjunto de actores de la comunidad. Las redes expresan la existencia de la comunidad y es con ellas y desde ellas como actores que se generan los procesos de constitución y de gestión del centro de escucha.

Territorio: Se caracteriza por ser un espacio geográfico, con uno o más lenguajes, procesos organizativos, funciones sociales, conflictos y sus soluciones, intereses culturales, etc. (Massimi, 2001, p. 24). 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. El territorio es uno de los productos más importantes de las redes sociales y en particular de las redes de líderes de opinión.

SIDIES: Sistema de Diagnóstico Estratégico para el conocimiento de la comunidad, la reflexión y comprensión de la misma y la construcción de una estrategia de acción desde, para, junto a y con todos los

³³ Efreml Milanese, Juan Machín y demás autores. Redes que previenen 1. Instituto Mexicano de la Juventud, Pág. 14 y 15.

actores sociales. El SiDiEs es el modelo de base de la acción social enmarcado en un proceso de 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. El Centro de Escucha tiene lugar y sentido en medio de la situación crítica, de los problemas que la comunidad ha definido y representado como críticos.
- **Enfoque Psicodinámico:** Propende por un trabajo desde la lógica, sentido y significado que para las personas y las comunidades tienen las situaciones que les acontece, así como la búsqueda de sus propios recursos, posibilidades y potencialidades para actuar sobre los problemas que les afectan.
- **Escucha Comunitaria:** Por escucha comunitaria sino estar presentes en el territorio de vida cotidiana en el cual se da la situación emergentes. Se trata entonces de una escucha en la relación de vida cotidiana y no fuera de ella y teniendo en cuenta actitudes en la relación que permitan acercarse a la dimensión de los problemas de las personas y la comunidad y responder en coherencia de ello, explorando sus propios recursos y posibilitando el encuentro conjuntop de caminos.
- **Minorías activas:** Se deriva de los aportes de Serge Moscovici, como producto del estudio el valor de la innovación en los grupos sociales. El proceso de innovación se puede concebir como un proceso de influencia social que generalmente tiene por fuente una minoría o individuos que intentan, ya sea introducir o crear nuevas ideas, nuevos modos de pensamiento o comportamiento, o bien modificar ideas recibidas, actitudes tradicionales, antiguos modos de pensamiento o comportamiento.
- **Representaciones sociales:** es una modalidad particular del conocimiento cuya función es la elaboración de los comportamientos y la comunicación entre los individuos. Las Rs tienen el papel de transformar algo que es desconocido en algo conocido o familiar. Son procesos por medio de los cuales se construye y modifican los parámetros de seguridad/inseguridad de individuo o un grupo.
- **Sistemas:** Es un todo organizado, unidad global organizada de interrelaciones e interacciones que supera y articula entre si los componentes individuales. Un sistema toma su identidad a partir de los

elementos que la constituyen; las relaciones entre estos y el todo que vienen a constituir, relacionándose entre sí y con el contexto-entorno, pero desde el momento en que las interrelaciones entre los elementos, eventos o individuos, tienen un carácter regular o estable, se convierten en organizacionales.

FUNCIONES QUE DEBE CONSIDERAR UN CENTRO DE ESCUCHA

A nivel de funciones un Centro de Escucha debe integrar entre otras, las siguientes funciones:

- **La Escucha:** *Es estar presente* en el territorio de vida cotidiana en el cual se dan las situaciones críticas y emergentes por las que atraviesa una persona un grupo, una red o la comunidad misma. Se trata entonces de una escucha en la relación de vida cotidiana y no fuera de ella. 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 donde están las personas, en su vida cotidiana. Por ello la presencia permanente es fundamental porque es desde allí que es posible construir la relación, la experiencia de ser percibido como parte de, identificado y reconocido, ser tenido en cuenta y ser parte del mundo subjetivo del otro.
- **La Acogida:** Es una actitud y una acción que permite establecer el primer contacto, enganche, consolidación de la relación... y que tiene que ver con todas las relaciones que se construyen con las personas, no solamente con las personas con problemas. Como actitud indica una posición del operador y del equipo/red operativa basada en el dialogo, en tomar en consideración la posición y las opiniones del otro, sus necesidades y propuestas. Como acción la escucha es activa: busca al otro, busca encontrar respuestas, busca la acción.
- **La Mediación:** La mediación comunitaria es una operación de interconexión entre actores en conflicto en la cual el mediador tiene como finalidad la flexibilización de las posiciones y 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 situaciones críticas (en las cuales el contexto de daño es elevado) y sobre todo con una cultura de conflictos, es la posición mediadora la que enmarca la escucha.

- **La Organización:** Esta función se refiere al conjunto de acciones que permiten encontrar/construir/dar respuesta a las demandas y necesidades de las personas desde los recursos directos o indirectos con que cuenta o que ha construido la red operativa de la comunidad. Permite:
 - (i) analizar las demandas, peticiones que recibe
 - (ii) buscar en la comunidad a personas o instituciones que puedan atender dichas demandas,
 - (iii) tomar contacto directamente con estos profesionales o instituciones
 - (iv) 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 etc.)
 - (v) mantener un contacto directo y personal con cada nodo, restablecer las interconexiones cuando estas se rompen, construir nuevas, etc.
- **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 demandas y necesidades y acompañar a la persona y al grupo. Es promover una relación de confianza basada en la realidad, es decir en los límites y los alcances de la relación de ayuda que nace en el centro de escucha.
- **El Acompañamiento:** El acompañamiento es una función compleja constituida por el entretrejido de tres factores: la búsqueda/construcción de los recursos (necesarios para responder a la demanda), la formación (de los actores de los servicios) y el acompañamiento de la persona a los servicios. El acompañamiento implica también un trabajo de seguimiento. El acompañamiento simbólicamente, y a veces realmente, implica mantener el contacto, apoyar para que la persona siga en el proceso; reconfortar... hacer ver que la escucha se lleva a cabo en todo el proceso. La escucha tiene como tarea mantener las relaciones, las 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.
- **La Capacitación:** Esta función permite la capacitación (información y adiestramiento) de los miembros del equipos y la red operativa para el manejo de situaciones de emergencia o de alto nivel

de conflicto o sufrimiento. También integra las acciones que permiten que las personas incrementen conocimiento que les ayuden a reducir daños y riesgos, a prevenir situaciones de riesgo, 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:** Esta función se relaciona con el acercamiento que construimos entre la red de servicios y las demandas de las personas. Esta canalización depende de las demandas de las personas. Estas pueden, ser por ejemplo, hacia los servicios de salud, educación, bienestar social, entre muchas otras.

ELEMENTOS QUE DAN SOPORTE AL CENTRO DE ESCUCHA

A nivel de condiciones básicas se requiere:

- Contar con un equipo mixto que integre profesionales, técnicos y pares de las poblaciones y la comunidad en la cual se establece el Centro de Escucha. Este equipo debe de estar entrenado y con una formación común, con perfiles diferenciados y funciones claras. 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.
- Construcción de un conjunto de redes que le den soporte al proceso. Algunas básicas: Red Subjetiva Comunitaria, red de Recursos Comunitarios, Red de Líderes de Opinión y Red Operativa.
- La elaboración del SIDIES como metodología para la construcción del conocimiento y el establecimiento de un proyecto de acción (incluyendo el proceso de construcción del centro de escucha).
- La definición de un **Territorio** de actuación delimitado o definido por los actores de la comunidad que pueda ser conocido, interconectado acompañado y animado, y dentro del cual el equipo y la red operativa actúen, construyan relaciones, generen las acciones, y que estas tengan sentido.
- La producción de una serie de servicios que se articulan con las demandas de la comunidad.
- La producción de evidencia científica del proceso desarrollado utilizando los instrumentos construidos para este fin (Hoja de Primer Contacto, Evaluación del Tratamiento Comunitario, Seguimiento de procesos individuales en comunidades locales).
- Contar con información con base en instrumentos para la reflexión, la toma de decisiones y el control de los cambios.

MARCO OPERATIVO DE ACCIÓN.

El centro de Escucha requiere un marco operativo de acción, este es un modelo de trabajo que permite a los miembros del equipo, de la red operativa y a la comunidad reconocer las acciones, tareas, roles, funciones, procedimientos y demás necesarios para darle unidad a la intervención/acción social que se desarrolla.

Esta modalidad de organización se sustenta sobre la base del dispositivo (*setting*) comunitario creado: Un “*set*” incluye todos los elementos materiales del dispositivo (lugar, estructura física, equipamiento, varios materiales para el trabajo, los recursos humanos, etc.) y el “*setting*” incluye los aspectos culturales: conceptos utilizados, teorías implícitas y explícitas para explicar los fenómenos (por ejemplo, para explicar la farmacodependencia) los métodos de trabajo y sus explicaciones (metodología) las técnicas y las prácticas, los programas de trabajo, etc.

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 en las relaciones y encuentros de las personas en su vida cotidiana.
- **Producción de servicios** que respondan a las demandas y necesidades de la comunidad. Estos servicios pueden ser el resultado de la articulación del centro de escucha con otras organizaciones (red de recursos comunitarios) o del trabajo y de la creatividad del equipo y de la red operativa con actores comunitarios utilizando recursos propios o de otras fuentes. Estos servicios se relacionan con las necesidades de las personas, estas pueden ser de salud, educación, organización social, documentación, exigibilidad de derechos, entre otras.
- **Acciones de Animación socio cultural:** 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 (no exclusivamente), 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. Entre las acciones de enganche pueden encontrarse acciones de animación sociocultural y servicios mencionados más arriba.

- **Escucha activa: Acoger.** Esta acción se compone de dos aspectos: la búsqueda activa del otro – proponer el contacto y la relación en lugar de esperar que el otro la establezca – y un esfuerzo para entender los aspectos no inmediatamente perceptibles que una petición de ayuda conlleva. Esto significa interrogarse sobre el sentido de una petición de ayuda, sobre sus contenidos simbólicos, las representaciones (personales y sociales) de las cuales deriva y a las cuales a veces obedece, sobre su significado relacional (con el operador, la red operativa el centro de escucha mismo (dependencia, autonomía, interdependencia etc.). El punto de llegada de la escucha activa es la construcción de una relación significativa que garantice continuidad y congruencia en la acción.
- **Identificación, construcción, fortalecimiento, evaluación y seguimiento a las redes:** El centro de escucha se apoya sobre las redes que componen el dispositivo de trabajo como la Red Operativa, de servicios comunitarios, la red subjetiva comunitaria y la red de líderes de opinión entre otras. A 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.
- **Derivación y canalización de casos a la red de servicios:** Estas acciones se relacionan con el acompañamiento o la derivación de las personas a los servicios requeridos de acuerdo con sus necesidades y demandas. Estos servicios se encuentran en la red de recursos comunitarios (que incluye también recursos no estrictamente pertenecientes a la comunidad, con los cuales actores o entidades comunitarias están interconectadas) que se hayan logrado articular como: La red de salud (en todos sus niveles y complejidades), de bienestar social (desde los servicios de asistencia básica como alimento, vestido, primeros auxilios hasta servicios de inclusión social) de educación (desde la escolarización básica hasta la formación para el trabajo, la capacitación, productividad y la generación de renta), de vivienda, seguridad, documentación, derechos humanos, entre muchos otros.
- **Educación** para la prevención, el fortalecimiento de las relaciones, el trabajo, la reducción de daños y riesgos, entre otras. La educación puede constituir uno entre los ejes transversales de todas las

actividades de un centro de escucha enfocada en diferentes aspectos: educación en salud, en seguridad, en derechos humanos, en relaciones de género, en desarrollo de la comunidad, de autoempresa, crianza de niños, escolarización, etc.

- **Acciones de atención psicosocial:** estas se relacionan con el conjunto de alternativas que permitan el bienestar emocional de la persona ya sean del nivel individual o grupal. Estas 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.
- **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. Seguimiento: es una acción estratégica que tiene como finalidad ir más allá de los límites definidos por los objetivos de una acción específica para hacer de la relación que por medio de esa acción ha sido construida, una relación duradera en el tiempo, una alianza para el desarrollo de la comunidad. Obviamente en el seguimiento se incluyen también las acciones de acompañamiento cuando una acción específica se ha concluido (por ejemplo averiguando los efectos que una determinada acción ha tenido).
- **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 permiten conocer, entender y actuar en relación a los casos (individuales, familiares, de grupo, de red), la estrategia de trabajo y el cambio de los problemas y situaciones de la comunidad. Entre estos se encuentran las HPC, los diarios de campo, 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

CONCLUSIONES

- El Centro de Escucha es una estrategia flexible, producto de la realidad propia de una comunidad concreta que descubre sus situaciones críticas pero también sus potencialidades y recursos para dar respuesta a una problemática real.



- Las funciones y elementos que dan soporte a un Centro de Escucha lo convierten en una herramienta idónea para desarrollar procesos de inclusión social que permitan mejorar la calidad de vida de las personas de una comunidad, especialmente en contextos de mediana y alta vulnerabilidad, y permiten organizar a los actores y recursos comunitarios para hacer más eficiente y eficaz la acción de los propios líderes comunitarios y los mediadores sociales.