

CENTROS DE ESCUCHA

Un camino en voces de la gente



Serie "Tejidos Comunitarios" Nº1: Centros de Escucha.





Fundación Procrear

Director General Juan Carlos Celis González
Coordinación El Parche Jaidive Camelo de Rivera
Equipo Editorial Tattiana Ángel López
 Juan Diego Poveda Ávila
Diseño Gráfico LinaTé Escobar Granados
Ilustración Juan Diego Poveda Ávila
 Equipo Procrear 2013

Bogotá DC., 2013



fprocrear@yahoo.es
 www.procrearfundacion.org
Facebook: Fundación Procrear (Organización Comunitaria)
Dirección: Carrera 16 No. 21-07 Barrio Santa Fe Bogotá
Tel: 286 32 15 - **Cel:** 312 567 2161

ÍNDICE

● Introducción

◆ Capítulo 1 ¿Qué significa Centro de Escucha?

◆ Capítulo 2 ¿Qué caracteriza a un Centro de Escucha?

Parte 1 Actividades que se hacen en el Centro de Escucha-Parche

Parte 2 Equipo que trabaja en el Centro de Escucha-Parche

Parte 3 Seguimiento de casos

◆ Capítulo 3 ¿Cómo se mantiene un Centro de Escucha?

◆ Capítulo 4 Recuerda que...

◆ Bibliografía

◆ Vocabulario



INTRODUCCIÓN

¡¡¡Qué hubo **parceritos!!!**, mi nombre es **Wendy**, tengo 35 años. Soy de Medallo, pero por la violencia tuvimos que venirnos con mis cuchos a Bogotá hace 20 años y desde entonces vivimos en **el Barrio Santa Fe**. Dicen que es uno de los barrios más peligrosos de la ciudad: pura drogadicción, violencia, delincuencia, prostitución y pobreza a la lata. A mí y a mis tres hermanos menores nos ha tocado vivirlo, nos metimos en la droga hace ya muchos años y no hemos podido salir.

Hace 15 años vino un grupo de personas de una **Fundación (ONG)**¹ a conversar con nosotros sobre nuestras vidas, hacíamos actividades, nos visitaban constantemente. Al rato abrimos entre todos un espacio llamado "**Centro de Escucha**". Era como un parche para **hablar, reflexionar, expresarnos, divertirnos**. Aunque este espacio no nos ha solucionado todo, sí nos ha ayudado a buscar caminos para vivir mejor. Es por esto que quiero contarles qué es y en qué consiste.

Yo llevo varios años acompañando esta idea, haciendo parte del equipo que allí trabaja, así que he aprendido mucho acerca de esto. Ellos me escogieron a mí y a mi perrito **Parchoso** para echarles este cuento. Quisiéramos que todo el que lea esta cartilla se emocione con este tema y se dé cuenta de que, aunque parezca a veces tan difícil, sí se puede hacer algo para **mejorar la situación de los barrios donde vivimos**.



Antes de empezar quisiera contarles de donde salió la idea del Centro de Escucha.

Hace varios años algunas personas empezaron a preguntarse si funcionaban los tratamientos tradicionales para el manejo de la adicción a la droga, esos en los que lo meten a uno en una institución mientras lo desintoxican. Concluyeron que eso no tenía mucha efectividad y que terminaba frecuentemente en una recaída más paila, más tesa (¡como me pasó a mí!) y además la gente lo seguía tratando a uno como una persona "drogadicta", "enferma" y "problemática". Desde ese momento varias instituciones de diferentes países del mundo empezaron a construir un modelo



de trabajo llamado: **TRATAMIENTO DE BASE COMUNITARIA (CBT)**, que busca crear un proceso de tratamiento pero con las personas viviendo en su propia comunidad, sin sacarlas de su contexto de vida normal.

Una de las formas de trabajo que propone el CBT es precisamente la de los **CENTROS DE ESCUCHA (CE)**, sobre los cuales nos dedicaremos a echar lora el resto de esta cartilla. Sin embargo, es importante que sepan que estos espacios para escuchar de una manera cercana y humana no necesariamente deben hacerse con este modelo de trabajo CBT. Hay muchas otras maneras de trabajar en comunidad y esta es apenas una de tantas.

¹ ONG significa Organización no gubernamental.

¿QUÉ ENCONTRARÁS EN ESTA CARTILLA?

Esta cartilla ha sido elaborada a partir de entrevistas y conversaciones con algunos de los parceiros de la comunidad que han estado vinculados a los Centros de Escucha. Está dividida en cuatro capítulos. En el primero de ellos te contaremos qué es eso del Centro de Escucha. En el segundo, qué cosas hacemos allí, quiénes componen el equipo y cómo se siguen los casos de las personas que están interesadas en seguir el proceso. En el tercero hablaremos de aquellas cosas que nos motivan para seguir trabajando aunque a veces queramos "tirar la toalla" y en el último encontrarás los puntos clave que no deberías olvidar si quieres intentar poner a andar una idea como esta en tu barrio.

Para que puedas seguir el hilo y entender mejor la cartilla, recuerda que en cada capítulo encontrarás dos componentes:

1. Mi historia: En esta parte les contaré un poco de mi vida, ya que es un ejemplo de lo que significa el Centro de Escucha y permitirá entender más fácilmente las ideas.

2. ¿Qué hemos aprendido?: En esta parte encontrarás los aprendizajes más importantes de cada capítulo, expresados por diferentes parceiros: operadores del equipo, personas consumidoras y exconsumidoras, vecinos de la comunidad y personas que llevan estudiando mucho tiempo acerca de este tema. Ahora, ¡vamos pa' lante, que lo que viene está bueno!



¿QUÉ SIGNIFICA CENTRO DE ESCUCHA?

Capítulo 1



MI HISTORIA...

Cuando todo empezó, yo vivía casi en la calle y pa' poder llevar algo a mi casa me prostituía y vendía droga. Mis tres hermanos me ayudaban a venderla y consumirla.

¡¡¡Recuerdo que los vecinos me miraban re-mal!!!, mis clientes muchas veces abusaban de mí y buscaban tener relaciones sin preservativo a cambio de un jugo de dinero. Un día ya no me aguanté el maltrato de mi cucha y de mi novio de entonces, y me fui a vivir en la calle. Me enfermé un resto y no tenía qué comer. En medio de todo, pasé de meter solo marihuana, a meter bazuco, perica, pepas, pegante, etc.



Un día, empezó a venir un grupo de personas que querían saber de nosotros, cómo vivíamos, quiénes éramos. Decían que eran de una ONG. A veces venían con un carro grande que le llamaban "la móvil". Nos repartían condones y nos hacían consulta médica y pruebas de VIH ² a las trabajadoras sexuales. A veces se sentaban con nosotros a tomar cerveza y hablar de la vida. Nos hicimos buenos amigos. Empezaron a preguntarnos después de un tiempo si nos gustaría un sitio en donde poder hablar con más tranquilidad. Muchos sí queríamos, pues era el único momento del día para poder olvidarnos por un rato de la realidad y ellos eran las únicas personas que nos hablaban sin mirarnos raro, sin juzgarnos, sin hacer caras raras por nuestro mal olor.

Primero traían una carpita pero luego entre todos buscamos un localcito para poder abrir ahí lo que ellos llamaban el **Centro de Escucha**. Empezamos a asistir; cada quien iba cuando quería pues no era obligatorio todos los días, ni había un horario estricto.

Allí siempre encontrábamos los brazos de alguien dispuesto a abrazarnos, ¡cosa que era muy rara para quienes vivíamos en la calle! Siempre había personas dispuestas a escucharnos y algo calientito para pasar el frío de la ciudad.



En aquellos días, estaba muy contenta en El Parche, con mis cinco sentidos bien puestos. En muchas ocasiones pensaba que realmente era posible reducir un poco el sufrimiento que me producía todo lo que vivía día a día. Me di cuenta que podía vivir mejor, quizás consumiendo todavía, pero pasando tiempo en cosas que me gustaba hacer y que me hacían sentir útil y valorada.

El Parche me permitió darme cuenta de que me había metido un cuento en la cabeza: "que si yo era prostituta, ladrona y consumidora no valía para nada, ya era un caso perdido, una basura, tenía que morirme". Aprendí que todos esos eran **prejuicios** o **representaciones sociales** construidas por la gente y por mí misma y que no necesariamente definían quién era yo.

¡Este sitio se me hacía a mí como estar en casa! Era nuestro sitio de compartir, por eso lo llamamos **El Parche**. Recuerdo que muchas veces llegué allí llevadísima ³. ¡Una vez un policía me cogió por robar y me dio severa muenda! Entonces me fui corriendo al Parche. Preferí ir allí y no a un hospital porque a mí los hospitales no me gustan; le hacen mala cara a uno por estar sucio. Yo no me acuerdo bien de lo que pasó porque había metido mucho pegante, pero sí me acuerdo que "Carmen", una mujer que trabajaba en El Parche, me recibió, me calmó, me dejó bañarme, me curó y me dio algo de comer. ¡Díganme ustedes si esto no es como llegar a la casa de uno!

Empecé a hablar muy seguido con Carmencita. Ella me escuchaba pacientemente y me hacía pensar en mí misma. Cuando tenía problemas, ella siempre estaba dispuesta a acompañarme. Siempre que se podía, su respuesta era inmediata, **yo nunca necesité mostrarle un documento o una afiliación a algo para poder acceder a sus oídos y su ternura**. Desde ese entonces, El Parche fue para mí una casa, una familia, un sitio en donde no iba a ser juzgada. Allí solo me pedían no consumir drogas y no ser violenta dentro del sitio. Luego me enseñaron que esto es lo que caracteriza lo que se llama un sitio de **bajo umbral y baja complejidad** ⁴.

Empecé a ir diariamente al Parche, al menos unas horitas y en esas horitas no consumía. Entre más tiempo iba, más reducía mi consumo. Esto empezó a ser parte de lo que se llama **reducción de daño**. Empecé a consumir en sitios seguros, no mezclaba drogas, y alquilaba además una plectra cada noche. Un tiempo después, empecé a consumir solo marihuana, pues me contaron que esta es menos dañina que el resto de drogas y que produce menos ansiedad.



² VIH significa Virus de la inmunodeficiencia humana que es el que produce la enfermedad llamada sida.

³ Llevadísima: palabra utilizada popularmente para referirse a una persona que ha consumido drogas intensamente y se encuentra bajo sus efectos.

⁴ Bajo umbral quiere decir que tiene las exigencias mínimas para acceder a él, y para participar y compartir. Baja complejidad significa que tiene los recursos básicos para prestar una atención elemental de ciertos problemas (su función no es responder a todos).

¿QUÉ HEMOS APRENDIDO?

Ahora veamos en las voces de otros partners los significados que ellos le dan a algunos conceptos básicos de El Parche:

Vivir bien: "Para mí vivir bien, es que las personas tengan sus tres comidas, que las personas estén bien alimentadas, no importa si no tienen sino una cama. Vivir bien no es tener lujos, sino tener lo necesario. Hay partes donde se preocupan más por su televisor y por su nevera que por tener mercado. Lo mínimo en la casa es tener mercado" (**operadora técnica**).

"Vivir bien, es cuando no duele nada, cuando tengo a alguien a quien recurrir, cuando no me falta nada, cariño, amor, sencillez, sinceridad" (**persona de la comunidad**).

Centro de escucha: "Es un hogar. El Parche es mi casa y ustedes son mi familia por eso me gusta venir. Es el hogar: La señora que siempre me recibe es mi mamá y ustedes mis hermanos. En el Parche es "elegante", uno encuentra de todo: cariño, abrazos. Son serviciales y tienen otros contactos para cuando ellos no pueden solucionar. En El parche lo atienden a uno en la buena y en la mala, más en la mala" (**Persona de la comunidad**).

"Hay gente que dice que eso son una mano de maricas y por eso no van, les tienen fastidio, y a los habitantes de calle, que es una alcahuetería con los consumidores. Pero

El Parche es un centro de escucha a donde voy y comento mis dolores y mis penas, donde hay capacitaciones" (**persona de la comunidad**).

"Es una experiencia maravillosa que permite entender cierto tipo de colectividades y personas a las que nos acercamos por estereotipos o lo que nos dicen los medios de comunicación. Es confrontadora, pues pone a prueba los conocimientos de la universidad y el sentido común. Es un dispositivo para modificar los comportamientos de las personas que sólo pueden cambiarse si se cambian las relaciones" (**exoperador profesional**).

Sufrir menos:

"El tema es cómo sufrir menos y hacer sufrir menos a otros. Ni siquiera es cómo me hago menos daño, sino cómo sufro menos, cómo hago para que la forma de vida que llevo no me meta en problemas, no dañe a mi mamá porque eso me daña a mí, y yo veo a mi mamá vuelta mierda y lo que termino es dándole en la jeta, pero es porque me siento mal. Es un tema de disminución de sufrimiento y de sentido, de preguntarse: ¿tú vales?, ¿tú quién eres en realidad?, y relativizar toda esa mierda del "normal", ¿quién es "normal"?" (**educadora de calle**).

Hacer distinto:

"Lo que nos identifica como Parche es que le damos tránsito a demandas. Aquí se le escucha a la persona y esta encuentra otro tipo de soluciones que no encontraría en otro lado. En una taberna, por ejemplo, encontraría de pronto soluciones que no buscan mediar sino llenar a la persona de más odio, de desesperanza: "¡vea cómo es de brutal!", "¡quién lo manda, pa' qué se dejó pillar!". Aquí no, aquí lo escuchamos y le decimos "bueno, tratemos de buscar una solución entre los dos". Y en muchos casos tenemos la red de aliados para darle tránsito (**operador profesional**).

"El Parche es un lugar donde se encuentra la posibilidad de aliviar algo, pero aliviarlo en una muy mínima medida. Por ejemplo, cuando alguien viene a hacerse una curación de un dedo. Apenas siente que a pesar de que esté la herida, se siente aliviado, su camino sigue. Y sigue igualito, pero con una lectura: que hay un lugar donde puede encontrar alivio a las cosas que está sintiendo. Puede curarse, sentir alivio si es juicioso con él mismo. La tarea de nosotros en El Parche es decirse a través de las acciones" (**operador profesional**).

Escucha:

"El vínculo se hace con el corazón, es un tema energético. Es un tema que me permite conectarme con el humano que eres tú más allá de lo que seas, consumidor, habitante de calle, sucio, maloliente, con VIH, es el ser humano, y por eso el trabajo con el ser nos falta, es un elemento importante. Significa bailar, cantar, hacer arte, cuestionarte, de que no tienes la verdad, de que tú no eres nadie en realidad, de que el otro es grande también aunque esté en la calle hecho nada, el otro tiene algo para dar. Ese es el otro elemento de la escucha, cuando yo te escucho, yo miro tú qué tienes para

devolverte o para resignificar. No estoy pensando qué te doy para solucionar tu problema, ¡no!, la escucha es empoderar al otro" (**educadora de calle**).

"Yo siempre he pensado que cuando uno dice "Centro de Escucha" limita el ejercicio. Porque siempre se piensa que "yo", que estoy bien, estoy escuchando al "otro", y muchas veces terminamos aprendiendo de quien tenemos al frente. Yo le cambiaría el nombre para que quedara algo así como "un Centro para Escucharnos" (**operador profesional**).

Acompañamiento integral:

"Yo le decía a los médicos que iban a ayudarnos a atender: "no es el hecho de usted ir a hacer una curación y ya" ¡No! Hay que estar muy pendiente; una cita, luego una próxima cita, ver si la señora cumplió, saber dónde vive, qué pasó con el niño, decirle "muestre cómo va la herida", ¿sí? De ahí para adelante ¿qué sigue? No es que pues ya el niño se sanó y ya, porque quedó un caso ahí, porque sabemos que la mamá es trabajadora sexual, porque sabemos cómo es la zona donde vive, sabemos que algunos dentro de esa familia son consumidores. Entonces hay que mirar cuál es el futuro de ese niño. Es ayudarla (**operadora técnica**).

¿QUÉ CARACTERIZA UN CENTRO DE ESCUCHA?

Capítulo 2

Parte 1 Actividades que se hacen en el Centro de Escucha-Parche

Parte 2 Equipo que trabaja en el Centro de Escucha-Parche

Parte 3 Seguimiento de casos



...MI HISTORIA



En El Parche empezamos a hacer todo tipo de actividades, no solo la escucha, que era la actividad más importante. Jugábamos cartas, contábamos historias, chistes, cantábamos, pintábamos, veíamos películas y entre una cosa y otra íbamos hablando de higiene, de salud, de autoestima, autocuidado, de sexo, de amor, de la amistad, de la vida en la calle... ¡mejor dicho, de qué no hablabamos! A esas actividades les llamábamos **Actividades de enganche**.



Luego de un tiempo empezaron a hacer unos talleres de manualidades y otros de sistemas. ¡Yo me metí al de computación! Muchas personas del barrio, no solo habitantes de calle, se beneficiaron con eso y sirvió también para que nos conocieran y se dieran cuenta que no somos monstruos ni demonios y que somos personas como ellos. También nos hacían talleres acerca del CBT o tratamiento de base comunitaria, para que todos supiéramos de qué trataba este tema.



Se hacían también actividades con toda la gente del barrio: que por el Día de la Madre, que por el Día del Niño, que por el Día de la Mujer, etc. Era muy bacano eso. Los niños jugaban y compartían por la buena ¹³. Muchas personas dejaron de tratarnos mal y al menos ahora nos hablaban. Me enteré después que a esas actividades se les llamaba **Actividades de animación comunitaria** y que servían para unir a la gente y poder al mismo tiempo hablar de temas importantes que pudieran ayudarnos a reflexionar sobre alguna situación problemática en el barrio como la suciedad, la droga... etc. De ahí salieron ideas que llevamos luego a las reuniones de la alcaldía para que nos ayudaran a hacerlas realidad.



¹³ Por la buena es una expresión usada para referirse a realizar acciones con buena intención y sin generar problemas.



Ya que yo había aprendido a peluquear desde muy peladita, me pidieron que les ayudara en el Parche a hacer unas jornadas para peluquear a los parceros. ¡A mí me pareció rebacana la idea! A cambio de eso, me daban ropa limpia, comida y además me hice amiga de varios parceritos. Pero lo más importante fue que **empecé a sentirme muy útil**. Los parceros salían felices después de verse bien motilados, sentían que eran como nuevos y ¡les daba ganas de hacer cosas para estar mejor!

Un día, los del equipo de trabajo del Parche, al ver que yo estaba yendo casi todos los días y que además había empezado a hablar con los parceros de sus vidas y a escucharlos, me preguntaron si quería hacer parte del equipo. Yo les dije que cómo, si yo no había estudiado nada! Ellos me dijeron que yo sabía mucho, simplemente porque yo vivía hace mucho tiempo con la gente, conocía el barrio y la manera en que ahí se vivía. Me dijeron además que además me iban a ir enseñando.

Yo les dije que yo todavía estaba consumiendo drogas y me dijeron que no importaba, que lo importante era que yo me diera cuenta que también yo podía ayudar y a la vez ayudarme, ¡me volví entonces una **operadora par!**

¿QUÉ HEMOS APRENDIDO?

Los estudiosos del tema proponen los siguientes ejes de actividades dentro del modelo CBT:

1. Prevención y organización: Acciones dirigidas a interconectar redes, actores y recursos en una comunidad local.
2. Asistencia básica y reducción de daños: Acciones relacionadas con higiene, educación básica, salud, alimentación, techo y seguridad.
3. Educación y rehabilitación: Acciones de formación para mejorar e incidir en procesos terapéuticos.
4. Intervención médica y psicológica: Teniendo en cuenta la complejidad de las problemáticas y los determinantes sociales y culturales que las generan.
5. Ocupación y trabajo: Se busca la inserción laboral y se promueve la participación real de la comunidad.
6. Articulación: Procesos de trabajo en red que articulan recursos institucionales y comunitarios.



Ahora veamos, en la voz de los parceros, qué se ha necesitado para aplicar todo esto en El Parche:

Construcción de confianza:

"Yo digo las cosas muy bonito, no voy con el fin de juzgar, entonces yo empiezo con la risa, con el juego, 'hola, uste' es la patada, deje de ser perezosa", a veces yo le digo: "yo también a veces soy perezosa, pero tenemos que preocuparnos por nuestros hijos". La chanza me sirve para agarrar y que la vieja pueda entender" (operadora técnica).

"En las actividades de calle hay que empezar un trabajo de generar confianza. Yo empiezo con eso primero y me les meto, observo y miro, no me atrevo a decirles nada en las primeras tres visitas. Ya en la cuarta visita ellas mismas empiezan a venir a la fundación. Cuando ellas empiezan a venir aquí por alguna cosa entonces es cuando yo más me les meto o cuando ellas me piden algo allá, una consulta o algo, entonces se genera esa confianza" (operadora técnica).

Relación de ayuda:

"En la relación de ayuda se intenta hacer surgir aquellos recursos propios y potencialidades latentes dentro de la persona y potencializar su uso. No se trata de una relación en la que hay una persona en "buen estado" que le dice cómo hacer las cosas al otro o cómo solucionar sus problemas. La relación de ayuda promueve el empoderamiento de los recursos que cada quien tiene dentro de sí" (operadora profesional).



Conozcámonos:

"Primero se debe conocer la gente, ver con quién se puede conversar, se explica cuáles son las intenciones: '¿Quieres?, ¿Si buscamos un local, tu irías?'. Al comienzo era en la calle, decían: 'camine, mijito', daban que la comidita, que la revistita, etc. Después se buscaba el localcito, un sitio donde haya la humildad, gente vulnerable y que sea al pie de las ollas" (persona de la comunidad).

Busquemos soluciones:

"Entonces digamos que llega una señora y me dice que necesita una cama; yo le digo: 'bueno, ¿qué hacemos? Digame opciones'. Si dicen: 'me gustaría comprarla pero no tengo plat', yo digo: 'bueno, ¿cómo la conseguimos?'. Les pongo ejemplos preguntándoles cómo hacen para conseguir lo del arriendo y les digo que de la misma forma pueden conseguir para lo que necesitan. Entonces yo les pongo tareas. Por ejemplo, primero hay que hacer la vuelta de la cédula. Cuando ya vienen y eso está listo, empezamos con el otro paso" (operadora técnica).

"Al comienzo la gente hacía fila pidiendo ropa, todo lo regalaban y empecé a aprender. La gente no lo tiene que querer a uno porque le regala. Ese es el peor error que uno puede cometer, que por el miedo que le produce le da plata a la persona, por ejemplo. La gente tiene que quererlo a uno porque ve que aquí la fundación presta un servicio a cambio de muchos trueques."

Por ejemplo, si quieren un pantalón les pregunto qué pueden aportar para el pantalón. Por ejemplo dicen "yo voy y le barro el Parche". Todo eso nos ha ayudado a sensibilizar. Uno no debe ganarse el cariño porque regala cosas. El trueque es muy importante" (operadora técnica).

MÍ HISTORIA

El equipo era muy agradable, estaba conformado por algunas personas profesionales o técnicas a las que se les llamaba técnicos operadores y por unos 10 operadores pares. Yo era una de ellas y nos demostraban que lo que nosotros sabíamos era igual de valioso que lo que sabían los profesionales. Venían también estudiantes de medicina, otros voluntarios y hasta extranjeros que querían conocer El Parche y conocer a las personas habitantes de calle.

El equipo se reunía una vez a la semana a hablar acerca de cómo iban las actividades y para inventar otras nuevas para hacer. Otro día, nos reuníamos para formarnos en diferentes temas como derechos humanos, sistemas de salud, diversidad de género y otros más.

Empecé entonces a trabajar con el equipo. Todos los días abría la puerta del Parche, preparaba el sitio y la aguepanela para cuando empezaran a llegar los parceros. Los invitaba a seguir y también los escuchaba. Fui aprendiendo poco a poco a escuchar, todos me fueron cogiendo cariño y me buscaban para contarme sus cosas porque sabían que yo ya había pasado por lo mismo o estaba pasando por ahí. Mientras yo hablaba con ellos me daba cuenta que también me ayudaba a mí misma, pues me ayudaba a ver cómo iba mi propio proceso.



Empezamos también a hacer recorridos de calle a los que llamamos "Parchando", y eso fue una bacanería, porque yo conocía el barrio, hablábamos con los parceritos de la calle, pero también con las señoras de la comunidad, con los niños, y con mis compañeras trabajadoras sexuales. Incluso con los de las ollas, que se dieron cuenta que no buscábamos erradicar el consumo sino disminuir el daño y entonces no nos vieron como enemigos. En esas salidas invitábamos a la gente, llevábamos algo calientito, juegos, actividades, pintura, y un botiquín de primeros auxilios por si alguien estaba enfermo. Muchos de los pares que trabajábamos en El Parche habíamos aprendido a hacer curaciones en los talleres que nos hicieron al comienzo.

¿QUÉ HEMOS APRENDIDO?

Según el modelo del que hemos estado hablando, la integración de un equipo mixto (integrado por diversas personas) es una necesidad en el trabajo de comunidad local. Debería estar conformado por:

- Líderes informales.
- Operadores pares o expares.
- Operadores no pares (educadores, profesionales, técnicos, médicos, psicólogos, estudiantes universitarios, etc.)

(Contratarnos como pares a quienes éramos aún consumidores de drogas era bien berraco! Pero los parceros coordinadores se dieron a la lucha:

"Cuando El Parche empezó yo quería un equipo de pares; contratar a algunos profesionales, pero contratar mujeres que eran prostitutas y bueno, gente consumidora.

Entonces los financiadores empezaron a poner problema. Nos dijeron que cada operador tenía que ir por su cheque. Pero entonces yo le decía "¡a ver, nosequicita la travesti negra entrando a las oficinas de los financiadores con la falda por el ombligo", pues no la dejan entrar! El gran reto es el empoderamiento de los pares" (educadora de calle).

"Uno le dice a los pares: 'Hágase cargo de esto y usted de esto' y delegar responsabilidades aun a sabiendas de que a veces la gente la caga, las cosas no se hacen y entonces toca hacerlo peor porque entonces toca además remendar lo malo que se hizo. Pero si uno no suelta responsabilidades la gente no aprende" (educadora de calle).

"A los operadores pares se les ¡debe pagar!, porque eso tiene que ver también con el proceso, porque además está haciendo un trabajo y está dejando la mitad de la vida por solucionarle el problema a otros terceros, si la persona sí tiene los elementos, si la gente le cree, si ha aprendido cosas, lo mínimo como cualquier profesional es que le paguen y ahí es una de las dificultades que existen. Todavía se evalúa y se evalúa si hay que pagarles o no. Lo que la institución debe saber es en qué momento la persona tiene la responsabilidad para recibir el dinero (operador profesional).



...MI HISTORIA



Todo iba muy bien, pero un día en esas salidas, me llegó un humito de bazuco y me dio una ansiedad terrible! Además, me había enterado de que habían matado a uno de mis hermanos.

Yo estaba desesperada, así que cuando cerramos El Parche, me fui a meter bazuco y me quedé en la "olla" toda la semana siguiente. Yo me sentí muy mal, sentí que había defraudado a las personas que creyeron en mí. No quería nada; quería morirme. Sin embargo, a los ocho días de estar ahí, llegó Carmencita con el equipo. Preguntaron por todas partes hasta que me encontraron (pese al peligro que corrían entrando a la olla).

Yo no quería darles la cara, les dije que se fueran, pero Carmencita se acercó y me dijo "Mijita, camine pa'l Parche, se baña, se cambia, come algo y hablamos. Tranquila que esto le pasa a muchos". Yo no podía creer que me estuvieran hablando así después de que les dejé todo tirado. Me abrazó sin importar que yo estuviera así de puerca y me llevó a casa, es decir, a "El Parche".

Me costó mucho volver a estabilizarme, volver a intentar controlar la ansiedad y conformarme con la marihuana. Pero en El Parche había mucho por hacer y con las sonrisas de todos y el acompañamiento psicológico pude contenerme y superar la recaída.

Por esos días aprendí mucho más el tema de los "instrumentos" que hacen parte del CBT. Son como unos formaticos que se llenan preguntándole a la persona cosas acerca de sí misma: educación, higiene, salud, vivienda, alimentación, legalidad, entre otros y que sirven para ver si uno ha avanzado en cada uno de los aspectos, si se siente mejor o qué cree que debería fortalecer. Yo ya conocía el primer instrumento, que se llamaba **Hoja de primer contacto**, donde uno escribe todos los datos de identificación de la persona y sus motivos de buscar escucha, lo recuerdo muy bien porque hicieron una mía cuando empecé el proceso y aprendí a hacerla a varias personas.

Aprendí a manejar otros instrumentos que ayudaban a evaluar cómo iba el proceso de alguna persona y poco a poco me permitieron ser manejadora de caso, es decir, hacer el seguimiento de una persona específica que está en proceso. Hacíamos reuniones semanales en compañía de una psicóloga para ver cómo iba el avance de cada uno de los casos, incluyéndome.



¿QUÉ HEMOS APRENDIDO?

El seguimiento de casos (llamado manejo integrado de casos por el modelo CBT) es "un acompañamiento personalizado de una persona o de un grupo en proceso de mejorar sus condiciones de vida" (Milanese, 2009: 187). Esto lo hace un operador que conozca y se mueva "como pez en el agua" dentro de la red de recursos ⁶ y sepa manejar los instrumentos.

Veamos algunos de los aprendizajes que ha tenido nuestro equipo en este tema:

Uso de instrumentos e importancia de la sistematización ⁷:

"A veces hay reportes fragmentados y falta más comunicación en el equipo. No soy yo sola la que manejo casos. El problema es que las personas no siempre dicen lo mismo. Por ejemplo, Pepito me dice a mí una cosa y a otros otras cosas y solo cuando uno mira el reporte se da cuenta, pero no todos lo hacen, no todos los operadores reportan y es muy importante hacerlo" (operadora técnica).

"La formación es uno de los elementos más importantes. No se puede con 6 personas manejar 100 casos. Debe además haber un acompañamiento cercano a los casos y a los manejadores de casos. Si no se usan los instrumentos se hace el mismo trabajo social de siempre, que solo tiene ciertos objetivos pero no se pueden demostrar impactos" (exoperador profesional).

"El manejo de instrumentos es buenísimo, me pongo a evaluar los casos y ahí dice en qué se está fallando. Son un apoyo para mirar qué estamos haciendo. La enseñanza buena que deja es, por ejemplo, darse cuenta con cinco casos que hace falta trabajar el tema de educación. Si ni siquiera le preguntamos si sabe leer o escribir habiendo talleres de alfabetización, entonces ¿a dónde lo metimos? Los instrumentos nos ayudan a ver qué sigue y cómo vamos" (operadora técnica).

Evaluación del seguimiento:

"Si me dicen, 'bueno, ¿cuál es la meta? ¿Que al 2020 tengamos 200 o 300 casos exitosos?'. Eso sería una mentira, porque, ¿qué es un caso exitoso? Eso yo siempre lo he puesto en duda. Además, ¿qué está bien y qué está mal? Yo he empezado a quitarme el ejercicio de las metas en la vida porque es que a veces llega uno a la meta y queda como vacío, ¿sí era lo que realmente quería? El éxito lo define cada persona" (operador profesional).

¿CÓMO SE MANTIENE UN CENTRO DE ESCUCHA?

Capítulo 3

⁶ La red de recursos es el conjunto de contactos y relaciones institucionales y comunitarias que permiten gestionar y dar solución a las necesidades de las personas.

⁷ La sistematización consiste en registrar la información de la manera más ordenada y concreta posible para facilitar su posterior consulta y análisis.

...MI HISTORIA

Así pasaron varios años. Trabajábamos mucho. Yo tuve varias recaídas, pero ninguna de más de un fin de semana y, aunque aún sigo metiendo marihuana, siento que estoy mejor, o al menos sufro menos. Pese a que hubo meses en los que El Parche no tenía dinero para sostenerse, muchos estuvimos ahí, ayudando. Y a pesar de eso, siempre estábamos buscando ayuda con otras instituciones porque igual no podíamos responder a todas las necesidades de la gente.

Como este trabajo de crear vínculos con otras instituciones de recursos o personas que ayudaban se realizó desde el comienzo del proceso, teníamos ya una lista muy grande de personas que nos ayudaban mucho, nos daban donaciones, o nos ayudaban haciendo actividades en El Parche. Este se sostenía además con los recursos monetarios que de vez en cuando llegaban.

Pero lo que realmente ha permitido que El Parche exista a pesar haber tantos problemas en el barrio, es que muchos lo queremos. Hay personas a quienes no les gusta porque dicen que apoyamos el consumo de las drogas, pero lo que no saben es que ha sido de gran ayuda para muchos. Sin embargo, somos bastantes los que encontramos en él una posibilidad para alejarnos un poco del sufrimiento, para darnos la oportunidad de pensar en nosotros, en todo lo que sabemos y valemos, para poder formarnos y poder ayudar a los demás mientras nos ayudamos a nosotros mismos.

Aunque no todo es perfecto, seguimos soñando, si bien los cambios a veces no son muy evidentes. Seguimos pensando que dentro del alma todos tenemos algo valioso por dar y que si nos organizamos y buscamos el mismo resultado y caminamos la misma ruta unidos, podremos quizás recorrer la vida sin tanto dolor y con más esperanza.

Eso sí, les digo que esto que tan rápido les conté, dejando miles de historias de lado, sucedió a lo largo de 15 años, y aún se está construyendo. Si algo hemos aprendido es que esto no se hace en unos pocos meses o años, ni en una ciudad gigante de la noche a la mañana, ¡no! Esto es un proceso que requiere de mucho tiempo y de una comunidad local, pequeña para empezar. Sobre todo, se necesita mucha gente, dispuesta a ayudar, a abrir el alma y la mente y dejar actuar su humanidad.



¿QUÉ HEMOS APRENDIDO?

Bueno, aunque ha sido difícil, hemos logrado que El Parche no haya desaparecido y que de hecho hoy sea una de las principales referencias de lo que es un Centro de Escucha en el país. Para entender cómo ha sido posible, veamos qué nos cuentan los partners del equipo:

Sostenibilidad:

"La sostenibilidad es el gran reto de lo comunitario. Eso implica capacitar, pero dar capacitaciones acreditadas, que les sirva de algo. Ahí está la sostenibilidad del proceso y de las personas también, porque si un día se va El Parche, tienen una acreditación de alguna universidad, y probablemente va a ser más fácil que encuentren un lugar de trabajo en otro lado" (educadora de calle).

"La incidencia política es muy importante para poder conseguir recursos y sobre todo para lograr credibilidad, pero para eso es tremendamente necesario volverse muy juicioso en la sistematización y análisis de todo lo que se hace, para después poder demostrar que lo que se hace tiene sentido" (operadora profesional).

Motivación:

No podemos olvidar que El Parche también se sostiene gracias a la motivación que cada uno de nosotros encuentra para seguirle caminando.

"Eso tiene que ver con la humildad: ¡no vamos a cambiar el mundo! Y la reducción de daño en eso es fantástica, porque no vamos a curar nada, no vamos a acabar con nada. Vamos a reducir daño, sufrimiento, riesgo, contener, ser más felices, pasarla mejor.

El tema es mitigar y no erradicar. La motivación está también en la personalidad y depende de la gente, cómo te ha tratado la vida, qué tanto te ha permitido la vida creer en otros. Es un tema de creer en el otro, juntos somos más fuerte, y de entender que solo, ¡paila, y así en todo! Desde el médico hasta el parcero en el Bronx. Construir juntos es uno de los dramas grandes en la vulnerabilidad, la gente no cree en nadie!"

(educadora de calle).





Impacto y éxito:

El Parche también se ha sostenido gracias al impacto que han tenido sus acciones. O si no que lo digan los parceiros:

"Yo creo que el éxito está en lo que se hace comunitariamente. Pero más allá de que estos procesos puedan generar movilización comunitaria, hay que generar movilización social, miremos la diferencia:

Si yo logro que una comunidad acepte que los habitantes de calle sin maltratarlos puedan cruzar, se puedan acercar a la tienda a comprar un pan, sin agredirlos, eso es otro tipo de movilización comunitaria porque está cambiando los referentes y las personas. Si yo logro que en un hospital las mujeres trans vayan y hablen con los médicos, las enfermeras, el celador para que cuando ellas vayan las dejen entrar así tengan un nombre diferente al que están en la cédula, eso es generar movilización comunitaria. Si la señora de la esquina que no podía ver al habitante de calle de la esquina porque lo sacaba con agua caliente logra ya mirarlo de otra manera porque sabe que van a pasar siempre porque no hay otro lado por donde pasar, pero empieza a generar otras actitudes menos agresivas para que ellos hagan lo mismo, eso es generar movilizaciones comunitarias.

Para mí, más allá del modelo, lo que sí nos ayuda es crear esa conciencia y esa movilización comunitaria. Yo me la juego por ahí" (operador profesional).



RECUERDA QUE...

Capítulo 4



Buena mis parceritos, ya casi nos despedimos. Pero no quiero que se me vayan sin hacer un pequeño repaso de los aprendizajes que hemos estado compartiendo durante toda esta cartilla. Este ejercicio lo haremos juntos, en las rayas en blanco será el turno de ustedes para anotar las otras ideas que consideren importantes:

CAPÍTULO 1: ¿Qué significa Centro de Escucha?

- Un Centro de Escucha no es simplemente un sitio para escuchar los problemas de los demás y repartir bebidas calientes. Es más bien la puerta de entrada para acciones y procesos encaminados a disminuir el sufrimiento de las personas en una comunidad.
- La escucha a la que nos referimos es una escucha en doble sentido, es un reconocerse mutuamente, es tratar de dialogar al ser humano que hay detrás de la necesidad, de la apariencia, del prejuicio, de la condición, con el ser humano que soy yo.
- La función del Centro de Escucha no es eliminar todos los problemas de una comunidad ni tampoco erradicar del todo el sufrimiento en las personas. En lugar de ello, el Centro de Escucha busca mitigar y reducir el daño, lograr que las personas sufran menos y que en esa medida hagan sufrir menos a la comunidad.

CAPÍTULO 2: ¿Qué caracteriza a un Centro de Escucha?

a. Sobre las actividades

- La relación de ayuda consiste en buscar soluciones a los problemas de manera conjunta. El acompañamiento es una especie de trueque en que ambos construimos alternativas para vivir mejor y sufrir menos.
- Los instrumentos son una manera de evaluar los casos terapéuticos, sin embargo, es importante tener en cuenta que lo ideal es tomar lo útil de ellos y crear unos que se ajusten a las realidades de cada contexto en que se desarrolle el modelo.
- Las acciones por sí solas no representan un mejoramiento en la calidad de vida de las personas, sino que requieren de continuidad, coherencia y participación de las comunidades, es decir que representen procesos.

b. Sobre el equipo

- Los equipos de los Centros de Escucha deben estar conformados por diferentes personas, entre ellas profesionales o técnicas, pero sobre todo pares y líderes comunitarios, pues son quienes le dan sentido a las acciones y legitimidad en la comunidad.
- Los equipos de trabajo deben tener espacios de reflexión y trabajo psicológico sobre sí mismos que les permita reflexionar en su ser y afrontar así las problemáticas que reciben y los dolores que muchas veces hacen propios.

- Recuerda también que no existe una única definición de "caso exitoso", pues el éxito es algo que define cada persona y que se construye en el marco de un proceso de acompañamiento continuo.

c. Sobre el seguimiento de casos

- El seguimiento de casos requiere contar con un equipo mínimamente formado en la aplicación y análisis de los instrumentos de evaluación. Es necesario contar con la cantidad de operadores suficientes para un seguimiento eficaz.
- Es fundamental que exista un buen flujo comunicativo entre los miembros del equipo que hacen seguimiento de casos. De la buena sistematización de la información dependerá en gran medida el éxito de las estrategias de acompañamiento que se utilicen.



RECUERDA QUE...

Capítulo 3: ¿Qué hace que se mantenga un Centro de Escucha?

- La participación comunitaria es la que da sostenibilidad a cualquier proceso. La voz de los actores formales e informales de una comunidad debería estar presente y ser protagonista desde la planificación de un proyecto hasta la evaluación del mismo.
- Uno de los retos más grandes que existe en la sostenibilidad es la disciplina con que se registren todas las actividades comunitarias y los procesos terapéuticos individuales. Esto no debe quedarse en el registro, sino que debe pasar a un análisis que permita demostrar la efectividad de las acciones.
- La capacidad y libertad de soñar hace que se pueda continuar el camino y que cuando haya momentos difíciles entre todos se rescate la esperanza y se retome el impulso.

Bueno, y como todo llega a su final, me despido. Esperamos que este texto les haya gustado y no se hayan dormido leyéndolo. ¡Suerte es que les digo!

¡Hasta la próxima, parceritos!



BIBLIOGRAFÍA

MILANESE, Efrem (2002) "La reducción del daño: conceptos, acciones, métodos, historia". Segundo Seminario Internacional de Expertos en el Área de Drogas, Bogotá DC, Colombia.

FERGUSSON, Susana y Góngora Andrés. (2012, Junio). "La relación entre personas y drogas y los dispositivos de inclusión social basados en la comunidad: críticas y perspectivas desde América Latina". Ponencia Central en la II Conferencia Anual COPOLAD, llevada a cabo en Bruselas, Bélgica.

MARCUELLO, Ángel. (sf). "Habilidades para la comunicación, técnicas para la comunicación eficaz". Recuperado el 3 de febrero de 2013 del portal web Psicología Online [http://www.psicologia-online.com/monografias/5/comunicacion_eficaz.shtml].

MILANESE, Efrem (2007). "Hacia un modelo de inclusión social para personas consumidoras de sustancias psicoactivas". Bogotá, Colombia.

MILANESE, Efrem. (2009). "Tratamiento comunitario de las adicciones y de las consecuencias de la exclusión grave". Manual de trabajo para el operador. México, Ministerio de la Protección Social (MPS) y Fundación Procrear.

MILANESE, Efrem. (2012). "Tratamento Comunitário: Manual de Trabalho I". Brasil: Secretaria Nacional de Políticas de Drogas, Instituto Empodera.

VOCABULARIO

- **Cuchos:** Expresión usada popularmente para referirse a los padres o a personas de avanzada edad.
- **A la lata:** Mucho o bien.
- **Parche:** Espacio y situación donde se comparte con buenos amigos.
- **Paila:** Expresión que se refiere a que ya no hay nada que hacer para cambiar algo, o que alguna situación o cosa se encuentra muy mal.
- **Echar lora:** Hablar mucho acerca de algo, chismosear.
- **Tirar la toalla:** Rendirse.
- **Un jurgo:** Mucho.
- **Localcito:** Un sitio pequeño e informal.
- **Severa muenda:** Golpes muy fuertes.
- **Maricas:** Expresión peyorativa para referirse a personas homosexuales.
- **Bacano:** Agradable, bueno.
- **Peladita:** niña
- **Bazuco:** Sustancia psicoactiva hecha a base de pasta de coca.
- **Motilado:** Persona peluqueada
- **Parcero:** Amigo.
- **Ollas:** Lugares de expendio y consumo de drogas.
- **Berraco:** Algo muy difícil; persona valiente.
- **Camellar:** Trabajar.
- **Mitigar:** Reducir el sufrimiento y el daño.

AGRADECIMIENTOS

Damos inicio a una serie de Textos que hemos llamado Tejidos Comunitarios. Este primer número: CENTROS DE ESCUCHA es una iniciativa que surge de la experiencia del trabajo que actualmente realizamos en "El Parche", nuestro Centro de Escucha en Bogotá, y también de las asesorías y acompañamientos que hacemos en otros lugares del país donde ya existen o se inician nuevos Centros de Escucha.

GRACIAS a todos los parceros de El Parche que aportaron sus voces para la construcción de este texto y a cada una de las personas que han hecho posible el sueño de un trabajo comunitario y una fábrica de esperanzas en medio de la lucha por el respeto a la vida digna de las comunidades más vulneradas.

Juan Carlos Celis González
Director
Fundación Procrear



P o v o c e s , 13



¿Has escuchado hablar de Centros de Escucha, Tratamiento de Base Comunitaria,
Redes, Participación Comunitaria...?,
¿Eso qué es y cómo se come?

Este es el primer número de la serie "**Tejidos Comunitarios**". En él, conocerás a
nuestra amiga Wendy y encontrarás en voces de la gente los aspectos básicos de
un CENTRO DE ESCUCHA.

Desde ahora haces parte de este Tejido. ¡Bienvenido y Bienvenida!

