

**REDES INTERINSTITUCIONALES DE APOYO A FAMILIAS EN
SITUACIÓN DE DESPLAZAMIENTO POR LA VIOLENCIA, EN LA
LOCALIDAD DE FONTIBÓN**

Rodrigo Garzón Benalcázar

Universidad de la Sabana

Noviembre de 2002

CONTENIDO

Introducción **4**

Problema **11**

Objetivos **14**

Objetivo General **14**

Objetivos Específicos **14**

Marco Contextual **15**

Marco Conceptual **20**

Participantes **32**

Método **33**

Diseño **33**

Procedimiento **35**

Estrategias **37**

Instrumentos **37**

Resultados **39**

Discusión **52**

Conclusiones **60**

Referencias **63**

Apéndices **66**

Apéndice A **67**

Apéndice B **179**

Resumen

El objetivo de la presente investigación fue dinamizar la red interinstitucional de apoyo a familias en situación de desplazamiento por la violencia en la localidad de Fontibón. Participaron en la investigación 16 funcionarios de las diferentes instituciones que conforman la red de atención a familias desplazadas en la localidad, el investigador, la asesora y una co-investigadora. El diseño metodológico empleado es de tipo cualitativo, fundamentado en el modelo construccionista, la investigación de segundo orden y los principios del paradigma de la complejidad. El tipo de investigación se planteó con los lineamientos de la investigación acción participativa en donde desde procesos conversacionales se desarrollaron equipos reflexivos, juegos de roles y talleres para el análisis y discusión de las distintas problemáticas que nos convocaron a dinamizar esta red de atención a la familia. A través de narrativas se hizo posible construir contextos colaborativos en los diferentes encuentros con los funcionarios de las instituciones para crear un tejido en red que permitió construir un modelo de Atención Integral, un proceso de Acogida para estas familias en situación de desplazamiento, y un mapa de las entidades que conforman la red de Atención de la localidad, de tal forma que esta interacción permita generar una nueva forma de funcionamiento interinstitucional para la atención que merecen estas personas

Redes Interinstitucionales de Apoyo a Familias en Situación de Desplazamiento por la violencia en la localidad de Fontibón

Este proyecto de investigación surge como estrategia de trabajo para coordinación del trabajo de las diferentes entidades de la localidad de Fontibón, las cuales se encuentran vivenciando los efectos del fenómeno del desplazamiento forzado por la violencia, experiencia por la que pasan dos millones setecientos mil colombianos.

En esta localidad se pretendió activar las redes interstitucionales como espacios potenciales para el desarrollo social y humano, como una alternativa frente a las aproximaciones que hasta ahora se han propuesto en la búsqueda del desarrollo psicológico, social y cultural, y de satisfacción de las necesidades básicas para las personas y familias en situación de desplazamiento por la violencia, mediante la creación de formas alternativas de intervención sistémica, de manera que esta construcción común permita crear perspectivas de atención institucional para mejorar la calidad de vida de dichas familias a través del reconocimiento de sus recursos y potencialidades.

El tipo de investigación se plantea con los lineamientos de la Investigación Acción Participativa en donde se pretende que las instituciones como protagonistas se involucren activamente en la construcción de espacios para la generación de estrategias de intervención psicosocial.

En este proyecto se integran la perspectiva construccionista y constructivista, la primera pone énfasis en los modos en los que las personas construyen sus mundos mediante el dialogo con otros, conjuntamente con el constructivismo que hace referencia a las representaciones cognitivas y a la dinámica de los sistemas.

Esta experiencia se narra como el inicio de un fascinante recorrido que se fue realizando durante seis meses, en el cual se viabiliza la posibilidad de trabajar con redes interinstitucionales para atender familias que viven la experiencia del desplazamiento, fruto de las condiciones sociopolíticas en nuestro país. Proceso que nos permite a todos seguir participando en la construcción de un proyecto colectivo que trascienda disciplinas, políticas de atención, marcos institucionales y respuestas a la emergencia, lo cual imprime otros sentidos de vida para los involucrados, a la vez que permite prepararse para futuras acciones que impliquen cambios sociales.

Para iniciar esta investigación fue necesario retomar estudios anteriores sobre diferentes temas tales como: Representaciones sociales sobre desplazamiento que construyen un grupo de personas que actualmente residen en Bogotá en el hogar de paso: “La casa del Migrante”, esta investigación fue presentada por Maria Patricia Carrera y Paola Alexandra Morales en el mes de Octubre de 2000 en la Universidad Santo Tomás. Este proyecto investigativo pretendió identificar y comprender las representaciones sociales y el proceso de construcción sobre el desplazamiento de las personas que llegan a Bogotá y se ubican en esta institución.

Este trabajo de grado se abordó desde el construccionismo social, ya que ofrece una nueva posibilidad de comprender el mundo en que vivimos; siendo importante resaltar el lenguaje como constructor de este mundo. Se utilizó una metodología cualitativa de tipo etnográfico que incluye instrumentos tales como: Entrevistas semiestructuradas, mapas conceptuales y observación participante entre otros. Las conclusiones de la investigación fueron las siguientes: Aunque Bogotá es una ciudad que ante la visión de los desplazados es un lugar lleno de oportunidades, en muchas ocasiones les ha cerrado

las puertas a algunas personas en dicha situación, y no les da ninguna garantía para su sostenimiento, lo que lleva al desplazado muchas veces a caer en la delincuencia, la mendicidad y la prostitución obligados por la responsabilidad que tienen con sus familias. A pesar de la existencia de leyes como la 387 de 1997, la cual adopta medidas de atención y protección de los desplazados internos del país, es mínima la atención que ellos reciben sin contar con el tiempo que deben esperar para recibirla, además el ser desplazado es una situación difícil de llevar ya que abandonar su lugar de origen y llegar a un sitio desconocido les impide realizar las metas que en un comienzo se tenían, cambiando así su sentido de vida, sus expectativas llevándolos a ser recursivos, es decir trabajando en artesanía, la venta ambulante, etc.

Bogotá es una de las ciudades que ofrece a los migrantes del país una mejor calidad de vida pero en un estudio que se realizó a través de la Veeduría se muestra que el crecimiento de la población, la violencia y la crisis económica han provocado aumento en los registros de hacinamiento y en la deserción escolar. A esta ciudad han llegado familias cuyos miembros tienen un bajo nivel educativo lo que dificulta el desarrollo del capital humano.

Anualmente llegan a la ciudad cerca de 45.000 nuevas familias (Entre ellas 20.000 desplazados aproximadamente), lo que equivale a un crecimiento de 160.000 personas por año.

Son muchos los programas que se ofrecen para personas en situación de desplazamiento, pero la falta de recursos económicos no ha dejado que se desarrollen al máximo impidiendo esto que los desplazados se ubiquen y mejoren su calidad de vida.

Este trabajo fue de gran utilidad para realizar esta investigación porque también se tomó como eje de atención a las familias en situación de desplazamiento la Casa del Migrante, y los resultados de la investigación aportaron algunas ideas para el desarrollo de la misma.

Otra investigación que se realizó también con migrantes en la Universidad Santo Tomás: “Cartucho Caminos posibles con los que se tejen significados de familia, migración, cambio o inclusión social”, realizado por Claudia Patricia Loaiza y Adriana Vargas Cortés presentada como trabajo de grado en Octubre de 2000, tuvo como objetivo reconocer y comprender como las familias que fueron residentes del barrio Santa Inés conocido como “El Cartucho” construyen significados de familia en relación con los significados construidos en torno a su proceso de migración y como éstos se articulan con los del programa “Estrategia de intervención social”.

Se abordó desde el enfoque constructivista, con una metodología cualitativa con enfoque etnometodológico hermenéutico, se utilizaron herramientas como diarios de campo y se analizó por medio de matrices categóricas el proceso que las familias están vivenciando. Así mismo el significado de familia que se devela desde sus interacciones, mostró su funcionamiento y estructura a partir de la cultura particular de donde provienen.

Esta investigación aportó en cuanto a la metodología a seguir y en cuanto a el reconocimiento del “ser desplazado” en el recorrido de las familias por las instituciones que las atienden como tales en la localidad de Fontibón y su transitoriedad durante el proceso de atención .

Otra investigación presentada como Tesis para la Maestría en Psicología Clínica y de Familia de la Universidad de Santo Tomás es: “Una red visible para el trabajo con Familias en la localidad de Bosa” realizada por Luz Angélica Díaz y Martha Jeanette Godoy .

El objetivo general fue el de contribuir a la dinamización del proceso de emergencia de la “Red Interinstitucional De Apoyo y Difusión del Buen Trato De Bosa”, a través de una intervención sistémica que buscaba la creación de espacios de reflexión en los que sus

miembros pudieran reconocerse como seres humanos, integrantes de sus propias familias, de manera que esta construcción común activara sus vínculos emocionales y renovara formas de interacción, para la cualificación de la atención, los servicios y la calidad de vida de las familias de la localidad. Para tal efecto se propusieron realizar una intervención sistémica en red que contribuyera a su proceso de visibilización.

Su diseño metodológico fue de tipo cualitativo-hermenéutico, fundamentado en el modelo construccionista, la investigación de segundo orden y los principios del paradigma de la complejidad. El neodiseño tuvo en cuenta la generación de escenarios conversacionales recursivos entre las investigadoras y la Red, en donde se hizo la retroalimentación entre los diferentes sistemas de observación participante.

En el desarrollo de la investigación-intervención realizaron un análisis socioantropológico de las condiciones intrafamiliares y extrafamiliares, la emergencia de pautas violentas y las múltiples justificaciones individuales y sociales que las sustentan y las mantienen.

Como conclusiones de la investigación se tuvo que al iniciar la investigación uno de los focos en los que pretendieron centrarse fue el de interacciones de violencia en la familia, a propósito de las situaciones de violencia conyugal y parental que viven las mujeres y los niños y niñas. En lo relativo a la violencia la comprendieron como un síntoma, una metáfora que expresaba dilemas no resueltos en la familia y sustentados, en parte por contextos sociales y por una historia personal y socio-cultural específicos. Metáfora en cuanto al abrir espacios conversacionales sobre ella, sólo se pudo nombrarla a través de narraciones en las que se explicitaron múltiples interacciones que se desarrollaban en contextos emocionales, pragmáticos e ideacionales diversos. Así a través de esta metáfora deconstruyeron historias y narraciones invisibles de víctimas y victimarios; generando aperturas a nuevas posturas y lecturas de la vida.

Con esta redefinición descubrieron que la investigación-intervención no estaba limitada al diseño de una intervención, sino que estaba relacionada con el hecho de establecer distinciones en la realidad y, sobre todo, que la intervención no era para producir cambios en los otros y otras, sino que tenía transformaciones, lo cual requiere develar premisas y seguir procesos autoreferenciales.

También plantearon que una de las mayores potencialidades que puede tener un interventor social es la de reconocer los recursos de los consultantes y posibilitar un espacio para que la familia de cuenta de los mismos.

Otra contribución de la investigación fue la movilización del sentido de una Red que pretende el empoderamiento de las familias y de la población de la localidad de Bosa, para la construcción de contextos de vida digna. Todo ello a través de la reactivación de

las redes conversacionales como generadoras de narrativas propicias para asumir la vida desde una perspectiva ética, política y social que hace plausible la recreación de las diferencias, el respeto y la solidaridad entre las personas y con la naturaleza.

Por lo tanto esta investigación sirvió como referente para el inicio de la investigación ya que al trabajar desde un enfoque sistémico construccionista, la cibernética de segundo orden y tuvo en cuenta principios del paradigma de la complejidad, lo cual permitió profundizar en la comprensión de los significados construidos por los participantes de la red en cuanto al modelo de atención que emplean para intervenir en las instituciones con familias en situación de desplazamiento en la localidad y el generar modelos de intervención que partan de los recursos y potencialidades de las familias.

En el desarrollo de la investigación-intervención realizaron un análisis socioantropológico de las condiciones intrafamiliares y extrafamiliares, la emergencia de pautas violentas y las múltiples justificaciones individuales y sociales que las sustentan y las mantienen.

Como conclusiones de la investigación se tuvo que al iniciar la investigación uno de los focos en los que pretendieron centrarse fue el de interacciones de violencia en la familia, a propósito de las situaciones de violencia conyugal y parental que viven las mujeres y los niños y niñas. En lo relativo a la violencia la comprendieron como un síntoma, una metáfora que expresaba dilemas no resueltos en la familia y sustentados, en parte por contextos sociales y por una historia personal y socio-cultural específicos. Metáfora en cuanto al abrir espacios conversacionales sobre ella, sólo se pudo nombrarla a través de narraciones en las que se explicitaron múltiples interacciones que se desarrollaban en contextos emocionales, pragmáticos e ideacionales diversos. Así a

través de esta metáfora deconstruyeron historias y narraciones invisibles de víctimas y victimarios; generando aperturas a nuevas posturas y lecturas de la vida.

En la actualidad el fenómeno del desplazamiento forzado involucra a nivel mundial varias naciones que se encuentran inmersas en medio de conflictos étnicos, políticos y económicos.

Toma día a día más fuerza y demanda mayor atención para las poblaciones afectadas que en la mayoría de casos corresponde a las clases sociales menos favorecidas: el campesinado, los grupos étnicos más pobres, los grupos indígenas y en general la población civil, que debe recurrir a medidas extremas al abandonar sus tierras y pertenencias, y emigrar a las grandes ciudades en busca de mejores oportunidades de empleo y de sustento para sus familias.

Estas poblaciones se ven enfrentadas a situaciones para las cuales nunca fueron preparadas, de esta forma, se ven disminuidos sus recursos internos y potencialidades al verse inmersos en un mundo y en una cultura que en la mayoría de los casos poco puede favorecer su desarrollo personal y sociocultural, como una realidad que más que brindar oportunidades ofrece abandono y desolación en el seno del núcleo familiar.

En Colombia, el fenómeno del desplazamiento por la violencia lleva varias décadas, se entiende como un problema que ha sido generado por la situación interna que vive el país, en el cual se enfrentan tanto las fuerzas del Estado con los distintos grupos insurgentes y delincuenciales existentes (guerrilla, paramilitares, autodefensas, narcotraficantes, crimen organizado, etc). Al respecto, el Estado Colombiano no ha logrado desarrollar una política integral, eficaz y oportuna que permita darle una solución definitiva al conflicto, lo que ha generado incredulidad ante el proceder de las

autoridades estatales debido a que aumentan progresivamente las acciones violentas como: masacres, secuestros, desplazamientos y ataques contra la población civil, hechos que en el 95% de los casos quedan en la impunidad, sin que la población civil evidencie protección por parte del Estado.

Del planteamiento anterior es claro que para lograr una solución viable al conflicto interno en Colombia es necesaria la intervención del Estado y la sociedad colombianos y el apoyo de la Comunidad Internacional para el desarrollo de estrategias de renegociación efectiva de poderes, territorios e intereses y la implementación de propuestas que permitan una reconstrucción de la sociedad, dirigidas hacia intereses comunes en donde se respete la dignidad y el derecho a la vida.

En este sentido, se propone como estrategia para las comunidades locales que están vivenciando los efectos de este fenómeno, la activación de redes familiares, sociales e interinstitucionales como espacios potenciales para el desarrollo social, humano, y como una alternativa frente a las aproximaciones (de orden asistencialista) que hasta ahora se han propuesto en la búsqueda del desarrollo (psicológico, económico, social y cultural) de las personas y familias en situación de desplazamiento.

En la actualidad el desplazamiento forzado representa el fenómeno de mayor envergadura en el ámbito nacional en cuanto a la violación de derechos humanos se refiere, según el último estudio de la ONG Consultoría para los Derechos Humanos y el Desplazamiento (CODHES) hay en el país dos millones setecientos mil personas desarraigadas, despojadas y estigmatizadas, el tema carece de reconocimiento internacional suficiente y, Colombia, sigue ocupando lugares marginales entre los medios de comunicación y la opinión pública quienes miran el fenómeno como si fuese

una catástrofe natural y a los desplazados como peligrosos, culpables del desorden urbano y hasta responsables por traer la guerra a las ciudades; por lo tanto, es de vital importancia brindar una atención inmediata, que es quizá el único campo en el cual se ha desarrollado alguna acción ya sea por parte de algunas entidades estatales como la Red de Solidaridad, La Conferencia Episcopal y algunas Organizaciones No Gubernamentales que se encargan de compensar a los desplazados por sus pérdidas económicas y sociales, y les garantizan de alguna forma estabilización en estas áreas tal como dice la ley 387 de 1997; pero además esta población requiere de una intervención terapéutica y psicosocial, debido a las violaciones de los derechos humanos a que son sometidos constantemente, a las pérdidas afectivas de sus familiares y de sus terrenos, que generan en ellos secuelas psicológicas como son angustia, miedo, desarraigo, desesperanza e incertidumbre convirtiéndolos en el foco del problema más grande que afronta nuestro país.

Para la realización de esta investigación se formuló la siguiente pregunta:

¿ Cómo generar una intervención en Red en donde a partir de la potencialización de los recursos institucionales se les brinde una atención efectiva a las familias en situación de desplazamiento por la violencia en la localidad de Fontibón?

Por lo tanto si lo que se pretendía era movilizar la Red interinstitucional de apoyo a familias en situación de desplazamiento surgieron los siguientes interrogantes:

1-¿ A través de la Dinamización de redes interinstitucionales es posible construir modelos de atención integral para personas o familias desplazadas?

2-¿Qué influencia tiene la comprensión que hacen los profesionales de las instituciones acerca del fenómeno del desplazamiento en la forma de intervención que realizan ?

3-¿Cómo generar desde los mismos recursos personales e institucionales un modelo de atención para las familias y personas desplazadas ?

4- De qué manera se puede crear un tejido en Red que movilice pautas de intervención efectivas para las familias desplazadas ?

A partir de estos cuestionamientos se realizaron los primeros contactos con las instituciones de la localidad de Fontibón que trabajan con el fenómeno del desplazamiento, y se hizo evidente el interés en la comunidad por iniciar un proceso de Dinamización de la red, se establecieron contextos a través de encuentros reflexivos y conversacionales, en donde se empleó una metodología participativa que hizo posible resignificar el fenómeno del desplazamiento forzado, comprender los contextos en los que transcurren las interacciones entre las familias y las instituciones, y consolidar el funcionamiento de la red interinstitucional de apoyo a familias en situación de desplazamiento, con lo cual se dio cumplimiento a los objetivos propuestos al inicio de la investigación.

Objetivos

General

Movilizar la red interinstitucional de apoyo a familias en situación de desplazamiento por la violencia mediante la creación de formas coordinadas de intervención, que les permitan mejorar su calidad de vida y engranarse en el tejido social a partir de la potencialización de los recursos familiares e institucionales.

Específicos

1. Comprender el fenómeno del desplazamiento forzado por la violencia con integrantes que representan a las instituciones de la localidad de Fontibón que trabajan

con dicha problemática para movilizar las pautas existentes de intervención, y permitir que los diferentes sistemas asuman la co-responsabilidad frente a este fenómeno.

2. Definir un modelo de intervención que permita configurar un proceso de atención a partir de la recepción o acogida a las familias, y la remisión, de acuerdo al portafolio de servicios que cada institución brinda con el fin de realizar las acciones conjuntas que las familias requieren, para que puedan asumir procesos de autogestión en el reconocimiento de sus propios recursos y capacidades.

3. Fortalecer las redes institucionales de apoyo como base indispensable para la construcción de procesos organizativos, de identidad colectiva y la recuperación histórica de su experiencia.

A continuación se presenta el marco contextual donde se tratan aspectos tales como: el contexto nacional frente al fenómeno del desplazamiento forzado, causas y actores del desplazamiento, demandas de atención de la población desplazada y referentes sobre la localidad en donde se realizó el proyecto.

El número de personas afectadas por el Desplazamiento forzado interno en Colombia es el tercero más alto en el mundo. Hoy esta situación constituye la mayor crisis humanitaria en el hemisferio occidental, con el agravante de estar intensificándose año tras año y no tener un principio de solución a la vista. El 40% de los municipios del país han sufrido expulsiones forzadas de población en los últimos cuatro años, lo que implica la no existencia de lugares seguros para buscar refugio tras el desplazamiento y el incremento de la migración masiva hacia las ciudades.

Es importante retomar la siguiente definición de desplazamiento forzado para entender mejor ésta problemática: Según el Instituto Interamericano de Derechos Humanos (1993):

“Es desplazado toda persona que se ha visto obligada a migrar dentro del Territorio Nacional, abandonando su localidad de residencia o sus actividades económicas habituales, porque su vida, integridad física o libertad han sido vulnerados o se encuentran amenazados, debido a la existencia de cualquiera de las siguientes situaciones causadas por el hombre: conflicto armado interno, disturbios o tensiones interiores, violencia generalizada, violaciones masivas de los Derechos Humanos u otras circunstancias emanadas de las situaciones anteriores, que puedan alterar o alteren drásticamente el orden público”. (p.1)

La situación violenta por la que atraviesa Colombia se ve realmente reflejada al cerrar el año 2001 con un desolador escenario interno de confrontaciones armadas, sin freno y sin control, en donde se estrenan modalidades de guerra que cada vez más involucran a la población civil en directo atropello a sus derechos, situación que se presenta en el contexto de la mayor recesión económica de la historia, debido sobre todo a los altos niveles de concentración del ingreso y de la propiedad.

Durante todo el año ocurrieron combates y ataques a la población civil por parte de los grupos armados, siendo manifiesta la falta de capacidad y de voluntad de las partes en conflicto para emprender las soluciones políticas y sociales que demanda con urgencia el país. Uno de los resultados más visibles del conflicto armado es el aumento de los éxodos masivos, familiares o individuales de quienes se ven obligados al destierro para defender la vida.

Es así como la relación existente entre violencia y desplazamiento interno cada día toma más fuerza, al respecto Vargas (1994), cita algunos apartes sobre aspectos socio-económicos y culturales del desplazamiento:

La violencia, se ha constituido en Colombia desde décadas atrás, en un significativo factor de expulsión de población de unas regiones a otras, en donde los campesinos se ven obligados a emigrar a otros sitios en busca de mejores oportunidades para el sustento de su familia, y como medida de protección frente a la amenaza de los distintos grupos en conflicto. La formación de nuevos asentamientos, están dados básicamente por la generación durante las dos últimas décadas de nuevos focos de colonización que han movilizado proporcionalmente grandes masas de población en Colombia.

Algunas de las causas que originan esta problemática se ubican en la ausencia de programas específicos que atiendan la situación; en la inexistencia de fondos para la atención (estos no existen o son disgregados de los presupuestos locales, que a nivel municipal son insuficientes), lo cual conlleva a una confrontación de los recursos entre las comunidades pobres de la región y la población desplazada, generando un nuevo factor de conflicto.

Debido al modelo descentralizado la atención se supedita a la administración local, la cual es incluida dentro de la normatividad y exigencias de la legislación, viendo agravada esta situación al ser influenciable por el actor armado presente en la región, el cual impone sus condiciones.

De esta forma, muchas familias que en las ciudades no encuentran su espacio, o debido a que sus familiares quedaron en las zonas de expulsión, deciden retornar con la

esperanza de volver a rehacer sus vidas, encontrándose con nuevas amenazas y sin que el estado garantice un retorno seguro a su lugar de origen.

Por lo tanto las comunidades de desplazados en su mayoría están siendo estigmatizadas como problemáticas y causantes de desórdenes en las zonas donde se reubican, no cuentan con el apoyo y la solidaridad tanto de entidades gubernamentales como de redes

institucionales que bien podrían fortalecer el retorno o el reasentamiento de la comunidad con sus respectivas garantías de atención. Como una de las mayores secuelas del desplazamiento forzoso se encuentra el impacto psicológico que deja en la población civil al respecto Alvarez-Correa y cols (1998) consideran que el desplazamiento forzoso ha desencadenado alteraciones de los procesos cognitivos, afectivos y conductuales, no solo a nivel individual (expresado como trauma, la disponibilidad para la participación, la convivencia y el compromiso social).

De igual forma la carencia de unión y de refuerzo social, ha afectado la identidad e imagen colectiva como pueblo o grupo social, alterando de manera importante su dinámica personal y familiar (p.107), por lo tanto es necesario trabajar desde las redes sociales, las cuales actúan como mecanismo de sobrevivencia que ofrece un bienestar social y construcción de contextos que permitan el cambio y la evolución de las perspectivas éticas, políticas y sociales en las comunidades agobiadas por la violencia.

Las principales causas de desplazamiento según informe realizado por la Red Nacional de Información, sistema de estimación del desplazamiento forzado por fuentes contrastadas de la Red de Solidaridad Social en el primer trimestre de 2001 son las

siguientes: amenazas generalizadas (60%), enfrentamientos armados (12%), masacres (8%), amenazas específicas (5%) y tomas a municipios (2%).

Como se puede observar en estas cifras la situación de desplazamiento por la violencia requiere una intervención urgente tanto de los organismos locales y estatales para poder recibir a estas familias y otorgarles una atención digna en procura de sus derechos naturales. Bogotá D.C. recibe el 6.98% del total de la población desplazada por la violencia por tal motivo se considera que la localidad de Fontibón es un punto de entrada para estas familias considerando que en ella se encuentran muy cercanas el aeropuerto y el terminal de transporte a donde llegan las familias en situación de desplazamiento.

Se ha escogido la localidad de Fontibón ya que su situación geográfica la convierte en una zona estratégica dentro de la ciudad para la recepción de familias en situación de desplazamiento por la violencia, además porque cuenta en el terminal de transportes con una oficina de recepción y de atención del Centro de Atención al Migrante y de la Unidad de Atención Integral a población desplazada del Departamento Administrativo de Bienestar Social, lo cual la hizo propicia para efectuar esta investigación.

La historia de Fontibón se relaciona con la dinámica urbana de Bogotá. A partir de 1950 el crecimiento demográfico convierte a antiguos pueblos como Suba, Usme, Usaquén y Fontibón en espacios habitados por las oleadas fluctuantes del campo a la ciudad. Esto hace que los límites de Bogotá empiecen a extenderse y al mismo tiempo, le impone un desarrollo desigual a las zonas que coloniza: en 1954, Fontibón es anexado a Bogotá, perdiendo sus características de Municipio. Muchos de sus habitantes llegaron huyendo de las manifestaciones de la violencia en los campos, provenientes de Santander, Boyacá, Cundinamarca o Tolima trasladando sus costumbres rurales a la

ciudad. Esto ayuda a explicar la identificación de los habitantes, no con la localidad, sino con su barrio o un sector, ya que éstos han sido los espacios culturales y vitales. Según el Dane y la Corporación Centro Regional de Población sus habitantes son 441.372.

La localidad de Fontibón es un puente o sitio de paso para los migrantes entre Bogotá y el centro del país, en donde entran y salen familias que se encuentran en situación de desplazamiento, por lo tanto para realizar esta investigación se convocaron entidades tan importantes como El Centro De Atención Al Migrante, la cual es una obra de la Arquidiócesis de Bogotá, auspiciada por la Fundación Hogar de la Joven y administrada por la Comunidad de las Hermanas Misioneras San Carlos Scalabrinianas, para atender el fenómeno de la Movilidad Humana que se presenta en la capital. El cual tiene como objetivo brindar acogida, orientación espiritual, psicosocial y capacitación a las familias migrantes completas o incompletas, que por motivos laborales o de violencia han tendido que desplazarse de sus lugares de origen.

Cuenta además con un centro de capacitación donde se brindan programas de formación y entrenamiento en un arte, técnica u oficio que les permita a los migrantes y desplazados, producir bienes o servicios para sobrevivir y autogestionarse.

También se convocaron algunas de las entidades que hacen parte de los 23 comités locales dentro de los cuales se encuentran el Centro Zonal del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, la Comisaría de Familia, el Departamento Administrativo de Bienestar Social, la Defensoría del Pueblo, Comité de Salud, Organizaciones Comunitarias, CADEL y ONG's que funcionan en la localidad, las cuales hacen parte del Comité Local de Política Social (CLOPS), cuya misión es mejorar la calidad de vida de las familias de Fontibón y el resultado de este proceso ha sido el de funcionar con una

mentalidad abierta, no competitiva orientada hacia la búsqueda conjunta de soluciones a la problemática de la localidad.

En el siguiente Marco Conceptual se encuentran características tanto generales como psicológicas de la población desplazada y las intervenciones a realizar con dicha población :

Según informe realizado por la Red de Solidaridad julio de 2001, el 49% de la población desplazada es de género femenino y el 51% de género masculino. Visto departamentalmente, los departamentos donde hay mayor proporción de mujeres desplazadas son los siguientes: La Guajira, Meta, Valle del Cauca, Santander y Boyacá: departamentos en los que más del 50% de la población desplazada es de mujeres.

Respecto a la edad, el 46% de la población es menor de 18 años. Los departamentos donde mayor proporción de población desplazada menor de 18 años está asentada son: Cundinamarca, Córdoba, Cesar, Meta y Tolima, Chocó, Quindío y Boyacá.

En resumen, el 72% de la población desplazada corresponde a mujeres y menores de 18 años.

Según estudio de Codhes este año de enero a junio van más de 200 mil desterrados, de seguir esa tendencia, el 2002 puede sobrepasar los 400 mil desterrados en diciembre, y convertirse en el año con más desplazamiento de la historia. Si se suma el promedio anual de desplazados, unos 30 mil con los refugiados (los que se van del país), se estaría hablando de 540 mil colombianos que anualmente son sacados de su contexto por el conflicto armado, y también por crisis económica. Lo que esto produce es una desintegración de la noción de país y fuertes problemas de identidad individuales y colectivos. Codhes afirma que “frente a esta catástrofe humanitaria la respuesta del

Estado parece centrarse solamente en la resolución inmediata, y a medias, de las necesidades primarias de techo y comida. Entre tanto, la noción de país y la identidad cultural parecen seguir desmoronándose lentamente.”(2002, 14 Septiembre) El tiempo, p. A4.

Es importante citar a Vargas (1994) quien habla sobre el gran impacto psicológico que se produce en esta población, “el desplazamiento toca no solo a las comunidades rurales, sino a las familias directamente afectadas y a las personas en su estructura psicosocial. Como producto del desplazamiento forzado no solamente se desestructura la comunidad rural, sino la unidad familiar (pérdida o desaparición de alguno de sus miembros, dispersión forzada de la misma, procesos de culpabilización), sino que a su vez tiene efectos en los aspectos psicosociales de las personas (traumas, aislamiento, ocultamiento físico y el temor permanente, vergüenza, desmotivación, desesperanza, depresión crónica, dificultad para pensar y construir sus proyectos de vida”. (p.12). Como producto del desplazamiento estas personas cambian completamente su vida; pasan de la independencia y autogestión a la sumisión y dependencia, al desestructurarse la unidad familiar el desplazado se ve expuesto a traumas como el desarraigo y los sentimientos de pérdida en todas sus dimensiones con lo cual se hace más difícil la recuperación y adaptación de la familia al nuevo contexto urbano.

Según Sluzki (1998) “las habilidades adaptativas incluyen los esfuerzos para desarrollar una nueva red que podría reemplazar, al menos en parte, los vínculos y las funciones perdidas durante el proceso migratorio, los esfuerzos serán facilitados o dificultados por las características del nuevo ambiente”(p. 95). Por lo tanto el trabajo en red se puede considerar como una estrategia para propiciar el desarrollo del ser humano,

el desarrollo social y por consiguiente como estrategia adaptativa de organización colectiva para la supervivencia.

Cuando un grupo o comunidad de desplazados migra hacia las grandes ciudades o a otro territorio el proceso de socialización en el nuevo ambiente corresponde a la compleja tarea social de organizar una nueva red que pueda satisfacer las necesidades interpersonales, pero mientras se realiza este proceso de reconstitución de la red, muchas funciones interpersonales cumplidas por la vieja red permanecen insatisfechas. “Durante ese período que puede durar años, la familia se encuentra en un estado de estrés crítico, aun cuando los miembros suelen no percatarse de que muchas funciones vitales para su propio bienestar personal han desaparecido” (Sluzki, 1998). Por lo tanto la construcción de la red es un proceso individual o colectivo permanente.

Aún en periodos no transicionales hay miembros de la red social personal que son agregados o eliminados -tanto práctica como emocionalmente- o que van siendo desplazados de una esfera o cuadrante a otro en tanto las características de la relación y sus funciones van modificándose. La red social personal es así un sistema dinámico que evoluciona con el tiempo y las circunstancias. La circunstancia de una migración conmociona y transfigura la red, generando progresivamente un nuevo mapa que contiene: remanentes de la red anterior, aquellos miembros de la red que se reubican juntos, frecuentemente la familia nuclear y nuevos vínculos que se van incorporando según el tiempo y las intenciones sociales lo permiten.

Por lo general, toda migración viene seguida de un proceso de estrés personal e interpersonal para todos los miembros de la familia, por lo tanto la finalidad del trabajo que realizan las instituciones o centros que prestan atención a familias en situación de

desplazamiento es desarrollar medidas preventivas en la comprensión del fenómeno del desplazamiento por la violencia y definir estrategias de intervención dentro del contexto del ciclo vital natural del proceso de migración.

Light y Keller (1994) sostienen, que las redes sociales son el tejido de relaciones entre un conjunto de personas que están unidas directa o indirectamente mediante varias comunicaciones y compromisos que pueden ser vistos como una apreciación voluntaria o espontánea, que es heterogénea, y a través de los cuales cada una de ellas está buscando dar y obtener recursos de otros. (p.63)

Para lograr una mejor capacidad de respuesta al fenómeno del desplazamiento, es preciso intervenir realizando acciones en donde se reconozca, se respete y sobre todo se valoren las capacidades y los potenciales de los diferentes grupos de la población que intervienen en esta problemática como son la comunidad desplazada y los miembros de las diferentes instituciones. Según Caplan (1974), “el objetivo principal en las comunidades se orienta hacia la interrelación y solidaridad para resolver sus diferentes problemas. De aquí se deriva la red de intercambio que es una estructura dinámica a la que día a día se agregan nuevos miembros, en la mayoría de los casos parientes, es decir, cambia y evoluciona continuamente, dependiendo de las necesidades e intereses de los participantes y se convierte en el mecanismo cotidiano para la supervivencia de las personas que viven en condiciones de extrema pobreza”.

Por lo tanto las redes de intercambio vienen a suplir necesidades de diferente índole entre las personas de condiciones en desventaja socioeconómica que las conforman: el apoyo proporcionado por las redes se hace a través de dos mecanismos: apoyo emocional y ayuda instrumental. El primero hace referencia al apoyo que se ofrece en situaciones

emocionales críticas, tales como la pérdida de un familiar, enfermedades graves, etc. La ayuda instrumental se refiere a aspectos como proporcionar dinero, servicios varios o información útil. Dentro de este contexto, las redes se configuran como un mecanismo de sobrevivencia que ofrece un bienestar social y económico tanto para solucionar problemas coyunturales como para ayudar a garantizar la satisfacción de necesidades básicas que permitan generar fuentes de trabajo e información que sirva para incrementar las oportunidades de vivienda, salud y educación. (Madariaga y Sierra. p. 45)

De otra parte Coletti y Linares (1997) definen las redes como instrumento de trabajo distinguiendo tres aspectos fundamentales para la intervención como son: *EL Saber* en donde plantean las redes como instrumento de trabajo para construir contextos colaborativos interequipo, interinstitucionales e interservicios. Para que ello sea posible es necesario partir de que las experiencias de cambio se potencian cuando son socialmente compartidas con el objetivo de solucionar un problema común y se confirman cuando redundan tanto en beneficio del colectivo profesional como del usuario objeto de la atención.

La teoría de intervención en redes incide sobre éstas como un nivel de análisis posible de la realidad que se construye socialmente y que, frente a la necesidad de intervenir, permite multiplicar cambios. Las redes de relaciones que se apoyan en la ayuda mutua entre profesionales actúan como multiplicadores de beneficios cuando se logra vivenciar y llevar a la práctica el vínculo de complementariedad. De esta forma, el profesional se involucra comprometidamente, reconociéndose protagonista en el proceso. Así, el logro o la dificultad no son responsabilidades de uno de sus miembros, sino del todo grupal.

El Hacer desde una aproximación ecológica implica la búsqueda de solución a una situación problemática creando un espacio en donde se pueda reflexionar sobre funciones y posiciones de los profesionales de los diferentes contextos. Ello permitiría analizar los modelos de intervención y la evolución de los casos, compartiendo instrumentos conceptuales y técnicos que partan de una visión global y relacional de las situaciones, y *El Ser* en donde es evidente que el paso del microsistema (grupo-equipo) al macrosistema (organización de la red asistencial y sus intersecciones) dificulta la visión de la singularidad de una red asistencial.

Resulta importante percibir cada red de intervención como un sistema donde cada subsistema (profesionales/funciones) se acopla sin perder su singularidad, potenciando su acción conjunta y solidaria. Por lo tanto, la eficiencia de la intervención dependerá de cómo se use, o, lo que es lo mismo, de cómo integre su persona y su rol a través de la relación terapéutica con la familia. (p.194-197)

En esta óptica se contempla tanto la intervención individual para que la persona pueda lograr una visión más objetiva de sí mismo, y alcance un grado de autoestima que la capacite a un manejo óptimo de su vida, como también la intervención colectiva o grupal donde se ventile todo lo relacionado con las necesidades básicas de las personas, con sus derechos constitucionales, con la gama de posibles alternativas a nivel social y comunitario que se ofrecen a las personas.

Elkaim (1989) desarrolla el concepto de red social que implica un proceso de construcción permanente tanto individual como colectivo; considerándolo como un sistema abierto y que a través de un intercambio dinámico entre sus integrantes, y con

integrantes de otros grupos sociales, posibilita la potencialización de los recursos que poseen.

En tanto Contreras y Hernández (1997) definen las características estructurales de la red según:

Tamaño o dimensión. Se refiere al número de miembros. Parece ser que las redes de mediana dimensión son más eficaces que las pequeñas o muy grandes. Las pequeñas son menos eficaces, en las situaciones de larga duración, en donde los miembros tienden a eludir el contacto para evitar una sobrecarga.

Los factores que modifican la dimensión de la red comprenden las migraciones o las emigraciones y el paso del tiempo (la red social de las personas de edad se reducen por la incapacidad de renovarlas y por causa de los duelos). Atneave y Ross (1982), Sluzki (1993).

Densidad: es la conexión entre los miembros de la red, fuera del informante o externos a él. Un nivel de densidad mediana, aumenta la eficacia del grupo, puesto que permite el intercambio de impresiones; una red de mayor densidad favorece entre los miembros un deseo de conformidad- en donde se ejerce presión sobre el individuo para que se adapte a las reglas del grupo- y si las desviaciones del individuo persisten, es amenazado con la expulsión, y por lo tanto se da una gran inercia y una menor eficacia. Por último una red de baja densidad presenta una eficacia reducida, por la ausencia de un potencial de cambio. (Sluzki, 1993).

Composición o distribución: es la proporción de miembros de la red distribuidos dentro de cada cuadrante y dentro de cada círculo. Las redes con una distribución muy

localizada, son menos flexibles, menos eficaces y permiten menos opciones que las redes con una distribución difusa. Atneave y Ross (1989) y Sluzki (1993).

Dispersión: es la distancia geográfica entre los miembros, que reflejan evidentemente la red más sensible durante los cambios del individuo y afecta la rapidez o la eficacia de la respuesta durante las situaciones de crisis.

La homogeneidad o heterogeneidad. Según la edad, el sexo, la cultura y el nivel socio-económico, con las ventajas y los inconvenientes que ellos representan en términos de identidad, reconocimiento de signos estresantes, activación y utilización.

Según Contreras y Hernández las funciones de la red son las siguientes.

La compañía social: designa la realización de actividades colectivas o el simple hecho de hacerlas en compañía.

El apoyo emocional: Representa los cambios que acompañan una actitud emocional positiva, un clima comprensivo, de simpatía, de empatía, de estimulación y apoyo. Es el tipo de funciones poco ambivalentes, características de amistades íntimas y de relaciones familiares cercanas.

La guía cognitiva y los consejos: representa las interacciones destinadas a compartir una información personal o social, especificar las esferas y suministrar los roles a jugar.

La regulación social: se refiere a las interacciones que recuerdan y reafirman las responsabilidades y los roles, neutralizando las desviaciones del comportamiento que se aíslan de lo común.

La ayuda material y los servicios: abarcan la colaboración específica sobre la base de un conocimiento experimentado o de una ayuda concreta que comprende los servicios de salud. (Sluzki, 1993).

Durante el proceso de conformación de la red se presentan ciertas características de las fases del efecto de red, Elkaim (1987) cita el proceso que se vive en la red:

1. La intervención en red, comienza por la retribalización en donde se dan a conocer las personas que conforman la red.
2. El efecto red o fase de polarización en la cual se forman subgrupos para discutir y expresar pensamientos, creencias y emociones.
3. La movilización para la acción por parte de los miembros más centrales, en donde se explicitan los objetivos y planes del grupo.
4. El proceso de resistencia-depresión que se presenta en todo grupo, acompañando las dificultades del proceso y las situaciones de impasse.
5. Cuando se han alcanzado los objetivos de la red se tiene la sensación de haber logrado un avance.
6. Sentimientos de logro y plenitud, seguidos de agotamiento y de la sensación de que algo ha culminado, de una terminación.

De otra parte Sluzki (1998) define la red social personal “como la suma de todas las relaciones que un individuo percibe como significativas o define como diferenciadas de la masa anónima de la sociedad. Esta red corresponde al nicho interpersonal de la persona, y contribuye substancialmente a su propio reconocimiento como individuo y a su imagen de sí.

Constituye una de las claves centrales de la experiencia individual de identidad, bienestar, competencia y protagonismo o autoría, incluyendo los hábitos de cuidado de la salud y la capacidad de adaptación en una crisis.”(p.42).

Speck y Attneave (1973) definen la red como “el campo relacional total de una persona y tiene, por lo común, una representación espaciotemporal. Su grado de visibilidad es bajo, pero en cambio posee numerosas propiedades vinculadas con el intercambio de información.

Tiene pocas reglas formales, pero está compuesta por las relaciones entre muchas personas, algunas de las cuales son conocidas por muchos integrantes de la red, en tanto que otras solo constituyen un eslabón de unión entre dos de ellas.

El tamaño de una red es mucho mayor que el de la mayoría de los grupos. Desde el punto de vista funcional, oscila entre unas 15 personas y más de 100. En una perspectiva temporal, las redes están representadas por la familia extensa multigeneracional, en tanto que en el espacio contemporáneo lo están por los amigos de la familia, los pares y los vecinos.

La red de un individuo cualquiera es la suma total de relaciones humanas que posee significación perdurable en su vida. En comparación con grupos más estables, codificados y regulados, las redes permiten cierta libertad relativa de movilidad. Hay también redes de redes, que se denominan “tribus”, las cuales confieren sentido a muchos individuos cuando se presenta un encadenamiento de relaciones que otorgan identidad y la sensación de participar en una totalidad más amplia.

Joseph citado en aportes de la Psicología (1997) caracteriza varios tipos de redes: una de sociabilidad (parentesco, vecindario, amistad), una de comunicación (circulación fluctuante de informaciones según las líneas del rumor) y una red de transacción (movilización de los recursos, utilización de intermediarios, tramitaciones y bifurcaciones de carreteras).

El sujeto debe aprender entonces, a lo largo de su vida, a distinguir la intencionalidad de las distintas personas que pueblan su mundo para caracterizarlas e interactuar con ellas.

Esto se logra, según Bruner, mediante la construcción de narrativas que dan cuenta de las formas de organización de los significados de los actos. Así desde su niñez, los sujetos leen significados en los actos y aprenden a negociar su posicionamiento con respecto a los distintos tipos de generaciones, géneros, grupos étnicos, etc.

Bruner considera que existe una especie de disposición cerebral para construir las narrativas, que no son textos literarios, en un sentido estricto, sino textualidades activas, acciones, que permiten desnudar las intencionalidades. Las diferentes redes proveen distintos tipos de narrativas que el individuo lee para posicionarse en los lugares hegemónicos y no hegemónicos de la cultura. A este continuo desplazamiento entre redes de significados que generan escenarios, dramas y actores, Augé lo denomina trayectorias vitales, Pearce (1994) formas de serpenteo.

El éxito o el fracaso de un individuo, para afrontar las diferentes redes y contextos, depende de las estrategias que sus circuitos locales o comunidad fundacional le haya proporcionado y de la capacidad de aprender, de hacerse sensible, a la Interpretación y aprehensión de las estrategias que fluyen en las interacciones cotidianas. La reflexibilidad es el mecanismo mediante el cual los sujetos fragmentados rearman, en el tiempo, su identidad.

Estos espacios, tiempo de la memoria, Bruner citado por Suárez (1997), los recoge como estrategias autobiográficas, a ellas recurre para estudiar las psicologías populares de cada cultura.

Las autobiografías contienen la psicología evolutiva del grupo. Es decir, las fases de aprendizaje de estrategias y de los sentidos de la psicología popular de ese grupo. En la vida cotidiana, estas fases se van convirtiendo en lo que Geertz llama sentido común. La tarea de investigador en ciencias sociales se torna, por lo tanto, bien compleja.

Debe primer reconocer los lugares de la memoria, distinguir aquellos que están contruidos hacia fuera de los que están contruidos hacia adentro y los puntos de intersección, mapear las redes para descubrir y discernir los circuitos locales, diferenciándolos de los circuitos de los medios de comunicación masivos y de los circuitos élite. A partir de esto debe entrar en las redes locales de las comunidades funcionales para descubrir los escenarios, los actores y los dramas que están proveyendo las estrategias de la vida cotidiana. Debe realizar un estudio transversal de las fases de aprendizaje de la psicología popular, a través de autobiografías del yo que le proveerán los significados y mundos posibles de personas que la cultura local construye para actuar en su mundo endógeno y fuera de él.

La familia, por lo tanto, se convierte en un escenario social por donde circulan multiplicidad de discursos, que van generando un entramado de significaciones que el investigador debe desentramar para construir una nueva estética familiar y social.

En la medida en que el investigador en ciencias sociales construye “su sujeto” de estudio, se construye así mismo como investigador (p. 53-54)

Participantes

En esta investigación participaron 16 funcionarios de las diferentes entidades gubernamentales y no gubernamentales que prestan atención a las familias en situación de desplazamiento en la localidad de Fontibón, Centro Zonal ICBF- Fontibón ; COL

Fontibón-; - Personería Fontibón -; Centro de Atención al Migrante- COL de Fontibón - ; Secretaría de Gobierno - Fundación Apoyar- Psicólogo que realiza la investigación para optar su título-, asesora y co-investigadora, todos compartiendo el fin común de generar formas coordinadas de Atención Integral a las familias en situación de desplazamiento.

Método

Tipo de Diseño

Para el alcance de los objetivos el proyecto se desarrolló dentro de la perspectiva de la Investigación Social de Segundo Orden o de los Sistemas Observantes (Von Foerster, 1984) mediante el uso de metodologías cualitativas que permiten una aproximación fenomenológica y hermenéutica en tanto se considera que los significados los crean y los experimentan los individuos que conversan y que “...la acción humana tiene lugar en una realidad de comprensión que se crea por medio de la construcción social y el diálogo... (a través de los cuales) la gente vive, y entiende su vida, mediante realidades narrativas construidas socialmente que dan sentido a su experiencia y la organizan” (Anderson y Goolishian, 1985).

Para la realización de los escenarios conversacionales en esta investigación fue esencial el uso de narrativas las cuales define Sluzki (1998) como “un sistema constituido por actores o personajes, guión (incluyendo conversaciones y acciones) y contextos (incluyendo escenarios donde transcurre la acción y acciones, historias y contextos previos), ligados entre sí por la trama narrativa, es decir, por un conjunto de conectores lógicos explícitos o implícitos que establece la relación entre actores, guión y

contexto de modo tal que todo cambio en los actores cambia el guión y (viceversa), etcétera”.

En esta perspectiva se reconoce que el investigador está involucrado en el proceso de conocimiento. Por lo tanto, el proceso de investigación implica la retroalimentación permanente de la información que se construya en cada uno de los momentos para que de manera recursiva alimente los momentos siguientes del mismo, de esta se considera que las ideas, los conceptos, y los recuerdos surgen en el intercambio social y se expresan en el lenguaje y en el diálogo.

Esta investigación se contextualizó dentro del marco epistemológico del Paradigma de la Complejidad, el cual implica una forma de percibir, evaluar e interpretar la información recogida. Es así como permite crear una visión y una lectura determinada de las situaciones vividas, para la cual se incluyeron elementos que ayudaron a darle sentido a las observaciones, afirmaciones y conceptualizaciones que se abarcaron durante el proceso de investigación.

Desde este paradigma se parte de la idea que la realidad es “múltiple, compleja, es una unidad abierta, donde los niveles de comprensión están ligados entre sí en un todo que incluye al sujeto y al objeto” (Hernández, 2001, p.20).

Es así como se comienza a definir que para comprender algo, es necesario tener en cuenta los diferentes elementos que lo componen y la forma como se relacionan entre sí, además del contexto en el que determinado fenómeno se da. De esta forma el investigador como sujeto está conociendo, ya que no hay realidades para describir allá afuera del sujeto, sino que éste participa en la creación de lo definido, pues la forma

como comprende el objeto, da cuenta de sus mapas, premisas, “dispositivos” de observación y comprensión empleado, para llegar a definir lo que el objeto “es” para él.

El observador se presenta entonces como un agente activo en la creación del conocimiento en donde hace explícita su autorreflexividad la cual define (Morin, 1990) como la capacidad de los sujetos para reflexionar acerca de sí mismos, lo cual le permite a las personas autocorregirse y autorregularse para atender las demandas del medio, y de esta forma tener la posibilidad de cambiar y crear nuevas maneras de relacionarse, lo cual permitió cumplir el objetivos de la investigación al hacer efectiva la dinamización de la red durante el proceso de investigación.

Procedimiento

Se utilizó el diseño cualitativo de Valles (ver apéndice B), el cual tiene tres momentos que van precedidos de fases y tareas al principio, durante y al final del proceso investigativo.

Primer momento: planeación de la investigación.

El primer paso para desarrollar la presente investigación, consistió en delimitar el campo de investigación, y en formulación de objetivos y preguntas.

Se inició el proceso de reconocimiento de las instituciones y actores implicados en el apoyo y fortalecimiento de las familias en situación de desplazamiento.

Segundo Momento: Creación del contexto de investigación.

Se realizaron encuentros con miembros de las distintas instituciones para la identificación de objetivos comunes y de intereses personales e institucionales para dinamizar la red.

Inicialmente, se llegó a acuerdos con las coordinadoras del Centro Zonal del ICBF, del Centro de Atención al Migrante y del COL de Fontibón. Posteriormente se fueron construyendo acuerdos con los miembros de otras instituciones que hicieron parte de la red durante el proceso de la investigación.

Se determinaron las fuentes de información requeridas como son: documentación bibliográfica, Estado del Arte, instituciones relacionadas con la temática, familias en situación de desplazamiento forzoso, y Organizaciones Gubernamentales y No Gubernamentales que trabajan con dicha problemática.

Tercer momento: Desarrollo de los encuentros de dinamización de la red.

En primera instancia, en procesos conversacionales se resignificó el fenómeno del desplazamiento forzado mediante la modalidad de equipos reflexivos que permitieron la participación activa de todos los actores.

Los equipos reflexivos se definen como espacios dinámicos creados para la reflexión en torno a un tema específico, que buscan movilizar los sistemas involucrados en la construcción de nuevas narrativas. Dicha construcción se hace a través de procesos conversacionales y el manejo de habilidades conectivas, cuya esencia son las preguntas reflexivas y circulares.

Esta modalidad de conversación permite que se hable sin interrupciones, ya que cada persona dentro de su grupo de conversación y de uno a otro grupo reflexivo puede ser escuchada al no permitirse interrupciones, desarrolla competencias para darse el tiempo de escuchar al otro con lo cual puede surgir la capacidad de implementar lenguaje de respeto, así el grupo se ve sorprendido por la magnitud de sus propios recursos personales y la capacidad para expresar sus ideas sin temor e imaginativamente. Los

comentarios en general ofrecen nuevas opciones y descripciones mas que ideas sobre lo que está mal, lo cual lleva a que las personas se sientan identificadas con la posibilidad de desarrollar la responsabilidad que moviliza hacia el cambio.

Para la realización de la fase tres se planearon siete encuentros los cuales se realizaron cada quince días, en la modalidad de grupo abierto que permitió la participación de los integrantes iniciales de la red y de nuevos miembros que llegaron a conformarla.

Estrategias

Como estrategias se utilizaron la Observación Participante la cual según Valles (1996) permite al investigador la búsqueda del realismo a través del artificio contextual, la reconstrucción del significado, contando con el punto de vista de los sujetos estudiados, contar con su versión, además de las versiones de otras personas (protagonistas, informantes...) y las contenidas en los documentos.

Se emplearon equipos reflexivos, juegos de roles y talleres para el análisis y discusión, para tal efecto se diseñaron escenarios conversacionales en los que se hizo posible compartir algunas reflexiones en los encuentros con los integrantes de la red.

En el Apéndice A se encuentran los protocolos en los cuales se encuentran los talleres que fueron seleccionados para la realización del análisis de resultados y discusión.

Instrumentos

Para esta investigación se tuvo en cuenta la descripción, comprensión e interpretación de las narrativas y conversaciones que se desarrollaron en este proceso investigativo, de las cuales se da cuenta mediante protocolos de los diferentes niveles de observación de los investigadores los cuales se llevaron a cabo en cada sesión y que se utilizaron como una modalidad de análisis y registro de la información de manera integrada, en los que

los investigadores brindaron las condiciones para generar diálogos entre los funcionarios de las diferentes instituciones para potencializar en ellos su capacidad dialógica de análisis y reflexión sobre los contenidos trabajados, ya que el fin era dinamizar el proceso de la red en términos de su organización y funcionamiento.

También se emplearon grabaciones en audio y matrices para estructurar el modelo de atención institucional, y diarios de campo, con el propósito de hacer una recolección organizada de la información.

La Matriz de integración: es un procedimiento que busca organizar varios componentes de una misma realidad integrando algunos atributos o características del objeto de estudio, y facilita su análisis correspondiente (Cerdeña, 1995).

Dichas matrices de análisis se encuentran bajo los indicadores de Objetivos, Actividades, Metas, Resultados, Observaciones y Categorías de análisis, realizadas por el grupo en cada encuentro, así como los diarios de campo de cada sesión los cuales se encuentran en el Apéndice A de la etapa de observación.

Resultados

Los resultados del proceso investigativo desarrollado durante 6 meses dan cuenta del trabajo realizado conjuntamente con los miembros de las diferentes instituciones que en este momento integran la Red de atención a familias en situación de desplazamiento por la violencia en la localidad de Fontibón.

Se utilizó el modelo interpretativo para el procesamiento e interpretación de la información que según Valles (1996) en esta modalidad de informe el analista “ ofrece citas ilustrativas seguidas de las interpretaciones correspondientes, sobre la base de la reducción descriptiva de la información”.

Durante la fase de campo (después de finalizada cada reunión) se elaboró un análisis preliminar, consistente en un resumen sobre hallazgos, interpretaciones, observaciones acerca de la dinámica de la reunión.

Una vez finalizado el campo, el proceso analítico entra en la fase de análisis intenso y más completo, a partir de los resúmenes preliminares y las transcripciones del grupo. Para tal efecto se realizó el análisis de protocolos en cada sesión y posteriormente los investigadores realizamos el análisis de cada encuentro a través de nuestros apuntes, y del análisis de las grabaciones realizadas durante cada encuentro. Al realizar el análisis de categorías se clasificaron las transcripciones por temas resultantes de los aspectos más relevantes que se trabajaron durante cada encuentro con el objetivo de comprender el sentido de las intervenciones de los participantes y contextualizar el discurso de acuerdo al tema trabajado durante esa sesión.

Este proceso se realizó mediante la aplicación de los instrumentos construidos para el establecimiento de las categorías de análisis (estructuración de la red, atención a la población desplazada y procesos de atención), las cuales nos permitieron realizar la interpretación de los significados que los participantes tenían acerca del trabajo en red, el fenómeno del desplazamiento, estrategias de afrontamiento, significados de familia y violencia. Para el proceso de interpretación se sistematizó la información a través del análisis de contenidos en una matriz de integración lo cual facilitó organizar varios componentes de una misma categoría.

Más que dinamizar la Red a través de la intervención, esta experiencia significó desde la cibernética de segundo orden, tener la experiencia de compartir con un grupo de personas el ejercicio de ser seres humanos en los actos comunicativos de hacernos con

otros, pasar las barreras del lenguaje y sus significados, para entregarnos a realizar el investigador, la directora, la co-investigadora y los miembros de la red y las familias, una practica de aprender haciendo, crear- creando y crecer conjuntamente en la posibilidad de realizar esta investigación de manera conjunta. Cabe citar el lema de la sección de Movilidad Humana de la Arquidiócesis de Cartagena: “Si nos desplazó la violencia... que no nos desplace la indiferencia”, lema con el cual pretendemos en este proyecto de investigación participar en la creación de mundos posibles y develar que es necesario, seguir soñando mientras sintamos el compromiso de hacer un país mejor construyendo nuevas realidades, para el continuo desarrollo de las personas que sufren el fenómeno del desplazamiento por la violencia.

Este informe se presenta en dos órdenes: El primero en cuanto a la dinamización de la Red de la localidad, y el segundo respecto a la construcción de un modelo de atención producto del trabajo realizado por dicha red.

El primer aspecto a considerar es la dinamización de la Red que era el objetivo general de este proyecto. Surge el interés por motivar a otras personas e instituciones en romper con la pauta asistencial y de victimización de estas familias y empezar a dinamizar una red en la que se trabaje de manera conjunta con las familias para crear alternativas de vida, en conexión con un nuevo tejido social.

Tal como lo expresaron algunos funcionarios durante los primeros contactos:

P2- “no existen vínculos claros de trabajo con otras entidades de la localidad frente a la problemática del desplazamiento

P1- “En el Centro se han realizado tres investigaciones con el apoyo de la ONG – Codhes-, de tal forma que el trabajo en red es fundamental para el apoyo de las actividades que actualmente realiza el CAMIG con población desplazada”..

(Diario de Campo No. 1)

Dinamizar la Red de Atención para la población desplazada y definir estrategias de atención desde los recursos institucionales, implicó para los investigadores empezar un proceso de convocatoria a entidades que trabajan con este fenómeno, proceso en el cual se empezó por establecer alianzas y acuerdos con los miembros de las instituciones. Desde el inicio de los primeros contactos fue notable el interés de los funcionarios para interactuar de manera coordinada en la consecución de objetivos y metas, así como en establecer un cronograma para los encuentros posteriores, lo cual permitió ir construyendo contextos colaborativos y definir la dinámica para el trabajo a nivel interinstitucional en la localidad de Fontibón.

P3- “ ... considero que es importante fortalecer una red de acogida y habilitación, de tal forma que esto les permita a las familias en situación de desplazamiento aliviar la carga emocional y el impacto psicológico que les ha producido el desplazamiento...”

P2- “En este proceso es necesario que las diferentes instituciones se comprometan y cumplan con un plan de acción para el trabajo en red...”

(Diario de campo No.3)

Según Elkaim (1987) la “retribalización” es una primera fase del proceso del efecto en red, que implica el establecimiento de contacto y vinculación de las personas que hacen parte de esta red.

De esta forma se pudo comprender la pauta interactiva que se presenta entre los profesionales que conforman la red de atención a poblaciones desplazadas, para movilizar historias y significados acerca del desplazamiento forzado por la violencia, en donde se recrearon conversaciones que permitieron la comprensión de los contextos en los que transcurren las interacciones entre las familias en situación de desplazamiento y las instituciones, lo cual nos exige estar atentos al uso del lenguaje en la construcción de las historias que narran la realidad y que permiten contextualizar la experiencia del desplazamiento.

El concepto de red ya se había venido trabajando en la localidad, por lo tanto resignificar el término “Red” implicó tanto a los investigadores como a los funcionarios de las instituciones poder hacer una metaobservación del trabajo realizado en los diferentes comités del CLOPS y en la Red del Buen Trato en donde venían trabajando conjuntamente los funcionarios del ICBF y del COL, lo cual permitió fortalecer los vínculos y dimensionar el trabajo para convocar a otras entidades a hacer parte de la red.

De este modo, la realidad psicológica se revela cuando puede demostrarse que una distinción realizada en un ámbito -el lenguaje, los modos de organizar el conocimiento humano, etcétera- tiene una base en los procesos psicológicos que usan las personas al negociar sus transacciones con el mundo.

En términos de comprender el fenómeno del desplazamiento en la localidad, se pudo definir el concepto de desplazamiento que compartían los funcionarios de las

instituciones, al pasar de familias o personas desplazadas a personas o familias “en situación de desplazamiento”, lo cual dimensionó desde este concepto la visión que se pudo configurar en términos de contextualización del fenómeno y por lo tanto del abordaje que se brinda en el proceso de atención a dichas familias al considerar que puede ser resignificada su identidad y su historia para que sea posible asumir conductas proactivas y no de dependencia permanente de “otros” que considerarían responsables y con poder para asumir su futuro.

P2- “... a mí me parece que es necesario utilizar el término “familias o personas en situación de desplazamiento” y no “desplazados” al trabajar con estas familias...”

(Diario de campo No.3)

Durante el proceso de dinamización de la red se pudo reconocer que las estrategias que se emplean para el afrontamiento de esta problemática dependen en cierta medida de los recursos y capacidades tanto institucionales como individuales, y de la coordinación interinstitucional existente para prestar servicios eficientes de atención.

Al trabajar con personas que se encuentran en situaciones precarias y que requieren una atención inmediata, se observa en los funcionarios el no aprovechamiento de los propios recursos por desconocimiento respecto a la intervención que se requiere desarrollar con esta población. En estas situaciones de emergencia en las que los funcionarios se ven confrontados con sus propias emociones y con la imposibilidad de generar un diálogo con los miembros de las otras entidades que de alguna manera están convocados a trabajar en esta problemática, es notoria la sensación de frustración y desesperanza en tanto ellos sienten que no existen los recursos y herramientas que permitan dar una respuesta adecuada para enfrentar el fenómeno del desplazamiento.

Los funcionarios expresaron:

P2- “Esta recepción la vemos no desde las instituciones sino desde el comité local”.

P4- “sería ideal que cada institución tuviera una persona capacitada para realizar la recepción y que tenga conocimientos para trabajar en la problemática y en segundo lugar que se tenga la posibilidad de hacer un análisis de cada caso a nivel de equipo”.

P8- “Diariamente están llegando a la personería 3 o 4 familias y lo que logran hacer es la declaración como personas desplazadas, de ahí se manda a la Red el formato, pero se demoran mucho tiempo o en la mayoría de los casos no hay respuesta para saber si la persona ha sido aceptada o no dentro del sistema de la Red, por lo tanto cualquier tipo de contacto que hagamos con otras instituciones de la localidad ayudará a potencializar los recursos que tenemos”.

(Diario de campo No.10)

Ante la propuesta de dinamización de la red en donde se puedan convocar a otras entidades se dice que para el trabajo en red sería fundamental que todas las entidades estuvieran igual de comprometidas, no como en otros casos donde los funcionarios no realizan los deberes que les corresponden y aquí en esta localidad es necesario estar preparados para recibir a estas familias ya que cada día aumenta el desplazamiento, por lo tanto debemos estar preparados para cualquier eventualidad que se presente con esta problemática.

P5- “Debemos buscar cómo agilizar el contacto con las otras entidades para poder brindar mejores servicios a las familias usuarias”.

(Diario de campo No.10)

El aspecto anterior permite incorporar la idea de recursos, con lo cual es posible pasar de analizar el desplazamiento solamente en perspectiva de déficits, problemas y crisis a reconocer esta experiencia en términos de posibilidades para el cambio, apreciación de capacidades para asumir posturas proactivas, habilitación para enfrentar circunstancias difíciles y salir fortalecidos de las mismas, lo cual hace referencia al concepto de resiliencia entendido como la capacidad de las personas y grupos de realizar las cosas bien pese a las circunstancias adversas, la cual implica resistencia frente a la destrucción y la facultad de construcción positiva, producto de un proceso que caracteriza combinación de atributos de las personas conjuntamente con factores de su ambiente familiar, social y cultural.

Al trabajar con esta problemática se encuentra en las instituciones la ausencia de programas específicos que atiendan la situación y la inexistencia de fondos para la atención, por lo tanto el trabajo en redes interinstitucionales es un mecanismo que permite garantizar una atención efectiva para las comunidades de desplazados que en su mayoría están siendo estigmatizadas como problemáticas y causantes de desórdenes en las zonas donde se reubican, no cuentan con el apoyo y la solidaridad tanto de entidades gubernamentales como de redes institucionales que puedan ofrecer una atención de acuerdo a las necesidades que las personas requieren en el momento.

En cuanto a la concepción de redes y su funcionamiento se hizo evidente la materialización de las mismas en el ejercicio práctico y desde la experiencia personal de cada uno de los integrantes de la misma. Concepto que aunque ha sido ampliamente difundido no se había operacionalizado de una manera concreta en la experiencia de coordinación de las instituciones de la localidad que requieren brindar Atención Integral

y en procesos cogestionados para abordar fenómenos como el desplazamiento forzado de familias y comunidades.

Se definió la red de atención a familias en situación de desplazamiento, como una alternativa que facilite la atención, apoyo y seguimiento a sus procesos de adaptación y consolidación hacia un nuevo proyecto de vida familiar y social con la participación de estamentos gubernamentales y no gubernamentales, que en forma coordinada potencializan sus recursos: humanos, logísticos y económicos en la ciudad de Bogotá.

El trabajo en redes implica que cada actor participante asuma responsabilidades particulares en la construcción de las identidades de otros y de un todo, que en este caso son las familias o personas desplazadas con las cuales se dio inicio a este proceso.

El hecho de considerar la Red como un sistema abierto implica modificar las expectativas de participación permanente de los mismos actores y la definición de normas y estrategias a seguir, ya que se reconoce la permanente movilidad y disponibilidad para el cambio y la incertidumbre cuando se conciben las redes de esa manera.

La configuración de esta red se pudo percibir como un proceso complementario en donde mirar los procesos identitarios con sus particularidades, fue un elemento fundamental para la dinamización de las redes sociales en virtud que las relaciones y los vínculos se construyen sobre lo que se ofrece de sí mismo y se espera de otros en las interacciones reales o virtuales, esporádicas o cotidianas.

Existe una concepción estructural de la red, lo que da a los participantes poca flexibilidad y permite una gran confusión frente a lo que sería un comité local y una red. La frustración por la “falta de compromiso” de los profesionales, tiene que ver con la

poca conceptualización y movilización de paradigmas no solo mentales sino emocionales frente a saberse conectado con el universo y evidenciar cómo el surgimiento de estas formas de hacer las cosas, atañe únicamente a la necesidad de tomar conciencia de esta conexión.

Las excesivas reglas de regulación institucional y las exigencias de la Red Distrital para cada una de las redes locales, para cumplir los objetivos formales sin reconocer los procesos particulares y para cumplir con los objetivos formales sin reconocer los procesos particulares e interpersonales, llevan a los actores de la red a realizar tareas sin sentido, que solo atienden a cumplir con las funciones asignadas.

P2- “Esta recepción la vemos no desde las instituciones sino desde el comité local”.

(Diario de campo No.10)

En este sentido, no se hace la distinción entre la totalidad (Red Distrital) y la particularidad (Red Local), sin reconocer que el todo es más y menos que la suma de sus partes y que a cada convocatoria, llegan las redes locales con procesos muy particulares que se desconocen en parte por el interés de avanzar a nivel Distrital. Es así como se definen intereses y proyectos sin tener en cuenta los intereses de las personas, instituciones y comunidades que participan en esta red.

Para realizar el Modelo de atención desarrollado en la primera fase se analiza que para lograr este proceso de atención es esencial generar un equipo de consultoría para el plan de atención de servicios, esto con el fin de poder realizar metaobservación sobre los procesos de atención que se realizan con las familias en situación de desplazamiento en las instituciones y desde la coordinación interinstitucional, así como crear diferentes niveles para la atención en crisis, planteando alternativas para habilitar en el manejo de

recursos internos y externos a la persona que llega a la institución desde el momento de la recepción.

Por lo tanto es necesario que haya las condiciones necesarias para que la persona que presta el servicio esté muy bien preparada para facilitar el proceso de recepción de tal forma que pueda brindar confianza a quienes buscan ayuda, manejar la información adecuada y oportuna para que los consultantes vislumbren un nuevo proyecto de vida y puedan asumir un rol activo desde el mismo proceso de recepción, de tal forma que aprendan a convivir con su historia, aún con lo que se considere doloroso y negativo de esa historia.

Se aclara que es necesario crear las condiciones para que quienes consultan vislumbren un nuevo proyecto de vida y para que aprendan a convivir con su historia aún con lo que se considere doloroso y negativo de esa historia, es importante además agilizar los trámites de registro para lograr una atención efectiva y de esta manera no generar expectativas en la persona, sino permitir su contacto con otras entidades de la localidad que puedan prestarle sus servicios de acuerdo a las necesidades de las personas o las familias que se encuentran en esta primera fase de emergencia. Los participantes expresaron:

P2- “Es muy importante crear diferentes niveles para la atención en crisis”.

P3- “Es fundamental encontrar alternativas para habilitar a la persona que llega a la institución desde el momento de la recepción”.

P3- “Ya que en la localidad existen familias en tránsito y otras que no quieren ser identificadas, es necesario crear un tejido para cada familia en su situación particular.”

(Diario de campo No.8)

Se definió la Atención Integral a las familias en situación de desplazamiento como un proceso que se inicia con una acogida afectuosa que permita trascender desde las necesidades físicas, psíquicas y espirituales hacia el reencuentro con su ser, posibilitando la recuperación y puesta en juego de nuevas potencialidades y recursos, proceso que se encuentra focalizado en la salud, nutrición y educación, brindando Atención Integral a todos los miembros de la familia de manera conjunta.

Por la diversidad que presenta la localidad de Fontibón en la conjugación de lo rural, lo comercial y el sector industrial en los Subcomités del CLOPS de forma coordinada se pueden generar proyectos productivos en donde se le permita a estas personas desarrollar un trabajo; desde esos Subcomités se puede evaluar qué es lo que se requiere para las familias y qué se les puede brindar en términos de formación y como oportunidad de trabajo.

En la estructuración de parámetros y lineamientos concretos para la Acogida y recepción de las familias (Apéndice B. No.3) se hace evidente la necesidad de brindar asistencia en términos de necesidades básicas que muy posiblemente no son satisfechas cuando se ha dado el desplazamiento. Se recalca la importancia de brindar dicha ayuda pero siempre con la idea del reconocimiento de recursos y capacidades de las personas, lo cual ubica la “asistencia” en un momento particular y no de manera permanente, para que no se genere dependencia que incapacita y desvaloriza. Por lo tanto en este primer momento es necesario que quien brinda la asistencia pueda identificar las necesidades básicas de esta persona o familia, de tal forma que mientras la Personería o la entidad encargada de la certificación realiza los trámites, se le pueda remitir a otras entidades como: ICBF, OIR Ciudadanía, Centros de Salud, Comisaría de Familia, Personería u

ONG's de la localidad, esto con el fin de que dichas entidades puedan brindar los servicios que le corresponden a dicha familia durante la etapa de emergencia por la cual pasa, y de esta forma disminuir el tránsito de la familia por la localidad en busca de ayuda, cuando en realidad a través del funcionamiento en red se pueden prestar servicios eficientes y oportunos.

Para diseñar el mapa de las entidades de la localidad que conforman la red de atención a familias en situación de desplazamiento por la violencia, ver (Apéndice B. No.4) fue necesario unificar un mapa que como instrumento cubra de manera completa toda la información que le va a permitir a la familia y a la persona que recepciona, saber desde la configuración del mapa qué pasos debe seguir la persona o la familia en su tránsito por la localidad a nivel interinstitucional, de tal forma que se le puedan garantizar los derechos, y de igual manera que dichas personas sepan qué es lo que se les va a brindar durante todo el proceso de atención.

Es importante la coordinación entre las instituciones, para orientar muy bien a las familias, continuar incluyendo progresivamente a otras instituciones, tales como la Cruz Roja (6CR) y Secretaría de Salud, entre otros, así como establecer nexos con otras redes del Distrito que permitan agilizar los trámites que es necesario realizar para poder prestar la ayuda adecuada y necesaria a la población en situación de desplazamiento.

En este encuentro en donde se diseñó el mapa luego de la fase de polarización en la cual se forman subgrupos para discutir y expresar pensamientos, creencias y emociones se presentaron algunas características de las fases del efecto de red, que según Elkaim (1987) “ implica un proceso de resistencia-depresión que se presenta en todo grupo, acompañado por las dificultades del proceso y las situaciones de impasse. Cuando se han

alcanzado los objetivos de la red se tiene la sensación de haber logrado un avance con sentimientos de logro y plenitud, seguidos de agotamiento y con la sensación de que algo ha culminado, de una terminación”.

Por lo tanto el ritmo del proceso nos llevó a escuchar y entender la voz de cada uno de los integrantes que participan en la red, en cada reunión se construyeron y se generaron lazos más fuertes entre los integrantes de la misma permitiendo así una comunicación clara, lo cual hace efectiva la labor de cada institución y de manera coordinada el trabajo interinstitucional.

P2: “... en realidad al construir esta red hemos hecho nexos con otras instituciones lo cual cambia nuestra perspectiva al ver que podemos trabajar con otras entidades y tener así una nueva perspectiva frente al trabajo con estas familias”

(Diario de campo No.11)

Una de las dificultades que se establece es como obtener estadísticas de las personas que pasan por la localidad y de los casos que se atienden de familias en situación de desplazamiento y otra es cómo remitir esas personas a otras instituciones.

Se decide entonces, que el proceso de acogida es importante iniciarlo desde la Personería, ya que allí es donde llegan con gran frecuencia las personas o grupos en situación de desplazamiento, desde OIR Ciudadanía porque tiene atención tanto en el terminal y en la Red y también recibe una gran cantidad de población, y desde el Centro de Atención al Migrante porque funciona en dos sitios: la Oficina de Atención del terminal y el CAMIG, con gran afluencia de población en situación de desplazamiento. Por lo tanto es necesario mantener éstos tres nodos para trabajar la acogida desde allí y continuar el proceso de atención a partir de la evaluación que en estos se realice.

Se ve la importancia de hacerle un seguimiento a la Red y también involucrar a otros actores que fortalezcan su dinámica.

Según Caplan (1974) “el objetivo principal en las comunidades se orienta hacia la interrelación y solidaridad para resolver sus diferentes problemas. De aquí se deriva la red de intercambio que es una estructura dinámica a la que día a día se agregan nuevos miembros, en la mayoría de los casos parientes, es decir, cambia y evoluciona continuamente, dependiendo de las necesidades e intereses de los participantes y se convierte en el mecanismo cotidiano para la supervivencia de las personas que viven en condiciones de extrema pobreza”.

Discusión

“En Colombia no existe una política de estado integral referida al tema del desplazamiento forzado, coherente y de larga duración relacionada con la dignidad, derechos, garantías y libertades que le corresponde a las personas desplazadas. Políticas que deben expresarse en recursos, asignaciones presupuestales y acciones concretas, que superen el asistencialismo más elemental. Se percibe a los desplazados como una población que puede generar problemas de orden público, vulnerando de esta forma su dignidad humana, sus derechos, sus sueños, sus expectativas y sin tener en cuenta sus proyectos de vida.

Ante la ausencia de una política de Estado diseñada, y aplicada a largo plazo, con soluciones concretas en el aquí y el ahora, el panorama es incierto. Las personas en situación de desplazamiento, entidades y organizaciones que trabajan en procura de brindar soluciones, están a la espera, no de políticas entendidas como prácticas estatales sociales, estables y duraderas dirigidas a dar solución a una problemática socialmente

relevante; sino a la expectativa de que este proceso cuente con personas responsables, que tengan alguna “sensibilidad social” y un mínimo compromiso con la causa de los derechos humanos, la justicia, la verdad y la vida en condiciones de dignidad e igualdad para todos”.

(Principios Rectores y atención de emergencia a los Desplazados Internos. Cervellín. p. 181, 182. Memorias, Seminario de divulgación en Colombia de los principios rectores de los desplazamientos internos).

Como plantea Cervellin para dar una solución viable, con respuestas concretas e inmediatas a la situación de desplazamiento, se requiere de estrategias interinstitucionales y gubernamentales que permitan no sólo brindar una ayuda asistencial a esta población en la fase de emergencia, sino que implique el uso de estrategias efectivas que garanticen la atención que merecen estas personas. Por lo tanto esta investigación planteada como una propuesta de apoyo para la comunidad de Fontibón, dinamizó la Red de apoyo a familias en situación de desplazamiento por la violencia, lo cual la ubica como una alternativa para coordinar, movilizar y construir un modelo de atención en su primera fase para brindar una atención digna a estas familias, y en su desarrollo, preparar a las instituciones de la localidad para atender una eventual llegada masiva de familias en situación de desplazamiento a la localidad, ya que Fontibón se considera un puente entre Bogotá y el centro del país, lo cual implica que Bogotá al recibir el 6.98% de la población desplazada se convierte cada día en una opción de sobrevivencia para esta población que tiene que emigrar de su sitio de origen como consecuencia del conflicto armado que se vive en Colombia y desplazarse hacia la capital en busca de mejores oportunidades de vida y como modo de sobrevivencia digno.

Así el interés de la investigación se centró en apoyar y hacer más efectiva la labor que han venido desempeñando entidades como el Centro de Atención al Migrante, El ICBF, El COL, la Personería, la Comisaría de Familia, la Red de Solidaridad y ONG's entre otros, para atender a esta población que cada día requiere de un mayor apoyo, en donde a través de la movilización de programas interventivos y preventivos, y de la creación de un tejido en red conformado por las distintas entidades de la localidad que trabajan con esta problemática, se generó un proceso de resignificación de la problemática del desplazamiento en toda su dimensión, con el objetivo de facilitar la movilización de los recursos institucionales y estructurar un modelo de atención que permita a estas familias insertarse dentro del tejido social, debido a la ausencia de políticas, y de planes y programas que funcionan, pero que no hacen efectiva su labor por la magnitud que abarca este problema.

El trabajo en red realizado en esta investigación se entendió como un espacio de reflexión, discusión y acción sobre un objetivo general que era: dinamizar la red interinstitucional de apoyo a familias en situación de desplazamiento por la violencia, y generar intervenciones efectivas a partir de un modelo de atención interinstitucional que les permita a los funcionarios de la localidad de Fontibón movilizar sus propios recursos y los de las instituciones.

En principio no es fácil vislumbrar la necesidad del trabajo en red, a pesar de que los equipos de las instituciones cumplan con las funciones y los objetivos institucionales, en un gran número de casos se hace evidente cómo ante problemáticas complejas como el desplazamiento, éstos son insuficientes y en general generan frustración y agotamiento por el poco nivel de impacto que genera el trabajo de una sola institución para brindar la

atención que se requiere y producir los cambios en las diferentes dimensiones que se necesita, es en un proceso de metaobservación sobre dichos procesos que se reconoce la necesidad de intervenir en red para brindar atención integral, superar el agotamiento y responder a la demanda de la población de manera efectiva y eficiente, como lo que se alcanzó en el presente trabajo investigativo.

Se considera que una red interinstitucional existe cuando se forma un sistema de instituciones interdependientes, es decir, cuando ninguno de los miembros está en capacidad de lograr las metas por sí solo y la red se tiene que mantener como entidad viable, para que cada organización pueda cumplirlas, y así los propósitos conjuntos sean alcanzables.

En este trabajo de dinamización de la red fue notable el interés de cada actor o miembro por contribuir al logro de los objetivos y metas propuestos al inicio de la investigación gestionando así, un sistema de retroalimentación permanente que permitió construir transacciones y negociaciones significativas, de intereses comunes, para establecer el respeto y la confianza en los otros miembros de la red para el logro de las metas propuestas.

Poco a poco se establecieron conexiones y movilizaron diversos intereses, se fueron vinculando personas e instituciones; al ir conectando un encuentro con otro, se fueron consolidando acuerdos básicos que permitieron al grupo ir adquiriendo la dimensión de red, materializar objetivos que estaban en términos de deseos, inquietudes y necesidades, pero que sólo en el ejercicio dialógico de los encuentros humanos se hicieron realidad como una construcción conjunta, donde todas las voces fueron escuchadas, cada una iba realizando su aporte, cuestionaba, expresaba sus temores y prejuicios, pero al final en la

búsqueda del objetivo común se lograban los acuerdos, se aclaraban las dudas y se aceptaban las diferencias como el mejor ejercicio creativo.

Dabas (1993) afirma que “el aprendizaje se produce en y a través de la red social, así se construye el mundo a través del lenguaje creando contextos significativos que se acrecientan y modifican por la diversidad de relaciones que se establecen”, de esta forma se emplearon las redes conversacionales durante los diferentes encuentros como estrategias para la creación de nuevas formas de organización familiar y social, lo cual posibilitó favorecer el desarrollo, el aprendizaje de habilidades en el establecimiento y mantenimiento de relaciones sociales activas, y la integración social para el fortalecimiento de los vínculos establecidos a nivel interinstitucional, en la construcción de formas de apoyo y solidaridad en procura del respeto por la vida digna que merecen las personas que viven el fenómeno del desplazamiento,

En cuanto a los efectos en red relacionados con esta investigación fue esencial el planteamiento de que el profesional al reconocer los recursos de los consultantes y posibilitar un espacio para que la familia de cuenta de los mismos, es posible que facilite el cambio esperado en el momento de la intervención.

Consideraciones como las de Alvarez-Correa y cols (1988) acerca de las secuelas del desplazamiento forzoso como es el impacto psicológico que deja en la población, dicen: ... “ha desencadenado alteraciones de los procesos cognitivos, afectivos y conductuales, no solo a nivel individual (expresado como trauma psicológico y psicopatologías específicas), sino también a nivel colectivo en relación a la disponibilidad para la participación, la convivencia y el compromiso social...” se tienen en cuenta en la intervención pero desde la perspectiva de recursos no limitan, sino que abren el espectro

de posibilidades que es necesario potencializar en la intervención que se brinda a estas personas desde las instituciones.

A partir de un enfoque apreciativo y de recursos, se logró cuestionar premisas que de alguna manera incapacitaban a las familias y a los profesionales, haciendo redefiniciones sobre el déficit y la crisis, reconociendo la oportunidad que representa la misma para el cambio y la movilización en diferentes ordenes.

En este sentido, no se niegan los posibles efectos que tiene esta situación, sin embargo se reconoce que no son siempre los mismos y que de acuerdo a las particularidades de las personas y las familias requiere estar atentos al efecto directo del tipo de relación que otros sistemas humanos (profesionales de las instituciones) establecen con las familias que atraviesan por una situación en que sus recursos se ven disminuidos (mas no se pierden) para que en tales singularidades se brinde la atención que realmente requieran desde la mirada de necesidades y recursos, mas no de las deficiencias que marcan y no permiten enfrentar la crisis con dignidad.

Cada vez como parte de la estrategia de Dinamización de la red, se crearon mecanismos particulares para vincular a nuevos miembros. El trato fue siempre acogedor y amable, volviéndose un principio de trabajo para generar el acople emocional requerido entre los integrantes del grupo para alcanzar las metas propuestas. Se construyó la historia de una red y se generaron estrategias para hacer sentir a cada nuevo integrante un autor con capacidad para hacer parte de la historia conjunta en la construcción de formas alternativas de trabajo.

Pearce y Cronen (1997) sostienen que “la reflexividad es un rasgo natural y necesario de los sistemas de significación”, según esta perspectiva las palabras y las acciones no sólo derivan su significado del contexto en el que ocurren sino que crean contextos.

Desde el inicio de la investigación una de las metas de esta Red era comprender su sentido y definir la mejor forma de funcionar a nivel interinstitucional con objetivos claros e intereses comunes.

En este proceso de interacción con las instituciones fue esencial comprender que el concepto de Red que se venía manejando en la localidad hacía parte del referente de pertenecer a un comité y por lo tanto este vínculo permitía a los participantes sentirse parte de una red en tanto, en estos comités como es la forma de dinamización del CLOPS, permite a los integrantes de alguna institución interactuar con otras personas de otros comités lo cual genera un sentido de pertenencia a una red, pero sin la funcionalidad que se requiere, ya que cada comité funciona de manera independiente y no se tienen vínculos claros de interrelación respecto al cómo actuar en Red con los otros comités de la localidad. Fue importante comprender el sentido de dinamizar esta Red de atención a familias en situación de desplazamiento tal como los funcionarios expresaron: “en la localidad frente a la problemática del desplazamiento cada institución trabaja de manera independiente y es un problema de atención que requiere de todas las entidades del sector ...”

“no hay un programa definido, ni estrategias de intervención frente a esta problemática” por lo tanto, el trabajo en red permitió cohesión de las entidades y un trabajo interequipo para actuar de manera eficaz y oportuna con las familias en situación de desplazamiento que llegan a las distintas instituciones pidiendo alguna clase de ayuda.

En cuanto al diseño empleado en la investigación para el alcance de los objetivos se desarrolló dentro de la perspectiva de la Investigación Social de Segundo Orden o de los Sistemas Observantes (Von Foerster, 1984) mediante el uso de metodologías cualitativas que permiten una aproximación fenomenológica y hermenéutica en tanto se considera que los significados los crean y los experimentan los individuos que conversan y que “...la acción humana tiene lugar en una realidad de comprensión que se crea por medio de la construcción social y el diálogo...”

Así en el transcurso de las sesiones se pretendió generar un nuevo modo de relación entre los miembros de las instituciones a través de metodologías participativas y grupos de discusión, que como valor agregado de la presente investigación en su particularidad aporta un modelo de Dinamización de una Red de Atención a la familia, metodología que podría ser implementada en otras localidades de la ciudad de Bogotá, la cual llevó a adoptar la comunicación como ejercicio reflexivo, de construcción de significados y de acuerdos para el trabajo en red.

Si bien esta primera fase ha concluido con el alcance de los objetivos iniciales de configurar y formalizar la red, las fases siguientes que corresponden al proceso de atención requieren la participación de otros investigadores y de otras instituciones del Distrito para convocar a las familias y a la comunidad para construir con ellas los pasos a seguir en este proceso que servirá de enlace no solo a las familias sino a las instituciones que cada vez se muestran más interesadas en formalizar estos procesos.

Para futuras investigaciones en este campo, considerando que este es un trabajo que no está terminado ya que es un proceso de construcción permanente, quedan inquietudes respecto a ¿Cómo mantener los efectos logrados en esta fase del trabajo con una red

como la de Fontibón? ¿Cómo mantener redes humanas para el apoyo, la solidaridad y la convivencia en la comunidad de Fontibón? ¿Cómo continuar dinamizando otras redes de otras localidades de acuerdo a la experiencia realizada en Fontibón? Y ¿Cómo lograr que se establezcan contactos con la comunidad y con otras entidades que es necesario que hagan parte de la red tanto a nivel local como a nivel Distrital?

Conclusiones

Esta intervención sistémica en red brindó la oportunidad a los nodos de la red de generar espacios conversacionales en los cuales, a partir de la reflexión sobre sus experiencias en referencia al fenómeno del desplazamiento, se movilizaron posturas de los profesionales para crear posibilidades de contactarse con el otro y ver que la construcción social de la realidad es posible a través de las transformaciones individuales y del contacto con otros, en las cuales se establecen acuerdos y compromisos para la acción.

Al iniciar la investigación se hizo evidente la idea de trabajo en equipo, idea que también resulta difícil de llevar a la práctica por los referentes que se manejan de dicotomización de los profesionales y de la dificultad para integrar misiones institucionales al realizar procesos de corresponsabilidad en la atención a la familia.

En la experiencia investigativa desarrollada se pudo superar esta dificultad al construir objetivos comunes que superaron la meta profesional e institucional para el abordaje del fenómeno del desplazamiento. No hubo en ningún momento celos profesionales o de las instituciones, ya que lo que convocaba para realizar los encuentros era el interés común de buscar formas de brindar atención de calidad a la familia.

Cada profesional participante dio lo mejor de sí en el logro propuesto evocando su historia personal y profesional como miembro del grupo que realizaba el trabajo, historia

que se puso en juego para desafiar creencias y mitos respecto a la atención, al desplazamiento, al trabajo en equipo y a la coordinación interinstitucional.

Sentimientos de desesperanza y frustración fueron planteados y revaluados al hacer explícito el compromiso que han adquirido para trabajar con personas que se encuentran en situaciones precarias y que requieren intervención de emergencia, incorporando recursos que permiten dar respuesta conjunta a la demanda de atención que requieren las familias.

A través de los encuentros se pudo reconocer que al compartir las experiencias vividas en el ámbito laboral con familias en situación de desplazamiento, así como los dilemas que hay frente al quehacer profesional con estas personas, se permite la creación de posturas emocionales en las que la tolerancia, la aceptación y el respeto por el otro facilitan la movilización de posiciones epistemológicas e ideacionales frente al actuar con los demás y al ideal de trabajar en red para el mejor aprovechamiento de los recursos personales e institucionales.

Esta experiencia reafirma la necesidad de crear equipos de trabajo en los cuales se logre generar motivaciones comunes, se consensuen reglas de funcionamiento que permitan reconocer y aceptar las diferencias de manera apreciativa y construir contextos colaborativos, mediante tanto la realización de procesos conversacionales en la modalidad de equipos reflexivos, como a través de la elaboración de protocolos que permiten la metaobservación de los procesos realizados por el grupo, entre otros.

La interacción con los representantes de las diferentes instituciones que trabajan con esta problemática del desplazamiento, nos permitió reconocer los significados que los

funcionarios de las instituciones tienen respecto al fenómeno del desplazamiento, al funcionamiento de las redes y a las estrategias de afrontamiento con dichas familias.

Durante el proceso de dinamización de la red se generaron reflexiones en donde se resignificó el fenómeno del desplazamiento, desde el reconocimiento de los actores que se incluyen en esta problemática como son: los funcionarios, las instituciones y las familias en situación de desplazamiento, encontrándose que las estrategias que se emplean para el afrontamiento de esta problemática, dependen en cierta medida de los recursos y capacidades tanto institucionales como individuales, y de la coordinación interinstitucional existente para prestar servicios eficientes de atención.

Referencias

- Andersen, T. (1994). *El equipo reflexivo: Diálogos y diálogos sobre los diálogos*. Barcelona, Edit. Gedisa
- Arquidiócesis de Bogotá-Codhes (1999). *Huellas de nunca borrar : Casos de Bogotá y soacha*. Bogotá D.C., Edit. Kimpres
- Arquidiócesis de Bogotá-Codhes (2001). *Senderos : Rostros invisibles del desplazamiento en Bogotá*. Bogotá D.C. Edit. Kimpres
- Bello, M. ; Martín, E. ; Arias, F (2000). *Efectos Psicosociales y culturales del desplazamiento*. Universidad Nacional de Colombia. Bogotá D.C.
- Bruner, J (1991). *Actos y significados*. Más allá de la revolución cognitiva. Madrid, Edit. Alianza
- Bruner, J (1988). *Realidad mental y mundos posibles: Los actos de la imaginación que dan sentido a la experiencia*. Barcelona, Edit. Gedisa
- Castaño, (1996). Lineamientos para la atención psicosocial de población desplazada por la violencia. www.disaster.info.desastres.net
- Cervellin, S.; Uribe F. (2000). *Desplazados: Aproximación Psicosocial y Abordaje Terapéutico*. Secretariado Nacional de pastoral Social. Bogotá, D.C.
- Coletti, M ; Linares, J. (1997). *La intervención sistémica en los servicios sociales ante la familia multiproblemática*, Barcelona, Edit. Paidós
- Colombia (1987). *Violencia y Democracia..* Bogotá, D.C. Universidad Nacional de Colombia
- Corporación -AVRE- (1994). *Efectos Psicosociales del Desplazamiento Interno en Colombia*: Ponencia presentada al Seminario-Taller Nacional “Políticas Integrales para el Desplazamiento Interno en Colombia”. Bogotá, D.C.
- Dabas, E. (1998). *Redes Sociales, Familia y Escuela*, Buenos Aires, Edit. Paidós
- Delgado, J ; Gutiérrez, J (1995). *Métodos y técnicas cualitativas de investigación en ciencias sociales*. Madrid, Edit. Síntesis
- Elkhaïm, M y Cols. (1989). *Las prácticas de la Terapia de Red*. Barcelona. Edit, Gedisa.

Aumenta éxodo y desplazamiento.(2001, Junio 21). El Espectador

El desplazamiento se desbordó.(2001, Junio 22). El Espectador

Fontibón (1998). *Diagnósticos Locales con Participación Social*. Secretaría Distrital de Salud. Dirección de salud pública. Bogotá D.

Grupo de Apoyo a Organizaciones de Desplazados -GAD-. (1999). *Memorias : Seminario de divulgación en Colombia de los principios rectores de los desplazamientos internos*. Bogotá, D.C.

Grupo de Trabajo con Desplazados -GTD- (1994). *Líneas de acción frente al desplazamiento y en favor de la población desplazada* : ponencia en el Seminario-Taller : “Políticas Integrales para el desplazamiento interno en Colombia”. Bogotá, D.C.

Instituto de Estudios Políticos y Relaciones Internacionales de la Universidad Nacional de Colombia (1993). *Violencia y desplazamiento forzado en Colombia*. Bogotá, D.C.

Hernández, A. (2001) *Familia e intervención sistémica breve en diversos contextos*. Pontificia Universidad Javeriana. Cali

Martínez, M. (1997) *La Investigación Cualitativa Etnográfica en Educación*. Circulo de lectura alternativa. Bogotá D.C.

Mastro Paolo, L. (1999). *Interculturalidad, trabajo en red, mediación familiar, pensamiento sistémico en contextos cambiantes*. En revista Redes No. 5. Barcelona.

Morín, E. (1996) *Introducción al pensamiento complejo*. Barcelona, Edit. Gedisa.

Pearce. B ; Schitman. D (1996). *Nuevos Paradigmas y metáforas de la comunicación* Madrid: España.

Procuraduría General de la Nación (1998). *Desplazamiento Forzoso y Reubicación: un estudio de caso*. Bogotá, D.C.

Programa Nacional de Atención Integral a la Población Desplazada por la Violencia. Documento CONPES 2804 Ministerio del Interior (1995).- Departamento Nacional de Planeación- Consejería Presidencial para los Derechos Humanos. Bogotá.

Programa de Salud Mental. Médicos Del Mundo-Francia en Urabá (Mayo-2000). *Análisis de psicotraumatismo en un desplazamiento colectivo*. P.11-21

Psicología desde El Caribe (2000). *Revista del programa de psicología Universidad Del Norte*. Barranquilla, Ediciones Uninorte. 141-151

Red de Solidaridad Social (2001). *Guía de Atención Integral a la población desplazada por la violencia*. Bogotá D.C.

Ross, V. Y Speck, C. (1973). *Redes Familiares*. Buenos Aires, Edit. Amorrortu

Sluzki, C. (1998). *La Red Social: Frontera de la práctica sistémica*. Baarcelona, Edit. Gedisa.

Universidad Santo Tomás (1997). *Paradigmas emergentes, pensamiento complejo e investigación-intervención en los escenarios familiares*. Año 3 No. 6

Valles, M (1996). *Técnicas cualitativas de investigación social*. Edit. Síntesis sociología.

Vargas, A (1994). En Seminario-Taller : “*Políticas integrales para el desplazamiento interno en Colombia*”. Bogotá, D.C.

*Apéndices**Apéndice A***Diario de campo N°. 1**

Fecha: 7 de Febrero

Lugar: Centro Zonal del ICBF de Fontibón

Hora de inicio : 9 :00 A.M.

Hora de finalización : 12 :00 P.M.

Participantes: Clemencia Suarez - Coordinadora Centro Zonal ICBF Fontibón

Dora Isabel Garzón de Laverde – Psicóloga, asesora de la investigación

Rodrigo Garzón Benalcázar – Psicólogo que realiza la investigación
para optar su título.

En éste primer encuentro se planeó la propuesta de investigación para dinamizar la red de la localidad de Fontibón para el trabajo con la población desplazada por la violencia, la cual fue acogida con gran interés por la coordinadora del Centro Zonal, ya que en la actualidad es mínimo el trabajo que se realiza en este aspecto, considerando que en la localidad cada institución trabaja frente a este fenómeno de manera independiente y es un problema que requiere de atención de todas las entidades que trabajan en el sector, porque cada institución recibe algunos casos, en especial el Centro Zonal de Bienestar Familiar, en donde no hay un programa definido, ni estrategias de intervención frente a esta problemática.

Por lo tanto la Coordinadora del Centro Zonal sugiere acordar una cita con la directora del Centro de Atención al Migrante de la Arquidiócesis de Bogotá, -entidad que funciona como eje del proceso de atención que se brinda en la localidad a las familias y personas que por diversas circunstancias se han visto obligadas a salir de su lugar de origen para desplazarse hasta Bogotá-, para que conozca la propuesta de la investigación y de esta forma dicha entidad entre a hacer parte de la red que se pretende consolidar para estructurar la red interinstitucional de apoyo a la población desplazada en la localidad de Fontibón.

Las categorías de análisis de este encuentro son:

-Estructuración de la Red y Atención a la población desplazada:

P1- “en la localidad frente a la problemática del desplazamiento cada institución trabaja de manera independiente y es un problema de atención que requiere de todas las entidades del sector ...”

P1- “no hay un programa definido, ni estrategias de intervención frente a esta problemática”.

Análisis del diario de campo según las categorías definidas:

En este primer encuentro se empezó a mapear la red para “descubrir y discernir los circuitos locales”, como plantea Bruner citado por Suárez (1997), lo anterior permitió empezar a reconocer los escenarios y los actores que están trabajando en Fontibón con la población desplazada. Producto de este encuentro se realizó la etapa de reflexión y preparación del proyecto de investigación a través de la definición de la población con la cual se va a realizar la investigación como son las instituciones y las familias dentro del

contexto de la localidad y el ajuste de los objetivos del proyecto de acuerdo a las necesidades que ha evidenciado la persona con la cual se realizó este encuentro.

Se justifican los acuerdos en la medida en que hay alto flujo de población desplazada en la localidad, ya que Fontibón es un sitio de llegada y de paso de personas en esta situación, producto del conflicto armado en algunas regiones del país.

Si bien las redes interinstitucionales requieren de acuerdos y compromisos, explicitarlos no es suficiente, en tanto las personas que conforman las instituciones se sientan vinculadas con una problemática desde sus propios proyectos de vida personales y asuman un liderazgo

permanente para mantener activos los vínculos interpersonales para agenciar los recursos con los que cuenta en un territorio delimitado como es el caso de esta localidad.

De este primer encuentro, la conclusión más importante fue el interés por motivar a otras personas e instituciones en romper con la pauta asistencial y de victimización de estas familias y empezar a dinamizar una red en la que se trabaje de manera conjunta con las familias para crear alternativas de vida, en conexión con un nuevo tejido social.

Matriz Integrativa -Encuentro No.1-

OBJETIVO	ACTIVIDAD	META	RESULTADOS	ANÁLISIS DE CATEGORÍAS
Establecer primeros contactos para la dinamización de la red de apoyo a familias en situación de desplazamiento por la violencia en la localidad de Fontibón.	Realizar el contacto inicial para la presentación del proyecto a la coordinadora del centro zonal del ICBF- Fontibón.	Proceso de gestión, visitas y presentación del proyecto.	En este primer encuentro se realizó el primer acuerdo para realizar el proyecto en la localidad de Fontibón.	P1: "no hay un programa definido ni estrategias de intervención frente a esta problemática".
				P1: "En la localidad frente a este fenómeno cada institución trabaja de manera independiente y es un problema de atención que requiere de todas las entidades del sector..."

Diario de campo N°. 2

Fecha: 20 de Febrero

Lugar: Casa del Migrante - Fontibón-

Hora de inicio: 10 :00 A.M.

Hora de Finalización: 12 :30 P.M.

Participantes: Clemencia Suarez, Dora Isabel Garzón de Laverde, Hermana Shirley Anibale, Rodrigo Garzón Benalcázar.

Para esta reunión tomamos como punto de referencia la labor que ha realizado el Centro de Atención al Migrante como eje de recepción en la atención a familias en situación de desplazamiento en las dos sedes que tiene, tanto la del terminal como la sede de Fontibón en donde se encuentra actualmente ubicada.

En esta sesión se habló sobre la importancia de realizar un proyecto en conjunto con las instituciones que conforman la red de Fontibón con lo cual se le daría apoyo a la labor que el Centro de Atención al Migrante realiza en este momento, ya que no existen vínculos claros de trabajo con otras entidades de la localidad frente a la problemática del desplazamiento (tal vez el único nexo que existe actualmente es con el Centro Zonal del ICBF, de tal forma que ésta investigación apoyaría y convocaría a otras entidades para el

trabajo en red. En esta visita se pudo conocer El Centro de Atención al Migrante en sus aspectos locativos y de organización.

La Hna Shirley fue clara en expresar los proyectos que en este momento adelanta el Centro de Atención al Migrante, el objetivo del Centro es Brindar acogida, orientación espiritual, psicosocial y capacitación a los migrantes que llegan a la ciudad, forzados por las situaciones de violencia que se ven enfrentados y buscan rehacer un nuevo proyecto de vida, también nos refirió que se han realizado tres investigaciones con el apoyo de la ONG –Codhes- y ella considera que el trabajo en red es fundamental para el apoyo de las actividades que actualmente realiza el CAMIG con población desplazada. En el momento se brindan programas de formación y entrenamiento en un arte, técnica u oficio que les permita a los migrantes y desplazados, producir bienes o servicios para sobrevivir y autogestionarse como son: el taller de fabricación de velas, cursos de peluquería y talleres de modistería a los cuales pueden asistir las personas que se están albergando en el centro.

Las categorías de análisis de este encuentro son:

Estructuración de la Red

P2- “no existen vínculos claros de trabajo con otras entidades de la localidad frente a la problemática del desplazamiento

P1- “En el Centro se han realizado tres investigaciones con el apoyo de la ONG – Codhes-, de tal forma que el trabajo en red es fundamental para el apoyo de las actividades que actualmente realiza el CAMIG con población desplazada”..

Atención a la población desplazada

P2: “El objetivo del Centro es Brindar acogida, orientación espiritual, psicosocial y capacitación a los migrantes que llegan a la ciudad, forzados por las situaciones de violencia que se ven enfrentados y buscan rehacer un nuevo proyecto de vida”.

P3- “también se brindan programas de formación y entrenamiento en un arte, técnica u oficio que les permita a los migrantes y desplazados, producir bienes o servicios para sobrevivir y autogestionarse”.

Análisis del diario de campo según las categorías definidas:

Desmarais y Cols. (1989), dividen la red en primaria y secundaria; la primaria, es una entidad microsociológica constituida por un grupo de individuos que se comunican entre sí a partir de afinidades personales, fuera de todo contexto institucionalizado; la red secundaria la define a partir de una tarea, institución etc; es el conjunto de las personas reunidas a partir de una misma función, en un marco institucionalizado.

Tal como lo definen la red estos autores dinamizar la Red de Atención para la población desplazada y definir estrategias de atención desde los recursos institucionales, implicó para los investigadores empezar un proceso de convocatoria a entidades que trabajan con este fenómeno, proceso en el cual se empezó por establecer alianzas y acuerdos con los miembros de las instituciones. Desde el inicio de los primeros contactos fue notable el interés de los funcionarios para interactuar de manera coordinada en la consecución de objetivos y metas, así como en establecer un cronograma para los encuentros posteriores, lo cual permitió ir construyendo contextos colaborativos y definir la dinámica para el trabajo a nivel interinstitucional en la localidad de Fontibón.

Este encuentro con la directora del CAMIG posibilitó continuar el proceso de reconocimiento de otras entidades, para la dinamización de la red.

Matriz Integrativa -Encuentro No.2-

OBJETIVO	ACTIVIDAD	META	RESULTADOS	ANÁLISIS DE CATEGORÍAS
Establecer el primer contacto con el Centro de Atención al Migrante para la realización de la investigación	Presentar la propuesta de investigación a la directora del CAMIG	Hacer partícipe al CAMIG para la dinamización de la red de atención a familias en situación de desplazamiento	La directora del CAMIG demostró interés en que la entidad se haga partícipe durante el proceso de la investigación	Estructuración de la Red P2- "no existen vínculos claros de trabajo con otras entidades de la localidad frente a la problemática del desplazamiento P1- "En el Centro se han realizado tres investigaciones con el apoyo de la ONG –Codhes-, de tal forma que

Diario de campo N° 3

Fecha : 7 de Marzo

Lugar : COL (Centro Operativo Local) de la localidad de Fontibón.

Hora de inicio: 9 :00 A.M.

Hora de Finalización: 12 :00 P.M.

Participantes : Dra. Clemencia Suárez, Dra. Dora Isabel Garzón, Dra. Milva Barragán, Dra. Consuelo Gómez, Rodrigo Garzón.

En este tercer encuentro que se realizó con la Gerente del DABS, Dra. Consuelo Gómez y la Coordinadora del Centro Zonal del ICBF se vio la importancia de articular el proyecto al Comité Local de Política Social (CLOPS) en el Subcomité de Asuntos Familiares y niñez.

Desde este momento se hizo evidente la capacidad para trabajar en equipo que tienen las personas que lideran estas tres instituciones, dispuestas, desprovistas de celos profesionales y muy claras en el tipo de relación que comparten y convocan en los encuentros: la colaboración y la cooperación. Esa forma de trabajo hace referencia a la

disposición para comprender los objetivos de los otros profesionales y ofrecerse como recurso para la consecución de objetivos comunes. Su estilo de liderazgo, según lo describieron ellas, se caracteriza por el respeto, por el reconocimiento de la necesidad de la interdependencia y la diferencia que permite construir diferencias.

En el diálogo con las directoras de estas instituciones surge “la idea del respeto que las poblaciones desplazadas nos merecen, lo cual implica no victimizarlas y suponer que por su condición "tienen" que estar vivenciando la experiencia de la manera como otros la han vivido y más allá, como otros las han descrito y conceptualizado en las investigaciones”, lo cual no significa negar la existencia de emociones, pensamientos y formas de actuar particulares cuando se viven este tipo de experiencias.

Esta idea nos llevó a explicitar la postura que considera a la realidad construida a través del lenguaje, desde la cual no se estigmatiza, ni se asumen roles que sigan alimentando pautas de victimización y de agresión frente a la propia capacidad auto-eco – organizadora de las familias, razón por la cual se acuerda por sugerencia de una de las participantes utilizar la expresión: “familias o personas en situación de desplazamiento” y no “desplazados”, término que a la vez exige estar atentos al uso del lenguaje en la construcción de las historias que narran la realidad y que permite contextualizar la experiencia del desplazamiento, y como tal, visualizar una situación que tiene la posibilidad de cambiarse, no permitiendo que se establezca como historia dominante e identitaria de quienes viven este fenómeno.

En este sentido y sin perder de vista el fenómeno del desplazamiento y las diferentes dimensiones desde las cuales se pretende abordarlo (psicológicas, intersubjetivas, sociales y culturales), se ve la necesidad de encuadrarlo en los programas que ya están

funcionando como el de Talentos y Oportunidades, Capacitación en áreas específicas del DABS, Formación Ciudadana y Participación de Has Paz: Empleo en acción y Familias en acción, entre otros, desde los equipos de trabajo ya existentes como la subcomisión de Familia y Niñez, para no generar agotamiento y desgaste en los continuos encuentros y buscar formas de financiación que hagan viables la calidad de los servicios que se pueden ofrecer.

Igualmente, se ve la necesidad de clarificar los objetivos personales, profesionales e institucionales a la luz de un proyecto conjunto que responda a las necesidades de todos incluyendo a las familias. También es clara la posibilidad de utilizar la metáfora de la construcción de un “puente” desde varias perspectivas, que permita dar paso a estas familias y a sus miembros a la inserción como ciudadanos en la Bogotá que queremos o en cualquier otro lugar del país (incluso el lugar de donde provienen), como resultado de procesos de co-responsabilidad y libre elección a partir del reconocimiento de los intereses individuales y colectivos, compromisos personales e institucionales para la protección de la vida y la construcción de lazos de apoyo, confianza y solidaridad, más allá de los límites altamente permeables que puedan representar las funciones propias de cada localidad.

Otro de los temas que surge frente al fenómeno de la red de atención para familias en situación de desplazamiento es que existe el interés de realizar trabajos productivos para que la persona en situación de desplazamiento sea autosuficiente en el medio que se encuentra, que puedan estas familias redefinir la historia del desplazamiento y de esta forma dinamizar el trabajo en red para poder movilizarnos en otra dimensión de lo humano.

Una de las funcionarias considera que es importante fortalecer una red de acogida y habilitación, de tal forma que esto les permita a las familias en situación de desplazamiento aliviar la carga emocional y el impacto psicológico que les ha producido el desplazamiento, y si las diferentes instituciones que trabajamos en la localidad con este fenómeno se comprometen y cumplen con un plan de acción para el trabajo en red, se realizará una atención efectiva, se reducirán las cargas laborales.

Las Categorías de análisis de este encuentro son:

Atención a la población en desplazamiento

P1- “la idea del respeto que las personas en situación de desplazamiento nos merecen, implica no victimizarlas y suponer que por su condición "tienen" que estar vivenciando la experiencia de la manera como otros la han vivido y más allá, como otros la han descrito y conceptualizado en las investigaciones, lo cual significa no negar la existencia de emociones, pensamientos y formas de actuar particulares cuando se viven este tipo de experiencias...”

P2- “... a mí me parece que es necesario utilizar el término “familias o personas en situación de desplazamiento” y no “desplazados” al trabajar con estas familias...”

P3- “existe el interés de realizar trabajos productivos para que la persona en situación de desplazamiento sea autosuficiente en el medio que se encuentra...”

Estructuración de la Red

P3- “ ... considero que es importante fortalecer una red de acogida y habilitación, de tal forma que esto les permita a las familias en situación de desplazamiento aliviar la carga emocional y el impacto psicológico que les ha producido el desplazamiento...”

P2- “En este proceso es necesario que las diferentes instituciones se comprometan y cumplan con un plan de acción para el trabajo en red...”

Análisis del diario de campo según las categorías definidas:

Según Elkaim (1987) la “retribalización” es una primera fase del proceso del efecto en red, que implica el establecimiento de contacto y vinculación de las personas que hacen parte de esta red.

De esta forma se pudo comprender la pauta interactiva que se presenta entre los profesionales que conforman la red de atención a poblaciones desplazadas, para movilizar historias y significados acerca del desplazamiento forzado por la violencia, en donde se recrearon conversaciones que permitieron la comprensión de los contextos en los que transcurren las interacciones entre las familias en situación de desplazamiento y las instituciones, lo cual nos exige estar atentos al uso del lenguaje en la construcción de las historias que narran la realidad y que permiten contextualizar la experiencia del desplazamiento.

El concepto de red ya se había venido trabajando en la localidad, por lo tanto resignificar el término “Red” implicó tanto a los investigadores como a los funcionarios de las instituciones poder hacer una metaobservación del trabajo realizado en los diferentes comités del CLOPS y en la Red del Buen Trato en donde venían trabajando conjuntamente los funcionarios del ICBF y del COL, lo cual permitió fortalecer los vínculos y dimensionar el trabajo para convocar a otras entidades a hacer parte de la red.

En este proceso de resignificación de fenómenos y creencias como son las redes de trabajo, el desplazamiento por la violencia y las formas para intervenir con esta población es fundamental citar a Bruner (1991), quien afirma que es necesario tener "una

perspectiva de la cultura en la que se proclame el significado como hecho público; o mejor aun, en la que la cultura y el significado se describan como procesos de percepción interpretativa de modelos simbólicos por parte de los individuos. Estos modelos son a la vez "del" mundo en el que vivimos y "para" que el self consciente organice las actividades, respuestas, percepciones y experiencias." (p. 75)

El Self es un texto acerca de cómo estamos situados con respecto a los demás y hacia el mundo; un texto normativo sobre las facultades, habilidades y disposiciones que cambian al cambiar nuestra situación de un tipo de ambiente a otro; así la manera en la que uno habla llega a ser con el tiempo la manera en que uno representa aquello de lo que habla. La actitud y la negociación sobre la actitud llegan a ser características del mundo hacia el cual adoptamos las actitudes.

Para nuestros objetivos lo que interesa en primer lugar es la afirmación de que el significado es un hecho de la vida pública y, en segundo lugar, que las pautas culturales - los hechos sociales- proporcionan la matriz para toda acción, crecimiento y comprensión humanos de tal forma que lo que constituye una comunidad cultural no es sólo el compartir creencias acerca de cómo son las personas y el mundo, o acerca de cómo valorar las cosas en donde evidentemente, debe existir algún tipo de consenso que asegure la convivencia civilizada como es el caso de la comunidad de Fontibón, en donde existen nexos fuertes por el compromiso social que representa el trabajo con familias en situación de desplazamiento.

La cultura, por consiguiente, siempre es más rica que el conjunto de características registradas en los apuntes del investigador, porque su verdad no reside en las formulaciones explícitas de los rituales de la vida diaria sino en las prácticas cotidianas

de las personas que, al actuar, dan por supuestas la explicación de quiénes son y la manera de comprender las acciones de sus semejantes.

Para lograr la coherencia de una cultura, es importante la existencia de procedimientos interpretativos que nos permitan juzgar las diversas construcciones de la realidad que son inevitables en cualquier sociedad. Y es notable en esta comunidad la solidaridad entre sus miembros, y el interés por ofrecer servicios de atención eficientes para las familias en situación de desplazamiento, los cuales se llevaron a cabo a través de narraciones, empleando el lenguaje para la creación de mundos posibles y nuevas realidades a través de la negociación, tomando la negociación como el arte de construir nuevos significados con los cuales los individuos puedan regular las relaciones entre sí logrando una referencia conjunta e intersubjetiva entre sus miembros.

De este modo, la realidad psicológica se revela cuando puede demostrarse que una distinción realizada en un ámbito -el lenguaje, los modos de organizar el conocimiento humano, etcétera- tiene una base en los procesos psicológicos que usan las personas al negociar sus transacciones con el mundo.

Matríz de Integración -Encuentro No. 3-

OBJETIVO	ACTIVIDADES	META	RESULTADOS	ANÁLISIS DE CATEGORÍAS
Articular el proyecto al Comité Local de Política Social (CLOPS) en el Subcomité de Asuntos Familiares y niñez.	A través de un equipo reflexivo llegar a acuerdos con el DABS, ICBF y el CAMIG para dinamizar la red de atención a familias en situación de desplazamiento	Continuar el proceso de dinamización de la Red	Se acordó continuar con el proceso de dinamización de la red, convocando a otra entidades para hacerlas partícipes en el proyecto de investigación	Atención a la población en desplazamiento P1- "la idea del respeto que las personas en situación de desplazamiento nos merecen, implica no victimizarlas y suponer que por su condición P2- "... a mí me parece que es necesario utilizar el término "familias o personas en situación de P2- "... a mí me parece que es necesario utilizar el término "familias o personas en situación de P3- "existe el interés de realizar trabajos productivos para que la persona en situación de Estructuración de la Red P3- "... considero que es importante fortalecer una red de acogida y habilitación, de tal forma que esto les permita a las familias en situación de desplazamiento aliviar la carga emocional y el impacto psicológico que les ha producido el desplazamiento..." P2- "En este proceso es necesario que las diferentes instituciones se comprometan y cumplan con un plan de acción para el trabajo en red..."

Diario de campo N°. 4

Fecha : Marzo 14

Lugar : Centro Zonal del ICBF de la localidad de Fontibón.

Hora de inicio : 10 :00 A.M.

Hora de finalización : 12 :00 P.M.

Participantes : Clemencia Suarez, Dora Isabel Garzón, Milva Barragán, Magnolia Hernández, Diana Llanos, Nancy García y Rodrigo Garzón.

En un cuarto encuentro, en donde se hicieron partícipes la Psicóloga y Trabajadora Social del Centro Zonal de Bienestar Familiar Dras. Diana Llanos y Nancy García, y a la Comisaria 9a de la localidad de Fontibón Dra. Magnolia Hernández, surgieron varias inquietudes frente al trabajo a realizar en la localidad, ya que se considera que el trabajo en Red es fundamental para aprovechar los recursos internos que tienen las entidades, de tal forma que puedan prestar un servicio eficiente apoyando tanto el proceso de atención que realizan las instituciones, como a las familias que requieren los servicios.

Al dialogar respecto a lo que hacen la mayoría de grupos de profesionales se refleja el cansancio por la cantidad de reuniones y comités a los que deben pertenecer, a partir del auge del concepto de red que se ha solidificado a tal punto de sobrepasar la cultura y la capacidad humana para responder. Pareciera ser que lo que fue diseñado como estrategia para mejorar la eficacia del trabajo de los servidores sociales, más bien está participando en la construcción de lo que se ha denominado como agotamiento de los equipos que intervienen con las familias.

Ese síndrome experimentado más frecuentemente por los profesionales de los servicios sociales McNamme (1997) propone abordarlo desde diferentes perspectivas: individualista/ cognitiva (imágenes de sí mismos que no corresponden a sus modelos profesionales), sistémica tradicional (condiciones sociales e interpersonales en las cuales se desarrolla el agotamiento: modos en los que los individuos actúan en acuerdo mutuo para producir ciertos resultados, estructuras sociales y patrones de interacción).

Sin embargo tanto las perspectivas individualistas como las sistémicas pueden ir en búsqueda de la causa del fenómeno más que en la intención de responder a estas preguntas: ¿Cómo contribuyen los profesionales a momentos interactivos de forma que surja el agotamiento? ¿Cómo los modos de hablar de los profesionales construyen su identidad personal y crean el agotamiento como descripción viable? ¿Cómo se generan estos modos de hablar en la cultura general?.

La Comisaría de familia fue clara en expresar su disposición para el trabajo, sin embargo, manifiesta su preocupación respecto de que a la comisaría están llegando uno o dos casos diarios de familias desplazadas, pero qué puede hacer la Comisaría al respecto, con el fenómeno del desplazamiento. Surge entonces la necesidad de hacer muy

explícito el concepto de redes con el que estamos funcionando, para lo cual se toma la idea de Mastropaolo (1999) en términos de que la red es “una conjunción de informaciones y relaciones que resultan singularmente activas respecto de una situación”, conjuntamente con lo que afirma Sluzki (1996) respecto a que la red es significativa en casos como el de desplazamiento y no en otros. Lo anterior lleva a explicitar el interés por dinamizar redes sociales y de familiaridad con personas en situación de desplazamiento.

Al trabajar con personas que se encuentran en situaciones precarias y que requieren una atención inmediata, se observa en los funcionarios el no aprovechamiento de los propios recursos por desconocimiento respecto a la intervención que se requiere desarrollar con esta población. En estas situaciones de emergencia en las que los funcionarios se ven confrontados con sus propias emociones y con la imposibilidad de generar un diálogo con los miembros de las otras entidades que de alguna manera están convocados a trabajar en esta problemática, es notoria la sensación de frustración y desesperanza en tanto ellos sienten que no existen los recursos y herramientas que permitan dar una respuesta adecuada para enfrentar el fenómeno del desplazamiento. Una de las funcionarios expresó: “a mí me han llegado algunos casos de familias desplazadas, pero hasta el momento no se les ha podido dar un manejo adecuado, debido a que no contamos con un formato de atención específico para estas familias y dentro de los programas que se manejan en la institución sería necesario incluir capacitaciones para atender a esta población y estudiar el fenómeno con mayor detenimiento”.

Otra de las funcionarias comentó en la sesión que cuando vienen las familias a pedir ayuda no se tienen mecanismos claros de cómo actuar con otras entidades de la localidad

para prestar servicios eficientes, ya que las distintas instituciones trabajan en programas específicos, pero frente a este problema de los desplazados es poco el apoyo que se tiene de otras entidades del gobierno.

Ante la propuesta de dinamización de la red en donde se puedan convocar a otras entidades se dice que para el trabajo en red sería fundamental que todas las entidades estuvieran igual de comprometidas, no como en otros casos donde los funcionarios no realizan los deberes que les corresponden y aquí en esta localidad es necesario estar preparados para recibir a estas familias ya que cada día aumenta el desplazamiento, por lo tanto debemos estar preparados para cualquier eventualidad que se presente con esta problemática.

Las categorías de análisis de este encuentro son:

Atención a población desplazada

P4- “ ... a la Comisaría están llegando uno o dos casos diarios de familias desplazadas pero que puede hacer la comisaría al respecto...”

P3- “... a mí me han llegado algunos casos de familias en situación de desplazamiento, pero hasta el momento no se les ha podido dar un manejo adecuado, debido a que no contamos con un formato de atención específico para estas familias...”

P2- “cuando vienen las familias a pedir ayuda no tenemos mecanismos claros de cómo actuar con otras entidades de la localidad para prestar servicios eficientes...”

Estructuración de la red

P2- “... el trabajo en Red es importante para poder prestar un servicio eficiente y que cada entidad pueda aprovechar los recursos internos que tiene, apoyando de esta forma tanto el proceso como a las familias y a las entidades que requieren los servicios...”

P3- “para el trabajo en red sería fundamental que todas las entidades estuvieran igual de comprometidas, no como en otros casos donde los funcionarios no realizan los deberes que les corresponden...”

Análisis del diario de campo según las categorías definidas:

Speck y Attneave (1973) definen la red como el campo relacional total de una persona que posee numerosas propiedades vinculadas con el intercambio de información entre muchas personas. Esto nos llevo a entender cómo el funcionamiento de la red, puede permitir la conexión con otras redes del Distrito para lograr una atención efectiva y permitir que los servicios que ofrece cada institución sean aprovechados del mejor modo posible, de esta forma el hecho de realizar encuentros conversacionales permitió generar nuevos modos de conversar para la construcción de nuevas realidades.

Al trabajar con esta problemática se encuentra en las instituciones la ausencia de programas específicos que atiendan la situación y la inexistencia de fondos para la atención, por lo tanto el trabajo en redes interinstitucionales es un mecanismo que permite garantizar una atención efectiva para las comunidades de desplazados que en su mayoría están siendo estigmatizadas como problemáticas y causantes de desórdenes en las zonas donde se reubican, no cuentan con el apoyo y la solidaridad tanto de entidades gubernamentales como de redes institucionales que puedan ofrecer una atención de acuerdo a las necesidades que las personas requieren en el momento.

Según Sluzki la red tiene diferentes funciones: el tipo prevalente de intercambio interpersonal entre los miembros de la red determina la compañía social, apoyo emocional, guía cognitiva y consejos, regulación social, ayuda material y de servicios, acceso a nuevos contactos, y es en este interactuar entre los distintos funcionarios en

donde surgen diferentes inquietudes frente a cómo prestar en las situaciones de emergencia para la población desplazada servicios que se adecuen a las necesidades prioritarias de los consultantes y, en donde cada institución pueda asumir responsablemente la prestación de servicios de acuerdo a sus propios recursos y capacidades.

Matriz de Integración - Encuentro No. 4 -

OBJETIVO	ACTIVIDAD	META	RESULTADOS	ANÁLISIS DE CATEGORÍAS
Clarificar acuerdos en la coordinación interinstitucional para la dinamización de la red	A través de un equipo reflexivo, dialogar acerca de las expectativas y la atención que se está brindando en las instituciones a la población en situación de desplazamiento	Reflexionar sobre la atención que se está brindando a las familias en situación de desplazamiento	Es claro el interés de los participantes por dinamizar la Red y generar estrategias de atención que permitan ofrecer una atención efectiva a las familias desplazadas.	Atención a población desplazada P4- "... a la Comisaría están llegando uno o dos casos diarios de familias desplazadas pero que puede hacer la comisaría al respecto..." P3- "... a mí me han llegado algunos casos de familias en situación de desplazamiento, per

Diario de campo N°. 5

Fecha: 4 de Abril de 2002

Lugar: Centro de Atención al Migrante

Hora de inicio: 2 :00 P.M.

Hora de Finalización: 5 :00 P.M.

Participantes: Hna. Shirley Anibale Guerra, Dora Isabel Garzón de Laverde, Milva Barragán, Luz Angélica Díaz, Consuelo Gómez Fernández, Magnolia Hernández, Diana Llanos, Nancy García Villamizar, Rodrigo Garzón Benalcázar.

Posteriormente en un quinto encuentro que se realizó en el CAMIG al que asistieron además de las personas que ya se habían vinculado hasta el encuentro anterior, la psicóloga del CAMIG, Dra. Luz Angélica Díaz.

Allí se hizo una presentación formal del proyecto de investigación de “Dinamización de la Red de Apoyo a Familias en situación de desplazamiento por la violencia en la localidad de Fontibón”, así como sus objetivos y el cronograma de trabajo a realizar.

Durante la discusión se reafirmó la idea de que en cada sesión se realizará un protocolo de lo trabajado en esa sesión para discutirlo en el siguiente encuentro y de esta forma poder consolidar ideas, recogerlas y convertirlo en material de apoyo, producto de las reuniones para formar una memoria recursiva y generar principios organizativos de la red que nos sirvan como guía.

Durante este encuentro se conocieron los conceptos que tenían los funcionarios acerca de la noción de red que se venía trabajando en la localidad y llegamos al consenso de que el trabajo en red implica un proceso de construcción permanente, tanto a nivel individual como colectivo, dinámico entre los integrantes de un colectivo (como lo es la red de atención para familias desplazadas en Fontibón) y con integrantes de otros colectivos, lo cual posibilita la potencialización de los recursos que poseen y la creación de alternativas novedosas para la resolución de problema. De tal forma que cada miembro del colectivo se enriquece a través de las múltiples relaciones que cada uno de los otros desarrolla, optimizando los aprendizajes al ser éstos socialmente compartidos.

Análisis del diario de campo:

Se definió la red de atención a familias en situación de desplazamiento, como una alternativa que facilite la atención, apoyo y seguimiento a sus procesos de adaptación y consolidación hacia un nuevo proyecto de vida familiar y social con la participación de estamentos gubernamentales y no gubernamentales, que en forma coordinada potencializan sus recursos: humanos, logísticos y económicos en la ciudad de Bogotá.

El trabajo en redes implica que cada actor participante asuma responsabilidades particulares en la construcción de las identidades de otros y de un todo, que en este caso son las familias o personas desplazadas con las cuales se dio inicio a este proceso.

El hecho de considerar la Red como un sistema abierto implica modificar las expectativas de participación permanente de los mismos actores y la definición de normas y estrategias a seguir, ya que se reconoce la permanente movilidad y disponibilidad para el cambio y la incertidumbre cuando se conciben las redes de esa manera.

La configuración de esta red se pudo percibir como un proceso complementario en donde mirar los procesos identitarios con sus particularidades, fue un elemento fundamental para la dinamización de las redes sociales en virtud que las relaciones y los vínculos se construyen sobre lo que se ofrece de sí mismo y se espera de otros en las interacciones reales o virtuales, esporádicas o cotidianas.

Los participantes en esta sesión se mostraron bastante comprometidos para el trabajo en la dinamización de la red, y consideran que el hecho de que halla investigadores dentro de este proceso ayudará a fortalecer el proceso de dinamización de la red y conseguir los resultados esperados.

Matríz Integrativa - Encuentro No. 5 -

OBJETIVO	ACTIVIDADES	META	RESULTADOS
Presentación formal del proyecto a las instituciones que inicialmente hacen parte de la red interinstitucional de apoyo a familias en situación de desplazamiento por la violencia	Presentar el proyecto de tal forma que se pueda dar inicio a la fase de campo para la consecución de los Objetivos Genrales y Específicos	Clarificar acuerdos para la consecución del poryecto	Se presentó el poroyecto y se aprobó la coordinación inicialmente de cuatro instituciones para participar en el proyecto como son: El CAMIG, ICBF, COL,Comisarfa

Diario de campo N°. 6

Fecha : 10 de Abril de 2002

Lugar : COL -Fontibón-

Participantes : representantes de los 23 comités del CLOPS

Esta reunión tuvo como finalidad conocer los proyectos del CLOPS y los integrantes de los distintos comités. La reunión comenzó a las 9:00 A.M. estuvo presidida por el señor alcalde de la localidad de Fontibón , Dr. Miller Rocha.

Dentro de las actividades que se realizaron cada comité de la localidad hizo una breve presentación de sus planes y su papel con la comunidad.

Estuvieron presentes los siguientes comités :

-Comité de Atención a Población en Situación de Desplazamiento

-Comité de la Red del Buen Trato el cual trabaja con población maltratada.

-Comité de Población Discapacitada trabajan para sensibilizar a la población en el trabajo con personas discapacitadas.

-Comité Técnico Local de la Tercera Edad conformado por 19 líderes zonales de la localidad, allí se seleccionan a los abuelos que puedan conformar el programa.

-Comité de Seguridad presidido por la policía y en el trabajan todas las instituciones con la seguridad de la localidad.

- Comité de Vigilancia Epidemiológica presidido por el hospital de la localidad trabajan con enfermedades, brotes e intoxicaciones, plan local de alimentación y nutrición, lactancia materna y madres gestantes y tienen una línea de educación sexual y reproductora.
- Comité de Participación Comunitaria (COPACO) elaboran el diagnóstico local frente a la seguridad social.
- Comité Ciudadano Habitante de la Calle su objetivo es disminuir la morbilidad del fenómeno callejero, dignificar y sensibilizar al ciudadano callejero.
- Comité de Derechos Humanos.
- Comité Ambiental Local.
- Comité de Emergencias el cual trabaja desde 1997 con la parte operativa, técnica y educativa en la localidad.
- Consejo Local de Planeación trabajan en planeación local los martes y jueves atienden a la comunidad y su representante es la Sra. Rosa Sierra representante de las ONG's de la localidad.
- DABS.

Como tercera actividad se trabajó en los siguientes puntos:

Actores relevantes involucrados en la comunidad: Grupos, instituciones, organizaciones públicas y privadas, empresas y personas naturales.

Posteriormente se llevó a cabo la actividad “Compartiendo Sueños” en donde se explicaron los siguientes principios:

- Trabajo transinstitucional: trascender a nivel institucional.

- Corresponsabilidad, Complementariedad, Eficiencia y Eficacia, Participación, Innovación, trabajo en equipo y trabajo en grupo.

Se hace énfasis en el trabajo en equipo en donde se tenga una visión global e integral en la priorización de proyectos a través de coordinación transinstitucional, ya que el trabajo en grupo lo que permite es una visión atomizada y fraccionada, y en donde la priorización de proyectos se tiene por intereses particulares y/o institucionales con coordinación interinstitucional.

Se explicó la Estructura del CLOPS el cual está conformado por tres comisiones:

*Comisión Ejecutiva: Organizaciones No Gubernamentales, Organizaciones Gubernamentales, Empresa privada, Comunidad Organizada.

*Comisión Técnica: representantes de los comités de la localidad. (Subcomisión de Asuntos Familiares, Subcomisión de Proyectos Productivos y Subcomisión de Seguridad, Convivencia y Medio Ambiente).

*Comisión Operativa: Comités Operativos Locales, Organizaciones Gubernamentales, Organizaciones No Gubernamentales y Comunidad Organizada.

Esta convocatoria tuvo un interés particular que era conocer los distintos comités y las acciones que actualmente se están ejecutando dentro del funcionamiento del CLOPS (Comité Local de Política Social) y presentar la propuesta de Dinamización de la red de atención a familias en situación de desplazamiento en la localidad para hacer partícipes de la investigación a las personas que conforman los distintos comités del CLOPS.

Matriz de Integración- Encuentro No. 6-

OBJETIVO	ACTIVIDAD	META	RESULTADOS	OBSERVACIONES
Presentar la propuesta de investigación ante el comité local de política social y conocer el funcionamiento de los comités que hacen parte del CLOPS	Participar en la presentación de los proyectos del CLOPS y en 15 minutos realizar la presentación de la investigación al comité de atención a población en situación de desplazamiento.	Convocar a los funcionarios que hacen parte del CLOPS para que hagan parte de la investigación	Se presentó la propuesta de investigación y se conoció el funcionamiento de los diferentes comités del CLOPS en la localidad.	Los funcionarios de los 23 comités del CLOPS conocieron la invitación para participar en la investigación con gran expectativa ya que hasta el momento no se ha realizado un proyecto de trabajo en redes.

Diario de campo N° 7

Fecha : Abril 17 de 2002

Lugar : Centro de Atención al Migrante

Hora de inicio: 2 :00 P.M.

Hora de finalización: 6 :00 P.M.

Participantes : Dora Isabel Garzón, Milva Barragán, Clemencia Suárez, Nancy García, Diana Llanos, Hna. Shirley Anibale, Luz Angélica Díaz, Luz Miriam Mariño, Magnolia Hernández, Luz Marina Vento, Inés Joiro, María del Pilar Cifuentes, Rafael Zambrano, Rodrigo Garzón.

A este encuentro asistieron 5 personas por primera vez: María del Pilar Cifuentes y Luz Marina Vento representantes de la Fundación Apoyar- FUNDAP entidad sin ánimo de lucro que promueve en las comunidades más desprotegidas, procesos de solidaridad y autoayuda. Su filosofía está fundamentada en tres principios que son impulsores del desarrollo comunitario: Participación, Solidaridad y Autonomía. El objetivo de esta es apoyar proyectos de promoción, organización comunitaria y de producción que

contribuyan a la solución de las necesidades de los grupos asentados en barrios populares de Bogotá y otras regiones del país.

Dentro de las áreas de trabajo y población atendida están: atención al menor, familia y comunidad. Para hacer posible la ejecución de dicho objetivo, la Fundación Apoyar cuenta con un equipo interdisciplinario en áreas como (pedagogía, psicología, derecho, trabajo social, contaduría, enfermería, nutrición y medicina). La experiencia acumulada por la Fundación le permite ejecutar proyectos, administrar recursos y consolidar procesos comunitarios que tienden a mejorar la calidad de vida de la población.

También asistió la Nutricionista del ICBF - Centro Zonal Fontibón- Dra. Inés Beatríz Joiro que también trabaja con estas familias en situación de desplazamiento, junto con la trabajadora Social y Psicóloga del Centro Zonal y la Coordinadora del proyecto OIR Ciudadanía del COL de Fontibón Dra. Luz Miriam Mariño y un estudiante de Trabajo Social de la Universidad De la Salle quien está realizando un proceso de observación sobre el funcionamiento del CLOPS en la localidad de Fontibón.

A través de un equipo reflexivo conformado por los investigadores se narró la historia de cómo se ha ido tejiendo la Red desde el primer encuentro, lo cual permitió contextualizar el proceso de Dinamización de la red e integrar a las nuevas participantes.

En esta reunión cada institución expuso su campo de acción con el fin dar a conocer los servicios que prestan e incluir dentro del proyecto de atención interinstitucional de la red problemáticas que puedan ser atendidas por las diferentes instituciones, generándose una oportunidad para poner en juego los recursos internos de la red y realizar intervenciones de carácter rotativo. Se aprobó la idea de realizar encuentros con algunas familias en situación de desplazamiento, con el fin de escuchar su experiencia y tener en

cuenta sus ideas para enriquecer el modelo de atención. Se acuerda que la red se convierta en un “puente” entre las instituciones y las familias en situación de desplazamiento que viabilice el compartir significados comunes y mejor uso de los recursos que la red ofrece a dichas familias.

En este encuentro que se realizó en el Centro de Atención al Migrante los interrogantes a trabajar fueron: ¿Cómo integrar a nuevos miembros en la red?, ¿Qué hemos logrado como Red? ¿Cómo es el modelo de atención que se está trabajando? ¿Hay realmente trabajo coordinado para atender a las personas o familias en situación de desplazamiento? ¿Cómo estamos entendiendo el desplazamiento? y ¿Desde mi institución que aspectos positivos puedo utilizar en el trabajo con familias en situación de desplazamiento?, preguntas desde las cuales surgió la idea de configurar un modelo de atención integral que permita brindar atención desde la coordinación de las instituciones.

Posteriormente se realizó la presentación de los programas que ofrece el ICBF y el Centro de Atención al Migrante que apoyarían el trabajo que se pretende desarrollar con las familias en situación de desplazamiento, que se encuentran en tránsito por la localidad de Fontibón.

Los Programas del Centro Zonal ICBF que apoyan a familias en situación de desplazamiento por la violencia son:

-Programa FAMI cuya población objetivo son Madres gestantes y niños menores de 2 años.

-Programa Hogar Comunitario para niños y niñas de 2 a 7 años

-Club Juvenil Prejuvenil : niños y niñas de 7 a 12 años y Juvenil: jóvenes de 13 a 17 años.

-Escuela de Padres que se realiza con grupos de parejas para la intervención en crisis.

-Seguridad Nutricional a grupos familiares.

Dentro de los servicios que presta el Centro de Atención al Migrante se encuentran:

-Alimentación, vestuario y alojamiento temporal.

- Apoyo psicológico individual y familiar.

- Apoyo, orientación y capacitación para ubicación laboral en oficios varios.

- Investigación sobre el fenómeno de la movilidad humana y asuntos relacionados.

- Remisiones a otras instituciones.

- Orientación para la consecución de documentos de identificación.

- Capacitación para mujeres en situación de desplazamiento durante el periodo de gestación y lactancia.

- Servicio de atención y guardería para los niños, hijos de los migrantes y desplazados durante su permanencia en la institución.

- Seguimiento y acompañamiento de las familias ubicadas en la ciudad.

El CAMIG también cuenta con un Centro de Capacitación, cuyo objetivo es brindar programas de formación y entrenamiento en un arte, técnica u oficio que les permita a los migrantes y desplazados, producir bienes o servicios para sobrevivir y autogestionarse.

Las Categorías de análisis de este encuentro son:

Atención a población desplazada

P2 - “la metodología nos pareció una forma innovadora y didáctica para conocer la historia de lo que ha sido la Red.”

P3- “La metodología nos gusta ya que se sale de lo convencional y de esta forma salen nuevas ideas para trabajar en equipo”.

P4- “considero innovado el hecho de emplear equipos reflexivos para el trabajo, ya que dinamiza la forma de trabajo, porque se pueden compartir mayores inquietudes e ideas con los otros miembros del equipo”.

P1- “Los desplazados son personas que dejan su historia”.

P3- “El desplazado es una persona estigmatizada por la sociedad como problemática”.

P5- “Vemos al desplazado en un término que puede incluirse en un proceso ya sea de crisis o de oportunidad para lograr algunas metas como lo es el sobrevivir”.

Estructuración de la Red

P4- “Estamos en un proceso de construcción, de innovación en el cual se siente el liderazgo y el compromiso por parte de cada uno de los participantes”.

P6- “Hemos logrado constituirnos como un comité dentro de la subcomisión de familia y niñez dentro del CLOPS”.

Análisis del diario de campo según las categorías definidas:

Según Elkaim (1987) la red “es una unidad que concentra su atención en otras unidades, algunas de las cuales se observan mutuamente y otras no. También se puede definir una red como la totalidad de unidades ligadas por cierto tipo de relaciones, no egocéntricas, en límites bien definidos y cuyas unidades no son necesariamente

equivalentes, las redes pueden ser tanto limitadas como ilimitadas, con unidades equivalentes o no, no centradas o artificialmente centradas.” (p. 28)

La sensación entre los participantes respecto a la Dinamización de la Red, es que en cada encuentro se va consolidando la misma al hacerse presentes otras instituciones que entraron a conformarla, en donde se crearon vínculos bien definidos, con disposición para el trabajo en equipo y con la intencionalidad de aprovechar la experiencia de los profesionales que hicieron parte de los equipos de trabajo.

Matríz de Integración - Encuentro No. 7-

OBJETIVOS	ACTIVIDAD	META	RESULTADOS	OBSERVACIONES
Definir características generales de los equipos de la red para el trabajo con familias en situación de desplazamiento y exponer el campo de acción de cada institución con dicha problemática	A través de 4 equipos reflexivos discutir acerca de: cómo recibir a nuevos miembros de la red, cuestionarnos sobre nuestros logros como red y definir desde nuestras instituciones cómo estamos entendiendo el desplazamiento	Construir una historia común a través de un equipo reflexivo de tal forma que podamos conocer los logros que hemos construido como equipo.	La metodología empleada nos permite trabajar mejor en equipo de tal forma que se siente el liderazgo y el compromiso de los participantes en la red.	En esta sesión conocimos los programas que ofrece el CAMIG y el ICBF de tal forma que se consensuó la forma de conectar en red estos programas para ofrecer mejores servicios.

Categorías para el análisis-Encuentro No.7-

Categoría de análisis	Historias y narraciones
Atención a población desplazada	P4- “considero innovado el hecho de emplear equipos reflexivos para el trabajo, ya que dinamiza la forma de trabajo, porque se pueden compartir mayores inquietudes e ideas con los otros miembros del equipo”. P1- “Los desplazados son personas que dejan su historia”. P3- “El desplazado es una persona estigmatizada por la sociedad como problemática”. P5- “Vemos al desplazado en un término que puede incluirse en un proceso ya sea de crisis o de oportunidad para lograr algunas metas como lo es el sobrevivir”.
Estructuración de la red	P4- “Estamos en un proceso de construcción, de innovación en el cual se siente el liderazgo y el compromiso por parte de cada uno de los participantes”. P6- “Hemos logrado constituirnos como un comité dentro de la subcomisión de familia y niñez dentro del CLOPS”.

Diario de campo No. 8

Fecha: Abril 24 de 2002

Lugar: Centro Zonal del ICBF de Fontibón

Hora de inicio: 2 :00 P.M.

Hora de Finalización: 6 :00 P.M

Participantes: Clemencia Suarez, Consuelo Gómez, Hna.Shirley Anibale, Dora Isabel Garzón de Laverde, Milva Barragán Vargas, Inés Beatríz Joiro, Diana Llanos, Nancy García, María del Pilar Cifuentes, Luz Marina Vento, Rafael Zambrano, Rodrigo Garzón Benalcázar.

Este encuentro se llevó a cabo en el Centro Zonal del ICBF. se continuó el proceso con presentación de los servicios del COL para definir la atención que se puede prestar a las personas en situación de desplazamiento. Allí surgió la idea de que es vital para la red crear proyectos productivos en torno a la conformación de microempresas con las familias que están en proceso de formación y autogestión en el Centro de Atención al Migrante, ojala integrados a la capacitación que esta entidad les brinda a sus usuarios en cuanto ubicación laboral en varios oficios. También queda claro que en el DABS existe un banco de talentos y oportunidades, por lo tanto sería fundamental realizar un estudio de necesidades para capacitar a la población usuaria.

Se evidenció que OIR Ciudadanía es la primera puerta que el DABS tiene para recepcionar a las personas en situación de desplazamiento, además les ayuda a analizar su situación y a definir el tipo de ayuda que les va a brindar con base en los proyectos de atención que la Institución ha estructurado. El objetivo de este es brindar servicios de

orientación, información cualificada y remisión a servicios sociales básicos de la oferta DABS y otras instituciones. Además orientar, asesorar y referenciar a personas y familias acerca de los servicios sociales intra e interinstitucionales realizados con fines pedagógicos posibilitándoles el conocimiento de sus deberes y derechos.

El DABS cuenta con otros proyectos como son:

Familias gestantes: el cual brinda apoyo nutricional a madres gestantes y lactantes y sus hijos, vinculando a la pareja a procesos de formación, capacitación (planificación familiar, valores, autoestima, puericultura...).

Por ejemplo: “cuando llega una familia, se le brinda atención a la mamá para formarla en la atención que los niños necesitan en los niveles nutricional, afectivo y social, si tiene niños pequeños se les consigue un jardín. En la localidad hay 3 jardines infantiles y una Casa vecinal, los cuales tienen conexión con el ICBF”.

Todas las personas que llegan al COL diligencian el formato SIRVE, el cual es un cuestionario de registro, datos que luego se pasan al sistema de información básica de la familia.

Se estableció que el OIR Ciudadanía servicio que se presta en el COL es un conector de orientación e información con los servicios que hay en el Distrito. – en el cual no se trabaja integralmente la familia como grupo, se atiende a cada miembro de la misma desde los programas que ya funcionan, aún así se pretende apoyar la integración familiar y comunitaria cuya finalidad es aumentar redes de apoyo en los barrios.

Cada uno de los proyectos cuenta con un comité pedagógico que tiene como tarea la definición del tipo de ayuda en emergencia que se le puede brindar a la familia o población que solicita servicios del DABS.

Desde el DABS también funcionan las Redes del Buen Trato las cuales están creando un comité de líderes para formar la red de varios sectores a través de los líderes de cada barrio.

Dentro de los programas que actualmente se llevan a cabo en el COL de Fontibón se está trabajando el afecto con niños, niñas y madres gestantes para prevenir el abuso y el maltrato, además, en la localidad funciona un Observatorio de familia con el objetivo de hacer prevención del maltrato.

A partir de lo expuesto se plantea que el proceso de atención que sería conveniente consolidar es el siguiente:

- 1.Recepción y acogida: cuya finalidad es conectar servicios con otras entidades, orientar a las familias y acogerlas.
- 2.Atención Integral a los miembros de la familia de acuerdo a los diferentes servicios que la Institución brinda.
- 3.Remisión a las diferentes instituciones en el marco de la coordinación interinstitucional. (ver gráfica No 2)

Por lo tanto en este proceso de acogida es fundamental crear diferentes niveles para la atención en crisis, encontrar alternativas para habilitar a la persona que llega a la institución desde el momento de la recepción, la persona que presta el servicio debe estar muy bien preparada para facilitar el proceso de recepción brindando confianza a quienes consultan buscando ayuda, se debe manejar la información adecuada y oportuna para que el consultante pueda asumir un rol activo desde el mismo proceso de recepción.

Se aclara que es necesario crear las condiciones para que quienes consultan vislumbren un nuevo proyecto de vida y para que aprendan a convivir con su historia aún

con lo que se considere doloroso y negativo de esa historia, es importante además agilizar los trámites de registro para lograr una atención efectiva y de esta manera no generar expectativas en la persona, sino permitir su contacto con otras entidades de la localidad que puedan prestarle sus servicios de acuerdo a las necesidades de las personas o las familias que se encuentran en esta primera fase de emergencia.

Las categorías de análisis de este encuentro son:

Atención a población desplazada

P2- “Es muy importante crear diferentes niveles para la atención en crisis”.

P3- “Es fundamental encontrar alternativas para habilitar a la persona que llega a la institución desde el momento de la recepción”.

P3- “Ya que en la localidad existen familias en tránsito y otras que no quieren ser identificadas, es necesario crear un tejido para cada familia en su situación particular.”

P4- “Es importante además agilizar los trámites de registro para lograr una atención efectiva”.

Análisis del diario de campo según las categorías definidas:

De acuerdo con Coletti y Linares (1997) quienes definen las redes como instrumento de trabajo en contextos colaborativos interequipo, interinstitucionales e interservicios, distinguiendo tres aspectos fundamentales para la intervención como son: *EL Saber, El Hacer y El Ser*, así “la teoría de intervención en redes incide sobre éstas como un nivel de análisis posible de la realidad que se construye socialmente y que, frente a la necesidad de intervenir, permite multiplicar cambios”, de esta forma las experiencias de cambio se potencializaron cuando se compartieron objetivos comunes para definir la forma de ayudarle a la persona a redefinir la historia de estar desplazado y cómo lograr

solidaridad frente a las relaciones de familia y maltrato en el momento de la atención, por lo tanto, es necesario hacer una redefinición de la identidad personal y familiar respecto a la “identidad de ser desplazado hacia personas en situación de desplazamiento”.

En este encuentro se hizo evidente la posibilidad de construir modelos de atención integral en el ejercicio coordinado de las instituciones que trabajan con la familia como son el ICBF, DABS y Casa del Migrante, entre otras, mediante el ejercicio dialógico respecto a portafolios de servicios, competencias de cada institución, necesidades y demandas de las personas y familias en situación de desplazamiento y la posibilidad que tienen unas y otras instituciones de construir procesos conjuntos de atención.

También se analizaron los modelos de intervención y la evolución de los casos, compartiendo instrumentos conceptuales con una visión global y relacional de las situaciones en donde se estableció que realizar remisiones incluyendo a la familia en otras redes locales y distritales, y realizar seguimiento a las familias que han consultado en cualquiera de las instituciones, permite evaluar permanentemente la efectividad de las intervenciones.

Es evidente el vínculo de complementariedad establecido entre los profesionales cuando actúan comprometidamente buscando una solución a la problemática establecida cuyo fin era conectar servicios en red.

Matriz de Integración- Encuentro No. 8-

OBJETIVOS	ACTIVIDAD	META	RESULTADOS	OBSERVACIONES
Presentación por parte de cada institución de un caso que ejemplifique el proceso de la atención que brindan a las familias en situación de desplazamiento.	A través de un equipo reflexivo discutir la manera de conectar los servicios que ofrecen las distintas instituciones y generar principios orientadores para la atención de las familias.	Conocer el proceso de atención que ofrecen las distintas instituciones para las familias en situación de desplazamiento y de esta manera conectar servicios en red y definir cual sería el proceso de atención	Oír ciudadanía es un conector de información con las otras redes distritales y es necesario generar equipos de consultoría y diferentes niveles para la atención en crisis y se plantea el proceso de atención.	Es necesario realizar procesos de Reflexión sobre la acción de las instituciones de manera permanente para enriquecer los procesos de atención, tanto desde las instituciones como desde la coordinación de las mismas.

Categorías para el análisis interpretativo-Encuentro No.8-

Categoría de análisis	Historias y narraciones
Atención a población desplazada	<p>P2- “ Es muy importante crear diferentes niveles para la atención en crisis”.</p> <p>P3- “Es fundamental encontrar alternativas para habilitar a la persona que llega a la institución desde el momento de la recepción”.</p> <p>P3- “Ya que en la localidad existen familias en tránsito y otras que no quieren ser identificadas, es necesario crear un tejido para cada familia en su situación particular.”</p> <p>P4- “Es importante además agilizar los trámites de registro para lograr una atención efectiva”.</p>

Diario de campo No. 9

Fecha: Mayo 15 de 2002

Lugar: COL de Fontibón

Hora de inicio : 2 :00 P.M.

Hora de Finalización : 6 :00 P.M.

Participantes: Clemencia Suárez , Consuelo Gómez , Luz Miriam Mariño, Luz Angélica Díaz, Dora Isabel Garzón de Laverde, Milva Barragán, Inés Beatríz Joiro, Nancy García , María del Pilar Cifuentes, Luz Marina Vento, Rafael Zambrano, Rodrigo Garzón Benalcázar.

Este encuentro se llevó a cabo en el COL de Fontibón, asistieron además de todos los otros participantes de los encuentros anteriores dos personas nuevas: Dimas Rubio estudiante de ecología de la Universidad Javeriana representante de la Corporación Integral Atahualpa y Erika Eljach- Trabajadora Social de la Comisaría de Familia.

El objetivo era definir el proceso de atención integral de acuerdo a los recursos existentes

y los servicios que ofrecen las instituciones de la localidad.

En equipos reflexivos se trabajó sobre el concepto de atención integral y el proceso de Acogida de acuerdo a los proyectos y programas que se ofrecen en las instituciones.

P2: hizo una exposición de cómo es que se brinda la atención en el COL y cómo OIR ciudadanía es la puerta de entrada a los servicios del DABS, cómo funciona la Red del Buen Trato, cómo se está trabajando el afecto con los niños y madres gestantes para prevenir el abuso y el maltrato en la localidad. Algo importante es que estamos hablando de temas que ya hemos tratado pero que es importante retomarlos en esta reunión para darles un tratamiento más profundo.

P3: “A partir de todo lo que se trabajó a través de la exposición del DABS surgieron unos puntos en concreto, y uno era, cómo hay un proceso de recepción y acogida donde se integran servicios, se orienta y se acoge, segundo, cómo hay atención integral a los grupos de las distintas familias de acuerdo a los diferentes servicios que la institución brinda y tercero, cómo hacemos una remisión de acuerdo a las diferente instituciones en el marco de la coordinación interinstitucional, sobre esos puntos es muy importante trabajar hoy, porque tal vez hemos trabajado más la recepción, pero la Atención Integral no la hemos trabajado a profundidad lo mismo que la remisión dentro de ese proceso.

Posteriormente Rodrigo hizo una aclaración de los puntos tratados por Consuelo Gómez en la reunión anterior”...

P4 : “lo que se dijo la reunión pasada frente a los observatorios de familia, un punto es que en la localidad hay una Red del Buen Trato la cual dividió la localidad en cuatro cuadrantes donde van a conseguir un comité que lidere las acciones de prevención a la violencia intrafamiliar el cual se dirige más hacia el maltrato infantil, está en proceso porque las entidades que participan en la red no todas están igual de comprometidas lo cual hace que se genere un proceso muy lento pero que se viene gestando y desarrollando.

De otra parte en los observatorios de infancia y familia, es algo que no está público porque es un proceso de investigación, lleva un tiempo muy corto y en el momento en que se habla de infancia y familia es en el momento cuando ya las personas del barrio que fue seleccionado van a tener listo qué es lo que ellas pretenden en torno de la atención de la infancia en el sector del Barrio Villa Andrea de la localidad.”

P5: “En este momento se han hecho tres cosas: se ha creado un grupo de amas de casa de siete personas, hay una ONG que las está apoyando en abuso sexual para poder llamar a otras mujeres y rescatar de ese barrio qué es lo que la gente cree que se debe hacer con la infancia y qué se debe hacer con ello. Y el otro es un estudiante del Sena que está haciendo una pasantía y que apoya éste proceso. Desde la Red hay propuesta una red móvil para ese sector pero todavía no está definida. La Red pasó en marzo una propuesta a la alcaldía local pero el proyecto está en estudio, para poder crear una unidad de atención en el barrio debido a que el índice de maltrato infantil es muy alto. En cuanto a estadísticas de maltrato, no se encuentran realmente registros de maltrato. En este

momento la localidad tiene una inversión muy baja en salud mental el cual se mide por el reporte de violencia intrafamiliar y específicamente de maltrato infantil. Como ICBF no reporta todos los casos la estadística que se maneja es la que se maneja solo en atención y la que reportan las orientadoras de educación, no la de Comisaría de Familia porque ésta entidad no acude a las reuniones que se programan, lo cual demuestra que no se encuentran motivados a participar en el proceso, lo cual denota que no hay unificación de estadísticas en la localidad para el reporte del maltrato infantil. El CLOPS está trabajando en este problema y en los lineamientos de política para la infancia y familia con el DABS y la Universidad Javeriana. Allí se encontró la falencia de las estadísticas de todo lo que se atiende al menor. El distrito no tiene reportes exactos, porque cada entidad funciona con los datos que tiene, entonces lo que se trató fue de hacer un convenio entre ICBF y DABS para tener una unificación de estadísticas en cuanto al maltrato”.

P1: “es importante también llevar estadísticas para las familias que solicitan atención en situación de desplazamiento”.

P3: “afirma que hay familias en la localidad que no quieren ser registradas por problemas de seguridad, y prefieren permanecer en el anonimato”.

P4: “para poder llenar un formato que funcione en la localidad es necesario adaptarlo a lo que es nuestro proceso de atención y acogida”.

P2: “tener éste formato qué tanto es un instrumento para poder seguir poniéndonos el rótulo como “Desplazados” y no para ser operativos, entonces qué tipo de instrumento se utilizaría en ese primer momento, por lo tanto es fundamental que trabajemos en la Atención Integral para poder diseñar éste primer momento y cuál sería el objetivo de éste

instrumento, ya que una persona que no quiera ser identificada o inscrita en éste registro pueda entrar a utilizar los servicios y si lo que queremos hacer con ese instrumento es poder guiar el proceso y realizar un seguimiento a la familia entonces habría que mirar que utilidad tiene realizar el instrumento”.

P5: “en el centro de atención de la Casa del Migrante se llena un registro entonces es fundamental consensuar un mismo registro para todas las instituciones, por lo tanto ¿cómo desde el proceso de recepción hacemos un mismo registro para unificar acciones a nivel interinstitucional ? ”.

P3 : “en los municipios por ejemplo se lleva un registro en la personería de las personas que tienen que abandonar la región, pero es a la Red de Solidaridad a donde se envían esas listas, pero no toda la gente se registra a menos que a la ciudad o región a donde llegan se registren. La Red de Solidaridad con el registro único permite registrar y otorgar la ayuda, pero es un registro deficiente ya que no es operativo en el sentido de que la persona queda flotando durante gran tiempo en la región y la única ayuda que reciben es mercados por parte de la Cruz Roja”.

P5: “ ¿qué tipo de procedimiento es el que vamos a llevar ? porque es necesario tener datos para poder conseguir financiación, la cual se consigue si existe un sistema de información que permita identificar los casos de familias desplazadas, para tal efecto es necesario conectarnos en red para agilizar el proceso”.

P6: “la personería de Fontibón en este momento ya está recibiendo declaración de las familias desplazadas, la Casa del Migrante tiene su propio registro y a ella le parece inoficioso realizar otro registro, por experiencia ya que la Conferencia Episcopal le

exigía llenar el registro RUT pero ellos acordaron no llenarlo porque no hay tiempo durante la entrevista inicial para llenar todos estos formatos”.

P7: “hablar de la Atención Integral nos permite enfocarnos a otro tipo de trabajo para llegar a acuerdos a partir de lo que saquemos de este proceso inicial para definir claramente una ruta de trabajo”.

P10: “propone que compartamos la información que cada institución maneja para poder establecer la coordinación entre las distintas entidades, lo ideal sería hacerlo por correo, mandarnos toda la información y de esta forma agilizar los trámites de las familias en situación de desplazamiento”.

P12: “explica que por lo general en el ICBF se realiza un formato donde se incluyen los datos de la familia y posteriormente se realiza una visita domiciliaria para verificar los datos que se han incluido en el formato”.

P7: realiza la lectura del protocolo de la sesión anterior.

“En el protocolo se presentó un cuadro del cual surgieron varios comentarios respecto al cuadro que sintetizó P2 de los aspectos que se trabajaron de la Atención Integral. Este cuadro reúne la información que nos va a permitir aclarar mejor los conceptos de recepción y de atención integral”.

De este protocolo surge un cuadro sobre el proceso de Recepción y Atención Integral el cual nos sirvió como instrumento para realizar el ejercicio siguiente, para el cual nos dividimos en tres grupos donde compartimos diferentes aspectos sobre el concepto de Atención Integral y el proceso de recepción y también definimos cómo entendemos nosotros el aspecto Psicosocial.

P8: “propone que en el cuadro hace falta incluir la parte legal para lo cual el Consultorio Jurídico de la Alcaldía de Fontibón tiene practicantes que pueden apoyar el proceso de las familias en situación de desplazamiento. Rafael dice que el CADE igualmente puede ayudar en informar y divulgar sobre los servicios que prestan las instituciones de la localidad para las familias en situación de desplazamiento”.

P3: “Para el trabajo en los diferentes grupos uno va a tomar los aspectos de Vivienda, otro grupo trabaja en Atención Psicosocial definiéndolo y mira si aquí se incluye el apoyo jurídico y el otro grupo trabaja en Salud, Educación (vinculación laboral y apoyo productivo) y Nutrición.

El objetivo es definir qué entendemos por atención integral, viéndola en términos de la familia y de los individuos que la configuran de acuerdo a los proyectos y programas que se trabajan en las diversas instituciones de la localidad y tomando estas categorías construiremos una definición sobre asesoría integral en treinta minutos, y qué proponemos para que se efectúe el proceso de Atención Integral”.

P5: “En el primer grupo definimos la Atención Integral como un proceso que se inicia con una acogida afectuosa que permita trascender desde sus necesidades físicas, psíquicas y espirituales hacia el reencuentro con su ser desde sus potencialidades y ese proceso lo vemos focalizado en lo que es salud, nutrición y educación lo que vemos es la necesidad

básica de la familia de sobrevivir para lo cual es necesario posibilitar la recuperación de las potencialidades de la familia, en esta primera etapa es necesario trabajarla en un proceso integral. Sentimos que la familia se debe atender en un nivel integral y no a nivel individual con cada uno de sus miembros”.

P6: “Dentro de este proceso la Nutrición va ligada a la Salud a nivel preventivo e interventivo. El concepto de Salud debe ser integral porque conlleva también la parte emocional, psíquica y emocional y no solamente la parte física.

“Vamos a ser conectores de servicios en red”, porque éste tipo de integralidad lo asumimos como equipo que va a prestar la atención a esas familias en una primera etapa o en el primer mes. Lo importante es que todos los puntos de atención estén conectados para brindar una atención eficiente”.

P9: “Lo importante es determinar como éste trabajo se adecúa desde cada institución a las necesidades de las familias que solicitan el servicio, de tal forma que cada uno de los miembros de las instituciones se convierte en un centro satélite o receptor que puede brindar la atención”.

P3: “dice que en vez de hablar de un proceso de recepción mas bien deberíamos utilizar el término “Acogida Afectuosa” en donde les habilitemos para afrontar una situación difícil para así enfrentar otras situaciones en donde sus recursos sean empleados”.

P4: “la Atención Psicosocial es un proceso que se da de dos maneras : 1. A la llegada donde se acoge a la familia en donde debe haber un equipo transdisciplinario conformado por Médico, Psicólogo, Trabajador Social, Terapista, Artistas, Abogado, etc, para construir con la familia su proyecto de vida a nivel grupal y familiar para que ellos puedan empezar a construir redes con otras familias.

Este primer momento de la acogida es importante para que la persona que llega sienta que se le va a dar una posibilidad de vida mayor que la que tenía y que van a construir algo nuevo”.

P7: “Sería importante promocionar y divulgar esta información con los conductores de los buses y con las personas que trabajan en el terminal para ubicar a la familia en la atención que se les puede prestar.

También vamos a construir con la familia explorando un diagnóstico para ofrecer un apoyo en equipo a las posibilidades que la familia tiene, vamos a construir un proceso de atención integral articulado por medio de redes en equipo”.

P5: “Dar un apoyo en la transformación de su proyecto de vida con otras familias, realizar remisiones en donde se informe a la familia y construir con ellos un flujograma para establecer pactos y compromisos de corresponsabilidad”.

P6: “en el terminal hay dos centros de información uno es el de Bienestar Social y el otro es el de el CAMIG y sería importante conectar los dos centros”.

P8: “la atención Psicosocial no solamente debe ir incluida dentro del proceso de atención sino que se debe brindar en el proceso de acogida y en el seguimiento dentro del proceso de cada familia”.

P2: “con la familia podemos realizar una evaluación conjunta y no un diagnóstico en el sentido tradicional sino, construir una evaluación de qué es lo que ellos tienen como recursos y qué necesidades o problemas están viviendo y en esa medida podamos construir conjuntamente con la familia redes sociales o comunitarias que van a vislumbrar la forma de encontrar otras alternativas a la intervención con estas familias. Este proceso de Atención Psicosocial tiene varios momentos, en primera instancia se debe brindar una acogida que sea asistencial y una segunda instancia en donde se desarrolle un proceso de habilitación para que las personas desarrollen sus propios proyectos y procesos de autogestión entonces, cómo se organizan como grupo, cómo

desarrollan un proyecto conjunto, cómo entran a trabajar con una comunidad y se integran a un grupo”.

P9: “Desde el primer momento de la acogida hacemos una evaluación conjunta en donde se hace intervención con la familia y de allí surge una remisión dirigida a satisfacer las necesidades prioritarias de vivienda, salud, nutrición, educación, etc”.

El tercer grupo que trabajó vivienda, vinculación laboral y apoyo productivo :

P10: “en la parte laboral deben generarse proyectos productivos hacia el desarrollo de las personas para poder satisfacer sus necesidades insatisfechas desde el momento del desplazamiento. Se busca que en la comunidad a la que lleguen estas personas puedan llegar en la nueva comunidad a dinamizar algo que no se había dado”.

P7: “cuando hablamos de evaluación conjunta sería interesante incluir a las redes sociales o sea, quiénes serían los actores de esa organización conjunta en donde esté un equipo, las redes sociales, las familias en donde se promueva un tipo de desarrollo a otro nivel.

A qué tipo de productividad estamos haciendo referencia : si toda esta movilidad nos está llevando es a generar productividad no solo en el sentido económico, sino también en el desarrollo de otras habilidades y posibilidades humanas de solidaridad, tolerancia, de aceptación del otro, de acogida, etc”.

P4: da otra definición de Atención Integral a la población en situación de desplazamiento: “Es una forma de intervenir a través de la cual se busca garantizar el beneficio de las personas y familias brindando una atención básica de vivienda, nutrición, salud y

capacitación en donde las personas van a comenzar a asumir la responsabilidad por ellas mismas, su familia y su comunidad fortaleciendo la recuperación de su dignidad en donde sea posible la restitución de sus lazos familiares, sociales y comunitarios”.

P3: “es importante considerar la recuperación de la dignidad porque estamos hablando de restitución de derechos, y nuestra meta es facilitar que estas personas que están en esa situación puedan vivir una experiencia que les dignifique precisamente porque sus derechos han sido vulnerados, y nosotros podemos llevar a cabo una labor para toda la familia”.

P4: “además la educación y formación tiene sentido si hay autogestión, organización, proyección y crecimiento personal y grupal y una capacitación para poder hacer lo que se requiere y hacerlo en la convivencia tanto individual, comunitaria y familiar”.

P5: “en el grupo surgió la idea de que no es capacitar solo por capacitar, sino que hay que mirar qué es lo que realmente la gente necesita. Hay que mirar en realidad qué es lo que sabe hacer la gente, por ejemplo: cultivar la tierra y cuando llegan a otra ciudad no tienen esa posibilidad. Entonces cómo se puede, de acuerdo a lo que se requiere en el momento, para que ellos puedan desarrollar aquí proyectos productivos y se formen de acuerdo a sus capacidades y al contexto urbano”.

P6: “Por la diversidad que presenta esta localidad de Fontibón como es lo rural, lo comercial, el sector industrial entonces en el CLOPS hay Subcomités en donde se pueden generar proyectos productivos en donde estas personas puedan desarrollar un trabajo que se requiera porque desde esos subcomités se puede evaluar qué es lo que se requiere y se necesita y qué se puede brindar a ellos como formación y como

oportunidad de trabajo, de tal forma que se pueda hacer un trabajo coordinado entre los diferentes Subcomités”.

P3: “además dentro del proceso de autogestión es importante que las personas participen en la construcción de organización de su vida social, en donde aprendan a manejar las situaciones difíciles, y que allí se generen proyectos de autogestión y formación en procesos de organización y asesoría jurídica para poderse organizar como entes organizativos”.

P2: “éste proceso del cual habla implica realizar un proyecto a largo plazo el cual se sale de nuestras manos, pero en el mes que éstas personas van a estar en los centros es importante trabajar en formación o darles herramientas para que éstas personas hagan su proyecto de vida”.

P2: “también nosotros como miembros de las instituciones debemos capacitarnos y formarnos para poder darles a ellos la oportunidad de que ellos vivan este proceso, así para cualquier acción en que intervengamos debemos estar preparados”.

P1: “sería importante invitar a los responsables de los otros seis centros zonales del ICBF que están trabajando con esta problemática, para poder ampliar esta red y poder multiplicar éstos tipos de planteamientos que estamos desarrollando”.

P3: “hemos hecho un avance muy grande ya que hemos pasado de la idea del hacer al reflexionar, lo cual nos lleva a cuestionarnos acerca de para qué, por qué y hacia donde estamos dirigiendo este trabajo de conversar, lo cual nos lleva a enfocar más el trabajo hacia lo que la gente necesita y quiere”.

P8: “parte de la formación está en esta experiencia, porque esa discusión que generamos en torno a si la persona es desplazada o está en situación de desplazamiento, de cómo es

la atención integral, de qué es lo que se haría si se está en un centro de recepción o si lo hacemos desde todas las instituciones es lo que nos está dando ya formación, y nos lleva a cuestionarnos como equipo en qué debemos formarnos más”.

P1: “¿Qué nos queda como experiencia, reflexión, conocimiento, aprendizaje de este proceso de hoy ?”

P3:- “Este proceso apunta a trabajar sobre ideas que ya se han venido trabajando de antes y se está logrando una construcción entre todas las entidades que participamos en el proceso”.

P7: - “La Comisaría de Familia debe estructurar su infraestructura acorde a lo que se está planeando en ésta Red, y se debe dimensionar nuestro tiempo de trabajo diario para poder atender otras poblaciones y no solamente remitirnos a los casos que llevamos en el momento.”

P8 : “Es importante trabajar en equipos reflexivos para poder generar un diálogo de saberes entre los distintos actores de cada institución”.

P4 : “ el ejercicio que estamos realizando aquí de no dejarnos invadir por la desesperanza o la desolación que se vive por todo lo que estamos experimentando con esta situación, y lo fundamental es reunirnos y seguir movilizándonos para poder seguir creando en este proceso”.

P9 : “Una de las sensaciones es que no me siento tan sola en el trabajo que estoy realizando sino que veo que hay otras entidades que están comprometidas con esta problemática en la localidad y considero que es importante también hacer la conexión con otras entidades del Distrito”.

P5 : “ En ese proceso que estamos definiendo de Atención Psicosocial diríamos que habría una acogida, una evaluación conjunta con la familia sobre su proyecto de vida con

un equipo, un trabajo fundamentalmente sobre la promoción del desarrollo individual familiar y un cuarto punto sería la conexión con redes sociales del distrito de tal forma que este proceso de Atención Integral sería un puente para conectar los servicios que ofrece cada institución en Red”

P10 : “Es muy importante esta práctica porque vamos aterrizando nuestros sueños y se van viendo poco a poco los resultados de lo que vamos trabajando en cada reunión”.

P11: “Me surge la idea de acuerdo a lo que dice P3 de que para la próxima sesión deberíamos hacer el ejercicio práctico de cómo haríamos cada uno en nuestro trabajo, desde nuestra profesión la intervención para el trabajo con las familias en situación de desplazamiento”.

P10: “ Sería interesante que en esa evaluación conjunta que con la familia se hiciera un mapa particular para cada familia, ya que no todas necesitan pasar por los mismos pasos y procesos, sino que nos entrenáramos en construir mapas particulares para cada familia, en donde la familia se lleve un instructivo y de esta forma puede serle más útil entender la ayuda que le brindan las instituciones”.

P2: “tengo la impresión de que hay mucho que hacer y de que estamos haciendo una visualización hacia un proyecto macro, por lo tanto debemos buscar el apoyo de más gente para lograr lo que queremos, lo que hicimos hoy es muy importante porque ya nos estamos centrando en como va a funcionar el proyecto”.

P8: “antes de comenzar con este proceso sería interesante compartir primero las impresiones que tenemos cada uno desde nuestros distintos trabajos en las instituciones respecto al proceso de la acogida, cómo ha sido en la vida real, primero porque nosotros no conocemos bien la situación y no estamos preparados para la atención”.

Las categorías de análisis de este encuentro son:

Estructuración de la Red

P1: “Es vital para la red la creación de proyectos productivos en torno a las familias que están en proceso de formación y autogestión en la Casa del Migrante”.

P3: “vamos a ser conectores de servicios en red, porque este tipo de integralidad lo asumimos como equipo que va a prestar la atención a estas familias en una primera etapa o en el primer mes”

P2: “Sería importante invitar a los responsables de los otros seis centros zonales del ICBF que están trabajando con esta problemática, para poder ampliar esta red y poder multiplicar estos tipos de planteamientos que estamos desarrollando”.

P4: “Vamos a construir un proceso de atención integral articulado por medio de redes en equipo”.

Atención a población desplazada

P4: “Es importante llevar estadísticas en la localidad de las familias en situación de desplazamiento que solicitan atención”

P5: "Hablar de la Atención Integral nos permite llegar a acuerdos a partir de lo que saquemos de este proceso inicial para definir claramente una ruta de trabajo”

P1: "La Atención Integral es un proceso que se inicia con una acogida afectuosa que permita trascender desde sus necesidades físicas, psíquicas y espirituales hacia el reencuentro con su ser desde sus potencialidades

P3: "En los municipios por ejemplo se lleva un registro en la personería de las personas que tienen que abandonar la región, pero es a la Red de Solidaridad a donde se envían esas listas, pero no toda la gente se registra"...

P6: “La Red de Solidaridad con el registro único permite registrar y otorgar la ayuda, pero es un registro deficiente ya que no es operativo en el sentido de que la persona queda flotando durante gran tiempo en la región y la única ayuda que reciben es mercado...”

P9: “El CAMIG tiene su propio registro y es inoficioso realizar otro por experiencia ya que la Conferencia Episcopal le exigía llenar el registro RUT pero acordaron no llenarlo porque no hay tiempo durante la entrevista inicial para llenar todos estos formatos”

Análisis del diario de campo según las categorías definidas:

En este encuentro se pudo percibir que el equipo de trabajo cada vez se enriquece más a través de las múltiples relaciones que cada uno de los otros miembros desarrolla en el grupo, se discutió la importancia de llevar estadísticas para las familias que solicitan atención por el desplazamiento y el problema de que existen familias que evitan ser registradas por problemas de seguridad, prefiriendo permanecer en el anonimato. Así mismo la necesidad de unificar un mismo formato para la recepción de las familias ya que todas las entidades locales manejan un formato distinto, y el tener un mismo formato agilizaría los trámites para la certificación de las familias, para la conexión de las entidades locales en red, de tal forma que las instituciones puedan coordinar la información y así agilizar los trámites de las familias.

Del trabajo realizado en el encuentro anterior surge un diagrama sobre el proceso de Recepción y Atención Integral el cual sirvió como instrumento para compartir diferentes aspectos sobre el concepto de Atención Integral y el proceso de recepción, de acuerdo a los proyectos y programas que se trabajan en las diversas instituciones de la localidad.

Se definió la Atención Integral a las familias en situación de desplazamiento como un proceso que se inicia con una acogida afectuosa que permita trascender desde las necesidades físicas, psíquicas y espirituales hacia el reencuentro con su ser, posibilitando la recuperación y puesta en juego de nuevas potencialidades y recursos, proceso que se encuentra focalizado en la salud, nutrición y educación, brindando Atención Integral a todos los miembros de la familia de manera conjunta.

Por la diversidad que presenta la localidad de Fontibón en la conjugación de lo rural, lo comercial y el sector industrial en los Subcomités del CLOPS de forma coordinada se pueden generar proyectos productivos en donde se le permita a estas personas desarrollar un trabajo; desde esos Subcomités se puede evaluar qué es lo que se requiere para las familias y qué se les puede brindar en términos de formación y como oportunidad de trabajo.

Matriz de Integración - Encuentro No. 9-

OBJETIVOS	ACTIVIDAD	META	RESULTADOS	OBSERVACIONES
Definir el proceso de Atención Integral de acuerdo a los recursos existentes y servicios que ofrecen las instituciones de la localidad	En equipos reflexivos discutir sobre el concepto de Atención Integral y el proceso de Acogida, de acuerdo a los proyectos y programas que se manejan en las distintas instituciones.	Unificar un mismo formato para el proceso de la Atención Integral	A través de un cuadro se definió el proceso de atención integral para las familias en situación de desplazamiento	Se definió que este proceso de Atención Psicosocial debe llevarse en un nivel integral para posibilitar las potencialidades de recuperación de la familia en sus necesidades físicas, psíquicas y espirituales.

Diario de campo No. 10

Fecha: Mayo 27 de 2002

Lugar: COL de Fontibón

Hora de inicio: 2 :00 P.M.

Hora de Finalización. 6 :00 P.M.

Participantes: Consuelo Gómez , Luz Angélica Díaz, Dora Isabel Garzón de Laverde, Inés Beatríz Jairo, Nancy García, María del Pilar Cifuentes, Luz Marina Vento, Rafael Zambrano, Diana Llanos, Luz Miriam Mariño, Rodrigo Garzón Benalcázar.

A este encuentro que se llevó a cabo en el Col de Fontibón asistió por primera vez el personero de la localidad: Dr. Augusto Cortés, además de todas las personas que han estado asistiendo a todos los encuentros anteriores

En esta sesión se observaron los videos ¿Quiénes son los desplazados ?, de la Conferencia Episcopal, ¿Qué es el desplazamiento ? del Instituto CODHES y uno sobre los servicios que presta el Centro de Atención al Migrante. videos que facilitaron ejercicio reflexivo respecto a la comprensión de la situación de desplazamiento y distinciones en cuanto a migración, destierro, u otros, reconocimiento de los servicios que se brindan y consolidación de focos del proceso de acogida desde las distintas instituciones.

En la recepción se evidencia la importancia de desarrollar escucha activa para realizar un buen proceso de entrevista que permita comprender cómo está viviendo la familia la situación de desplazamiento y evaluar los recursos que poseen y que es necesario poner en juego. Se acuerda que la entrevista debe ir enfocada a empoderar a las personas, de tal forma que desde el primer momento se genere un adecuado nivel de conciencia y responsabilidad, logrando así que las personas se redefinan en la experiencia vivida y visualicen nuevas posibilidades para continuar edificando su proyecto de vida, a la vez que establecer el contacto con otras entidades para brindar mejores servicios a las familias usuarias.

En el CAMIG se orienta a las personas que llegan inmediatamente al proceso de recepción, prestando así en primera instancia ayuda humanitaria de emergencia. En el momento la institución capacita a las personas en algún medio de sobrevivencia y les ayuda en la consecución de la documentación para poder ubicarse laboralmente.

A la Personería diariamente llega un gran número de personas, las cuales hacen la declaración respecto a la situación del desplazamiento que se produjo, posteriormente se envía a la Red de Solidaridad el formato de inscripción que demora en promedio de uno a tres meses, o en muchos de los casos no hay respuesta para saber si la persona ha sido aceptada o no dentro del sistema de la Red, lo cual entorpece la labor de las otras instituciones.

Por lo tanto surge el cuestionamiento de ¿cómo operar de manera efectiva ?

Como respuesta se plantea que para poder ofrecer recursos es necesario llevar estadísticas claras de los casos que se han presentado en la localidad y construir contextos de colaboración a nivel interinstitucional con entidades como la Red de Solidaridad.

Las categorías de análisis de este encuentro son:

Atención a población en situación de desplazamiento

P4- “Es un proceso en donde se debe orientar e informar, evaluar las necesidades y los recursos que se tienen tanto a nivel institucional como de la persona o familia que solicita el servicio. En este proceso vamos a evaluar qué es lo que la gente necesita para poder vincularla a procesos formativos y de capacitación, para lo cual es necesario una muy buena evaluación de los recursos familiares y personales”.

P3- “Este proceso de Acogida es algo difícil de evaluar, ya que la gente por lo general dice muchas mentiras en el momento de la entrevista, dan datos falsos y se victimizan”.

P2- “Esta recepción la vemos no desde las instituciones sino desde el comité local”.

P4- “sería ideal que cada institución tuviera una persona capacitada para realizar la recepción y que tenga conocimientos para trabajar en la problemática y en segundo lugar que se tenga la posibilidad de hacer un análisis de cada caso a nivel de equipo”.

P3- “En el CAMIG lo que hacen es orientar a las personas que llegan dentro del proceso de recepción prestando así una primera fase dentro del proceso de ayuda humanitaria de emergencia, por el momento lo que se ofrece en la institución es capacitar a las personas en algún medio de sobrevivencia y se les ayuda en la documentación o consecución de papeles para poder ubicarse laboralmente”.

P8- “Diariamente están llegando a la personería 3 o 4 familias y lo que logran hacer es la declaración como personas desplazadas, de ahí se manda a la Red el formato, pero se demoran mucho tiempo o en la mayoría de los casos no hay respuesta para saber si la persona ha sido aceptada o no dentro del sistema de la Red, por lo tanto cualquier tipo de contacto que hagamos con otras instituciones de la localidad ayudará a potencializar los recursos que tenemos”.

P2- “Sería interesante también trabajar en la parte de capacitación para los miembros de la red y que podamos definir cómo nosotros desde nuestras instituciones miramos a las familias que están en tránsito por la localidad y las que se han asentado en ella”.

P5- “Debemos buscar cómo agilizar el contacto con las otras entidades para poder brindar mejores servicios a las familias usuarias”.

P1- “Para poder realizar este trabajo en equipo sería fundamental hacer un proceso de formación tanto a nivel individual como en equipo para poder trabajar en la intervención con las familias, y establecer la diferencia entre lo que sería dentro del proceso lo que es información y recepción, así como establecer portafolios de servicios con el fin, de saber cómo en realidad podemos realizar la intervención. Este proceso de Recepción en realidad lo que nos puede permitir es saber quiénes se pueden formar y cómo hacer el contacto con la red”.

Análisis del diario de campo según las categorías definidas:

Cada miembro de una familia, de un grupo o de una institución se enriquece a través de las múltiples relaciones que cada uno de los otros desarrolla, pues como lo manifiesta Sluzki (1998) “la red social representa la sumatoria de todas las relaciones que cuentan realmente o que son percibidas como tales por un individuo”, así las personas que participaron en este encuentro asumieron la importancia de trabajar en conexión con otras instituciones de la localidad y realizar un trabajo interequipo para poder orientar, evaluar y remitir a las familias que consultan dentro del proceso de recepción y vincularlas a programas y proyectos productivos acordes con su ciclo de vida detectado en el momento del registro.

Existe una concepción estructural de la red, lo que da a los participantes poca flexibilidad y permite una gran confusión frente a lo que sería un comité local y una red. La frustración por la “falta de compromiso” de los profesionales, tiene que ver con la poca conceptualización y movilización de paradigmas no solo mentales sino emocionales frente a saberse conectado con el universo y evidenciar cómo el surgimiento

de estas formas de hacer las cosas, atañe únicamente a la necesidad de tomar conciencia de esta conexión.

Las excesivas reglas de regulación institucional y las exigencias de la Red Distrital para cada una de las redes locales, para cumplir los objetivos formales sin reconocer los procesos particulares y para cumplir con los objetivos formales sin reconocer los procesos particulares e interpersonales, llevan a los actores de la red a realizar tareas sin sentido, que solo atienden a cumplir con las funciones asignadas.

En este sentido, no se hace la distinción entre la totalidad (Red Distrital) y la particularidad (Red Local), sin reconocer que el todo es más y menos que la suma de sus partes y que a cada convocatoria, llegan las redes locales con procesos muy particulares que se desconocen en parte por el interés de avanzar a nivel Distrital. Es así como se definen intereses y proyectos sin tener en cuenta los intereses de las personas, instituciones y comunidades que participan en esta red.

“Para poder pensar las redes desde una organización, es necesario precisar que se la concibe portadora de los valores, normas, procedimientos, directivas que muchas veces constriñen su accionar, sobretodo cuando la organización se confunde con la institución.

Las organizaciones son sistemas capaces de producir relaciones, las cuales constituyen la vida de la misma, y por lo tanto su identidad. Se caracterizan por ser entidades autónomas por su capacidad para fijar sus propias reglas, las cuales no están subordinadas a las relaciones con el contexto” (Etkin y Schwarztein, 1989).

Matríz de Integración- Encuentro No.10-

OBJETIVOS	ACTIVIDAD	META	RESULTADOS	OBSERVACIONES
Sensibilizarnos frente a la problemática del desplazamiento a través de videos y cuestionarios, empleando equipos reflexivos para definir el primer momento de la Atención Integral: "La Acogida"	Observamos tres videos referentes a la problemática del desplazamiento y posteriormente pasamos a discutir en equipos reflexivos para definir el momento de la acogida.	Definir el proceso de acogida para las familias en situación de desplazamiento desde nuestra experiencia en las distintas instituciones.	Es fundamental construir contextos de colaboración a nivel interinstitucional conectándonos en red para evaluar lo que las familias necesitan y de esta forma poder vincularlos a procesos formativos y de capacitación.	Para ofrecer recursos es necesario llevar estadísticas claras de los casos que se han presentado en la localidad e ir construyendo contextos de colaboración a nivel interinstitucional con entidades como la Red de Solidaridad.

Categorías para el análisis interpretativo-Encuentro No.10-

Categorías de análisis	Historias y Narraciones
Proceso de Atención	<p>P4- "Es un proceso en donde se debe orientar e informar, evaluar las necesidades y los recursos que se tienen tanto a nivel institucional como de la persona o familia que solicita el servicio. En este proceso vamos a evaluar qué es lo que la gente necesita"</p> <p>P3- "Este proceso de Acogida es algo difícil de evaluar, ya que la gente por lo general dice muchas mentiras en el momento de la entrevista, dan datos falsos y se victimizan".</p> <p>P2- "Esta recepción la vemos no desde las instituciones sino desde el comité local".</p> <p>P4- "sería ideal que cada institución tuviera una persona capacitada para realizar la recepción y que tenga conocimientos para trabajar en la problemática y en segundo lugar que se tenga la posibilidad de hacer un análisis de cada caso a nivel de equipo".</p> <p>P3- "En el CAMIG lo que hacen es orientar a las personas que llegan dentro del proceso de recepción prestando así una primera fase dentro del proceso de ayuda humanitaria de emergencia, por el momento lo que se ofrece en la institución es capacitar a las"</p> <p>P8- "Diariamente están llegando a la personería 3 o 4 familias y lo que logran hacer es la declaración como personas desplazadas, de ahí se manda a la Red el formato, pero se demoran mucho tiempo o en la mayoría de los casos no hay respuesta para saber si"</p> <p>P2- "Sería interesante también trabajar en la parte de capacitación para los miembros de la red y que podamos definir cómo nosotros desde nuestras instituciones miramos a las familias que están en tránsito por la localidad y las que se han asentado en ella"</p> <p>P5- "Debemos buscar cómo agilizar el contacto con las otras entidades para poder brindar mejores servicios a las familias usuarias".</p> <p>P1- "Para poder realizar este trabajo en equipo sería fundamental hacer un proceso de formación tanto a nivel individual como en equipo para poder trabajar en la intervención con las familias, y establecer la diferencia entre lo que sería dentro del proce</p>

Diario de campo No. 11

Fecha: Junio 5 de 2002

Lugar: CAMIG de Fontibón

Hora de inicio : 2 :00 P.M.

Hora de Finalización : 6 :00 P.M.

Participantes: Luz Angélica Díaz, Milva Barragán, Hna. Shirley Anibale, Inés Beatríz

Joiro, María del Pilar Cifuentes, Rafael Zambrano, Diana Llanos, Luz Miriam Mariño,

Rodrigo Garzón Benalcázar.

El objetivo de este encuentro fue dialogar respecto al formato de entrevista de tal manera que se pueda agilizar el proceso de Atención Integral a las familias en situación de desplazamiento en la localidad.

Este encuentro se llevó a cabo en el Centro de Atención al Migrante con todas las personas que han entrado a hacer parte de la Red de Atención a familias en situación de desplazamiento por la violencia y se analiza que al trabajar con la problemática del desplazamiento se da cierta carga emocional que genera resistencia en el proceso de la acogida debido a que muchas personas que acuden a pedir ayuda no actúan con sinceridad, ya que acuden a solicitar ayuda con historias que no corresponden a la experiencia de desplazamiento (por ejemplo no han vivido la situación de desplazamiento), la situación por la que atraviezan es de gran complejidad y en general difícil de abordar, siendo un proceso en el que muchas veces hay la sensación de soledad e impotencia.

Al dinamizar esta Red se han hecho nexos con otras instituciones lo cual cambia la situación al ver que es posible trabajar con otras entidades y tener así una nueva perspectiva frente al trabajo con estas familias. Se dialoga respecto a la crisis y al proceso de cambio,

vistos como oportunidad para reconocer potencialidades y recursos de las personas y de los grupos. Lo anterior remite a la pregunta en el proceso de acogida ¿por qué estas personas se vinieron a la ciudad? ¿qué tipo de desplazamiento fue el que se produjo? ¿qué recursos internos y externos de la familia se pueden utilizar?

P3: “luego del ejercicio realizado hace dos sesiones acerca del modelo de atención a prestar la sensación es que uno se siente muy cargado y genera cierta resistencia en el

proceso de la acogida debido a que mucha gente miente, y otros llegan con problemáticas muy complejas como es el hecho de que no tienen que comer, ni donde vivir, y al leer el protocolo queda claro que éste es un proceso en el que muchas veces nos sentimos solo trabajando frente a esta problemática y en realidad al construir esta red hemos hecho nexos con otras instituciones lo cual cambia nuestra perspectiva al ver que podemos trabajar con otras entidades y tener así una nueva perspectiva frente al trabajo con estas familias. Si miramos mas bien el factor negativo que nos genera la familia como un proceso de cambio, de oportunidad entonces esto nos remite a preguntarnos en el proceso de acogida por qué estas personas se vinieron a la ciudad, qué tipo de desplazamiento fue el que se produjo, qué recursos pueden utilizar y qué pueden hacer por sus propios medios, entonces nuestra labor es apoyarlos durante todo este proceso”.

P3: “entonces en este proceso lo más importante es apoyarnos en una buena entrevista porque esta nos orienta, para saber qué es lo que quiere la persona o la familia, cuál es su situación pasada antes del desplazamiento y cuál es la actual, y qué piensan ellos de su futuro”

P2: “es importante también reconocer con estas familias cuál es su situación de vulnerabilidad que no les permite asumir su propia gestión de forma autónoma, entonces al contactarnos con otras entidades podemos agenciar muchos recursos para estas familias”

P3: “sería importante mirar en dos niveles la postura de las familias que solicitan la ayuda : tanto las familias que están en transición por Fontibón, así como las que ya se encuentran asentadas en la localidad, entonces en la entrevista habría que diferenciar qué

familias podrían ser atendidas por ejemplo en el CAMIG y cuáles pueden ser atendidas por las otras entidades, cuando hay familias que no se han asentado en la localidad.”

P5: “hay una parte importante en cuanto a la movilización de la red interinstitucional de Fontibón, por ejemplo, en la parte de escolaridad ya que es muy importante que los niños de estas familias desplazadas se escolaricen ya que esto ayuda en el proceso de adaptación de la familia en el nuevo lugar de asentamiento. Por eso sería importante invitar a las personas del CADEL.”

P2: “ yo hablé directamente en el centro día y que le enviáramos una carta de invitación a la coordinadora ya que en este sitio están atendiendo a varias familias en situación de desplazamiento”.

P3: “cuando recibimos a una familia y miramos cómo le podemos ayudar un elemento clave es la creación de nuevos acuerdos a nivel interinstitucional ya que estas familias requieren una atención inmediata, que de pronto rompe con las reglas que viene cumpliendo una institución en sí misma por los mecanismos que tiene”.

P6: “quién haría ésta intervención y cómo la haría, y cómo se apoyarían esos recursos y qué ofrece cada institución a nivel de la localidad. Y cómo movilizar otras localidades frente a esta problemática.”

P4: “sería importante contactar al aeropuerto para informar sobre los servicios que se ofrecen en la red para ayudar a ubicar a las familias que llegan por vía aérea a la ciudad”.

P5: “en la sesión de hoy debemos llegar al acuerdo de unificar un mismo instrumento que cubra de manera completa toda la información que para nosotros es relevante, y que le va a permitir a la familia y a otras instituciones en la construcción de ese mapa, para que la familia sepa que pasos debe seguir y se le puedan garantizar todos los derechos

que esta merece, y que de igual manera sepa la familia qué es lo que se le va a brindar durante todo este proceso. Es importante notar que desde este primer encuentro la persona sepa que ha llegado con el rótulo de desplazado y ya ha pasado a ser una persona en situación de desplazamiento, de tal forma que la persona pueda cambiar su historia”.

P6: “sería importante en el primer contacto explicarle a la persona que ella no es desplazada sino que se encuentra en una situación de desplazamiento para romper con la rotulación de desplazado que se le ha dado a estas personas al certificarse como tal.

P4: “ debido al proceso de certificación que se les da a estas personas ella encuentra un cuello de botella, ya que si la persona no se certifica no se le brinda la ayuda que necesita, por eso sería importante mirar cómo podemos presionar a la Red de Solidaridad a través de la defensoría del pueblo para conseguir la ayuda correspondiente.

P7: “el OIR se puede encargar de ese primer momento de recepción pero se necesita un filtro que identifique a las personas que llegan como desplazados, de tal forma que el OIR ya sepa a donde remitir a estas personas. Hay que socializar para entender en qué pasos interviene cada institución de tal forma que así se pueda brindar un mejor servicio. Por ejemplo Bienestar Social no tiene una política clara frente a la problemática de familias en

situación de desplazamiento, por eso es importante la coordinación entre las instituciones, para orientar muy bien a las familias”.

P8: “Es importante conocer a las personas que en otras localidades están a cargo de los registros de las familias que llegan a solicitar la ayuda”.

P1: “sería importante conformar un equipo para atención con los recursos que tenemos en cada institución o nos habilitamos como personas en diferentes instituciones pero a la

vez vamos creando todo ese proceso de investigación para argumentar ante la Red que necesitamos recursos para crear un espacio especial para recibir a las personas que llegan y argumentar un trabajo interdisciplinario y coordinado. Vamos haciendo dos trabajos paralelos: uno pensando que eso sería un trabajo ideal y dos trabajando sobre lo real”.

P2: “Un punto principal dentro del proceso sería identificar si la persona ya se encuentra identificada en el Registro único de la Red para poder certificarla como tal, y cuando la persona ya esté identificada poder brindarle la ayuda necesaria como sería: explorar los sueños de la familia, brindarle los servicios de salud, ayudarle a reconstruir su historia, etc.”

P3: “Por ejemplo en el CAMIG tienen un formato especial para certificarlos y de allí lo remiten a la procuraduría o a la personería. Cuando hay casos especiales hacemos remisiones a las entidades de la localidad para poder brindarle los servicios que la persona requiere con urgencia, o los ayudamos a ubicar a los familiares que tienen en la ciudad”.

2: muestra la ficha que tiene la Conferencia Episcopal y se llegó al acuerdo de que el CAMIG llenaría solo el formato de ellos porque era muy dispendioso llenar los dos formatos.

P3: “Identificar en el formato un ecomapa sería esencial para agilizar el proceso de la familia por las distintas entidades, identificar si la persona tenía tierras, si la mujer viene en embarazo, la escolaridad de los niños es esencial incluirlo en el formato”.

P4: “sería importante realizar una alianza entre la Red de solidaridad, El CAMIG y la Personería para revisar los datos estadísticos de la población en situación de desplazamiento”.

P7: “sería interesante centralizar la información a las familias en situación de desplazamiento en la personería y que de aquí se remita a las familias a las otras entidades de la Red de la localidad de Fontibón”.

Las categorías de análisis de este encuentro son:

Estructuración de la red

P2: “... en realidad al construir esta red hemos hecho nexos con otras instituciones lo cual cambia nuestra perspectiva al ver que podemos trabajar con otras entidades y tener así una nueva perspectiva frente al trabajo con estas familias”

P4: “sería importante contactar al aeropuerto para informar sobre los servicios que se ofrecen en la red para ayudar a ubicar a las familias que llegan por vía aérea a la ciudad”

P3: “En cuanto a la movilización de la Red interinstitucional de Fontibón en la parte de escolaridad es importante que los niños de las familias desplazadas se escolaricen ya que esto ayuda en el proceso de adaptación de la familia en el nuevo asentamiento...”

P7: “...Si la persona no se certifica, no se le brinda la ayuda que necesita, por eso sería importante mirar cómo podemos presionar a la Red de Solidaridad a través de la Defensoría del Pueblo para conseguir la ayuda correspondiente”.

Proceso de Atención a población en situación de desplazamiento

P4: “ Un punto principal dentro del proceso sería identificar si la persona ya se encuentra identificada en el registro único de la red para poder certificarla como tal, y cuando la persona ya esté identificada poder brindarle la ayuda necesaria”

P5: “ Es importante conocer a las personas que en otras localidades están a cargo de los registros de las familias que llegan a solicitar la ayuda”

Desplazamiento

P2: “En este proceso lo más importante es apoyarnos en una buena entrevista porque esta nos orienta, para saber qué es lo que quiere la familia, cuál es su situación pasada antes del desplazamiento, y cuál es la actual, y qué piensan ellos de su futuro”

P4: “Cuando recibimos a una familia y miramos cómo le podemos ayudar un elemento clave es la creación de nuevos acuerdos a nivel interinstitucional ya que estas familias requieren una atención inmediata, que de pronto rompe con las reglas que viene cumpliendo”

P6: Es importante también reconocer con estas familias cuál es su situación de vulnerabilidad que no les permite asumir su propia gestión de forma autónoma, entonces al contactarnos con otras entidades podemos agenciar muchos recursos para estas familias”.

P8: “Cuando un miembro familiar de la persona no ha sido registrado tiene que realizar un derecho de petición para que esta persona sea incluida en los programas de la Red”

Análisis del diario de campo según las categorías definidas:

Para el análisis de este encuentro es esencial retomar a Madariaga y Sierra (1999) cuando afirman que “dentro de este contexto, las redes se configuran como un mecanismo de sobrevivencia” que ofrece bienestar social y económico tanto para solucionar problemas coyunturales como para ayudar a garantizar la satisfacción de necesidades básicas que permitan generar fuentes de trabajo e información que sirva para incrementar las oportunidades de vivienda, salud y educación de la población que consulta.

En este proceso se ve la importancia de hacer una entrevista que oriente, en cuanto a lo qué requieren las personas o las familias, cuál fue su situación antes del desplazamiento y cuál es la actual, y qué piensan ellos de su futuro. A la vez evaluar qué necesitan para asumir su propia gestión de forma autónoma.

Dentro del proceso de recepción un elemento clave es la creación de nuevos acuerdos a nivel interinstitucional ya que estas familias requieren una atención inmediata que rompa con las reglas que viene cumpliendo una institución en sí misma por la forma en que opera.

Desde el proceso desarrollado por la Personería, se ve la importancia de la declaración que las familias prestan en el Registro único de la Red para evaluar sus necesidades inmediatas y poder brindarle los demás servicios que requiere.

En el CAMIG tienen un formato especial para certificarlos y de allí los remiten a la Procuraduría o a la Personería. Cuando hay casos especiales es necesario hacer remisiones a otras entidades de la localidad para brindarles los servicios que requieren con urgencia, o ayudarles a ubicar a los familiares que tienen en la ciudad.

Matriz de Integración - Encuentro No. 11-

OBJETIVOS	ACTIVIDADES	META	RESULTADOS
Unificar un formato de entrevista que permita a las instituciones de la localidad agilizar el proceso de Atención Integral con las familias en situación de desplazamiento.	Revisar en equipos reflexivos los formatos que utilizan las instituciones de la localidad durante la entrevista para registrar a las personas que se encuentran en situación de desplazamiento.	Consensuar la importancia de tener un mismo formato en la localidad para el registro de las personas en situación de desplazamiento.	La personería es la entidad encargada de tomar la declaración de las familias en situación de desplazamiento y posteriormente debe conectar a estas, con otras entidades de la localidad como OIR Ciudadanía y el CAMIG

Categorías para el análisis interpretativo-Encuentro No.11-

Categorías de análisis	Historias y Narraciones
Estructuración de la Red	<p>P2: "... en realidad al construir esta red hemos hecho nexos con otras instituciones lo cual cambia nuestra perspectiva al ver que podemos trabajar con otras entidades y tener así una nueva perspectiva frente al trabajo con estas familias"</p> <p>P4: "sería importante contactar al aeropuerto para informar sobre los servicios que se ofrecen en la red para ayudar a ubicar a las familias que llegan por vía aérea a la ciudad"</p> <p>P3: "En cuanto a la movilización de la Red interinstitucional de Fontibón en la parte de escolaridad es importante que los niños de las familias desplazadas se escolaricen ya que esto ayuda en el proceso de adaptación de la familia en el nuevo asentamiento"</p> <p>P7: "...Si la persona no se certifica, no se le brinda la ayuda que necesita, por eso sería importante mirar cómo podemos presionar a la Red de Solidaridad a través de la Defensoría del Pueblo para conseguir la ayuda correspondiente".</p>
Proceso de Atención a población desplazada	<p>P4: "Un punto principal dentro del proceso sería identificar si la persona ya se encuentra identificada en el registro único de la red para poder certificarla como tal, y cuando la persona ya esté identificada poder brindarle la ayuda necesaria"</p> <p>P5: "Es importante conocer a las personas que en otras localidades están a cargo de los registros de las familias que llegan"</p>
Desplazamiento	<p>P2: "En este proceso lo más importante es apoyarnos en una buena entrevista porque esta nos orienta, para saber qué es lo que quiere la familia, cuál es su situación pasada antes del desplazamiento, y cuál es la actual, y qué piensan ellos de su futuro"</p> <p>P4: "Cuando recibimos a una familia y miramos cómo le podemos ayudar un elemento clave es la creación de nuevos acuerdos a nivel interinstitucional ya que estas familias requieren una atención inmediata, que de pronto rompe con las reglas que viene cumpliendo"</p> <p>P6: Es importante también reconocer con estas familias cuál es su situación de vulnerabilidad que no les permite asumir su propia gestión de forma autónoma, entonces al contactarnos con otras entidades podemos agenciar muchos recursos para estas familias"</p> <p>P8: "Cuando un miembro familiar de la persona no ha sido registrado tiene que realizar un derecho de petición para que esta persona sea incluida en los programas de la Red"</p>

Diario de campo No. 12

Fecha: Junio 17 de 2002

Lugar: CAMIG de Fontibón

Hora de inicio : 2 :00 P.M.

Hora de Finalización : 6 :00 P.M.

Participantes: Luz Angélica Díaz, Milva Barragán, Dora Isabel Garzón, Hna. Shirley Anibale, Inés Beatríz Joiro, Clemencia Suárez, Rafael Zambrano, Consuelo Gómez, Luz Miriam Mariño, Rodrigo Garzón Benalcázar.

Este encuentro se llevó a cabo en el Centro de Atención al Migrante, la finalidad fue realizar un diagrama de las entidades que conforman la Red para atención a familias en situación de desplazamiento por la violencia y en equipos reflexivos realizar el mapa de la localidad para identificar los nodos que realizarían la recepción.

Para que se lleven a la práctica o se ejecuten algunas acciones en concreto con las familias en situación de desplazamiento en la localidad, el CLOPS puede ayudar a dinamizar ese proceso porque tiene una labor operativa en términos de acciones concretas, siendo reconocido así como un ente que ayuda a integrar todas las instituciones para trabajar conjuntamente.

P2: “lo que no se ajusta es cuando estamos hablando de la Red y estamos haciendo referencia a cómo si una persona que no se va a ubicar aquí en la localidad, y del ICBF la ayudamos a conectar con otras entidades, por lo tanto esto ya no tendría nada que ver con el CLOPS a que se hace referencia en la gráfica”.

P1: “para que se lleven a la práctica o se ejecuten algunas acciones en concreto con las familias en situación de desplazamiento en la localidad el CLOPS puede ayudar a dinamizar ese proceso porque tiene una labor operativa en términos de acciones concretas, pero nosotros no limitamos todo únicamente a la localidad, eso es casi un primer paso, pero tiene que irse mucho más allá en la medida en que se requiera, entonces si lo limitamos al CLOPS estamos limitando solamente a la localidad y necesariamente no tiene que ser así, es un ente que ayuda a integrar a todas las instituciones para trabajar conjuntamente. Pero la atención que se le puede brindar desde la red de atención puede ser mucho más que lo que se puede brindar a partir del CLOPS.”

P3: “esta Red puede empezar a vincularse con otro tipo de instituciones en el Distrito, pero no sería la única.

Si esto fuera digamos del distrito y pensáramos que en todas las localidades hubiera una red de atención a familias en situación de desplazamiento, las conexiones que se

establecen en esta red serían en potencia parte de la Red de Solidaridad de Bogotá en donde se tiene una mayor amplitud para la atención”.

P4: “la Red de solidaridad debe quedar en otro nivel de la gráfica debido a que en cierta medida es la Red quien coordina las acciones de todas las localidades del distrito.”

P5: “hay un punto en el protocolo que me gustaría discutir:

“Frente a estas alternativas, consensuamos sobre la importancia del registro único que realiza la personería, lugar obligado para todas las personas en situación de desplazamiento, ya que es con ese documento como pueden tener acceso a los servicios del Estado... , con lo cual no estoy de acuerdo, ya que la personería lo que hace es llenar la declaración y de allí lo remite a la Red., pero no llena la personería el Registro único. Logrando así que el certificado se lo den a las familias en la Red”.

P6: “por ejemplo en Soacha ellos no le dan a la gente la carta sino que mandan la carta directamente al hospital de Soacha y de ésta forma ya la gente sabe que le van a prestar la atención porque aparece inscrita en el hospital”.

P7: “Cualquier persona puede declarar en la Personería, en Defensoría del pueblo, en Procuraduría o en unidad, y a los quince días o en un mes y medio la Red le da a la persona o a la familia la certificación como desplazado”.

P8: “Solamente en la Unidad de Atención para Desplazados de la Red de Solidaridad se puede dar el certificado como desplazado, ni siquiera un personero puede decir que una familia o una persona son desplazados, simplemente la Personería toma la declaración y la manda a la red”.

P6: “es necesario aclarar que si la persona no quiere ir a la Personería, también le pueden tomar la declaración directamente en la Unidad de Atención a Desplazados, en la Defensoría del Pueblo o en la Procuraduría”

P1: “entonces lo que a nosotros nos interesa es que ese nodo es la Unidad de Atención para Desplazados de la Red, que es en donde ellos pueden obtener el Registro y en otro sitio les pueden tomar la declaración, de tal forma que definimos como nodo la Unidad de Atención para Desplazados, las otras entidades podríamos definir las como un filtro para poder tomar la declaración”.

P9: “ dentro de la Unidad de Atención funciona la oficina de la red de tal forma que así se agiliza más la obtención de los registros”.

P2: “yo tengo una pregunta y quería hacérsela directamente al personero y es respecto a la gente que viene y hace la declaración, la personería manda esa información por vía física o por vía fax ?”

P6: “cada entidad maneja de forma independiente esa clase de envíos”.

P8: “la certificación sale como una remisión para las entidades que prestan servicios de salud”.

P4: “hay un disparate en la atención de distintas instituciones con respecto a esta población en situación de desplazamiento porque a mí me han llegado solicitudes también de la Secretaría de Gobierno repitiéndome casos de desplazados, entonces la Secretaría de Gobierno que papel juega aquí ?”

P3: “al CAMIG también llegan casos del Congreso o de otras oficinas a donde llega la gente a pedir ayuda”.

P2: “considero que tocaría sacar del mapa la personería, ya que ésta simplemente es un ente que atiende para tomar la declaración y ligar a las familias con la Red de Solidaridad para hacer el trámite, pero en términos de atención no sería un nodo que permitiría remitir a las personas a otras entidades, ya que comparado con otras entidades no tiene la importancia como OIR ciudadanía o la Casa Del Migrante.”

P4: “Uno de los cuestionamientos que tengo es como obtener estadísticas de las personas que pasan por la localidad y de los casos que se atienden de familias en situación de desplazamiento y otra es cómo remitir a esas personas a otras instituciones”.

P3: “ como comité local es importante tener el mapa de atención de la Red pero es necesario elaborar una guía para definir cuáles son los pasos a seguir para la atención a las familias en situación de desplazamiento y definir por cuánto tiempo se considera una persona en situación de desplazamiento.

P6: “Hay un limite para la atención a éstas familias que es durante el primer año. Ya pasado ese año no se le presta la ayuda que otorga la red”.

P5: “enviar cartas desde nuestras instituciones para que les presten los servicios a estas familias por tres meses que es lo reglamentario es muy difícil, ya que en el momento apenas están atendiendo los casos de las personas que se certificaron el año pasado”.

P4: “ a mí también me han llegado casos de personas que piden la ayuda después de pasado un año de establecerse en la localidad.”

P9: “por eso es importante que la personería funcione como un filtro para tener la declaración de éstas personas en situación de desplazamiento”.

P6: “este proceso es muy importante porque llegan muchas personas con testimonios falsos y cartas falsas pidiendo la atención”.

P1: “ el proceso de acogida entonces sería importante iniciarlo desde la Personería porque allí es donde llegan las personas, también desde OIR Ciudadanía porque tiene atención tanto en el terminal y en la red, y desde la fundación de Atención al Migrante porque funciona también en ambos sitios (la Oficina de Atención del terminal y el CAMIG). Por lo tanto es mejor mantener éstos tres nodos para poder trabajar la acogida desde allí y poder mirar como continúa el proceso de atención que es lo que vinimos a definir, para la próxima sesión realizaremos un taller donde trabajaremos específicamente en el proceso de acogida, de cómo realizar la entrevista, cómo realizar la remisión de tal forma que todos estemos preparados para realizar este proceso”.

P3: “El primer paso es que llega una persona a solicitar atención, entonces lo remitimos a la personería o a Oir Ciudadanía, CADEL o a los servicios del DABS o de ICBF. En este momento vamos a darnos cuenta si la persona ya se encuentra asentada en la localidad o se encuentra afuera. Si la persona se encuentra en tránsito entonces la podemos remitir a otras entidades del Distrito”.

P6: “cuando solo se reporta un miembro de la familia o varios pero los otros quedan por fuera o nace un nuevo miembro, deben hacer luego un derecho de petición para que sean incluidos dentro del plan de ayuda que otorga la red”.

P1: “para poder activar el proceso de atención es importante convocar a las personas que trabajan en los tres nodos fundamentales de la Red como son la Personería, el OIR y el CAMIG”.

P3: “Por lo tanto en la siguiente sesión trabajaremos casos muy concretos en la resignificación de la historia de estas personas en situación de desplazamiento, cómo se

realizarían los contactos, la remisión, el portafolio de servicios, qué haríamos y cómo se realizaría el proceso de atención bajo parámetros muy claros y definidos”.

P4: “ es clave tener unas memorias de lo que se ha trabajado en la Red ya que muchas personas llegan a la Red, otras salen y de esta forma se mantendría informado a cualquier persona que llegue nueva a la Red”.

P1: “ en la siguiente sesión es importante realizar el taller, cerrar el ciclo que se ha venido trabajando y dejarlo como un paso para que la red siga afianzando el proceso y seguir formulando objetivos nuevos o que ya se han estado trabajando”.

P5: “tengo la preocupación de si nosotros vamos a seguir apoyando esta red u otras personas que estén vinculadas a otras redes puedan colaborar en este proceso”.

P3: “Considero que toda la información que se trabaje en la Red es necesario transmitirla a través de Internet para así poder tener una mejor comunicación entre las entidades que trabajamos en la red, y los directorios de las entidades que trabajan con esta problemática en el distrito”.

P4: “es muy importante conocer los servicios que prestan otras ONG’s para mejorar el trabajo con estas familias en situación de desplazamiento”.

P11: “Salud tiene un protocolo especial para la atención de las familias en crisis el cual podríamos trabajarlo para la atención”.

P1: “es necesario conocer los servicios de otras ONG’s para saber cómo hacer el trabajo de atención con estas familias”.

P4: “tengo la sensación de que éste proceso no va a tener continuidad debido a que la investigación ya ha cumplido su ciclo y por lo tanto el interrogante sería : ¿Se va a generar un proyecto que continúe el proceso de tal forma que se puedan generar recursos

para la red, hacerle un seguimiento a la red y también involucrar a otros actores que fortalezcan la dinámica de la red ?”

P2: “en realidad se ha construido un buen proceso en la red ya que hemos llegado a varios acuerdos que no estaban antes de que empezáramos el proceso, y esto es parte de la movilidad de la misma red para poder definir un marco básico y un modelo de atención que hay que implementarlo dentro del proceso mismo de la red.”

P1: “hay que mirar es como se deja enlazado otro proyecto con este en donde se logre dar una continuidad a la red misma y apoyar el proceso que se ha realizado.

Nosotros como expertos desde afuera no decimos esto se debe hacer sino que es un trabajo que se ha venido realizando desde hace cinco meses desde cada una de las instituciones, desde cada una de las personas y hemos ido construyendo acuerdos a medida que avanza el proceso. Esto que ha surgido no estaba así de claro al principio porque se ha necesitado el tiempo para discutir y mirar hacia donde queremos ir en este proceso.”

P2: “para complementar lo que dice P1 la idea no era venir, traer ideas, planteamientos y ejecutarlos sino que el ritmo del proceso nos ha llevado a escuchar y entender la voz de cada uno de los integrantes que participan en esta red volviendo este actuar una Red, en donde en cada reunión se construye y se generan lazos más fuertes entre los integrantes de la misma permitiéndonos así comunicarnos de otras maneras”.

P5: “considero básica en esta red la presencia de los investigadores porque hasta ahora esto ha sido una experiencia piloto en donde se han fortalecido las relaciones pero se siente que todavía queda por formar la red, crearla y hacer que opere. La dinámica que se

ha creado aquí ha sido esencial y tal vez deberíamos llevarla a otros comités para poder generar otro tipo de trabajo”.

P8: “esta es una etapa muy importante por la cual pasan la mayoría de comités y grupos en donde se generan dudas respecto a la continuidad del proceso, se redefinen acuerdos, el diseño de nuevos procesos pero que es una etapa que necesariamente se tiene que vivir”.

Las categorías de análisis de este encuentro son:

Estructuración de la red

P4: “La red de solidaridad debe quedar en otro nivel de la gráfica debido a que en cierta medida es la Red quien coordina las acciones de todas las localidades del Distrito”

P3: “Dentro de la Unidad de Atención funciona la oficina de la Red de tal forma que así se agilizan más la obtención de los registros”

P1: “Como comité local es importante tener el mapa de atención de la Red pero es necesario elaborar la guía que defina cuáles pasos seguir para la atención de las familias y definir por cuánto tiempo se considera una persona en situación de desplazamiento”

P6: “Hay un límite para la atención a éstas familias que es durante el primer año. Ya pasado ese año no se le presta la ayuda que otorga la Red”.

Proceso de Atención a población en situación de desplazamiento

P1: “En realidad se ha construido un buen proceso en la red ya que hemos llegado a varios acuerdos que no estaban antes de que empezáramos el proceso

P3: “... esta es una etapa muy importante por la cual pasan la mayoría de comités y grupos en donde se generan dudas respecto a la continuidad del proceso, se redefinen

acuerdos, el diseño de nuevos procesos, pero es una etapa que necesariamente se tiene que vivir...”

P6: “este proceso es muy importante porque llegan muchas personas con testimonios falsos y cartas falsas pidiendo la atención...”

P4: “¿Se va a generar un proyecto que continúe el proceso de tal forma que se puedan generar recursos para la red, hacerle un seguimiento a la red y también involucrar a otros actores que fortalezcan la dinámica de la red?”

Análisis del diario de campo según las categorías definidas:

En este encuentro luego de la fase de polarización en la cual se forman subgrupos para discutir y expresar pensamientos, creencias y emociones se presentaron algunas características de las fases del efecto de red, que según Elkaim (1987) “ implica un proceso de resistencia-depresión que se presenta en todo grupo, acompañado por las dificultades del proceso y las situaciones de impasse. Cuando se han alcanzado los objetivos de la red se tiene la sensación de haber logrado un avance con sentimientos de logro y plenitud, seguidos de agotamiento y con la sensación de que algo ha culminado, de una terminación”.

Por lo tanto el ritmo del proceso nos ha llevado a escuchar y entender la voz de cada uno de los integrantes que participan en la red, en cada reunión se construyeron y se generaron lazos más fuertes entre los integrantes de la misma permitiendo así una comunicación clara, lo cual hace efectiva la labor de cada institución y de manera coordinada el trabajo interinstitucional.

La dinámica que se ha creado ha sido esencial y sería importante llevarla a otros comités para poder generar efectividad en el trabajo de otros fenómenos diferentes al desplazamiento.

Se aclara que cualquier persona puede declarar en la Personería, en la Defensoría del Pueblo, en la Procuraduría o en la Unidad de Atención, y a los quince días o en un mes y medio la Red le da a la persona o a la familia la certificación como desplazado, que solamente la Unidad de Atención para Desplazados de la Red de Solidaridad puede dar el certificado.

Una de las dificultades que se establece es como obtener estadísticas de las personas que pasan por la localidad y de los casos que se atienden de familias en situación de desplazamiento y otra es cómo remitir esas personas a otras instituciones.

Se decide entonces, que el proceso de acogida es importante iniciarlo desde la Personería, ya que allí es donde llegan con gran frecuencia las personas o grupos en situación de desplazamiento, desde OIR Ciudadanía porque tiene atención tanto en el terminal y en la Red y también recibe una gran cantidad de población, y desde el Centro de Atención al Migrante porque funciona en dos sitios: la Oficina de Atención del terminal y el CAMIG, con gran afluencia de población en situación de desplazamiento. Por lo tanto es necesario mantener éstos tres nodos para trabajar la acogida desde allí y continuar el proceso de atención a partir de la evaluación que en estos se realice.

Se ve la importancia de hacerle un seguimiento a la Red y también involucrar a otros actores que fortalezcan su dinámica.

Al respecto se aclara que en realidad se ha construido un buen proceso en la red, ya que se ha llegado a realizar importantes acuerdos que no estaban antes de que se

empezara el proceso, y esto es parte de la movilidad de la misma para poder definir un marco básico y un modelo de atención.

(Ver gráfica Apéndice B. No. 4)

Matriz de Integración- Encuentro No. 12-

OBJETIVO	ACTIVIDAD	META	RESULTADOS	OBSERVACIONES
Realizar un mapa local de las entidades que conforman la Red para atención a familias en situación de desplazamiento por la violencia.	A través de un mapa de la red identificar cuáles nodos serían los principales para la recepción de las familias y cuáles entidades conectarían los servicios en red.	Establecer el mapa de funcionamiento de la red de la localidad de Fontibón para la atención a familias en situación de desplazamiento por la violencia.	Se consolidó el mapa local para la atención a familias en situación de desplazamiento por la violencia y se estableció cuáles son los tres nodos principales de atención.	Se ha construido un gran proceso en la Red ya que se han establecido acuerdos, y esto es parte de la movilidad de la misma red para poder ejecutar acciones coordinadas en un marco básico de atención.

Categorías para el análisis interpretativo-Encuentro No.12-

Categorías de análisis	Historias y narraciones
Estructuración de la Red	<p>P4: “La red de solidaridad debe quedar en otro nivel de la gráfica debido a que en cierta medida es la Red quien coordina las acciones de todas las localidades del Distrito”</p> <p>P3: “Dentro de la Unidad de Atención funciona la oficina de la Red de tal forma que así se agiliza más la obtención de los registros”</p> <p>P1: “Como comité local es importante tener el mapa de atención de la Red pero es necesario elaborar la guía que defina cuáles pasos seguir para la atención de las familias y definir por cuánto tiempo se considera una persona en situación de desplazamiento”</p> <p>P6: “Hay un límite para la atención a éstas familias que es durante el primer año. Ya pasado ese año no se le presta la ayuda que otorga la Red”.</p>
Proceso de Atención	<p>P1: “En realidad se ha construido un buen proceso en la red ya que hemos llegado a varios acuerdos que no estaban antes de que empezáramos el proceso”</p> <p>P3: “... esta es una etapa muy importante por la cual pasan la mayoría de comités y grupos en donde se generan dudas respecto a la continuidad del proceso, se redefinen acuerdos, el diseño de nuevos procesos, pero es una etapa que necesariamente se tiene que”</p> <p>P6: “este proceso es muy importante porque llegan muchas personas con testimonios falsos y cartas falsas pidiendo la atención...”</p> <p>P4: “¿Se va a generar un proyecto que continúe el proceso de tal forma que se puedan generar recursos para la red, hacerle un seguimiento a la red y también involucrar a otros actores que fortalezcan la dinámica de la red?”</p>

Diario de campo No. 13

Fecha: Junio 27 de 2002

Lugar: Sutatauza- Socialización del proyecto

Hora de inicio : 9 :00 A.M.

Hora de Finalización : 4 :00 P.M.

Participantes: Luz Angélica Díaz, Milva Barragán, Dora Isabel Garzón, Inés Beatríz Joio, Clemencia Suárez, Rafael Zambrano, Luz Miriam Mariño, Augusto Cortés Leyton,. Rodrigo Garzón Benalcázar.

La sesión de cierre se llevó a cabo en una finca en las afueras de Bogotá durante todo el día con la asistencia de todo el grupo que venía participando, además de Silvia Gutiérrez Garavito -Trabajadora Social del CAMIG Terminal Terrestre, Lina María Niño- Trabajadora Social del COL de Fontibón, Diana Marcela Torroledo- Trabajadora Social de la Unidad de Atención a Población Desplazada, Miriam Charry- Gerencia OIR-Oficina de DABS del Distrito y Rubiela Escobar del ICBF-Fontibón- Responsable de la oficina de Atención.

El objetivo de este encuentro fue estructurar de manera conceptual y práctica la Acogida dentro del proceso de Atención que se brinda a las familias en situación de desplazamiento desde las instituciones en proceso coordinado.

Otro objetivo fue hacer acuerdos respecto a la continuidad trabajo de Dinamización de la Red para familias en situación de desplazamiento en la localidad de Fontibón, después de finalizar esta primera etapa. Proceso que será realizado por otro grupo con el apoyo de los investigadores Dora Isabel de Laverde y Rodrigo Garzón.

La metodología empleada fue de seminario-taller con posibilidades de realizar juegos de roles y análisis reflexivo sobre los temas tratados y la práctica ejecutada para construir las conceptualizaciones sobre el proceso de Acogida a las familias en cualquiera de los centros de recepción y atención a personas en situación de desplazamiento.

P1: “en el momento de la Acogida debe haber primero un contacto personal cálido y directo con el consultante. Actitud de escucha analítica, activa y participativa en donde se pueda: orientar, informar y remitir a las personas”.

P2: “ es necesario hablar en un lenguaje claro y tener un muy buen contacto visual”.

P9: “ 1. En OIR Ciudadanía existe un documento que se llama Relatos en lo público en donde se llenan los datos de la persona que llega a solicitar la ayuda, por lo tanto para la acogida la persona que la brinde debe tener una actitud de escucha cálida, entregar una buena motivación al consultante y disminuir los choques de desesperanza que sería en último término la finalidad de esta consulta.

2. Se llena el formato que se denomina Entrevista Ciudadana donde se resignifica la problemática del desplazamiento por la violencia.

3. Pactos Ciudadanos en donde se realizan alianzas y acuerdos para poder ampliar las redes y realizar una coordinación interinstitucional. Al respecto se dice que falta coordinación a nivel interinstitucional lo cual produce en el usuario falta de credibilidad en las instituciones generando pérdidas tanto en el usuario como en las instituciones”.

P1: “para este primer momento de la Acogida debe haber primero un contacto personal cálido y directo con el consultante. Una actitud de escucha analítica activa y participativa en donde se pueda : orientar, informar y referenciar a la persona”.

Respecto a cómo los funcionarios asumen que el desplazamiento es un problema se respondió lo siguiente:

P4: “El problema surge desde el rechazo del funcionario ya que la persona es remitida por una institución que no se encuentra en disposición para prestar la ayuda que la persona requiere en el momento”.

P3: “ dentro de lo que nosotros hablamos de la intervención con las familias en situación de desplazamiento lo miramos como un proceso en donde hay primeros contactos. Qué aspectos son importantes y qué aspectos debemos tener en cuenta ?”

P5: “Por un lado el que las personas que nos solicitan ayuda estén en una situación que sea para ellos un problema, tanto que necesitan nuestra ayuda. O sea que están viviendo una situación real, o que están en una situación que sea un problema, que son conscientes de que tienen el problema y de que necesitan nuestra ayuda”.

P2: “O sea que en general hay un síntoma o una sensación de sufrimiento, o una alegación o petición de ayuda, éstas son las principales razones por las cuales una persona hace la demanda a cada una de nuestras instituciones”.

P7: “algunas veces encontramos personas que están viviendo la situación de manera dramática, la padecen, hay conciencia de que hay un problema y además solicitan ayuda por lo tanto todo esto confluye en aspectos en donde las personas están viviendo con conciencia la situación de problema para ellos, sufren, la están padeciendo y además buscan nuestra ayuda, entonces tenemos que brindar todos los elementos posibles para poder satisfacer todo lo que ellos nos están demandando”.

P6: “Hay diferencias cuando la gente no tiene conciencia de que hay un problema entonces nosotros como funcionarios podemos empezar a conversar con ellos en

diferentes tonos y maneras para poder ayudarlos a hacerlos conscientes de en qué medida realmente ellos necesitan esa ayuda o le están quitando esa ayuda a otro que en realidad si la necesita. Entonces estaríamos ante dos situaciones completamente diferentes porque muchas veces las personas no tienen tanta conciencia de hasta dónde es el problema y de la situación en la que están”.

P1: “No tienen tanta conciencia de cuál es el problema tanto que las personas llegan a un sitio bajo unas circunstancias muy difíciles y no han dimensionado el problema en el que están, entonces van a tener la ayuda temporalmente en la Casa del Migrante pero lo esencial es poder ver qué es lo que va a continuar haciendo esta familia. Entonces ahí tenemos que trabajar desde el primer contacto, la conciencia de hasta dónde es el problema y qué tanto necesita hacer esta familia con nuestro apoyo y ella también empoderarse para poder enfrentar el problema. Eso es muy importante para poder con ella empezar a dialogar o hay quien sobredimensiona el problema entonces necesitamos ayudarle a esta persona a que mire el problema de una manera más ajustada a la situación, ya que esta persona puede tener muchas más posibilidades porque tiene otras personas que le puede ayudar en otros sitios o lugares, y de esta forma nosotros estamos haciendo una comprensión muy diferente a la que ella hace, entonces la idea de que surge un problema está planteada de manera diferente y nosotros le ayudamos desde nuestra postura como interventores que le ayudamos a cambiar esta concepción del problema en la medida que lo necesita”.

P12: “en el CAMIG se está generando un trabajo con proyectos productivos entonces, si a estas personas les vamos a ayudar con mercados y con el pago del arriendo, si les ayudamos con estos dos puntos nosotros vamos a generar en nosotros mismos la

necesidad de que durante ese tiempo tenemos que brindarles esa ayuda y les estamos creando una necesidad, sino lo hacemos igual pensamos que si ellos lo han estado haciendo igual van a seguir consiguiendo esa ayuda por ellos mismos, entonces es una forma de ver cómo también las instituciones estamos empezando a crearles a ellos necesidades y problemas, ya que la institución los vuelve dependientes y no hace que ellos se valgan por sus mismos recursos”.

P3: “un principio básico para intervenir es no generar dependencias porque de esta forma incapacitamos a las personas, y nuestro propósito central desde este primer momento es habilitar, o sea dar la oportunidad para que las personas empiecen a responder y asumir la situación que viven de una manera justa de acuerdo a las circunstancias y de acuerdo a la forma como brindemos esa ayuda, es como le estamos ayudando a que la persona pueda dimensionar en la justa medida la circunstancia que vive”.

P2: “es importante analizar qué de esto está presente en las familias que llegan y dónde se encuentran repartidas para dar el nivel de intervención que debemos hacer, porque por ejemplo, pueden haber familias que solo requieran un tipo de atención a nivel individual o requieran intervención a nivel familiar.

Por lo tanto estos tres factores determinarán si se va a tener una intervención a nivel familiar o de intervención en la red”.

P1: “en el aspecto del sufrimiento cada familia padece su situación de manera distinta. Por ejemplo los niños cambian de lugar, de mirada, pero tal vez los niños viven su dolor de otra manera y lo perciben de una manera muy manejable. Por lo tanto es muy importante ver cuál es mi postura frente a lo que la persona siente o ve de su problema, porque yo lo puedo ver de otra forma.”

P5: “Entonces: cómo ponemos en uso nuestras emociones para que eso sea útil al otro porque yo no dejo de sentir dolor cuando debo intervenir con estas familias que han padecido una situación violenta”.

P4: “El trabajar con el sufrimiento y con el dolor nos debe llevar a estar realizando frecuentemente encuentros de apoyo, porque el trabajo con esta problemática nos convierte en seres o muy duros o muy sensibles frente al problema que estamos tratando”.

P8: “nosotros desde el primer momento tenemos una mirada esperanzadora, y no nos dejamos sumir en el dolor para poder trabajar en un lenguaje más apreciativo de tal forma que el dolor, el duelo, los traumas se conviertan en historias de capacidades, de lucha, de crecimiento”.

P14: “los síntomas en realidad son muy pocos, lo que la gente más necesita es empleo u oportunidades de trabajo”.

Posteriormente compartimos por parejas las ideas que tenemos de las familias que vienen o no traumatizadas, o qué es lo que necesitan estas personas cuando acuden a nuestras instituciones, de tal forma que nosotros como miembros de las instituciones podamos movilizar nuestra curiosidad y poder hacer que el otro entienda las ideas que le dificultan o le facilitan su trabajo con estas familias.

P7: “las ideas que nosotros tenemos de la gente según su lugar de procedencia nos pueden ayudar a ver aspectos positivos o negativos en la persona”

P13: “Y los estereotipos culturales que tenemos de las personas como por ejemplo que los opitas son perezosos, los llaneros machistas, los negros son perezosos, los paisas son rebuscadores, etc. Entonces estos estereotipos en un momento se convierten en un

prejuicio que no nos permite a nosotros encontrar con las personas otra cara de la vida y en otros casos puede ser útil, en el caso de que la gente tiene unas creencias de acuerdo a su lugar de origen, entonces podemos dialogar con ellas conforme a su cultura y a lo que ellos traigan consigo mismos”.

P1: “La persona nos narra aquello que el siente que tiene que decirnos siendo nosotros la persona que lo atiende en una institución, entonces desde ahí es como nosotros empezamos a hacer la construcción de los contextos”.

P2: “muchas veces nosotros le creamos a la gente falsas expectativas, estando inmersos en un Estado que le ofrece a las personas algo mínimo, pero el compromiso es brindarle a las personas algo mínimo siendo nosotros miembros de las instituciones que pertenecen al Estado, lo cual nos genera insatisfacción, apatía, bloqueo mental, etc”.

P3: “en nuestra cotidianidad encontramos gente que viene a exigir algo y por lo tanto nos sentimos agredidos, en las comunidades existen líderes negativos que generan dificultades en la comunidad en lugar de ayudarla, por eso creemos que es importante realizar un trabajo con los líderes para poder utilizar sus capacidades y sus recursos en beneficio de la comunidad”.

P6: “en la personería se genera una sensación de impotencia o de rabia en uno. Cuando nosotros receptionamos la certificación les damos una constancia o certificado a las personas en donde rinden una declaración como desplazados y por tal motivo se encuentra en trámite su incorporación al registro de la red. Esta certificación les sirve para que en caso de una extrema urgencia lo puedan atender en cualquiera de los hospitales de la red. Nosotros encontramos que ese certificado muchas veces no es válido y no les prestan la ayuda que requieren.”

P10: “Nosotros encontramos que detrás de toda esta ineficiencia que se presenta en las instituciones y de las personas que trabajan en ella, estamos nosotros en un proceso de construcción y de transformación de nosotros como seres humanos en donde estas situaciones rompen nuestros límites de lo que nos habían definido como la profesión que tenemos cada uno y de nuestro papel en las instituciones”.

Las categorías de análisis de este encuentro que resultaron de las conversaciones sostenidas en los equipos reflexivos son:

Proceso de atención a personas en situación de desplazamiento

P4: “El problema surge desde el rechazo del funcionario ya que la persona es remitida por una institución que no se encuentra en disposición para prestar la ayuda que la persona requiere en el momento”.

P14: “los síntomas en realidad son muy pocos, lo que la gente más necesita es empleo u oportunidades de trabajo”.

P12: “en el CAMIG se está generando un trabajo con proyectos productivos entonces, si a estas personas les vamos a ayudar con mercados y con el pago del arriendo, si les ayudamos con estos dos puntos nosotros vamos a generar en nosotros mismos la necesidad de que durante ese tiempo tenemos que brindarles esa ayuda y les estamos creando una necesidad, sino lo hacemos igual pensamos que si ellos lo han estado haciendo igual van a seguir consiguiendo esa ayuda por ellos mismos, entonces es una forma de ver cómo también las instituciones estamos empezando a crearles a ellos necesidades y problemas, ya que la institución...”

P7: “las ideas que nosotros tenemos de la gente según su lugar de procedencia nos pueden ayudar a ver aspectos positivos o negativos en la persona”

P13: “Y los estereotipos culturales que tenemos de las personas como por ejemplo que los opitas son perezosos, los llaneros machistas, los negros son perezosos, los paisas son rebuscadores, etc. Entonces estos estereotipos en un momento se convierten en un prejuicio

que no nos permite a nosotros encontrar con las personas otra cara de la vida y en otros casos puede ser útil, en el caso de que la gente tiene unas creencias de acuerdo a su lugar de origen, entonces podemos dialogar con ellas conforme a su cultura y a lo que ellos traigan consigo mismos”.

P6: explica cómo es el funcionamiento de la personería en el sentido de ayudarle a las personas o familias que acuden a pedir ayuda: “se genera una sensación de impotencia o de rabia en uno. Cuando nosotros receptionamos la certificación les damos una constancia o certificado a las personas en donde rinden una declaración como desplazados y por tal motivo se encuentra en trámite su incorporación al registro de la red. Esta certificación les sirve para que en caso de una extrema urgencia lo puedan atender en cualquiera de los hospitales de la red. Nosotros encontramos que ese certificado muchas veces no es válido y no les prestan la ayuda que requieren.”

P10: “Nosotros encontramos que detrás de toda esta ineficiencia que se presenta en las instituciones y de las personas que trabajan en ella, estamos nosotros en un proceso de construcción y de transformación de nosotros como seres humanos en donde estas situaciones rompen nuestros límites de lo que nos habían definido como la profesión que tenemos cada uno y de nuestro papel en las instituciones”.

P1: “...entonces la idea de que surge un problema está planteada de manera diferente y nosotros le ayudamos desde nuestra postura como interventores que le ayudamos a cambiar esta concepción del problema en la medida que lo necesita”.

Análisis del diario de campo según las categorías definidas:

En este encuentro donde se trabajó la definición de los contextos y metacontextos, y la postura del funcionario frente a la población que consulta en el momento de la acogida, es necesario citar a Cervellin y Uribe (2000) quienes proponen para el trabajo con familias en situación de desplazamiento: Actitud de escucha empática, permitir la verbalización de las situaciones vividas, ofrecer espacios para socializar el miedo, evitar posturas de poder, no crear falsas expectativas, indagar sobre la presencia de sentimientos y vivencias escondidas, controlar las eventuales manipulaciones, situarse en un proceso de contención y de apoyo, enfatizar la construcción de una solución comunitaria e interdisciplinaria incorporando a entidades y a la comunidad en la participación y construcción de proyectos sociales de vida.

A partir de estas características es esencial descubrir los escenarios, los actores y los dramas que originan las estrategias de la vida cotidiana de las familias, por lo tanto, se convierte en un espacio social por donde circulan multiplicidad de discursos, que van generando un entramado de significaciones en donde el funcionario empleará los recursos necesarios para dar sentido al problema o a la situación que trae el consultante.

Bruner afirma que “el éxito o el fracaso de un individuo, para afrontar las diferentes redes y contextos, depende de las estrategias que sus circuitos locales o comunidad fundacional le haya proporcionado y de la capacidad de aprender, de hacerse sensible, a la interpretación y aprehensión de las estrategias que fluyen en las interacciones

cotidianas”, por lo tanto la flexibilidad se convierte en el mecanismo mediante el cual las personas implicadas en esta problemática en donde han sido vulnerados sus derechos fundamentales, rearmarán, en el tiempo, su identidad, haciendo uso tanto de sus propios recursos como de la ayuda que le puedan brindar las instituciones en este momento de crisis.

El significado dado a estas relaciones con los derechos, deberes y obligaciones que les son propios, permite en un momento el darse cuenta, cómo una acción comunicativa crea oportunidades o limitaciones para el desarrollo autónomo y responsable. Las reglas claras y definidas en la relación permiten actuar de manera coherente con los deberes inherentes a la misma.

Es en el lenguaje que se logra mantener un contacto humano significativo a través del cual se comparten realidades en un proceso de rehabilitación integral desde los equipos que de manera complementaria desarrollan la labor de acompañamiento a las personas afectadas por los traumas de la violencia. Es así como el significado de una experiencia traumática puede transformarse en aprendizaje y conocimiento de recursos y potencialidades que hasta ese momento no había tenido oportunidad de descubrirse.

Para la Acogida que realice el profesional en las instituciones se acuerda que esta etapa se realice bajo las siguientes condiciones:

- 1- Para que realmente se dé una acogida es necesario establecer contacto personal cálido y directo con la familia o personas que requieren la ayuda.
- 2- En términos de comprensión y redefinición de la historia es básica una actitud de escucha analítica activa y participativa.

3- Es por tanto, necesario utilizar un lenguaje sencillo y claro, ojalá con las palabras que sean comprensibles a las personas que consultan.

4- Crear un ambiente de respeto, confianza y solidaridad, teniendo en cuenta que las personas que consultan pueden sentir temor, desconfianza y poco interés en narrar su historia, por la experiencia de maltrato y amenaza contra su vida que han experimentado.

5- Asumir postura sensible pero clara y firme frente al dolor y el sufrimiento, no de empobrecimiento de las personas sino de reconocimiento de sus recursos y potencialidades, los cuales es más factible que emerjan en momentos críticos de la vida.

El proceso como tal se acuerda realizarlo a partir de la construcción de un contexto, el cual se define como: el texto que se crea con otro, o sea qué hablamos con otro, para que en esa conversación lideremos un tipo de relación particular para discutir las premisas que traemos las dos personas que construimos la conversación.

Además, dicho contexto se enmarca en el lugar, tiempo, objetivos del momento y relación entre los participantes: alguien que busca ayuda, y el profesional que está en capacidad de brindar dicha ayuda; ubicados en el metacontexto de la institución en el cual se realiza el encuentro.

En este primer contacto, por lo general la demanda de ayuda está matizada por sensación de sufrimiento, dolor y necesidad de apoyo, aspectos que definen el que se haga no solo recepción sino “Acogida”, asumiendo que es conveniente brindar desde este momento del proceso la atención que las personas en situación de desplazamiento requieren.

En esta relación hay que brindar la oportunidad para que quien consulta pueda asumir conductas proactivas, lo cual quiere decir, que se habilite para que se haga responsable de sus comportamientos, creencias y sistemas de pensamiento. Lo anterior significa que se le permite dimensionar su futuro a partir del presente que puede ser doloroso, pero que al enfrentarlo de manera autónoma, como experiencia de aprendizaje pueda superarlo y salir fortalecida de la experiencia.

La construcción de los contextos, amerita que se reconozca cómo se define el metacontexto en el cual se desarrolla el contexto de atención, en general los metacontextos de las instituciones que trabajan con personas y familias en situación de desplazamiento son: Asistencial, de Control, de Información y de Evaluación.

Según Lamas (1995) el contexto Asistencial define una clara relación complementaria entre el cliente y el profesional en donde la finalidad es gestionar los escasos recursos que trae la persona; el Contexto Informativo permite realizar acciones preventivas que permiten un diagnóstico en donde se reduce el impacto producido por la situación traumática que trae el consultante; el Contexto de Control funciona desde un marco jurídico, y pueden brindar un contexto terapéutico, por lo tanto la intervención puede ser desde cualquier contexto a nivel interinstitucional a partir del tipo de relación que se establezca entre los miembros de las instituciones con las familias y con los miembros de las mismas instituciones.

Y el Contexto de Evaluación en donde es necesario explicitar qué tipo de relación es la que queremos construir, por qué la queremos construir, de tal forma que entre consultante e interventor se puedan construir reglas conjuntas de la relación que se va a tener durante el lapso de la consulta. Algo esencial es clarificar el objetivo del encuentro

para que ellos sepan cuáles son los servicios que la institución les va a prestar, que puedan conocer el portafolio de servicios y los servicios de la red, para no generar confusión ni en las expectativas, ni en lo que se puede generar como ayuda en ese momento, lo cual generaría desconfianza por parte del consultante en las instituciones.

Por lo tanto la claridad que se tenga desde el contexto en el cual se opera es lo que permite hacer explícita esta información en la medida en que sea necesaria y se actúe implícitamente.

Se enfatiza que a pesar de que el metacontexto enmarca el tipo de atención que se brinda es posible construir contextos de Colaboración y Cooperación en los cuales se configuran conjuntamente objetivos y se establecen relaciones cognitivas en donde la responsabilidad sobre lo que emerge de los procesos interaccionales es compartida.

En la intervención en red con familias en situación de desplazamiento se construyen contextos de derivación porque remitimos a otras entidades, de Información porque se necesita brindar información a las familias; de Evaluación porque es importante evaluar no sólo las necesidades de las familias sino también sus recursos y capacidades; Asistenciales, ya que en un primer momento frente al desplazamiento hay que dar asistencia en términos de necesidades básicas insatisfechas; de Control porque en un momento puede ser necesario, por ejemplo entrar a proteger a los niños ya que puede la familia al verse influenciada por la violencia social o política, establecer también pautas de violencia en su interior.

Para intervenir en casos de desplazamiento estos contextos deben enmarcarse en un Metacontexto Colaborativo que permite a las instituciones intervenir de manera

condicionada, asumiendo responsabilidades conjuntamente con el fin de brindar atención integral a las familias.

Lo importante es que haya claridad respecto al contexto que se construye y se hagan explícitas sus reglas al intervenir durante el proceso de Acogida, también el explicitar el objetivo del encuentro, servicios que se prestan, no sólo en la institución sino también en las otras instituciones de la red a las cuales se harían remisiones.

Por último, respecto a los Contextos se evidencia la necesidad de crear Contextos seguros de atención en términos de la confidencialidad, manejo de la información y establecimiento de reglas que fomentan el desarrollo autónomo de las personas y su capacidad de autogestión para que puedan asumir su proyecto de vida y el reconocimiento de sus prejuicios y premisas del interventor, con el fin de que no vaya a establecer pautas de relación violenta aún más a las familias que viven la situación de desplazamiento.

El proceso de atención individual o familiar se realiza en procesos interaccionales que implican conversaciones en los cuales quienes solicitan ayuda narran “historias dominantes” de dolor, incapacidad, miedo, culpa y frustración, entre otras ; historias que requieren ser redefinidas con el fin de movilizar hacia el cambio.

Dicho cambio significa reconocer a partir del dolor y otras emociones afines, de una manera apreciativa los recursos, capacidades y potencialidades que las personas poseen y que en las circunstancias difíciles pueden ponerse en juego para salir airosos de la experiencia que los ha producido, movilizando alternativas de acción y reestructurando ideas y creencias respecto a sí mismo y al mundo, que se asocian a dichas acciones.

En la forma en que la historia es contada se pueden introducir cambios en las dimensiones del tiempo y del espacio, pasando de una historia apegada al pasado a una historia con futuro esperanzador lo cual quiere decir, que la persona al interactuar con quien lo acoge y recibe, se moviliza hacia lo que no había observado en términos de sí mismo y de los demás respecto a capacidades, recursos, etc; pasa a narrar la historia en tiempos concretos, en momentos específicos y no de manera generalizada. Se le lleva a que especifique circunstancias en que ocurre algún suceso, actores involucrados, creencias y resultados concretos que solamente tendrán validez en dichas circunstancias.

Se le ayuda a que pase del “siempre” a “algunas veces”, de logros generales de las personas a características particulares en momentos específicos en términos del “es” a “se comporta” o “actúa”.

También se moviliza la historia de ver solamente causas a ver efectos de manera circular, lo cual puede reconocer cómo determinadas consecuencias de los actos adquieren poder para mantenerlos, cómo por ejemplo esos actos llevan a que las personas se definan en términos de los mismos, sin cuestionar que dichos comportamientos dependen de la forma como se ve a sí mismo y cómo los demás le ven: “Es mentiroso”, “Es agresiva”, etc.

Igualmente quien relata la historia pasa de un estado pasivo “los demás lo hacen” a ser un sujeto activo que construye su propia historia y su futuro, y que puede asumir responsabilidades en términos de su participación en los eventos e interacción con los demás.

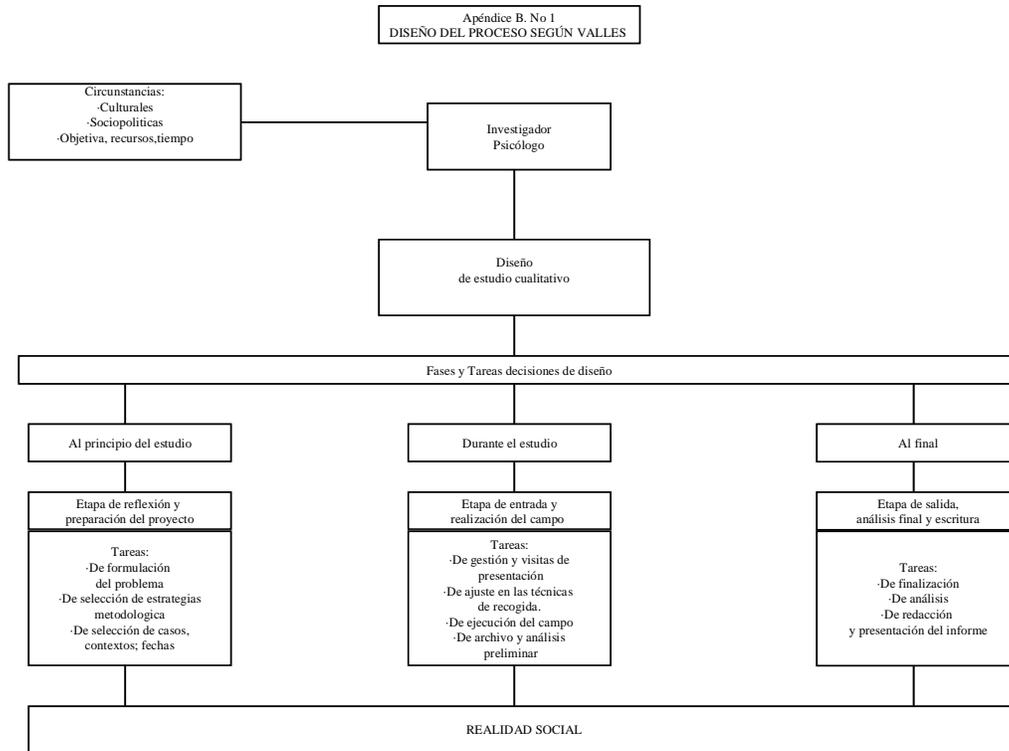
Matriz de Integración- Encuentro No. 13-

OBJETIVO	ACTIVIDAD	META	RESULTADOS	OBSERVACIONES
Estructurar de manera conceptual y práctica la Acogida dentro del proceso de Atención que se brinda a las familias en situación de desplazamiento, desde las instituciones en proceso coordinado.	Construir las conceptualizaciones sobre el proceso de Acogida a las familias en cualquiera de los centros de recepción y atención a personas en situación de desplazamiento.	Construir contextos en donde se genere reflexión para la preservación de los derechos fundamentales de las personas desde el funcionamiento de la red	Se definió la importancia de construir contextos y metacontextos durante el proceso de acogida para las familias, y llegamos al acuerdo de continuar el proceso a través de encuentros periódicos con los miembros de la red.	En esta sesión fue importante la asistencia de nuevos miembros que entraron a consolidar el funcionamiento de la red y que de alguna manera enriquecerán el proceso de la misma.

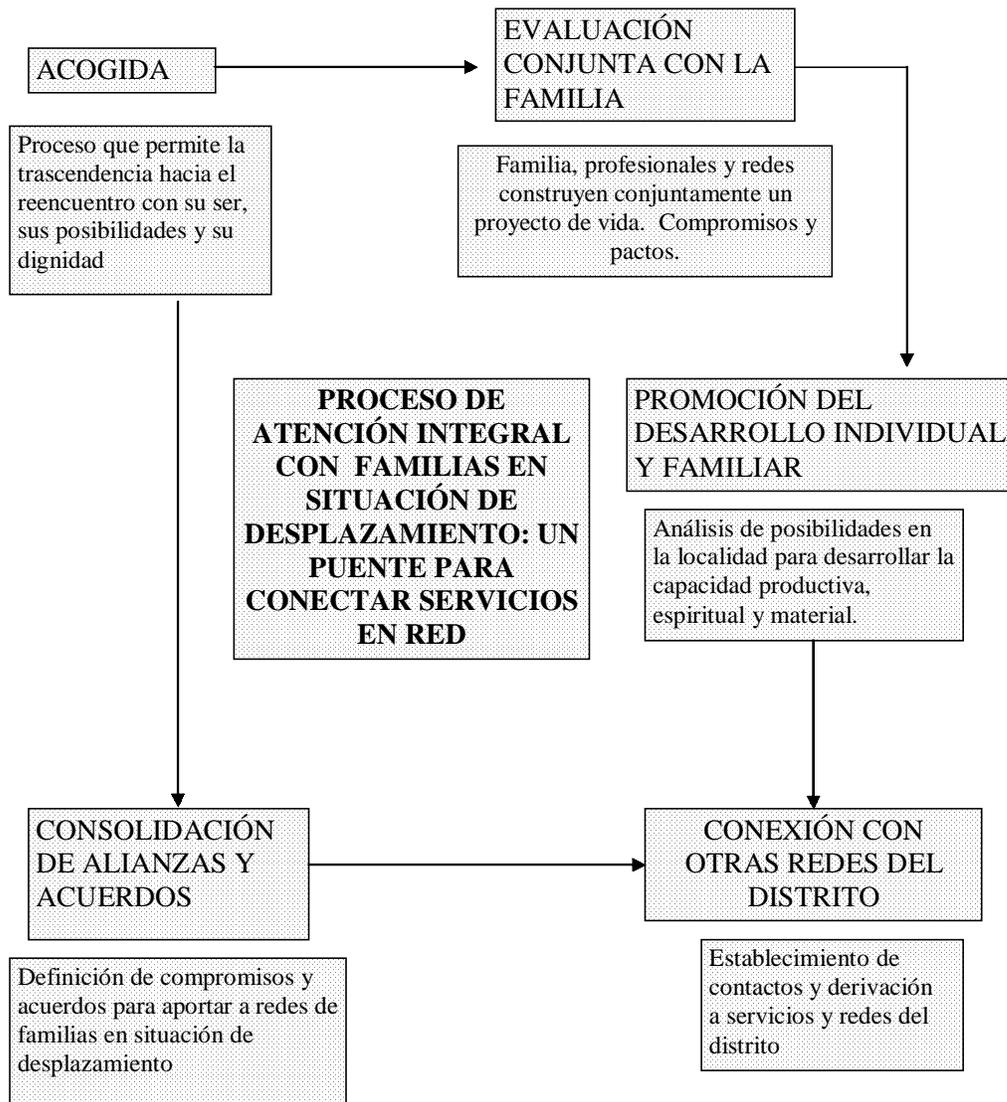
Categorías para el análisis interpretativo-Encuentro No.13-

Categorías de Análisis	Historias y Narraciones
Proceso de Atención	<p>P4: "El problema surge desde el rechazo del funcionario ya que la persona es remitida por una institución que no se encuentra en disposición para prestar la ayuda que la persona requiere en el momento".</p> <p>P14: "los síntomas en realidad son muy pocos, lo que la gente más necesita es empleo u oportunidades de trabajo".</p> <p>P12: "en el CAMIG se está generando un trabajo con proyectos productivos entonces, si a estas personas les vamos a ayudar con mercados y con el pago del arriendo, si les ayudamos con estos dos puntos nosotros vamos a generar en nosotros mismos la necesidad".</p> <p>P7: "las ideas que nosotros tenemos de la gente según su lugar de procedencia nos pueden ayudar a ver aspectos positivos o negativos en la persona".</p> <p>P13: "Y los estereotipos culturales que tenemos de las personas como por ejemplo que los opitas son perezosos, los llaneros machistas, los negros son perezosos, los paisas son rebuscadores, etc.</p> <p>P6: explica cómo es el funcionamiento de la personería en el sentido de ayudarlo a las personas o familias que acuden a pedir ayuda: "se genera una sensación de impotencia o de rabia en uno. Cuando nosotros recibimos la certificación les damos una con".</p> <p>P10: "Nosotros encontramos que detrás de toda esta ineficiencia que se presenta en las instituciones y de las personas que trabajan en ella, estamos nosotros en un proceso de construcción y de transformación de nosotros como seres humanos en donde estas".</p> <p>P1: "...entonces la idea de que surge un problema está planteada de manera diferente y nosotros le ayudamos desde nuestra postura como interventores que le ayudamos a cambiar esta concepción del problema en la medida que lo necesita".</p>

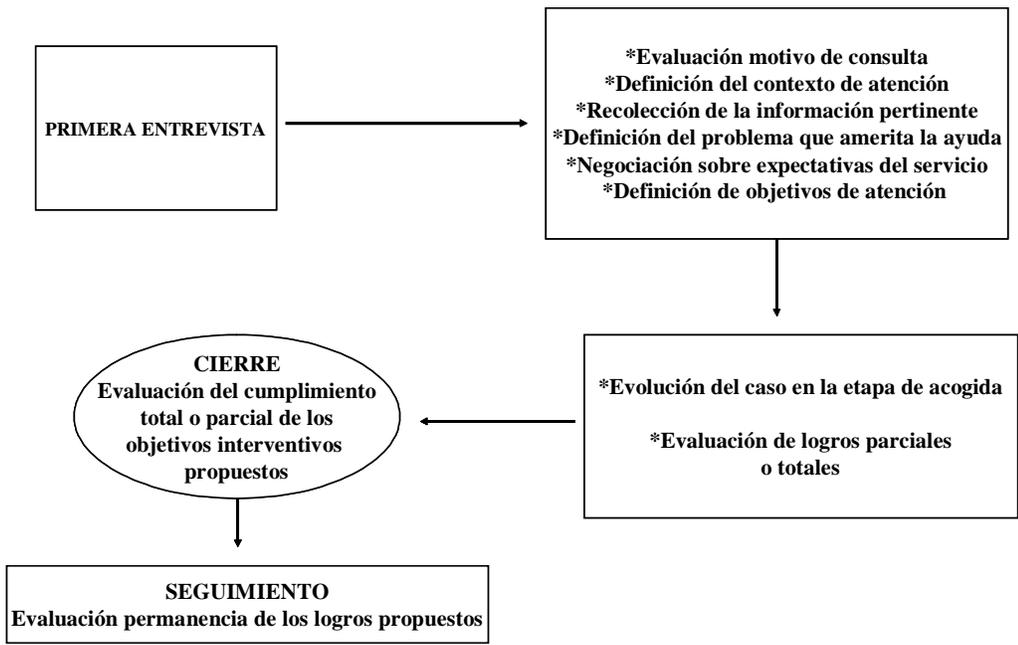
Apéndice B



Apéndice B. No. 2
PROCESO DE ATENCION INTEGRAL



**Apéndice B. N. 3
PROCESO DE LA ACOGIDA**



Apéndice B No. 4

MAPA LOCAL DE LA RED DE ATENCIÓN A FAMILIAS EN SITUACIÓN DE DESPLAZAMIENTO POR LA VIOLENCIA
-LOCALIDAD DE FONTIBÓN-

