

Intervención psicosocial en albergues

Nadya Ramdjan



Universidad Central de Venezuela
Consejo de Desarrollo Científico y Humanístico

Copyright, 2018

© Consejo de Desarrollo Científico y Humanístico,
Universidad Central de Venezuela (CDCH-UCV)

Autor:

Nadya Ramdjan
nadyara@gmail.com

Título:

Intervención psicosocial en albergues

Coordinador Editorial:

Glisell Bonilla

Coordinador de Producción:

Levi Galindo

Corrección de textos:

Aura Marina Boadas

Diagramación y montaje:

Oralia Hernández

Colaboradoras

Daniela Díaz y Andrea Mujica

María Isabel Marval

Todas las obras publicadas por el CDCH-UCV son sometidas a arbitraje.

Nadya Ramdjan

Intervención psicosocial en albergues / Nadya Ramdjan.—

Caracas: U.C.V.,

Consejo de Desarrollo Científico y Humanístico, 2018.--

Colección estudios.--

1. Intervención - psicosocial

2. albergues



Licencia Creative Commons BY-NC-ND (Atribución, No Comercial,
Sin Obras Derivadas) 4.0 Internacional.

Intervención psicosocial en albergues. El presente trabajo deriva de la Intervención Psicosocial enmarcada en las labores de voluntariado, pasantías y servicio comunitario, con el acompañamiento de la RAP (Red de Apoyo Psicológico) en respuesta a las situaciones de emergencia del año 2010 - 2015. La Profesora Nadya Ramdjan como coordinadora de la experiencia y estudiantes de Psicología de la UCV, compilaron la experiencia de trabajo en este libro. Los objetivos del trabajo de intervención fueron: - realizar un diagnóstico integral de las necesidades de los albergados, -apoyar a nivel psicosocial la vivencia familiar y comunitaria,- promover los proyectos de vivienda, hogar y familia, - realizar intervención individual, tomando en cuenta: elaboración de duelo y reconstrucción de la experiencia traumática, - trabajar con niños y adolescentes en convivencia, normas, sexualidad y género y -rescatar la vida cotidiana. La intervención estuvo mediada por los principios psicosociales de atención en emergencia y la metodología de Investigación Acción Participativa (IAP) junto con los principios de la fenomenología como metodología de abordaje para el entendimiento cultural y social.

Nadya Ramdjan. Profesora Agregado de la Universidad Central de Venezuela Instituto de Psicología, Jefa de Departamento Aplicado del Instituto de Psicología, Profesora de varias materias obligatorias y electivas (Pasantías I; II; III; Servicio Comunitario; Intervención Psicosocial en Emergencias; Psicología Social de las Religiones: un abordaje fenomenológico, Miradas interdisciplinarias hacia la complejidad y la cultura, Introducción a la terapia Psicocorporal, entre otras) en la Escuela de Psicología de la UCV. Dra. en Humanidades. Tesis Doctoral: La Espiritualidad Islamica En Venezuela: Una Aproximación Interdisciplinar Desde La Cotidianidad. Psicóloga especialista en Orientación familiar y educativa y apoyo psicosocial en situaciones de emergencias

COLECCIÓN MONOGRAFÍAS
Nº 115

INTERVENCIÓN PSICOSOCIAL EN ALBERGUES

Nadya Ramdjan
Coordinadora

INTERVENCIÓN PSICOSOCIAL EN ALBERGUES



Universidad Central de Venezuela
Consejo de Desarrollo Científico y Humanístico
Caracas, 2018

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	8
LA EXPERIENCIA DE INTERVENCIÓN: ANÁLISIS DE CINCO ALBERGUES	15
(noviembre 2010-septiembre 2012) <i>Nadya ramdjan</i>	
El diagnóstico desarrollado por la red	16
Nuestra experiencia en el albergue E.....	18
Diagnóstico real	19
Diagnóstico emergente	19
Familiarización participativa	20
Desarrollo de la experiencia motivadora	20
Desarrollo de la experiencia frustrante	21
Nuestra experiencia en el albergue F (albergues F1, F2 y F3).....	21
2. NIÑOS, PSICOLOGÍA Y ALBERGUES.....	29
<i>Lucía herrera, jessica gutiérrez</i>	
Una mirada psicosocial al trabajo con niños en el albergue F1, experiencia diciembre 2010-marzo 2012.....	30
Los niños albergados. Su vivencia y relación con la violencia en los espacios del albergue	31
Los niños fuera del albergue. Su relación con agentes ex- ternos y el trabajo de la noción casa, hogar y salida del albergue.....	37
Yo y los otros. Los niños, su propia percepción y autocuidado, relación con los otros, convivencia y valores	39
3. PÉRDIDA, DUELO Y CATARSIS	45
<i>Aysbel gonzález y oriana perez</i>	
Proceso de pérdida y duelo	46
4. CATARSIS EN LOS ALBERGUES.....	50
<i>Paúl mata</i>	

5. PARTICIPACIÓN Y ORGANIZACIÓN EN LOS ALBERGUES: ENTRE EL ASISTENCIALISMO Y LA ORGANIZACIÓN POPULAR.....	55
<i>María Almaral, José Briceño, Paúl Mata, Víctor Molina</i>	
¿Qué entendemos por participación y organización?	56
Procesos que hacen variar las formas de entendimiento sobre la realidad del albergue.....	59
La organización emergente	63
Meternos en donde no nos han llamado: hacer visible lo psicosocial.....	66
El albergue como espacio de interacción.....	66
Actores que influyen en la organización y participación	69
Políticas desde el estado	69
Entes o instituciones donde se localizaban los albergues .	72
Los voceros	76
“La gente”	81
Resignificación de los conceptos de organización y participación con base en estas experiencias, a modo de cierre.....	86
6. NUESTRA EXPERIENCIA EN EL ALBERGUE G, MARZO A OCTUBRE DE 2015.....	90
<i>Nadya ramdjan</i>	
Descripción inicial de la problemática.....	91
Nuestra experiencia.....	92
Objetivo general de nuestra intervención	93
Objetivos específicos de nuestra intervención	93
Resultados del diagnóstico psicosocial participativo.....	93
Desde la mirada de trabajadores de la institución.....	93
Desde la perspectiva de los albergados.....	94
El trabajo con los adultos.....	97
El trabajo con los niños.....	98
El trabajo con las interrelaciones personales en el sector SDG (sector de los <i>containers</i>).....	99
CONCLUSIONES Y CIERRE	102

REFERENCIAS.....	105
APÉNDICES.....	108
Apéndice a	109
Apéndice b	116

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Dibujo de Yuliannis, niña de 8 años. Dibujo de lo sucedido con su familia antes de llegar al albergue. Trabajo de pérdida, duelo, hogar y familia con los niños del Albergue F1.....	41
Figura 2. Dibujo de Yuliannis, niña de 8 años. Dibujo del futuro nuevo hogar. Trabajo de pérdida, duelo, hogar y familia con los niños del Albergue F1.....	42
Figura 3. Dibujo de Fernando, niño de 11 años. Dibujo de lo sucedido con su casa antes de llegar al albergue. Trabajo pérdida, duelo, hogar y familia con los niños el Albergue F1.....	42
Figura 4. Dibujo de Fernando, niño de 11 años. Dibujo del futuro nuevo hogar. Trabajo de pérdida, duelo, hogar y familia con los niños del Albergue F1.....	43
Figura 5. Dibujo de niño de 12 años. Dibujo de lo sucedido con su casa antes de llegar al albergue. Trabajo de pérdida, duelo, hogar y familia con los niños del Albergue F1	43
Figura 6. Dibujo de Valeria, niña de 11 años. Dibujo del futuro nuevo hogar. Trabajo de pérdida, duelo, hogar y familia con los niños del Albergue F1.....	44

INTRODUCCIÓN

El presente libro constituye una sistematización de experiencias y reflexiones que surgen a partir del trabajo realizado por un grupo de estudiantes y profesores de la Escuela de Psicología de la Universidad Central de Venezuela (UCV), en colaboración con la Red de Apoyo Psicológico – UCV (RAP). El trabajo consistió en una intervención psicosocial en emergencias a lo interno de seis albergues en Venezuela, donde fueron llevadas familias que perdieron sus viviendas por las lluvias. Las intervenciones aquí relatadas se realizaron en dos momentos, el primer abordaje inició en noviembre de 2010 y finalizó septiembre de 2012, y el segundo va de marzo a octubre de 2015.

A continuación realizaremos una breve referencia de las intervenciones realizadas por la RAP, organización creada en diciembre de 1999 con motivo del deslave acaecido en el estado Vargas. Se diseñó una serie de líneas de acción, desde la prevención, atención, seguimiento y evaluación psicosocial. Estas se tradujeron en reuniones organizativas, de programación y de control de gestión de la Red de Apoyo Psicológico, conformación de voluntariado, capacitación y grupos de atención, con la participación de la Escuela de Psicología, el Instituto de Psicología y otras redes de apoyo gubernamentales y no gubernamentales, activación de centros de acopio, reuniones de articulación, realización de informes y publicaciones de recomendaciones. Diseño y ejecución de talleres de capacitación en apoyo psicosocial en desastres, atención psicosocial en dinámicas de catarsis hacia los afectados, conformación de redes de atención psicológica, diseño de programas de atención, entre otras actividades.

Luego en el año 2005 con las lluvias torrenciales en el país, se volvió a activar la RAP, se dictó la asignatura “Intervención

psicosocial en situaciones de emergencias”, iniciada en la Opción de Psicología Social de la Escuela de Psicología (UCV), se realizaron visitas evaluativas en distintos albergues y se logró dictar algunos talleres, con el fin de atender ciertos requerimientos de la población en el estado Vargas y algunos sectores de Caracas y Guatire, así mismo una comisión de la RAP se trasladó a Mérida.

Se mantuvo la experiencia del Proyecto en Guatire durante tres años (coordinado por la profesora Nadya Ramdjan y el acompañamiento de la profesora Ligia M Sánchez) en el área de intervención comunitaria y de prevención de desastres (2005-2008) donde se trabajó con grupos de participación comunitaria, con el fin de crear una red de atención y prevención en el sector Guarenas-Guatire, promoviendo dinámicas de catarsis, organización comunitaria y conformación de redes de apoyo. El proyecto finalizó en julio de 2008, a los pocos meses comenzaron las lluvias torrenciales en noviembre del mismo año y la comunidad reactivó sus redes de apoyo demostrando su alta capacidad de atención y promoción de seguridad en las distintas comunidades que conformaron la red de participación y formación.

Con el fin de desarrollar estrategias de intervención se tomó como modelo un instrumento de la Organización Mundial de la Salud (2001) y posteriormente Ramdjan (2008) hizo una adaptación del mismo, contextualizándolo para detectar necesidades en dos albergues: Albergue A y Albergue B. Este instrumento (Ver Apéndice A) se puso en práctica junto con un grupo de psicólogos, voluntarios y estudiantes de Psicología de distintas menciones pertenecientes a la UCV. Las entrevistas fueron realizadas por psicólogos de acuerdo a la temática tratada. También se trabajó con resolución pacífica de conflictos y convivencia.

En noviembre de 2010 iniciamos nuestro trabajo en albergues, el cual se extendería por dos años, coordinado por la Prof. Nadya Ramdjan. Esta experiencia nos brindó la oportunidad de profundizar en los principios y estrategias psicosociales de atención hacia los albergues. Entendimos los albergues como lugar de refugio

provisional para las personas que han perdido sus viviendas (o estas se encuentran en zonas de riesgos), por emergencias naturales. Esta definición fue tomada de las distintas organizaciones internacionales que trabajan en el área. Es importante reflejar que en enero de 2011, fue promulgada la *Ley Especial de Refugios Dignos*, donde lo que entendíamos por “albergues” pasó a ser llamado “refugio”. En el artículo 2, hace referencia a los refugios como:

Espacios dignos para la vida y la convivencia en comunidad, y como sitios de protección de derechos, cumplimiento de deberes y ejercicio pleno de ciudadanía por parte de todas las familias y personas refugiadas, hasta tanto cese la situación de emergencia o desastre, y mientras el gobierno de la República Bolivariana de Venezuela garantiza el regreso seguro de las familias a sus viviendas y comunidades de origen, o les procura una nueva vivienda, en caso de riesgo vital o pérdida irreparable de la misma (*Ley Especial de Refugios Dignos*, 2010, p.4).

Ante esta situación, se decidió mantener el nombre de “albergues” (estipulado por las organizaciones internacionales de atención en emergencias), aunque la ley se refiera a refugios, y se mantuvo el anonimato institucional de los espacios donde se haría la intervención. Por ello, en el presente libro se definió por letras y números los albergues. Luego se intentó organizar el trabajo de diagnóstico e intervención.

Nos organizamos por equipos de trabajo, después de un proceso formativo organizado por la RAP, se nombraron coordinadores por albergues, y estudiantes y profesores de psicología comenzaron a realizar un acompañamiento integral hacia diecinueve albergues. Semanalmente se hacían informes de rendición sobre el estado de los atendidos y del recinto que funcionaba como albergue.

Una particularidad de la experiencia fue la diversidad en la concepción de los espacios institucionales estatales que fueron habilitados, poco a poco, como espacios de atención, ya que entonces se producía una doble dinámica la del trabajador que estaba en

su sitio de trabajo y la de la persona que convivía en los espacios, como el lugar de residencia temporal.

La temporalidad en “lo residencial” también fue otro tema difícil de abordar ya que esta permanencia generó consecuencias negativas en la construcción de la vida cotidiana del damnificado y en el quehacer del trabajador público. Si bien es cierto, que el desastre arrojó la capacidad de atención y exacerbó un problema de vivienda que tiene su historia en la pobreza, no se tomaron previsiones en la construcción de sitios de resguardo (con excepción del Albergue A y el Albergue C, que actualmente es una aldea de formación en el área de enfermería) ni tampoco en las experiencias latinoamericanas de creación, administración, manutención de los albergues. Esto nos hizo reflexionar sobre la prevención y cómo la concebimos en nuestro país. Es importante clarificar que no estamos generalizando, tenemos conocimiento de sitios de hospedaje que promueven calidad de vida en los albergados, pero en nuestra experiencia laboramos en “refugios tipo D y E”, definidos en la ley, de la siguiente manera:

Refugio D:

Edificaciones provistas de uno o varios espacios comunes para dormitorio de familias y personas. Dotación de instalaciones comunes para baños con separación por género y por lo menos con una unidad de baño por cada veinte personas, además de espacios comunes para cocina, almacén, lavandería, comedor, área de esparcimiento (*Ley Especial de Refugios Dignos*, 2010, p.9).

Por su parte, los refugios tipo E son aquellas “edificaciones de diversas índole, tales como: escuelas y otras instalaciones educativas, deportivas, culturales, sanitarias, galpones, iglesias, plazas y otras edificaciones o espacios de origen público o privado” (*Ley Especial de Refugios Dignos*, 2010, p.10).

De acuerdo a las experiencias latinoamericanas de atención a albergues (Medina, 2000) se han establecido algunos criterios, estos son:

- Resguardar los establecimientos y la infraestructura (escuelas, instituciones públicas o privadas), para que en próximas oportunidades puedan servir de sitios de resguardo
- La experiencia ha mostrado que el uso de albergues ha sido inadecuado por parte de los albergados, pues estos destruyen parte del mobiliario y estructura de los mismos, ello indica la carencia de educación en el uso adecuado de los albergues. Es por esta razón que los procesos de concientización y prevención deben ser programas hacia la población.
- Frente a la amenaza de cualquier desastre es necesario prever los espacios que serán utilizados como albergues, los cuales deben estar ubicados en un terreno fuera del área donde se originó el desastre. En el diseño de los campamentos debe asignarse un espacio de 30 a 40 metros cuadrados por persona y lugares con ventilación adecuada. Se debe tener en cuenta las precauciones sanitarias apropiadas. Contar con el espacio adecuado para actividades sociales, todo orientado hacia el bienestar psicológico de los albergados. Entablar relaciones positivas con los vecinos en el albergue.
- Tener mínimo dos puertas o portones. Buenos desagües en las instalaciones.
- Los productos químicos deben mantenerse alejados de los alimentos.
- Disponer de buenos canales de comunicaciones y crear espacios educativos. Favorecer una buena convivencia y limpieza de los espacios
- Debe existir un buen abastecimiento de agua potable o agua limpia. Si esta escasea, implementar medidas de racionamiento, vigilar su consumo y otras medidas para conservarla. Levantar las restricciones cuando aumente el abastecimiento de agua.
- Cada persona albergada debe mantener limpia su área, a manera de recompensar el servicio y preservar la salud de su familia y vecinos.
- Favorecer la organización y la rotación de liderazgos y responsabilidades.

INTRODUCCIÓN

Sobre la base de este conocimiento y las experiencias anteriores de intervención, se realizó una serie de orientaciones para el trabajo en los albergues que están representadas en este libro, que reúne las experiencias elaboradas por la coordinadora de la experiencia y los estudiantes de Psicología inscritos en el Servicio Comunitario.

1.

**LA EXPERIENCIA DE INTERVENCIÓN:
ANÁLISIS DE CINCO ALBERGUES
(NOVIEMBRE 2010-SEPTIEMBRE 2012)**

Nadya Ramdjan

Profesora Agregada del Instituto de Psicología
Universidad Central de Venezuela
Coordinadora de la experiencia

El diagnóstico desarrollado por la red

La Red de Apoyo Psicológico UCV (2010) desarrolló formatos de diagnóstico y el *ABC para el apoyo psicosocial en albergues* (ver Apéndice B), a raíz de la realidad y el contexto descifrado en los informes de rendición y de las distintas visitas del voluntariado. Este formato concentró interrogantes con ítems que nos llevaron a recoger la información de manera integral, tocando puntos como ambiente, baños, relaciones, iluminación, coordinación de espacios, cantidad de personas, necesidades cubiertas y por satisfacer, entre otros.

A partir de enero de 2011 fue disminuyendo el voluntariado por falta de personal, de coordinadores de experiencia y de apoyo logístico por parte de la Institución universitaria y del Estado. Si bien la dimensión psicosocial era considerada una necesidad en las intervenciones anteriores, cuando se realizó el trabajo esta fue dejada de lado por la atención primaria (garantizar las necesidades básicas) y el censo de necesidad de vivienda.

En febrero de 2011 quedaron siete albergues atendidos por parte de la Red de Apoyo Psicológico de la UCV. Entre ellos, los cinco albergues de los cuales se recoge esta reflexión (Albergue D, que representa tres albergues, Albergue E, que representa dos albergues).

La diversidad de las tareas dentro de los espacios nos brindó la posibilidad de familiarizarnos con la realidad de los albergados, partiendo de la inclusión y un acercamiento desprofesionalizado. Esto nos permitió darnos cuenta de cuáles eran nuestros alcances, metas a corto, mediano y largo plazo. Comenzamos haciendo un estudio de necesidades con los habitantes de diversos sectores

populares de la ciudad de Caracas, estos son: Catia, El Cementerio, Boquerón, La Vega. Todos estos sectores estaban concentrados en un albergue de 2 655 personas, también trabajamos con un pequeño albergue-galpón que fue acondicionado de inmediato para mantener a la población masculina que no podía hospedarse en los espacios del Albergue E.

Realizamos un diagnóstico participativo que constó de cuatro talleres, reuniones con el equipo coordinador y entrega de informes. Nos familiarizamos con la situación de los afectados y la comunidad en general, conocimos las relaciones familiares de los albergados, conocimos la necesidad de trabajar la relación albergados-institución, trabajamos la convivencia, las normas, entendimos que el ejercicio de la violencia era una de las formas de interacción entre lo albergados y nuestro plan de trabajo se dirigió hacia la recuperación de la vida cotidiana de los albergados, su organización, proyectos de vida y el apoyo psicológico acompañado de la reconstrucción de la situación vivida.

Fue necesario revisar como equipo de trabajo nuestra visión del psicólogo y expectativas de trabajo, nuestros límites de intervención, nuestra organización interna (participación, liderazgo, entre otros) y nuestras motivaciones y experiencias previas en intervención comunitaria como integrantes de la RAP. Nuestro equipo de trabajo constó de quince personas. Uno de los estudiantes voluntario de la experiencia expresó:

La experiencia de trabajo con la R.A.P. se puede definir de muchas maneras, pero principalmente diría que lo más significativo fue el aprendizaje práctico y vivencial, muchas veces recordaba lo que en su momento señalaba Paulo Freire cuando decía que había que tener cuidado con la solidaridad prestada hacia la persona que lo necesita porque puede estar disfrazada de una búsqueda de autorrealización lo cual sería una acción egoísta, siendo lo contrario a esto la visión del trabajo comunitario como un verdadero compromiso con el otro, donde su condición como persona vale tanto como la nuestra ya que todos somos

actores involucrados en un proceso de transformación, esta fue mi guía, generar un cambio donde todos participamos. (J.P.- Estudiante de Psicología-UCV).

Nuestra experiencia en el Albergue E

Nuestra intervención estuvo basada en los principios psicosociales de atención en emergencia, pero el manejo de conocimientos teóricos - prácticos no fue suficiente. Uno de los primeros procesos que impactó nuestra experiencia fue revivir la experiencia del año 1999 y comprender en los afectados el proceso de estar sin vivienda en sus múltiples modalidades: 1) vivir “arrimado”, en “casa de familiares”, “en la sala de la casa de alguien”; 2) los sitios provisionales, dependiendo del conflicto suscitado durante la estadía de los afectados, estos debían movilizarse a otros sitios; 3) deambular sin tener un sitio fijo y finalmente volver a perder aquel espacio, que sin ser “propio” representaba la construcción del hogar humano.

Esta experiencia nos llevó a hacer contacto con una problemática que engloba la falta de vivienda en nuestro país, entendiendo la pobreza en sus múltiples caracterizaciones. Enfocamos nuestra reflexión sobre la importancia del ejercicio psicológico en la intervención de la pobreza relativa y la pobreza crítica. Por ende, esto nos llevó a mantenernos en la experiencia a pesar de las dificultades.

Otra línea de acción fue la humanización de los espacios habitados y la reconstrucción del hogar humano provisional. En consecuencia, se trabajó la organización y la participación (dos procesos psicosociales que deben estar presentes en la intervención). Al comenzar a trabajar esos procesos, se nos obligó a salir del albergue, por diferencias en las políticas participativas y organizativas con las instituciones que coordinan el trabajo dentro de esos espacios. Nuestros diagnósticos y planificación fueron utilizados para continuar laborando en la experiencia de la cual fuimos excluidos.

La razón de la exclusión de la experiencia fue la tensa situación de polarización política que vive nuestro país. Se invitó a la

RAP con la finalidad de dar una entrevista sobre la situación de los damnificados y nuestra intervención fue claramente expuesta hacia la prensa detallando los intereses de ayuda humanitaria, imparcialidad política, generación de conocimientos que favorecieran a la población atendida y reflejando los procesos psicosociales que habíamos detectado: necesidad de organización rotativa variante hacia los damnificados y una mayor responsabilidad por parte de ellos en su proceso de recuperación hacia la cotidianidad. El artículo se tergiversó hacia una postura político partidista, el diario elaboró un título que no emitimos y, como consecuencia inmediata, se nos excluyó del trabajo que veníamos realizando.

Diagnóstico real

Se evaluó cuáles eran las necesidades imperantes del albergue. Los objetivos planteados iban en función de las demandas y situaciones urgentes, así como también de las situaciones importantes, básicamente se buscaba lograr la convivencia en todas las dimensiones. Por ello, surgieron las comisiones con tareas específicas y con la finalidad de regular hechos ilícitos, respetar los espacios y horas comunes entre todos los albergados, unir a las familias; abordar temas como sexualidad, violencia delimitada al área de género; atención individual (niños y adultos); promover la organización comunitaria, entre otros.

Diagnóstico emergente

En las comisiones se elaboraron objetivos generales y específicos, sin embargo, dado a la dinámica del contexto, se pudieron negociar las actividades previamente planificadas. Por ejemplo: dividimos el trabajo en tres comisiones: la comisión de elaboración del duelo y reconstrucción del hogar, la comisión de organización y participación comunitaria y la comisión proyecto de vida. Esta última comisión, al tener un acercamiento más próximo, identificó problemas vinculados a la relación con el otro (conflictos familiares), poca orientación por parte de los padres hacia los hijos, el uso del tiempo (ocio), etc. Ante esa realidad, nos adaptamos reprogramando la intervención y apuntando a promover una

comunicación asertiva, resolución de conflictos, visualización de fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas (Matriz FODA) por persona y por la comunidad, y otras temáticas enlazadas con la construcción del futuro y proyecto de vida.

Familiarización participativa

El acercamiento ocurrió desde el intercambio con los agentes que vivieron el trauma. Sin confrontar sus opiniones o cuestionarlas, la idea fue escuchar lo que ellos querían hablar en un primer momento, con el fin de generar un espacio catártico y de contención. Luego de haber frecuentado rostros, personas, se direccionó el diálogo a las situaciones que debían ser problematizadas y a conocer un poco la percepción de los participantes a través de la pregunta: ¿qué está pasando?

A medida que fue dándose la familiarización, se mostró el rol del psicólogo en el campo comunitario, aquél que escucha y resulta ser mediador entre el grupo y la institución, aquél que promueve la reflexión y la acción crítica vinculada con el compromiso hacia los cambios. Dirigir nuestros esfuerzos hacia la concientización.

Desarrollo de la experiencia motivadora

Estar dentro de la experiencia, donde los procesos cotidianos daban cuenta de cómo nos veíamos afectados por las condiciones estructurales, resultó de interés en el sentido de indagar qué se podía hacer, cómo propiciar un orden, una orientación o tal vez una transformación microsocial que beneficiara los planos emocional-psicológico-espiritual y social del individuo. Los albergues o el Albergue E constituían dicho escenario.

Las exigencias ética, física y temporal impulsaban al estudiantado en el sentido de que había mucho por hacer, que el aprendizaje no se agotaba en las participaciones dentro del aula, en el cumplimiento de requisitos formales como las pasantías y las prácticas académicas, sino que en un futuro ese podía ser nuevamente un campo laboral y que era necesario la integración y la dedicación

para sacar el máximo provecho a esa experiencia. Además se presentaron diferentes líneas de acción para trabajar, lo cual era incentivo para estar allí, participar y ejercer el trabajo psicosocial.

Desarrollo de la experiencia frustrante

Por una parte, recibimos apertura, disposición al trabajo en equipo y confianza, pues se nos permitió interactuar con las personas afectadas y con los miembros de la institución gubernamental. Por otra parte, también recibimos rechazo a las propuestas, dobles mensajes, sabotajes a lo largo del proceso de familiarización. Esto generó confusión, retraso en el trabajo por parte del equipo de servicio comunitario de la UCV, desesperanza en las personas albergadas, pues nuestra desaparición del escenario, en cierta forma, pudo alimentar la idea de que no eran valoradas, que el trabajo iniciado con ellas siempre quedaba por la mitad; que no había interés en trabajar a largo plazo, sino sólo por la urgencia y no por la importancia.

El experimentar las dificultades creadas para detener el trabajo fue duro, pero pasar por ello en repetidas ocasiones fue un golpe aún más fuerte. Cambiar de lugar, de personas, volver a iniciar el proceso de familiarización, volver al diagnóstico de necesidades nos produjo impotencia, evitación, desesperanza hacia la institución. Eso nos llevó a trabajar hacia el acompañamiento psicológico del equipo, coordinado por Anita Molina. Nos llevó a procesos de revisión, reflexión que nos impulsaron a continuar en otros albergues. Debíamos continuar.

Nuestra experiencia en el Albergue F (Albergues F1, F2 y F3)

Fuimos llamados para trabajar en otros cuatro albergues, así dividimos nuestro equipo de trabajo en tres comisiones: a) Reconstrucción de la memoria colectiva y de la experiencia traumática, b) Organización comunitaria y participación y c) Reconstrucción del hogar humano, proyecto de vida y visión de futuro.

En la reunión con los voceros del albergue, uno de ellos señaló que 45 familias fueron preadjudicadas al Conjunto Residencial La Limonera, ubicado en el municipio Baruta. Indicó que sólo esperaban la orden presidencial para enviar a las familias a sus hogares y quedarían en el albergue 59 familias (aproximadamente).

Los voceros indicaron que estaban muy cansados (eran 8 voceros para 390 personas) y manifestaron que la mayoría de los albergados no colaboraban con ellos. Señalaron los siguientes problemas en el albergue:

- Problemas de conducta y académicos en los niños y adolescentes
- Irrespeto de normas de convivencia
- Flojera y apatía por parte de los albergados
- Violencia y/o maltrato físico y psicológico (conyugal y familiar)
- Poca colaboración en la cocina a la hora de preparar los alimentos
- Manejo del estrés

Por lo tanto, las áreas que se propuso abordar el equipo de trabajo fueron las anteriormente mencionadas. Se sugirió realizar dinámicas de catarsis con los voceros y con los niños, niñas y adolescentes para explorar cómo se sentían, cuáles eran sus expectativas y que drenaran la carga emocional que podían tener por los sucesos que habían vivido en los últimos meses.

Nuestro objetivo como equipo de trabajo fue impulsar la participación facilitando procesos de toma de decisiones, manejo de conflictos, cooperación, identidad social, las comisiones rotativas, manejo de poder y liderazgo democrático.

El trabajo llevado a cabo por el equipo del Servicio Comunitario de la Universidad Central de Venezuela, escuela de Psicología, Red de Apoyo Psicológico (RAP) se subdividió en dos equipos en el Albergue F1 ubicado en la ciudad de Caracas, uno enfocando su trabajo con los niños y el segundo con la organización comunitaria dentro del albergue.

En principio se comenzó con el proceso de familiarización dentro del albergue, a través del contacto con los voceros de la comunidad y las madres, esto se llevó a cabo a través de diversas entrevistas, conversaciones informales, tratando de adentrarnos en su mundo de vida como nuevos agentes involucrados dentro del espacio que compartían con tantas familias provenientes de distintos lugares.

Esta experiencia nos obligó a repensar nuestro rol de psicólogos dentro de estas circunstancias, ya que el trabajar en esta situación de emergencia nos cambió un poco el panorama debido a ciertos aspectos. Por ejemplo, el encontrarnos con un espacio físico habitado por familias que no se conocían y cuya convivencia se veía un poco forzada por las circunstancias, lo cual traía problemas de angustias, frustraciones, relaciones intra e inter familiares conflictivas, por lo cual nuestro trabajo era demandado.

Nuestra principal tarea en todo momento fue brindar un acompañamiento psicosocial. La visión y la participación de los miembros de la comunidad nutrieron nuestra labor compartida, y mejoró las relaciones entre los voceros, familiares y miembros del servicio comunitario. Las relaciones fueron más significativas, la comunicación y el compartir nos vinculó a nivel afectivo sin dejar de lado nunca nuestro rol profesional y de servicio.

Otra situación que se observó constantemente fue la carga y la demanda física, emocional y afectiva sobre los voceros de la comunidad. Su trabajo era poco valorado -dicho por ellos-, pero a su vez tenían un gran compromiso en tratar de ayudar y resolver los problemas que se suscitaban. Esto traía otras consecuencias como la poca participación de las personas en tareas como preparar las tres comidas diarias, la limpieza, múltiples gestiones para acelerar la entrega de viviendas, entre otras.

Todo esto sucedía ya que la comunidad esperaba que todas las labores fueran tanto coordinadas y realizadas por los voceros; así mismo, aunado a esa problemática también se evidenciaron otras

anomalías dentro de la vida diaria de los albergados. Por ejemplo, las normas no eran acatadas aun cuando muchas de ellas eran creadas en asamblea con los voceros, representantes de la institución y la comunidad, esto hizo difícil nuestra labor ya que los horarios de trabajo eran incumplidos, muchas personas no habían desayunado al momento de las reuniones.

Esos elementos estaban claramente relacionados con el poco sentido de pertenencia de los albergados hacia los espacios temporales donde habitaban, en los cuales, a diferencia de sus lugares de origen, había muy poca inversión tanto material, de tiempo y vivencias. En reiteradas ocasiones varios niños justificaron sus acciones y su condición diciendo “que importa, si yo no tengo casa”, expresando también de esta manera el proceso de duelo vivido en ese momento, sensaciones de no poder hacer mucho para cambiar un poco su situación, aunado al rechazo de la comunidad de Los Ruices y Los Dos Caminos, donde en reiteradas ocasiones a los niños se les señaló de ladrones, en los pequeños comercios o simplemente se puso de manifiesto un rechazo a su condición, expresada en sus vestimentas y aspecto en general.

Durante nuestra participación en el grupo de trabajo con los adultos pudimos rehacer un listado de normas de convivencia y un listado de necesidades, en conjunto con la gente, lo cual nos permitió realizar diversos talleres donde pudimos atender casos individuales brindando apoyo, contención o remitir a las personas al servicio psicológico gratuito de la UCV.

Posteriormente pudimos evidenciar otro proceso de duelo, en el momento de la partida del primer grupo de albergados hacia la urbanización “La Limonera”, ubicada en la Tahona. Esto causó separaciones que no estaban previstas en este tipo de situaciones, pues se habían creado relaciones de amistad, vínculos generados a través del apoyo mutuo y la solidaridad entre algunas familias.

A su vez, es importante señalar también cómo eran las relaciones entre las instituciones públicas, la comunidad y la RAP. Al principio la institución pública nos prestó todo el espacio que

se necesitaba para el trabajo comunitario, y las relaciones con las representantes de otras instituciones posibilitaron un trabajo más efectivo. Sin embargo, con el pasar de los meses el apoyo fue cada vez menor en todos los ámbitos. Esto dificultó nuestro accionar y nuestros objetivos, los cuales estuvieron orientados a tratar de empoderar a los miembros de la comunidad, impulsándolos hacia la toma de consciencia de su situación, la cual podía ser transformada a través del trabajo en conjunto.

De igual manera, las relaciones entre la comunidad y la institución no fueron de cooperación. Como evidencia de ello podemos destacar la poca confianza que había de parte de los albergados en solicitar ayuda psicológica o de otra índole a la institución, muy por el contrario, al trabajo constante de familiarización llevado a cabo por nosotros, el cual facilitó la ayuda que se podía brindar. Esto se pudo observar en el caso del Albergue F2 donde nuestro trabajo constante impulsó a dos miembros de ese albergue a querer ser partícipes de sus soluciones, y quienes con el tiempo se convirtieron en las voceras de su comunidad frente a las instituciones del Estado. Lamentablemente nuestra presencia fue corta en el Albergue F2 debido a diversos problemas de la Institución, siendo los albergados los más afectados y nosotros no pudimos culminar nuestro trabajo. En el albergue F3 el trabajo fue corto y preciso ya que eran pocas familias, se realizó el estudio de necesidades y dinámicas de catarsis, luego de esto a los damnificados les fueron asignadas sus casas.

Quizás los principales problemas que observamos en los albergues durante la intervención fueron la apatía, la poca participación comunitaria y la convivencia, entre otras. Muchas veces pudimos ver indefensión aprendida en una gran cantidad de personas; todo esto paraliza a los grupos y a los individuos cerrando las posibilidades de una verdadera transformación, porque si bien es cierto que hay muchos otros problemas que se deben atender, todo primero pasa por un verdadero empoderamiento de la comunidad que impulse su accionar. Esto lo trabajamos obteniendo buenos resultados, pero el soporte y la orientación deben ser constantes, de allí

la importancia del apoyo institucional, el cual se fue deteriorando a lo largo de la intervención.

Por otra parte, nuestra experiencia trabajando con los niños nos mostró otra visión de la problemática de los albergues, vista desde la perspectiva de ellos. Los pequeños también vivieron un proceso de duelo el cual trabajábamos, pero a su vez se evidenció mucho abandono hacia ellos y falta de cuidados. Pudimos crear un espacio donde ellos aprendieron normas, se recrearon y generaron vínculos tanto entre ellos como con los miembros de la intervención; pero lo que siempre nos llamó la atención fueron las historias que varios niños nos contaron sobre sus vivencias fuera del albergue.

Esas historias evidenciaron el rechazo hacia ellos en diversos espacios. Ejemplo de esto fue la situación de tres niños que una vez por semana asistían a practicar fútbol en la zona de Caurimare, donde les facilitaron el ingreso a un equipo. Es válido pensar en esto como un ejemplo de otorgar oportunidades a las personas que la necesitan, sin embargo, en reiteradas ocasiones ellos asistieron a sus prácticas sin haberse alimentado previamente, a su vez, no contaban con los materiales exigidos en este tipo de actividades lo cual los hizo objetos de burlas. Aquí volvemos a reiterar sobre la necesidad de soporte institucional sea de forma privada o pública. Si hay déficit de alimentación, este debe atenderse.

Difícilmente su experiencia en el equipo fue totalmente satisfactoria, pero su voluntad, apoyo mutuo y su resiliencia los impulsó a no faltar a sus juegos. A pesar de las múltiples dificultades vividas por los niños del albergue, siempre se mostraron motivados a trabajar y aprender con nosotros. Cabe acotar que ellos fueron la población más vulnerable que observamos en los albergues durante el tiempo en que nosotros estuvimos allí, ya que muchos se encontraban continuamente expuestos a malas prácticas como la violencia verbal y física, el acoso y el constante ocio. Resulta crucial entender que ellos se encontraban en una etapa de crecimiento en la cual la carencia del apoyo y la atención necesaria podían conducir a otros problemas en el futuro.

Las comisiones de trabajo que se mantuvieron fueron la primera y la segunda: a) Reconstrucción de la memoria colectiva y de la experiencia traumática, b) Organización comunitaria y participación. Esto se llevó a cabo con mucha dificultad, porque el trabajo en conjunto con los albergados se hizo cuesta arriba, las dinámicas internas de las instituciones (cambios de jefes y normas) y del albergue imposibilitaron el trabajo participativo continuo y estable. Se realizaron diagnósticos para conocer de manera cercana el sufrimiento de la gente, sufrimiento marcado por vinculaciones dolorosas, maltrato, abusos presentes en el núcleo familiar y comunitario. Así mismo percibimos y sentimos la esperanza de reconstruir las relaciones y los cuerpos fragmentados por un duelo que, aparentemente, se transformaría en el nuevo espacio habitable: “la casa que nos darán”.

Esta experiencia nos hizo comprender los detalles del sufrimiento en adultos, niñas, niños y adolescentes. En el caso de los adultos, bajo la figura de la negación (duelos retenidos) y de la espera (la vida en tránsito), y en los niños con la necesidad de afecto, atención, normas y valores. Los niños, niñas y adolescentes nos dieron la oportunidad de darle sentido a nuestra intervención, de llenarnos de esperanza y entender que el caos también tiene un sentido. En nuestro caso, el caos se manifestó en la dinámica del albergue-institución, que a su vez generó inestabilidad, la problemática que se atendía era cambiante, dependiendo de las relaciones entre albergados, voceros y miembros de la institución laboral o trabajadores.

La profesora Anita Molina como terapeuta acompañante de nuestra intervención nos hizo revisar nuestros propios duelos y frustraciones. Algunos de los puntos trabajados fueron el vacío propio, como resistencia ante el duelo y el cierre de experiencia. Este vacío estaba relacionado con la expectativa de que nuestra intervención generara cambios inmediatos. Nuestras motivaciones y planificaciones propias nos llevaron a ser flexibles y “entrar a trabajar por donde se podía”, hacer intervención individual de manera natural, cuando la gente lo pedía. Fue necesario desarrollar la capacidad de escucha.

Otro proceso reflexionado fue comprender que la psique quiere cambios inmediatos y el efecto de nuestro trabajo NO es inmediato ni fue inmediato, tampoco medible. Por eso nos tuvimos que conformar como un equipo cohesionado, organizado, sistémico, humano, y trabajar la visión de equipo y de conjunto. Aprendimos a tolerar la frustración, mirarla y reconocer su presencia, hablar de ella, poner en palabras lo que ella generaba. Esto nos permitió trabajar el ego profesional, tolerar la desconfianza y la adherencia al trabajo grupal y terapéutico.

También recordamos que el ejercicio psicológico a veces resulta peligroso cuando genera reflexión, en un ambiente que requiere de habituación. Estimular la catarsis, acompañar, dejar de lado la interpretación, fueron herramientas útiles para mantenernos firmes en nuestra labor. Aprendimos a no apoyarnos totalmente en los voceros albergados (que sufrían del síndrome burnout, después de un año laborando sin descanso), esto transformó la autonomía de nuestra acción, haciéndonos más independientes y más directivos.

2.
NIÑOS, PSICOLOGÍA Y ALBERGUES

Lucía Herrera y Jessica Gutiérrez

Estudiantes de Psicología (noveno semestre)
y participantes del Servicio Comunitario
Años 2010- 2012

Una mirada psicosocial al trabajo con niños en el Albergue F1, experiencia diciembre 2010-marzo 2012

“Niños, a ver si saben, ¿para qué sirve el cuello?
Para ver las nubes profe...”

Gabriela, niña de 7 años
Taller de imagen corporal
y prevención de abuso sexual
Albergue F1

En primer lugar, al tratar de abordar el tema de la niñez y la infancia, debemos considerar a qué nos referimos cuando hablamos de estos términos. Desde la UNICEF (2005), aunque se han generado debates numerosos en torno a las diferencias culturales, sociales y teóricas en torno a la infancia, se considera como:

La época en la que los niños y niñas tienen que estar en la escuela y en los lugares de recreo, crecer fuertes y seguros de sí mismos y recibir el amor y el estímulo de sus familias y de una comunidad amplia de adultos. Es una época valiosa en la que los niños y las niñas deben vivir sin miedo, seguros frente a la violencia, protegidos contra los malos tratos y la explotación. Como tal, la infancia significa mucho más que el tiempo que transcurre entre el nacimiento y la edad adulta. Se refiere al estado y la condición de la vida de un niño, a la calidad de esos años (p.1).

De esta forma, se distancian de una concepción cronológica y evolutiva de la niñez, ampliándola hacia el reconocimiento de los derechos y la calidad de vida que deberían ser inherentes a esta etapa. A su vez indican que la infancia tiene necesidades y

derechos distintos a la adultez, por lo que no se puede pretender atender a ambas poblaciones desde una perspectiva única.

Los niños y niñas son seres en formación, en crecimiento, en desarrollo de sus capacidades, pero esto no implica que deban ser considerados como seres incompletos, que no tienen derechos a opinar, a debatir, a construir sus realidades. A partir de esta noción diferenciada de niños y adultos, con la cual convenimos ya que la niñez requiere de un cuidado y protección especiales, pues son pequeños seres en crecimiento que necesitan de nuestro apoyo y guía, se ha tendido a separar a los niños y niñas del accionar político y de la transformación social. Esto debido a que la concepción de la UNICEF (2005) se traduce en prácticas de naturaleza asistencialista a lo ancho y largo del mundo, acciones necesarias y loables, pero que no cambian esta concepción tradicional de la niñez.

Walter Kohan (s.f., c.p. Salas, 2012), filósofo dedicado a la filosofía con niños, una labor problematizadora con los infantes, escribe:

Las distintas figuras de la infancia o, más precisamente, las distintas imágenes que hemos construido de ese enigma que llamamos “infancia”, son un espejo de nosotros mismos: un producto de nuestros miedos y de nuestras esperanzas, de nuestro coraje y de lo que sentimos que nos falta, de lo que nos gustaría ser y de lo que sabemos que nunca seremos, de nuestras utopías y de nuestras decepciones, de nuestros sueños y de nuestras pesadillas, de nuestros logros y de nuestros fracasos, de nuestra manera de habitar el tiempo, la memoria y el olvido, la repetición y la diferencia, la continuidad y la discontinuidad, el nacimiento y la muerte (p.18).

Salas (2012), en su tesis de grado basada en este autor, nos dice que construimos la infancia como una extensión de nosotros:

Solemos considerar a los niños como aquellos que van a ser mejores o iguales -¿o menos?- que nosotros, siempre

en función de nosotros. Tal vez habría que dedicar tiempo a develar nuestro pre-juicio hacia la infancia y, pensar: ¿Cuáles son nuestros miedos, nuestras esperanzas, nuestros logros y fracasos? ¿Cuáles son nuestros sueños y pesadillas? ¿De qué manera habitamos el tiempo? ¿Qué imagen de la infancia nos muestra ese espejo? ¿Sería posible dejar de verlos a través del espejo? (p. 96).

Así, Salas (2012) y Kohan (s.f., c.p. Salas, 2012) nos muestran una realidad que posiblemente no queremos ver: los niños, la infancia es una construcción que hacemos nosotros de ellos, está cargada del peso de la adultez, ¿acaso sabemos qué piensan los niños de la niñez?

En la historia de la humanidad, los niños y niñas han sido concebidos como seres incompletos, asociados a inmadurez, a la minoridad, a la pertenencia, los niños “le pertenecen a sus padres”, lo que dificulta el poder entenderlos como sujetos de derecho, a quienes hay que respetar y además valorar.

Salas (2012) nos dice que las nociones de los niños como “el futuro del país”, esconden en sí mismas la idea del niño y la niña como ciudadanos en potencia, no ciudadanos de facto, los niños son formados para ser adultos, no para ser niños, en una especie de espera por la vida real que es la adultez. La niñez se dibuja entonces como un lugar de paso, una estación de transferencia hacia la vida.

En los acercamientos a la niñez, lo común es que el niño se conciba, y en consecuencia se encuentre como un espectador que, sin capacidad de acción, ve cómo el mundo es decidido sin su participación. Donde sólo hay que seguir instrucciones, sin cuestionar, y se les exige obediencia y buen comportamiento porque “esas son cosas de gente grande”, después al crecer encontramos adultos acríticos, incapaces de reflexionar porque están muy ocupados obedeciendo.

Desde la educación pareciera que se impone un discurso encima del discurso del niño, que no da cabida al diálogo ni a la

problematización, sino que privilegia la “adquisición de conocimientos”, a la manera de la educación bancaria sobre la que nos habla Paulo Freire. Los niños no tienen voz y cuando al hablar, les callamos, les decimos “no” constantemente, les enseñamos que la crítica, la curiosidad, la creatividad no son una opción. ¿Por qué no darles un espacio para oír su voz? ¿Qué pasaría si los dejáramos construir su realidad, opinar, cuestionar, accionar, transformar?

En nuestras experiencias en los albergues, específicamente en el Albergue F1 nos encontramos ante esa realidad, en la cual los niños no eran partícipes de las decisiones, opiniones o incluso informaciones. Estos muchas veces no sabían muy bien el porqué de su situación, pero con ese entendimiento que no requiere de palabras, los chicos eran capaces de dar sentido a su realidad y encontrar espacios de libertad dentro del albergue.

Nuestra intención inicial al entrar a ese lugar no fue que los chicos se convirtieran en generadores de cambio. Los vimos como una población en la cual intervenir, pero nos encontramos con que a través de este intercambio accedimos a otros espacios, a otras redes de relaciones complejas, que se nos habían mostrado herméticas inicialmente. De manera sutil y casi imperceptible, los niños y niñas llevaban alegrías, conocimientos y cuestionamientos a sus padres y familiares.

Durante un año aproximadamente estuvimos trabajando junto a los niños y niñas del Albergue F1. Tratamos de partir de la concepción de niñez señalada en párrafos anteriores, entendiendo que por ser pequeños no son menos importantes que “la gente grande”, valorando y reconociendo la necesidad de abordar el duelo ante la pérdida, los cuestionamientos, dudas y emociones que se vinieron suscitando en los chicos. Nos encontramos ante situaciones de violencia y decidimos fortalecer a los pequeños, darles un espacio de protección, de cariño y de escucha en el cual pudieran tener una estructura de normas, casi todas referidas al respeto del otro y a la no violencia, así como una serie de valores, no desde una perspectiva tradicional sino abordando lo que para ellos eran valores, su importancia y cómo encontrarlos en su vida.

En el desarrollo de nuestro quehacer psicosocial dentro de los albergues respecto a los niños, nos tomó un año y medio pensar y repensar sobre qué y cómo debíamos abordar a esa población. Durante ese tiempo, nos encontramos con diferentes protagonistas e historias que nos llevaron a considerar la forma de trabajar las necesidades de los niños, respecto a la realidad del albergue desde la visión de la niñez. Para presentar las etapas más importantes de este trabajo hemos decidido narrar nuestra experiencia en tres apartados. El primero versa sobre nuestro encuentro con el trabajo con niños, que se caracterizó por un proceso de diagnóstico y análisis de la experiencia de los infantes dentro de los albergues.

Luego hablaremos sobre nuestro regreso al albergue después de un receso en el trabajo y cómo abordamos el tema de la pérdida, el hogar y la familia con los niños que se mudaban a sus nuevas casas y con quienes quedaban allí haciendo vida. Por último narraremos la vivencia de nuestro periodo de trabajo más largo con los niños del Albergue F1. Allí desarrollamos un trabajo enfocado en la construcción de normas para la convivencia, fortalecimiento de valores y, debido a la realidad de aquel espacio, dedicamos mucho de nuestro trabajo al autoconocimiento, higiene, sexo-género y prevención del abuso sexual, a la vez que construimos fuertes lazos de cariño y confianza con aquellos pequeños que nos mostraron, con el más sincero amor y esmero, el valor y los frutos del trabajo constante, la creatividad y las posibilidades en todos los contextos y momentos.

Los niños albergados. Su vivencia y relación con la violencia en los espacios del albergue

Nuestro trabajo con los niños del Albergue F1 inició en noviembre del año 2010, por nuestros encuentros no planeados con un salón lleno de niños de todas las edades comandados por una preadolescente de doce años de un carisma y carácter sorprendentes, que lograba ocupar a todos estos niños en un mismo espacio y actividad. Sentimos entonces cómo el lugar que nos habían señalado como un antiguo salón de clases, desocupado destinado para

las actividades de los albergados con las instituciones, se encontraba vivo y habitado por los niños que se reunían, sin necesidad de horario ni convocatoria, para pasar sus días entre juegos y las clases que aquella pequeña, pero fuerte maestra se disponía día tras día a impartirles.

Así es como comenzamos a alternar nuestras reuniones con voceros y representantes de los albergados, con unas horas de juego, dibujos, colores, peleas y llanto que le daban a nuestra participación en los albergues un nuevo aire ¿Qué sabían los niños de todo aquello que sucedía? ¿Cómo eran vistos por las instituciones que se encargaban de los albergues? ¿Era esta atención meramente recreativa suficiente? Estos niños, tan valientes y altivos, en realidad se defendían con lo que tenían de un ambiente hostil que los había olvidado como personas y actores sociales.

Respecto a la situación de los niños en relación con la dinámica del albergue en ese momento, nuestro trabajo estuvo dirigido a visibilizar las acciones de los niños, como reflejo de la violencia, de la que eran víctimas en los espacios del albergue. Para comprender esta afirmación es importante comprender la violencia tanto interpersonal como la violencia colectiva.

Según la Organización Mundial de la Salud-OMS (2002), la violencia interpersonal se manifiesta por agresiones ejercidas por un individuo o un pequeño grupo de individuos, comprende la violencia contra la pareja, otras formas de violencia familiar como los maltratos de niños o ancianos, las violaciones y las agresiones sexuales, la violencia en entornos institucionales como las escuelas. “La violencia interpersonal cubre un amplio abanico de actos y comportamientos que van desde la violencia física, sexual y psíquica hasta las privaciones y el abandono” (p.4).

Por otro lado, “la violencia colectiva es el uso instrumental de la violencia por personas que se identifican a sí mismas como miembros de un grupo frente a otro grupo o conjunto de individuos, con el fin de lograr objetivos políticos, económicos o sociales” (OMS, 2002, p.6).

De esta manera, ocurre en la calle o lugares públicos y es, en consecuencia, más visible el uso o amenaza de usar fuerza física, con la intención de causar daño a otros. Este tipo de violencia se relaciona con factores sociales de vulnerabilidad como la desigualdad, pobreza, la violencia en los medios de comunicación y los débiles controles institucionales.

Es así como nuestro análisis sobre la situación de los albergues nos llevó a relacionar la situación de estas personas, sus conflictos y dificultades de convivencia e interrelación entre iguales y con las instituciones, con la violencia colectiva o social ya que, debido a sus características, eran vulnerados y sometidos a situaciones de menoscabo, desinformación, desorganización e injusticia. Todo esto se evidenciaba en las problemáticas de distribución y calidad de la comida, imposición de normas, falta de medidas de seguridad e higiene. Estas realidades conformaban entonces el entorno en el que los niños hacían sus días, juegos y aprendizajes, por lo que debíamos considerar entonces la situación de los niños como consecuencia de estas condiciones de vulnerabilidad ante la situación del albergue, en relación con la institución y la organización comunitaria.

Las situaciones de violencia interpersonal que observamos hacia los niños por parte de padres, hermanos y otros familiares, se reflejaron en gritos, malos tratos, menosprecio de sus actividades y espacios como consecuencia de la dinámica crítica y desesperanzadora a la que estaban sometidos todos los habitantes del albergue, además de agresiones físicas y faltas en la atención de sus necesidades básicas en cuanto a alimentación e higiene. Todas estas manifestaciones nos hablaban de la realidad compleja de la vida de estas personas en el albergue, que a su vez se reflejaba en su relación, trato y cuidados a los niños y las relaciones de éstos con sus iguales, que promovían y reproducían la violencia.

La relación con los niños se gestó en ese contexto y en ese momento, en el que tenían poco tiempo de vivir en esos espacios y se comenzaban a crear las relaciones entre ellos y con los otros adultos que se encontraban en sus habitaciones y pisos. Fue un

acercamiento a su vivencia de la pérdida y su llegada a este lugar, conocer lo que sabían, lo que habían visto o escuchado, y, a la vez, reconocer todo lo que en aquel camino no se les había podido explicar y ellos habían alcanzado a comprender. Así que nuestra principal ocupación fue la de reconocer a estos pequeños su derecho al acceso a la información, a saber por qué se encontraban allí, relacionar las acciones de los adultos con la situación y la importancia de su colaboración en el proceso de convivencia, comenzado con hermanos y nuevos compañeros, desde el respeto y el diálogo antes que la agresión.

Las actividades del grupo con los niños para esa época no fueron pensadas como matrices y programaciones, en especial porque nuestro interés estaba en familiarizarnos con los pequeños, conocer sus interés y vivencia de la situación, así como relacionarnos con ellos desde sus espacios, por lo que todos compartíamos los mismos juegos y dibujos, y, al mismo tiempo, construíamos sus propias normas de convivencia, su propio espacio para crear y hablar de lo que había sucedido antes de llegar allí y de lo que vivían día a día.

Aunque la dinámica del propio albergue y del grupo de trabajo nos condujo a detener nuestro trabajo en el albergue por dos meses, al regresar con un nuevo equipo, nuevos compromisos y objetivos fue ya imposible relacionarnos con la cotidianidad del albergue sin prestar atención a los niños, ya que luego de ese tiempo podíamos reconocer cómo la violencia familiar, comunitaria e institucional estaba siendo ejercida sobre los niños del albergue, quienes respondía a la vez violentamente ante cualquier acercamiento.

Los niños fuera del albergue. Su relación con agentes externos y el trabajo de las nociones de casa, hogar y salida del albergue

El tiempo fuera del albergue nos permitió reconocer que dentro de nuestras líneas de trabajo era necesario incluir una labor especial con los niños, y centrarnos en una intervención psicosocial

que abarcara los objetivos del abordaje: duelo, reconstrucción del hogar humano, convivencia y organización. A partir de esta experiencia retomamos el trabajo en el albergue en marzo de 2011, incluyendo dentro del trabajo del equipo las actividades con los niños que allí hacían vida. Debido a la situación propia del albergue a nuestro regreso, el trabajo con los niños que asistían a nuestras sesiones de trabajo en principio se enfocó en la pérdida, el significado de la casa, el hogar y la familia.

Trabajamos con diferentes materiales, pinturas, colores, marcadores etc., que nos permitieron abordar el tema de la casa que habían dejado, las razones por las que habían dejado esa casa y por qué estaban viviendo en ese nuevo lugar. Esta etapa nos permitió conocer cómo vivieron los niños ese proceso, trabajar con ellos el malestar o tristezas que esto les producía y a partir de allí, teniendo en cuenta sus experiencias y sus particularidades, comenzamos a trabajar la construcción del nuevo hogar como posibilidad cercana para quienes ya conocían que pronto irían a sus nuevas casas, relacionándolo con la familia y la importancia de esas figuras en este proceso de mudanza. Con los niños que aún no se iban a sus nuevas casas, el trabajo estuvo dirigido además a afianzar los significados de la familia, como parte esencial del hogar que también construyeron en sus trabajos.

En ese proceso acompañamos a los niños en actividades deportivas, juegos y conversaciones sobre su cotidianidad. De esa manera, pudimos conocer cómo la relación con las actividades e instituciones externas, como la escuela y equipos de juego, representaban ambientes hostiles para los niños en donde eran rechazados por su condición de vivir en un albergue. Esto fue motivo de reflexión y trabajo con el grupo de los adultos padres, quienes decidieron tomar acciones respecto a la situación de las escuelas. A su vez, nuestra labor se dirigió a construir alternativas y formas de protección ante esa situación, mediante juegos y risas donde prevaleciera la tolerancia, la comprensión y el respeto al otro.

Yo y los otros. Los niños, su propia percepción y autocuidado, relación con los otros, convivencia y valores

A partir de abril del año 2011 abrimos el trabajo con los pequeños, espacio continuo con lugar y horario fijos dentro del albergue, lo que representó un gran logro para la labor del grupo dentro de ese lugar; un espacio que duraría mucho tiempo, llenándonos de alegrías, tristezas pero sobre todo de mucho amor.

Desde el inicio quisimos trabajar con los niños quienes ahora estaban abandonados, porque la problemática ya no era una novedad; era nuestra responsabilidad entonces dedicarles un espacio sólo a ellos, en el cual pudiéramos generar la expresión de sus sentimientos, el juego como elemento liberador y ser un apoyo para ellos y para sus padres.

Empezamos a asistir una vez por semana al albergue, algunas veces las horas se nos iban sólo en pintar, en pintar y pintar y aunque llegáramos con otras iniciativas, los chicos siempre hacían la pregunta: ¿hoy no vamos a pintar? Así nos convertimos en los profesores que pintan, a los ojos de los pequeños. Cada vez eran más y más niños, llegamos a trabajar con 30 niños aproximadamente, nos encariñamos, reímos con ellos, celebramos cumpleaños.

A través de esos encuentros de colores trabajamos fundamentalmente en torno a normas y valores en el albergue, sentíamos que los pequeños carecían de estructuras que les dieran un soporte para estructurar su vida en conjunto. Así, a través de juegos, dinámicas y pintar y pintar fuimos estableciendo un espacio cada vez más armonioso entre los pequeños, condenando la violencia tan naturalizada entre ellos y estableciendo que no era aceptable en nuestro espacio de trabajo.

Así, las normas y valores fueron los ejes iniciales de la intervención, en los cuales se introducía necesariamente el tema de la convivencia. Realizamos diversas actividades como dramatizaciones, dinámicas lúdicas, construcción colectiva de normas, juegos deportivos y hasta manualidades.

Notamos algo particular: cada vez que se presentaba una situación en el albergue que generara frustración en los padres, como la falsa promesa de asignación de casas, al llegar al albergue los chicos se presentaban muy desatendidos, descalzos, con las caritas sucias, llenos de mocos o con un pañal empapado. Esto nos producía tristeza, frustración, rabia y nos hacía entender la importancia de las relaciones en los albergues, y cómo se aislaba a los niños de las problemáticas, pero estos eran actores principales en la dinámica relacional.

Abordamos a algunos padres, principalmente a una madre de cuatro niños que siempre se acercaba y que nos comentó que estaba muy deprimida y que había pensado suicidarse, con ella establecimos un vínculo cercano, cada día nos sentábamos a hablarle, a apoyarla en lo posible y a darle contención.

Recibimos una noticia que nos hizo redireccionar la intervención: se habían presentado situaciones de abuso sexual a dos niñas, sin llegar a violaciones, las cuales decidimos trabajar con los chicos desde el reconocimiento del cuerpo como propio, el respeto a este de parte de sí mismos y de otros, trabajamos autoconocimiento, las partes del cuerpo humano, sus funciones, cuidados. Estas actividades fueron muy importantes, generamos acciones en torno al cuidado e higiene, así como al respeto del cuerpo a través, nuevamente, de dinámicas lúdicas, dibujos y dramatizaciones.

Llegó un punto en el cual sentimos que debíamos irnos, en el cual el trabajo se hacía cada vez más forzado, en el que sentimos que ya no éramos necesarios y que el mismo albergue nos lo estaba diciendo, pero nos costó muchísimo partir. A pesar de que turnábamos nuestras asistencias para no “quemarnos” y que ya entendíamos la necesidad de dejar de asistir, cada vez que veíamos a los niños éramos incapaces de decirles que no íbamos a volver. Así alargamos la despedida hasta un día que llegamos justo en el momento en que estaban esperando los autobuses para ir a sus nuevas casas, fue el mejor momento para despedirnos, la mayoría

de los chicos que habían estado con nosotros por un año se estaban yendo, los despedimos, les dimos unos caramelitos y vimos alejarse a los autobuses hacia sus nuevas vidas, con la esperanza de que allí estén cada vez mejor y que puedan construir un futuro más bonito.

Esta experiencia nos ha hecho madurar en muchos sentidos, y a pesar de haber tenido experiencias comunitarias previas, esta realidad es aplastante; nos hace cuestionarnos las brutales condiciones de desigualdad en las que vivimos, nos hace pensar en el rol que como psicólogos debemos asumir ante esta, nos hace sentirnos seres humanos, vulnerables, sensibles, que no somos inquebrantables y hace que ahora la lluvia no suene igual, suena a tristeza, suena a injusticia, suena a miedos, suena a la necesidad de cambiar la realidad.



Figura 1. Dibujo de Yuliannis, niña de 8 años. Dibujo de lo sucedido con su familia antes de llegar al albergue. Trabajo de pérdida, duelo, hogar y familia con los niños el Albergue F1.



Figura 2. Dibujo de Yuliannis, niña de 8 años. Dibujo del futuro nuevo hogar. Trabajo de pérdida, duelo, hogar y familia con los niños el Albergue F1.



Figura 3. Dibujo de Fernando, niño de 11 años. Dibujo de lo sucedido con su casa antes de llegar al albergue. Trabajo pérdida, duelo, hogar y familia con los niños el Albergue F1.



Figura 4. Dibujo de Fernando, niño de 11 años. Dibujo del futuro nuevo hogar. Trabajo de pérdida, duelo, hogar y familia con los niños el Albergue F1.



Figura 5. Dibujo de niño de 12 años. Dibujo de lo sucedido con su casa antes de llegar al albergue. Trabajo de pérdida, duelo, hogar y familia con los niños el Albergue F1.



Figura 6. Dibujo de Valeria, niña de 11 años. Dibujo del futuro nuevo hogar. Trabajo de pérdida, duelo, hogar y familia con los niños el Albergue F1.

3.
PÉRDIDA, DUELO Y CATARSIS

Aysbel González y Oriana Pérez

Estudiantes de la Escuela de Psicología (noveno semestre)
y participantes del Servicio Comunitario
(Años 2010-2011)

Proceso de pérdida y duelo

“Es la tarde gris y triste. Viste el mar de terciopelo
y el cielo profundo viste de duelo”.

Rubén Darío

El duelo es el proceso natural por el que pasa una persona cuando ha perdido algo importante para ella, por ejemplo, cuando un ser querido fallece, cuando se separan dos personas porque deciden tomar caminos distintos, también se observa en la pérdida de otro tipo de cosas como una casa, una mascota, un trabajo, la salud o el empleo.

Ante todas estas situaciones, los seres humanos se deben adaptar y disponerse a vivir sin ello. Y tal como plantea Freud (1917/1993), se espera que al cabo de un tiempo, desaparezca por sí solo, siendo inadecuado y perjudicial perturbarlo, es necesario que se dé su adecuada elaboración.

En el caso del duelo que se experimenta en los desastres naturales, este convierte a los ciudadanos en sobrevivientes que deben lidiar con traumas, pérdidas y situaciones de crisis, para poder reconstruir después sus vidas. La observación y documentación de síntomas requiere ser interpretada como un proceso de adaptación a un entorno desorganizado, por lo tanto el uso de la nomenclatura clínica puede no ser apropiado en dichas situaciones. Sus sistemas de adaptación están procesando el trauma que ha desorganizado su capacidad, pero aun cuando no es un enfermo, necesita ayuda para poder conseguir un equilibrio dentro de la situación traumática experimentada. El conocimiento de las secuelas psíquicas y el estrés postraumático, es indispensable para entender el comportamiento de un damnificado.

Según el Consejo Latinoamericano de Iglesias (CLAI) (1988, c.p., Villalobos Cano, 2009):

Las tragedias traen pérdidas que son sentidas en mayor o menor grado según las relaciones afectivas que el damnificado tenía hacia la persona, objeto o posesión perdida. La pérdida trae consigo dolor porque representa el inicio de un proceso de duelo. Este proceso tiene características más o menos comunes para todos. Conocer estas reacciones es muy importante tanto para el damnificado como para el terapeuta que lo ayudará en su recuperación (p.7).

Es de suma importancia someterse a un proceso de reflexión que contemple que la vulnerabilidad personal es un elemento natural del psiquismo y romper con la falsa creencia de la existencia de invulnerabilidad de los humanos. Por lo tanto, según Lozada, Montero y Mora (2000, c.p., Ramdjan, 2007), el apoyo psicosocial no debe ser una terapia dirigida a enfermos, “es necesario resignificar la dignidad humana desde la acción hacia lo posible y la aceptación hacia lo que no se puede cambiar” (p.9).

“Recordar es el mejor modo de olvidar”

Sigmund Freud

La pérdida de las personas se centraba en la ausencia del bien material, la pregunta que nos hacíamos en ese momento era qué significaba simbólicamente para ellos esa pérdida. Desde los medios, las autoridades, las personas fuera de ese ambiente, era eso, un objeto que ya no estaba, y nos preguntábamos, ¿Por qué vuelven si su vida corre peligro? La respuesta no era tan obvia como las dudas. La casa, más que estructura física, representa el hogar donde estamos protegidos, donde hemos crecido y donde se encuentran todos los recuerdos de una vida, así que más que perder algo material, se pierde toda una vida, muchas personas nos comentaban que regresaban a buscar sus fotos, lo que sus ancestros les habían dejado, porque eso era lo más importante para ellos, parecía que la lluvia no sólo arrasaba con su casa, arrasaba con la vida.

La mayoría de los albergados habían construido su casa, muchos veían allí tiempo, trabajo, dinero y esfuerzo invertido, lo cual se había desvanecido de un momento a otro, llevándose con ello lo construido y lo soñado.

Tal como menciona Freud (1917/1993), cuando se da el proceso de duelo el contacto con la realidad muestra que el objeto amado no existe ya, y existe una demanda que exige que nos apartemos de él y que retiremos el amor sentido hacia lo amado; sin embargo, contra esta demanda surge una resistencia natural, pues bien menciona el autor “el hombre no abandona de buen grado una posesión libidinal, ni aun cuando su sustituto ya asoma” (p.3). Esta resistencia puede ser tan intensa al punto de surgir el apartamiento de la realidad y la conservación de lo amado, aunque sea en la fantasía; por lo cual aceptar dicha realidad es un proceso lento y arduo.

En ocasiones observamos familias completas que estaban en esa situación, desde el abuelo hasta el nieto más pequeño, todos habitantes de una misma zona, de un mismo recinto sagrado, el cual había sido irrumpido por las fuerzas de la naturaleza. Incluso habían personas que no era la primera vez se encontraban en una escenario similar, esto nos habla de cómo el duelo se va reeditando, y lo que hoy vivimos, lo que hoy perdemos, nos rememora pérdidas anteriores, traumas no superados que vuelven a aparecer y nos inmovilizan.

¿Cuál fue la sorpresa? Al llegar, no encontramos personas llorando por su hogar o por sus recuerdos. Los temas que se tocaban en los albergues giraban en tornos a las dificultades que tenían dentro de los refugios, definidas como toda manifestación de conducta que no permite mantener un clima de integración, respeto y aceptación dentro del grupo, tales como la desesperanza aprendida, que es un estado de pérdida de la motivación, de la esperanza de alcanzar los sueños o metas como obtener una vivienda, una renuncia a toda posibilidad de que las cosas salgan bien, se resuelvan o mejoren.

En el mismo orden de ideas tenemos la desadaptación como mecanismo de desajuste del grupo a las normas, lo que afecta de una u otra forma la convivencia. Al igual que los pensamientos y emociones negativas o problemas de convivencia. Todo ello actuaba de una u otra forma, como una defensa que no les permitía elaborar un proceso de duelo, es decir, predomina la negación de la situación, sin poder contactar con sus emociones, con su pérdida, y más importante, con su dolor.

En una actividad de arteterapia realizada para elaborar su duelo, una de las señoras hizo un perro con plastilina y nos manifestó que era su mascota, y que tuvo que abandonarlo ya que en el albergue no lo podía tener. Otra realizó una especie de conuco, expresando que en su casa el espacio que ella tenía era amplio, tanto que podía sembrar; todos en su mayoría realizaron una casa.

Las implicaciones que lleva perder un hogar van más allá de simplemente perder algo material. Ahora la meta consistía en lograr que ellos hablaran de lo ausente, de lo que sentían, la meta era lograr un momento de Catarsis.

4.
CATARSIS EN LOS ALBERGUES

Paúl Mata

Estudiante de la Escuela de Psicología (noveno semestre)
y participante del Servicio Comunitario
(Años 2010 – 2011)

Algunos autores definen la catarsis como el proceso de purificación de las pasiones del ánimo o como el proceso de eliminar todos aquellos recuerdos y vivencias que perturban la mente de las personas. A partir de las experiencias de intervención psicosocial en los albergues, pudimos redimensionar este concepto y entender que el proceso catártico generado libremente por las personas en los espacios que compartimos con ellos no se puede catalogar como simplemente la expulsión de los sentimientos y recuerdos no deseados, debido a que existía un malestar que se encontraba por encima de las experiencias más individuales.

De esta forma, nos encontramos con otro tipo de catarsis, una que respondía a la necesidad de apalabrar sus vivencias del quehacer diario en los albergues con el fin de denunciar los problemas de convivencia que se presentaban entre ellos, a saber, la poca participación de las personas en las actividades de limpieza y cocina, y el establecimiento de relaciones caracterizadas por violencia verbal y física.

En ese orden de ideas, se puede entender entonces la catarsis desde dos perspectivas, la primera de ellas da cuenta de un proceso individual en el cual la persona expone sus sentimientos, malestares y traumas más personales, expresa su duelo, las pérdidas que ha experimentado por los eventos naturales que la desligaron de su cotidianidad. Por otro lado, tenemos un tipo de catarsis, que podemos denominar catarsis social, la cual se direccionaba a manifestar las problemáticas de interrelación entre los albergados.

Ambos tipos de catarsis no son excluyentes, pues si bien los problemas de convivencia se gestan en las relaciones grupales, tienen consecuencias que se ven reflejadas en el ámbito de lo personal. No obstante, queremos hacer énfasis en que el proceso

catártico que se gestó en los espacios de intervención, no respondía a necesidades netamente individuales, sino que también se encontraba dirigido a mostrar las dificultades en la convivencia dentro del albergue.

Cuando profundizamos en estos problemas de desavenencia entre las personas, nos encontramos con que el maltrato verbal era muy frecuente, aspecto que como corroboramos respondía a una sensación general de agotamiento. Esto se encontraba directamente relacionado con la poca motivación que presentaban los albergados a participar en las actividades que requerían de la ayuda colectiva.

Cabe preguntarse ¿a qué respondía esta falta de motivación? Es de comprender que los albergados poseían su propia dinámica de interacción familiar y comunitaria en sus hogares, y que una vez que se vieron en la necesidad de irse de sus casas y vivir en un espacio habitado por una cantidad considerable de personas, las formas de organización y participación se vieron trastocadas. Ello generó dificultades en las relaciones entre los albergados debido a que los procesos de comunicación, acuerdos, resolución de conflictos e inclusive gestión de los espacios físicos ahora debían de ajustarse y responder no solamente a la dinámica familiar, sino a la dinámica del albergue. Quizás esto explique la falta de motivación por parte de las personas a realizar actividades como limpiar, cocinar, etc.

Los albergados también experimentaron el maltrato por parte de las personas encargadas de los albergues. Tal como ellos nos comentaron, en ocasiones los vigilantes irrespetaban de manera verbal a las personas y hacían uso de los espacios físicos, como por ejemplo los baños, sin tener los cuidados necesarios para mantener las instalaciones lo más salubres posibles. De esta manera, podemos apreciar los mecanismos de poder que se ejercían dentro de los albergues, en los cuales las personas que sustentaban una mayor autoridad o rango no siempre accionaban en esos espacios y con los albergados de forma a preservar su bienestar.

Denunciar ese tipo de abusos a manos de las figuras de autoridad, requirió por parte de los albergados mucha valentía, dado que ellos se encontraban en una situación en la cual las posibilidades de accionar en contra de esos atropellos se veían reducidas, ya que no habitaban en su espacio “natural” de convivencia. En este sentido, los grupos de catarsis trataron de rescatar e incentivar una reflexión profunda sobre las normas y leyes institucionales, de manera que los albergados no se sintieran a la deriva, y tomaran en consideración que poseían un soporte legítimo y legal para poder hacer cualquier tipo de denuncia en pro de evitar futuros maltratos de las autoridades.

A través de los relatos en los grupos de catarsis pudimos apreciar no sólo el maltrato verbal, sino también el maltrato físico, el cual aunque más solapado, también se ejercía en las relaciones entre las personas de los albergues. Recordamos que nos llegó un caso de una joven que maltrataba física y verbalmente a su esposo y a sus hijos. Ante la imposibilidad en ese momento de proveer una atención individual a esas personas, decidimos realizar una sesión directamente relacionada con el tema de la violencia.

Pudimos explorar cómo las personas significaban la violencia; nuevamente este espacio sirvió para que los albergados catárticamente relataran sus vivencias más personales en cuanto a los hechos de violencia. Vimos padres preocupados por sus hijos, jóvenes tratando de entender este tipo de problemática, y muy importante, se gestó en los grupos una reflexión profunda del porqué de los eventos de agresividad que se fueron exacerbando en los espacios de los albergues. De esta manera, las personas comprendieron que la convivencia se ve complicada cuando se agrupa a una gran cantidad de personas con hábitos que pueden llegar a ser diametralmente opuestos.

Para nosotros era de suma importancia que el proceso de catarsis no se quedará solamente en el nivel de descarga emocional y denuncia ante las problemáticas de organización, participación y convivencia. Dentro de nuestras posibilidades, accionamos como

4. CATARSIS EN LOS ALBERGUES

agentes de acompañamiento psicosocial para incentivar en los albergados los mecanismos de comprensión de los motivos y las estructuras que delimitaban y caracterizaban su comportamiento dentro del albergue, esto con el fin de generar soluciones que partieran de ellos mismos.

5.
PARTICIPACIÓN Y ORGANIZACIÓN
EN LOS ALBERGUES:
ENTRE EL ASISTENCIALISMO
Y LA ORGANIZACIÓN POPULAR

María Almaral, José Briceño, Paúl Mata, Víctor Molina

Estudiantes de la Escuela de Psicología (Noveno semestre)

y participantes del Servicio Comunitario

(Años 2010 -2012)

¿Qué entendemos por participación y organización?

La participación es un concepto que, como cualquier otro, ha sido dotado de sentido desde múltiples miradas. Comúnmente se lo encuentra asociado al de democracia, pero este a su vez también ha sido interpretado de diversas formas, algunas hasta contradictorias. En la actualidad muchos son los que confunden la democracia participativa con la “tradicional democracia representativa”, la cual comprende según Fals Borda (1987) la elección por mayoría del pueblo de delegados de la soberanía popular, “mediante pactos sociales, convenciones o constituciones que expresan el consenso político del promedio de las gentes gobernadas” (p. 35).

Esta tradición representativista de la democracia fue impuesta desde el occidente a los países latinoamericanos, por lo que no responde a nuestra cultura ni a nuestra realidad social. De igual forma es una tradición que para Fals Borda (1987) ha llevado a todos sus países a una crisis política, a través de prácticas que parten de una concepción errada de la democracia, ya que esta no puede ser comprendida desde la elección y la representación social. Para el autor, la democracia representativa es un engaño que se expresa en “la manipulación política, la represión y el clientelismo, en la burocracia inmanejable e inútil, en el monopolio y control centralizado de las comunicaciones y en la tendencia a imponer políticas de fomento y planeación desde arriba y desde los centros sin consultar a las bases populares y regionales afectadas por tales políticas” (p.36).

Ante estas crisis los modelos de democracia representativa se vieron obligados a reforzar su propuesta, es así como surgen los conceptos de “modernización” y “desarrollo”, los cuales han sido

reproducidos por organismos de las Naciones Unidas como “metas de superación democrática”. Esta noción de desarrollo parte de una concepción capitalista y etnocéntrica que construye el Tercer Mundo como categoría, en la cual incluye a todos aquellos países que en comparación con los “desarrollados” se encuentran “atrasados”. Es este mismo modelo de desarrollo el que permite el enriquecimiento de los ricos, mientras empobrece a los más pobres. La crisis continúa, lo que se entiende por desarrollo está alejado de sus “contenidos genuinos”, alejado de las ideas de participación.

Sin embargo, la participación también puede ser malinterpretada. Según Fals Borda (1987), los poderes establecidos la significan desde una postura asistencialista, desde la cual han iniciado la construcción de sus denominadas políticas participativas. La participación “implica una relación entre individuos que son conscientes de sus actos y que comparten determinadas metas de conducta y de acción” (p.38). El autor señala que esta relación no puede plantearse desde una estructura jerárquica de dominación, opresión y explotación, sino desde la horizontalidad. Es una relación entre iguales que tienen un propósito en común, entre personas que piensan y actúan ante una misma realidad. Fals Borda plantea que la participación implica mutuo respeto, tolerancia, entendimiento, pluralismo, comunicación, justicia, igualdad, a pesar de las diferencias particulares de cada uno de los individuos implicados.

En relación con los procesos de organización y participación, la Fundación Centro Gumilla (2008) señala:

La participación se materializa en la organización, es ésta la que canaliza la participación. La organización es un instrumento que permite a los individuos compartir necesidades e intereses y abocarse al cumplimiento de determinados objetivos compartidos. Es a través de la misma que la participación consigue su forma genuina, la organización posibilita la ruptura con estructuras jerárquicas de dominación y es así como los individuos pueden ejercer su soberanía popular. La organización posibilita entonces

el empoderamiento, proceso mediante el cual los individuos toman “conciencia y control sobre los procesos que inciden o pueden incidir en su calidad de vida inmediata” (p.1).

La participación y organización popular son procesos que actualmente en el contexto venezolano se encuentran en redefinición, debido a la organización política que se ha estado estructurando en el país. Según González (2011) han entrado en serio cuestionamiento los partidos, los mecanismos tradicionales de representación popular y los modelos tradicionales de gobierno, es este contexto el que ha posibilitado, para el autor, la mayor relevancia que se le ha dado a las organizaciones comunitarias, las cuales ahora ocupan espacios que correspondían a otros actores tradicionales.

La soberanía popular dentro del contexto venezolano se expresa principalmente a través de las organizaciones comunitarias, estas, según González (2011), son asociaciones voluntarias no gubernamentales de ciudadanos, con autonomía de gestión y de carácter diverso y plural. Las organizaciones comunitarias “son expresiones de organización y participación ciudadana” (p.1), por lo que son parte de la sociedad civil; así como también son “expresión del ejercicio legítimo de los derechos humanos a la libre asociación y participación”. (p.1) Los Consejos Comunales son, dentro de este contexto, la organización comunitaria con mayor relevancia, ya que son la máxima expresión de la transferencia de poder al pueblo, según las políticas de este Estado.

Entendiendo este marco general de la participación y organización popular, podemos dar inicio a este artículo, el cual pretende hacer una reflexión acerca del estado de esos procesos, en el contexto venezolano y cómo se materializaron dentro de los albergues.

Procesos que hacen variar las formas de entendimiento sobre la realidad del albergue

La organización emergente

“Se supone que los gobiernos tienen unos espacios prefijados para atender esas emergencias, que están allí cuando aparecen esas emergencias. Aquí no existen esos espacios.” (L.S., participante de la experiencia).

“En la medida que fue pasando el tiempo nos fuimos organizando mejor. Rotando al personal para que no hubiera discordia, siempre hay diferencias cuando tú nombras a una persona.” (C.C., Equipo coordinador del albergue F1).

La categoría de lo “emergente” resalta como una de las principales características que distingue el accionar ante las situaciones de desastres naturales, no sólo de los actores que se ven involucrados en el trabajo mismo dentro de los albergues, sino de las políticas de Estado que se van formulando a medida que se enfrenta ese tipo de situaciones. En Venezuela se tienen diferentes experiencias en el tema de los desastres naturales, siendo el de mayor magnitud el ocurrido en el estado Vargas en el año 1999, conocido como “El deslave de Vargas”, el cual no solo afectó a ese estado sino también a otras zonas del país. A pesar de eso, podemos observar cómo hasta el momento de la emergencia del año 2010 descrita en este trabajo, no había políticas nacionales concretas sobre este tema.

Es así como la prevención, en torno a la edificación y adecuación de albergues y refugios, y su reglamentación legal forma parte de una deuda histórica en lo que concierne a las políticas públicas del Estado venezolano. Y no es sino a principios del año 2011 cuando se consolida una ley para el abordaje de estos temas, la *Ley Especial de Refugios Dignos*. A lo que cabe agregar que dicha ley proviene de un decreto presidencial, aprobada mediante las leyes habilitantes vigentes en ese momento, y no forma parte de una planificación anterior. Dicha deuda no es sólo desde el punto de

vista legal o judicial, sino que atraviesa también la prevención en cuanto a la construcción de espacios habitables y dignos que logren responder ante los hechos de desastres naturales o cualquier otro evento que implique la movilización y resguardo de grandes cantidades de personas.

Podemos recordar que ante las lluvias del año 2010, en el país no se contaba con edificaciones o espacios destinados a cumplir el rol de albergues o refugios (a excepción de dos edificaciones que cumplen a cabalidad con los lineamientos internacionales de albergues, el Albergue A, año 2008 y el Albergue C, año 2005). Por ello se habilitaron espacios propios de la administración pública, como ministerios, centros comerciales en manos del Estado, instituciones diversas y hoteles que, aunque estaban en manos del sector privado, tuvieron que sumarse en esta labor.

Estos hechos orientan nuestra mirada nuevamente hacia la categoría de lo “emergente”, debido a que bajo esas condiciones se le da paso a una gran diversidad de realidades, en cuanto cada albergue va a tener sus propias normas y necesidades de funcionamiento. Esto sin lugar a dudas, condiciona las formas y niveles de organización y participación, teniendo así que atenderse tantas formas como albergues existan sobre el territorio nacional, lo que hace más compleja la labor tanto del Estado como de las diferentes instituciones vinculadas con el tema.

Con respecto a la organización misma, debemos valorar el marco en donde ocurren los hechos de la emergencia nacional, pues es allí donde esta categoría de lo “emergente” se desdibuja ante la experiencia que se tiene en el país con respecto a la organización y participación comunitaria desde la visión de lo popular. Recordemos que en Venezuela, desde el año 2004 aproximadamente, se vienen llevando a cabo políticas enmarcadas en la transferencia del poder al pueblo, desde la creación de las mesas técnicas de trabajo en las comunidades hasta consolidarse en la creación de los consejos comunales. Todo esto involucra una vasta experiencia en el tema de la organización popular, siendo más visible en los

sectores menos favorecidos históricamente, es decir, los barrios de la ciudad, en los cuales, por su propia naturaleza, los habitantes sufrieron la pérdida de sus viviendas y hogares en esta tragedia.

Al abordar el tema de las organizaciones de base, este no escapa a la conformación de una organización dentro de los albergues, debido a que tanto los albergados como los funcionarios, quienes los recibieron, se veían atravesados por ese sentido de la organización que derivó casi inmediatamente en el esquema participativo de las asambleas y los voceros. Hubo así un reconocimiento de los albergados como personas con capacidad para la cogestión en torno al diseño e implementación de políticas que regularan su vida en conjunto dentro de esos espacios.

Se pudo evidenciar lo descrito anteriormente cuando consideramos que, antes de la promulgación de la *Ley Especial de Refugios Dignos*, ya era posible ver en los albergues con los cuales tuvimos la experiencia de trabajar, que la toma de decisiones estaba mediada por la organización en asambleas ampliadas en donde se escogían a los voceros, quienes llevaban la información a los encargados o coordinadores de los entes institucionales donde estaban adscritos los diferentes albergues.

Claro está que este esquema no funcionaba de manera similar en todos los casos. Existían algunos en donde los voceros se auto-proclamaban ante la apatía de los albergados en las asambleas generales, también muchas veces nos encontramos con experiencias en donde el grupo de voceros se consolidaba como un comité con grandes problemas de comunicación con el resto de la comunidad, lo que acarrea problemas de convivencia y legitimidad de los mismos. En esta situación inicial, los ámbitos de acción de las diferentes vocerías respondían a las demandas o necesidades de cada albergue, pero en el grueso de las experiencias nos encontramos con las mismas necesidades, como seguridad, limpieza, organización y alimentación.

Es de esta forma como la categoría de lo “emergente” no se traduce necesariamente en falta de organización dentro de los

propios albergues, sino que da cuenta del accionar en momentos de emergencia ante la falta de políticas preventivas en este tipo de situaciones, que van desde la consolidación de la organización popular, hasta la falta de marcos u horizontes comunes que permitan hacer viable el tema de la organización de un gran número de personas.

Es por ello que debemos entender la participación como la confluencia en la toma de decisiones de diferentes actores, con especial atención a las voces de las minoritarias, dada la asimetría de poder que representa la interacción de los albergados con las figuras institucionales. Si bien es cierto, como se ha señalado anteriormente, que los organismos del Estado tienen el rol fundamental de resguardar y reorganizar a la población, se puede notar también que la situación de emergencia favorece en muchas ocasiones un estilo de participación autocrático, puesto a que se reconoce una organización comunitaria, pero no se le permite acceder a la toma de decisiones que involucra a los ciudadanos en el albergue.

Es por ello que, en el marco de las dinámicas de los albergues, el concepto de participación debe adecuarse y entenderse también como la forma autónoma de gestión que tienen los albergados de retomar las acciones para el desenvolvimiento de su vida cotidiana. Con esto nos referimos a la devolución de la responsabilidad, por parte del Estado, en las gestiones habituales de la vida de los albergados, como por ejemplo la organización para la comida y la limpieza, la estructuración de mesas de trabajo que se encarguen de generar redes para la promoción de puestos de empleos, las formas de organización comunitaria que más se adecuen a los espacios destinados para el albergue, entre otros.

Esa búsqueda por la participación, entendiéndola bajo esas acepciones propuestas aquí, implica la necesaria visualización de los factores que luchan en contra de ella, que son muchos dentro de los albergues. Además, conlleva también la necesidad de una formación y empoderamiento por parte de los albergados. Todo ello, con la sumatoria de otros tantos procesos psicológicos y psicosociales, dibuja el escenario desde el cual el psicólogo puede

insertarse en los espacios de los albergues, muchas veces sin ser solicitado directamente por quien recibirá sus servicios.

Meternos en donde no nos han llamado: hacer visible lo psicosocial

“Una de las cosas que resultan imprescindibles es conservar la unidad de la familia, y la intimidad y eso es lo que se está violando cuando cinco mil personas, quinientas personas... un solo baño, las pocetas en un mal lado, y las duchas en el otro lado, por ejemplo. Además la separación de la familia, está absolutamente contraindicado, eso de las mujeres por aquí, los hombres por allá, está absolutamente contraindicado. Hay algunos albergues, muy pocos, donde han tratado, han seguido, se les ha recomendado, que traten de mantener la unidad familiar, y lo han hecho. Pero la mayoría están separados, y eso trae todo unos conflictos” (L.S., participante de la experiencia).

“(Los Albergues) Se supone que eso agrupa a un grupo de personas afectadas por una situación de desastre cualquiera, que los, que rompe las estructuras formales de, las estructuras sociales que tenían, y bueno nada, necesitan la atención, la asistencia para bueno, para la reconstrucción, para retejer esas, esas redes sociales, se supone que eso es lo que es un albergue” (J.A., Estudiante de Psicología – UCV).

Es indudable que los psicólogos tenemos mucho que decir a la hora de afrontar este tipo de eventos, la cuestión está en que por la misma naturaleza de lo “emergente” que se describe anteriormente, no se hace visible nuestra labor en los albergues. En ellos nuestro accionar teórico y práctico no es propio de la psicología, sino que tendrían que abordarse desde un enfoque multidisciplinario. El título de “meternos en donde no nos han llamado” intenta justamente dar cuenta de ello, y tiene que ver con el esfuerzo realizado para lograr visibilizar el campo de acción de los psicólogos, mediando con los referentes o imaginarios comunes en cuanto a los roles asumidos e impuestos a las personas que laboran en el

campo de la psicología, que los reducen quizás a una atención individual, lo que está lejos del abanico real de procesos en donde se puede intervenir.

Refiriéndonos en este caso a los procesos de mediación, organización y participación, la labor del psicólogo se extiende desde la ocurrencia del desastre natural hasta la consolidación de las personas en sus nuevos hogares, pasando por la ubicación de las mismas, la vida en los albergues, su salida y consolidación en las nuevas comunidades. Es por ello que luego de la experiencia de trabajo como voluntariado en los diferentes albergues o refugios, ante esos procesos, se comienzan a dibujar algunas líneas de acción pertinentes a los psicólogos.

En primer lugar, a lo largo de los diferentes momentos ante una situación de emergencia, una de las labores fundamentales es la restitución de los tejidos sociales, los cuales se ven duramente afectados o en el peor de los casos, se rompen ante las situaciones de emergencia. Nos referimos al tejido social como ese entramado de relaciones que tienen las personas en una comunidad, el sentido de pertenencia ante la misma, las relaciones en su más amplia gama que se establecen a nivel familiar o comunitario, el apoyo o sostén que significa el conjunto de personas que pertenecen a la comunidad, el sentido de la vivienda, no sólo como el hogar en donde habita un grupo familiar, sino los significados que tiene el propio acto de la autoconstrucción, trascendiendo así el valor material, y configurando un valor histórico y sentimental que engendra el sentido del esfuerzo y cooperación.

Al ocurrir los eventos de desastres naturales, es decir, en el momento que una comunidad completa pierde sus viviendas por un deslave, podemos entender entonces que no pierde solamente sus viviendas, sino que se fractura esa red de apoyo que se ha construido a lo largo de los años. Es allí justamente, en la reubicación de los albergados y a lo largo de su estadía en los albergues, donde se hace imperante tratar de unir nuevamente dicho tejido, no solamente ubicando a las personas con sus familiares y vecinos de la

misma comunidad, que ya es un elemento clave, sino mediante la conformación y re-significación del albergue como un nuevo espacio de apoyo.

En ese momento de la ubicación de las personas es cuando comienzan a aparecer los conceptos de participación y organización, debido a que el mismo proceso de organización de las personas debe ser participativo, de modo que garantice la apropiación de los espacios por parte de los albergados, al generar un espacio de privacidad en las condiciones en que se encuentren. Una propuesta es dividirlos por sectores, pisos o espacios y que ellos en consenso elaboren un nombre con el cual todos se sientan identificados. Dicha apropiación tiene por objetivo comenzar a fomentar el sentido de pertenencia a un lugar, que representa en este caso, un espacio de seguridad para el albergado y en el cual tendrá que habitar por un tiempo determinado. En los albergues en los cuales no exista la infraestructura para hacer divisiones por familia, los espacios de privacidad serán las camas donde duermen.

Otro aspecto importante de la participación es valorar y hacer visibles las necesidades de las personas, del albergue como infraestructura y de las instituciones en donde se encuentran, siendo un requisito previo a una posterior organización. A propósito de esto se pueden mencionar algunas estrategias implementadas para tal fin, no como una serie de pasos que se lleven a cabo en ocasiones similares a la que se describe en esta intervención, sino como un punto de referencia para futuros trabajos.

Así, se puede mencionar la realización de un censo, el cual incorpore los datos socio-demográficos de las familias, el lugar de proveniencia, datos psicológicos e impresiones del observador; el estudio de necesidades bajo la metodología de la evaluación participativa, la cual busca generar un espacio de discusión y un clima de consenso para llegar a ciertos acuerdos en torno a las necesidades del albergue, en donde participen las representaciones de todos los actores que hacen vida en dichos espacios; la realización de un árbol de necesidades: en una asamblea plenaria hacer una

lista de las necesidades, para luego jerarquizarlas por orden de importancia o en su defecto categorizarlas, pasando posteriormente a un sondeo de los recursos materiales y humanos con los cuales se cuentan para poder abordar dichas necesidades.

Es importante destacar que cualquiera sea la o las metodologías implementadas, lo que se busca es conocer las necesidades planteadas por los diferentes actores del albergue, y el consenso no significa la homogenización de las ideas, sino la búsqueda de garantizar un clima de pluralidad y acuerdos. No se debe olvidar a lo largo de este trabajo el rol que cumplen los voluntarios en estas situaciones, el cual debe ser la mediación y el acompañamiento de los actores, es especial, de los más desfavorecidos, estando siempre vigilantes de la multiplicidad de intereses que se ven involucrados en este proceso, ya que es difícil hablar de organización y participación sin tomar en cuenta estos factores.

La cuestión de la participación reside, entonces, en poner como tema principal el empoderamiento de las personas en calidad de albergados para gestionar su vida en conjunto. Estas deben ser cada vez más responsables de sus propios procesos y menos dependientes de la intervención de un tercero, estar enmarcadas en una orientación clara del trabajo en conjunto, lo cual les permita responder a sus propias necesidades. Es así como mediante la experiencia del trabajo en los albergues logramos hacer visibles esta serie de planteamientos, y consideramos que más allá de catalogarlos como propios de los psicólogos, deben convertirse en una de las líneas de trabajo en el diseño de políticas públicas en torno al tema de los albergues, poniendo de relieve la importancia de atender esas realidades desde la mirada de lo psicosocial, garantizando así la profundización en la noción de organización y participación comunitaria.

El albergue como espacio de interacción

Los espacios que se configuraron como albergues a partir de las lluvias de diciembre de 2010 no eran espacios que estaban

destinados a cumplir dicha función. Como comentábamos anteriormente, se tuvieron que habilitar espacios propios de la administración pública, como también espacios del sector privado. Todas esas locaciones, por perseguir objetivos diferentes al alojamiento temporal en situación de desastres, tenían y tienen un funcionamiento particular con unas normas propias, las cuales son ajenas al funcionamiento de las comunidades y generan en las mismas un rechazo por no partir de su propia dinámica.

La categoría de lo emergente se vislumbra a partir de lo anterior y comienza a configurar la interacción dentro de los albergues y a darle sentido. Diversas instituciones comienzan a ser responsables de una situación que no contemplaban, las labores dentro de las mismas se encuentran interrumpidas o afectadas durante la emergencia, las vidas de los albergados han sido despojadas de su cotidianidad, tanto las instituciones como los albergados configuran su interacción dentro de la emergencia, ambos modifican sus estructuras en la medida de lo posible para ajustarse al otro.

El espacio es reducido, no solo se comparte con muchas familias que se encuentran en una situación similar, sino que se comparte, en la mayoría de los casos, con empleados de la administración pública. Por la emergencia, los albergados son enviados de forma aleatoria a los refugios, algunas familias son separadas, los vecinos se dispersan, mientras pasan las horas aumenta el número de damnificados, los espacios habilitados exceden su capacidad, la privacidad parece ser una utopía. En habitaciones de reducido espacio se ubican números muy altos de familias, las camas habilitadas deben ser compartidas por varios miembros de las familias, el hacinamiento es inevitable, las familias demarcan su espacio estableciendo límites mediante sábanas o toallas, espacio que sólo comprende lo que puede ocupar un cama individual.

Con los días la organización comienza a tener sentido, las familias se agrupan por sus comunidades dentro de los albergues, es entonces cuando comienza a aparecer otro tipo de problemas. El albergue empieza a reflejar no sólo los conflictos propios de la

emergencia sino que también vislumbra los conflictos propios de las comunidades. En el albergue se condensan y exacerbaban las características de la vida cotidiana, en este caso las características de los sectores populares, muchos de los cuales presentan problemas de violencia, consumo de sustancias prohibidas, apatía, problemas de limpieza, salud, entre otros. Quizás en un primer momento esos problemas no emergieron, pero con el tiempo comenzaron a ser una réplica de lo que se vive en el barrio, pero ahora la situación es mucho más complicada ya que son los mismos problemas en un espacio muchísimo más reducido.

El albergue con esas características se aleja de lo que se espera de este espacio de acuerdo con la *Ley Especial de Refugios Dignos*. Como su mismo nombre lo indica, en este reglamento se configura una forma de albergue como espacio digno para la vida y la convivencia, como un sitio de protección de derechos, en donde se habita de forma temporal mientras el Gobierno de la República Bolivariana de Venezuela garantiza el regreso seguro de las familias a sus viviendas, en caso de ser posible, o les procura una nueva vivienda en caso de pérdida o riesgo. Un grave problema fue utilizar los espacios institucionales como albergues, dado que esos lugares no cumplían con ese rol, porque hay una desestructuración de la cotidianidad y la convivencia. Esto hizo nuestro trabajo más duro, pero logramos coordinar espacios de trabajo y de compartir. Sin embargo, surge la pregunta si esto se logró en algunos de los albergues, y más aún si se logró gracias a los planteamientos de la *Ley Especial de Refugios Dignos*, la cual no partió de una política de prevención sino de la emergencia.

Continuando con las características de los albergues y cómo estos configuran la interacción dentro y fuera de los mismos, podemos hacer mención a su ubicación. Varios de los albergues habilitados se encontraban apartados de la ciudad, o en espacios no residenciales, lo cual implica otras formas de relación con la ciudad, con el entorno, con el exterior. Quizás la misma dinámica del albergue más su ubicación pudo haber generado mayor aislamiento de estas familias del resto de la población. En sus inicios,

los refugios ofrecían a los albergados soluciones a sus necesidades inmediatas: alimentación, limpieza, salud, entre otras, por lo que estos no se veían obligados a salir del albergue.

Lo anterior revela un tercer grupo de involucrados: las diversas instituciones, organizaciones, grupos, nosotros mismos con la RAP, etc. que se encargaron de llevar a los refugios alimentos, medicinas, productos de higiene, actividades recreativas para los niños, etc. Esto complejizó la dinámica del albergue aún más, pues la organización implicaba coordinar no sólo las acciones de los albergados, sino también la de los empleados de las diversas instituciones, organizaciones y grupos implicados. Esta atención dada a los albergados con el tiempo fue disminuyendo, las instituciones que se activaron por la emergencia fueron posteriormente abandonando los albergues.

Actores que influyen en la organización y participación

Políticas desde el Estado

“Comento que desde que colocaron las normas (Provenientes de los organizadores Albergue E), ha habido inconvenientes, a las personas les cuesta aceptarlas. En este punto es importante recalcar que debido a que los albergados no participaron en su creación es posible que por ello, no estén conformes con ellas, que la sientan como impuestas, por lo cual considero importante tal vez reconsiderar cuales son las propuestas que ellos tienen con respecto a las normas, tal vez sea necesario escuchar cuáles son sus necesidades” (A.G., Estudiante de Psicología- UCV).

“Da la impresión de que están dispuestos a aceptar cualquier tipo de sacrificios porque eso significa que van a tener una vivienda” (L.S., participante de la experiencia).

El espacio de los albergues preconfigura el campo de acción de los diferentes actores que se ven involucrados en el mismo. Es un espacio que adquiere una vida propia desde el mismo momento que llegan las personas que no tienen un lugar propio, pero

también son espacios que forman parte de una u otra institución pública, las cuales ya tienen sus normas de funcionamiento previas a la aparición de la situación de emergencia. A esta característica debemos agregar, tal y como se ha mencionado anteriormente, que cada albergue es coordinado por la institución en donde se adscriba y que a su vez éstas son coordinadas por un representante político que en la mayoría de los casos son Ministros de la República. Estas nociones, se traducen en que el marco normativo emerge, en primera instancia sin contar con la participación y organización de los albergados, lo cual implica que existe un conjunto de normas que las personas sienten ajenas a su propia realidad.

La cuestión acá no versa sobre si debe existir o no un marco normativo previo a la llegada de los albergados, en un esfuerzo por regular y estandarizar la vida en conjunto. Lo que intentamos esbozar es que al implementarse un conjunto de normas fuera de la propia participación de sus principales actores, es decir, los albergados, los mismos las sienten como algo que no se parece a su realidad, no las sienten suyas, y por ello las toman como una imposición o simplemente, al no entender su naturaleza, tienden a desconocerlas.

La organización no debe ni puede ser impuesta desde los profesionales que atienden los casos de emergencia, sino que se debe construir con base en las necesidades de las personas. Aquellas maneras de “comportarse” en una realidad distinta a sus lugares de origen debe manejarse con una visión crítica y problematizadora ampliando el horizonte normativo de las personas, estableciendo de esta manera un proceso dialógico que permita la comprensión de las necesidades y visión de mundo, tanto de los albergados como de las instituciones que los albergan.

En algunos casos nos encontramos con una serie de normas pegadas en todas las paredes del albergue, las cuales partían de la premisa de lo que no se debe hacer, incrementándose de esta manera su rechazo hacia las mismas. También pudimos observar cómo en algunas instituciones en donde los garantes del orden eran

policías o militares, las personas delegaban la responsabilidad del orden y control del albergue en esos cuerpos de seguridad. Esto involucra que la norma ya no es solamente un conjunto de reglas, sino que las mismas se pueden materializar en sujetos que pueden ejercer una represión si estas son incumplidas, lo que trae como consecuencia que las personas asocien que están cumpliendo la norma para no ser sancionadas por las personas que pertenecen a los cuerpos de seguridad.

Como resultado de ello queda desprovista la esfera de lo privado -la vida dentro de las propias habitaciones- de esta estructura, ya que allí no tienen acceso estos referentes de autoridad. Ese, justamente es el problema de traducir lo normativo en actores concretos, en vez de que sea incorporado y comprendido en el mundo de significados de las personas.

Estas ideas mencionadas anteriormente, tienen un impacto directo sobre la creación del sentido de convivencia, pertenencia y comunidad que se debe generar dentro del albergue, pues causa una relación entre lo ajeno que puede significar dicho espacio y el propio reconocimiento como sujeto dentro de una comunidad emergente, tendiendo a fragmentar esa vida en conjunto, casi en tantos feudos como familias existan. En algunos casos, pese a que las personas manifestaban que su vivencia dentro del albergue estaba confinada a su propio espacio, por no interesarle “la vida de las demás personas”, por ser un recinto de paso, mostraban a su vez una resignificación en torno al beneficio último que el albergue significara, es decir, la obtención de la vivienda, lo cual implica ver al albergue, como un medio para alcanzar un fin determinado, más que como un espacio de aprendizaje y convivencia.

Cuando no se problematiza y reflexiona críticamente en conjunto con los albergados los temas que se han mencionado y los que se intenten trabajar con los mismos, nos podemos topar con esa característica que llamamos “apatía” la cual erróneamente atribuimos a factores individuales de las personas o a su falta de interés y educación, sin adentrarnos en las posibles causas que están de fondo.

Finalmente encontramos otra consecuencia que puede tener el accionar sin una reflexión crítica. Se trata del tema de las necesidades, en el cual nos parece paradójico que los albergados tengan la iniciativa de la organización, de base o comunitaria; pero por otro lado, entre las primeras necesidades que se manifiestan, esté la petición al Estado de elementos que pertenecen a la cotidianidad de las personas. Por ejemplo, no se solicitaban los alimentos para la propia elaboración, sino que se solicitaba la comida ya elaborada. Es justamente en este tipo de prácticas en donde encontramos una noción asistencialista, quizá invisible para muchos.

Entes o Instituciones donde se localizaban los albergues

“En estas fechas, por lo reciente de la tragedia, había una actividad distinta todos los días, muchísimas organizaciones iban y venían, se formaron grupos deportivos, clases de todo tipo, hasta el equipo de la Vinotinto visitó el lugar, los niños estaban ahogados en payasitos, recreadores, música y era sumamente difícil poder empezar a trabajar porque otras actividades se superponían. Llegamos a recibir comentarios incluso de algunos albergados quienes veían este bombardeo de actividades con incomodidad” (L.H., Estudiante de Psicología- UCV).

“Una vez que llegan allí, la organización de la gente la lleva a cabo la Institución, que también funciona en ese mismo espacio y otra institución que no recuerdo. Entonces bueno, como que cada uno tiene su propia línea de acción, sus propias instrucciones, sus lógicas de operar y bueno eso fue moldeando la estructura del refugio, del albergue” (J.A. Estudiante de Psicología- UCV).

“Es lamentable que paralelo a los planes que íbamos formando con los albergados, los entes encargados de dar las órdenes, consideraban que nuestro camino sería distinto. Aun a estas alturas hablar, o en este caso escribir de ello me es difícil. Muchas personas dirían que debo elaborar el duelo, pues salimos de allí, no es los mejores términos, utilizaron nuestra información de forma errónea y pues

simplemente luego fuimos prescindibles.” (A.G. Estudiante de Psicología- UCV).

“No se está pensando en los damnificados, no se está trabajando por ellos, no le dan continuidad al trabajo, no se está haciendo con un sentido o sea no se está haciendo para ir más allá del día a día” (C.D. Estudiante de Psicología-UCV).

Las consecuencias de que los albergues se localizaran en edificios no pensados para tales fines repercutieron en quienes hacían vida laboral en dichas instalaciones antes de volverse albergues, ya que ahora observaban en sus sitios de trabajo escenas de la vida privada de otras personas; mientras estas últimas tenían que adaptarse a la carencia de privacidad, no solo en su cuarto, sino en todo el edificio. La presencia de desconocidos, con fines igualmente ignorados, sería una constante para la realidad de ambos grupos.

También la carencia de personas formadas para la ayuda en estos casos y la necesidad de pedir a los empleados públicos que dedicasen unas horas de sus jornadas, a la atención de los albergues, trajo consecuencias para las formas de organización y participación de las comunidades dentro de ellos.

Muchos trabajadores del Estado estaban presentes en el momento de ubicación de las personas en los albergues y se mantuvieron allí mientras fue necesario, pero poco a poco la mayoría de ellos volvió a sus puestos de trabajo. No se incluye aquí, a los jefes o responsables de estas instituciones estatales quienes a su lista de funciones debían agregar el velar por el buen funcionamiento de los albergues.

Vale decir que las instituciones gubernamentales suelen manejarse bajo esquemas jerárquicos, donde las decisiones pasan por los directores quienes designan los rumbos a seguir. Esa cadena de mando está en contraposición con la forma de entender la participación y organización comunitaria según la *Ley Especial de Refugios Dignos*, sin embargo, en la mayoría de las instalaciones

se terminó imponiendo la primera. Ejemplo de ello es el caso del Albergue F2, donde el director encargado de esa sede de la institución prohibió la creación de una guardería, iniciativa que venía desde los albergados y que iba a ser manejada por ellos mismos. O la designación de cargos, que ese mismo director hizo en las distintas vocerías, siguiendo criterios personales y contraviniendo lo designado por la ley.

Estas personas que ocupaban altos cargos, con poder de decisión sobre aspectos de la vida de los albergados, personificaban la contradicción ya señalada entre el asistencialismo del Estado y la necesidad de una cogestión y de comunidades organizadas y participativas. Terminaban definiendo ellos los límites de la participación y organización comunitaria, circunscribiendo a las personas a espacios donde pudiesen ser controlados y no representaran molestias para el buen funcionamiento de las otras actividades.

Sus decisiones muchas veces carecían de una base que les permitiera comprender la situación desde el punto de vista psicológico o social, y parecían impulsarse sólo por el afán de remediar el problema más inmediato, sin considerar otros tipos de consecuencias. Un ejemplo de esto es que ante los problemas de convivencia en algunos albergues se optó por la construcción de cuartos más individualizados, lo que implicó mayor cantidad de recursos que no siempre estaban disponibles y que terminó generando otro tipo de conflictos al verse privilegiados algunas familias por encima de otras.

Los mejores ejemplos de la toma de decisiones que estas autoridades hacían de forma autoritaria lo tenemos en dos de nuestras experiencias, en los albergues E y F2, de donde nos vimos obligados a salir y al cese de nuestras funciones. En la primera de estas experiencias, el proyecto levantado por nosotros con base en un diagnóstico con la comunidad fue dejado a un lado y se usó esa información para la elaboración de uno nuevo, de características diferentes y con intervenciones individuales, aplicado por otros psicólogos que se prestaron para ello. En la segunda experiencia

tuvimos que irnos ante las amenazas que se cernían sobre nosotros, pues la intervención que hacíamos había tocado puntos muy sensibles, destapando casos de corrupción y robos que siguen sin ser denunciados. Ambas situaciones comparten, a nuestro entender, una característica en común: generamos cambios colectivos en algunos grupos y, al empoderarlos, estas personas comenzaron a darse cuenta de ciertas situaciones injustas. Sus reclamos eran peligrosos y más aún quienes los auspiciaban a ello.

El psicólogo, como nos hizo ver la también psicóloga y profesora Anita Molina, es un ser peligroso. Su presencia genera cambios que a veces no son deseados y por eso siempre podemos ser las piezas a sacar si las cosas no van como se prevén. Esta fue quizás una de las lecciones más valiosas que tuvimos en los albergues.

Podemos decir, que las relaciones con las autoridades de los albergues fueron tensándose siempre que nuestro trabajo se desarrollaba. Parte de esa situación, pudo haber estado dada por la poca capacidad que tenían esas figuras para el manejo de grupos de albergados y, al mismo tiempo, seguir con sus funciones habituales. Así mismo, se nota la carencia de una preparación que les permitiese abordar los albergues, a partir de una preocupación sobre el futuro de las familias en el mismo. Como regla general, lo cotidiano era lo atendido, por ello casi nunca se trataron los problemas o situaciones con miras a una convivencia futura, lejos del recinto que ocupaban en el momento.

Además de las instituciones principales, hay otras organizaciones que se acercaron a los albergues, sobre todo desde el voluntariado, planteando un grupo de actividades casi todas de tipo recreativo, brindando así las comunidades diferentes formas de ayuda, de acuerdo a sus recursos y objetivos perseguidos. La mayor parte de esos trabajos fueron desarrollados desde las consideraciones que hacían esas instituciones sobre las necesidades que tenían los albergados, sin la realización de un diagnóstico o consulta previa. Esto crea un panorama donde tenemos a varios grupos

asistencialistas de personas que de forma voluntaria asisten al albergue, que no están coordinados, que tienen poca o nula capacidad para atender los problemas sentidos por la comunidad, y que se dedican fundamentalmente a la población infantil. Tal cantidad de instituciones causaba molestias en algunos casos a los albergados, sobre todo por la gran cantidad de trabajos que dejaban sin cumplir.

A ese desfile de instituciones u organizaciones, se le suma la característica de tener un paso muy rápido por el lugar, haciendo cada vez más distantes sus visitas, hasta que no volvieron a presentarse. Tal reporte fue común en el Albergue F2, donde algunas de las muchachas con las que trabajamos, nos pidieron que no nos fuésemos, después de preguntarnos si íbamos a estar sólo dos semanas, como la mayoría de quienes asistían al lugar.

La existencia de ambos tipos de organizaciones o instituciones en el albergue implicaba que las formas de organización y participación en actividades estaban dadas a través de ellas, lo que se traducía en una ausencia de toma de decisiones de los albergados. El participar, era permitido sólo hasta donde lo disponía la institución. Este tipo de relación también promovió el asistencialismo, como forma de intercambio predilecta entre el albergue y las demás organizaciones. Ese mismo patrón se repitió incluso en la relación con las mismas autoridades electas por las comunidades: los voceros.

Los voceros

“Yo me he cruzado con frases como “mira yo estoy aquí para que me atiendan, yo no tengo que andar cocinando o limpiando aquí”, entonces ese tipo de situaciones ponen al coordinador en una posición bien complicada, porque de un lado le están exigiendo que mueva a la gente de su habitación o de su piso para hacer alguna cosa y la gente de su habitación o de su piso no se quiere mover” (C.D., Estudiante de Psicología- UCV).

“Porque el vocero es una cosa, el vocero también representa unos intereses y puede ser un líder negativo o positivo pues, porque hay gente muy diversa, o sea no es una cosa de que “todo es un desastre”, no, que ese es el asunto que si yo considero que si tal vez hubiese esa comunicación, tal vez las cosas serían distintas” (G.T. Estudiante de Psicología- UCV).

La *Ley Especial de Refugios Dignos* especifica, entre otros puntos, la conformación de un Comité Popular de Vivienda, que a su vez estaría conformado por diferentes Comisiones de Trabajo, y una de estas comisiones debe establecer diferentes Brigadas encargadas del buen vivir en diferentes aspectos dentro del albergue. Todas estas organizaciones impulsadas desde la ley están conformadas por voceros, quienes son electos en Asamblea popular, donde todos los albergados o refugiados (en términos de la ley) tienen voz y voto.

La idea que les da origen como los roles a desempeñar apuntan a garantizar un trabajo en corresponsabilidad con las diferentes instituciones del Estado, que debe llevar a la satisfacción de las necesidades de la comunidad de albergados, además de promover en ella una formación que sirva a modo de preparación para una nueva vida de características diferentes. Sin embargo, un aspecto común en varias experiencias es que hay una tergiversación de sus funciones, así como de la forma en cómo el cargo se entiende, e incluso en la manera que se llega a personalizar en un particular.

La complejidad de cada albergue, la vida de quienes ejercen esas funciones de mediación, así como muchos otros aspectos configuran el rol del vocero de diferentes maneras. Y éste resulta ser central en la dinámica de relaciones que se teje dentro de estos espacios de la ciudad, coordinando las formas de organización y participación ciudadana.

Como se trata de piezas claves o roles de cierto poder, casi todas nuestras aproximaciones al albergue estuvieron mediadas por estos voceros. Son ellos quienes en la mayoría de los casos

conocían con mayor veracidad (o por lo menos presumían de eso) los problemas de la comunidad, eran quienes nos hacían la introducción a las diversas familias y casi siempre eran los primeros, en contarnos, cómo era el vivir dentro de un albergue. Gracias a sus relatos pudimos muchas veces trazar el bosquejo de nuestro trabajo futuro, aunque casi siempre terminamos reformulándolo e incluyendo a la figura del vocero dentro de nuestros objetivos de intervención.

Estas personas, como ya se ha mencionado antes, son parte de la organización popular pretendida desde el Estado y promovida por él, desde antes del suceso de lluvias que afectó al país. La mayoría de ellos contaba con una historia que los respaldaba como líderes de su comunidad por su participación en diversas organizaciones por fuera del albergue, como Mesas Técnicas de Agua, Comités de Tierras, Consejos Comunales, entre otras. Es decir, se trataba de personas cuya forma de relación con los otros ya estaba dada por medio de la capacidad para dirigir, para la toma de decisiones, para la resolución de problemas y conflictos, para hablar en público, para la mediación con otras instancias superiores.

Los voceros eran “líderes naturales” y su actuar estaba dado por esa forma de liderazgo que ejercían: casi siempre con características autoritarias. Estas formas de hacer y ejercer dichas funciones entraban en conflicto con las buscadas desde la ley, siendo también de alguna forma causantes de la poca participación del resto de la comunidad en las diversas actividades planteadas.

Estas historias de vida y características autoritarias de liderazgo influyeron directamente en la conceptualización del cargo del vocero o los voceros, como líderes en quienes debía recaer la misión de hacer andar el albergue, solucionando los problemas de cada una de las familias y cumpliendo con la misión de representar sus intereses frente a las instituciones. Esto implicaba la constitución de una figura de autoridad, inflada de responsabilidades, que a modo de monitor velaba como “padre” del buen comportamiento de sus “hijos” y que debía ser voz de mando en la organización de las tareas a realizar.

En contraposición a lo deseado por la ley, para los albergados esta forma de líder autoritario pasó a convertirse en un ideal, que era mejor en cuanto más poder tenía. Reflejo de esto fue el caso del Albergue F2, donde varias personas entrevistadas comparaban la situación actual, percibida como de apatía y poca participación de la comunidad en las tareas comunes, con una pasada percibida como ideal en participación (donde todos hacían sus tareas asignadas), caracterizada por la presencia de un militar de alto rango quien “paraba a todos temprano” para realizar las actividades como la limpieza del sitio. Ese líder ideal debe moverse en un continuo entre la severidad (con la aplicación de sanciones a la desviación de la norma que impliquen que debe ser respetado) y la cordialidad, respeto e interés por todos. Es decir, una figura muy parecida a un “padre amoroso”.

Es de esta manera como dos voceros del Albergue F1 utilizaban la palabra “padres” para definir sus funciones, pues debían solventar los conflictos entre algunos albergados, velar por el constante cumplimiento de las normas y preocuparse por el bienestar de cada familia. También usaron palabras como la de “juez” en los posibles conflictos, la de representante frente a otras instituciones, entre las principales.

Nuestras relaciones con ellos fueron muy diversas en todos los casos, pero se notaban ciertas características compartidas. Pudimos observar que estas personas solían ser muy abiertas a ser entrevistados y a narrar los problemas que presentaba el albergue, desvinculándose de los mismos en su discurso, atribuyéndoles su causalidad a las otras personas albergadas y describiéndose a sí mismos como parte de la solución.

A pesar de esa inicial apertura, otra característica era su poca colaboración; no obstante, emprendimos distintas líneas de acción. El poco tiempo con el que contaban, las críticas constantes a su figura y desempeño en el cargo, así como el desgaste por períodos extensos ejerciendo el mismo, pudieron ser razones que sumaban para esta poca colaboración con nuestro trabajo. Y es que la labor

del vocero requiere de muchas cualidades, entre ellas la paciencia y tolerancia ante la crítica.

De esta manera, uno de los puntos más sentidos era la notable separación entre ellos y el resto de la comunidad. A pesar de vivir dentro del albergue y sufrir los mismos problemas, el resto de la comunidad de albergados parecía no estar a favor de la labor desempeñada por sus voceros. En el Albergue F2 fueron frecuentes los reclamos por favoritismos de parte de la máxima autoridad de la institución hacia los voceros de dicho albergue, agregándose después denuncias de corrupción y malversación de recursos. En el caso del Albergue F1 esas denuncias también se hicieron presentes. Algunos de los entrevistados aseguraban que los voceros haciéndose valer de sus cargos eran beneficiados, por ejemplo, con la posibilidad de escoger primero entre los recursos asignados a su albergue. De la misma manera, hubo varios señalamientos en torno al mal funcionamiento de los comités y se achacaba tal responsabilidad a sus encargados. Se reportaron, además, maltratos verbales o el incumplimiento por parte de los voceros de las normas establecidas.

Los mismos voceros al hacer referencia sobre la comunidad que representaban hablaban en términos negativos, expresando que a muchas personas les gustaba criticar las labores que llevaban a cabo los comités, pero que no se comprometían con los mismos a trabajar. Indicaban que la mayoría de los albergados solo deseaban recibir su casa y nos les interesaba el convivir de buena manera, pasando gran parte de su tiempo encerrados en sus cuartos y acostados en su cama.

En este clima de conflicto, donde los voceros no eran bien vistos por los demás albergados y estaban obligados a defenderse de las constantes críticas, se forman emociones que parecían estallar cada cierto tiempo y terminaban con el cambio de aquellas personas en esas posiciones (casos de los Albergues F1 y F2). En ellos se drenan todas las frustraciones que arrastra la vida en el albergue y el constante debilitamiento de la esperanza de tener

vivienda, producto de periódicas promesas incumplidas por parte del Estado.

Otro punto importante es que los voceros, con el tiempo, parecían pasar a ser agentes de conveniencia no tanto para la comunidad que representaban, sino para las autoridades estatales encargadas del albergue. En ellos se delegaban únicamente funciones de mediadores, que funcionaban sólo si eran capaces de comunicar mensajes entre uno y otro polo, lo que reducía evidentemente su campo de acción. Este atender sólo a las necesidades que podía tener la autoridad con los albergados, pronto se llevaba a la tergiversación del puesto y el vocero terminaba convirtiéndose en un empleado más al que no se le pagaba. Esa situación se lograba de forma directa con la designación a dedo de los voceros (caso del Albergue F2), o por medio de relaciones privilegiadas con algunos de los voceros (como es el caso del Albergue F1, donde al vocero principal se le daba información que debía manejar de forma “confidencial”, incluso con sus compañeros).

En general la figura del vocero tiene mucho poder en la participación y organización comunitaria dentro de los albergues. Siempre son requeridos para la interacción entre ellos y las autoridades, como piezas claves en este sistema. El desempeño de ese rol también va ligado las características de quien lo asume, por lo general vinculándose a la autoestima de quien lo ejerce. Al ser líderes naturales, su historia de vida también está presente y son figuras respetadas y conocidas, por ello, deben ser tomadas en cuenta y cuidadas incluso cuando su accionar pueda considerarse negativo para quienes representan. El psicólogo debe planificar sus acciones tomándolos como actores clave, para empoderarlos, educarlos y escucharlos, intentando siempre protegerlos del desgaste y la crítica constante a los que son sometidos.

“La gente”

“Una buena convivencia depende de que cada uno tenga una responsabilidad y todos colaboren y así las tareas se cumplen entre todos, no siempre los mismos. Cada quien

sabe que tiene que hacer algo, va lo hace, el que tiene que cocinar, cocina, el que tiene que limpiar limpia y así, se comunica con el otro, dialoga y resuelve sus problemas sin que tenga que haber violencia y poco a poco dejan de creer que están trabajando para alguien más y se dan cuenta de que tienen que trabajar entre todos para todos.” (S.J., Trabajadora Social. Coordinadora del Albergue F1. Representante del Ministerio del Poder Popular para las Comunas y Protección Civil).

Usamos este espacio para referirnos a la categoría conformada por “nadie”. En cada discurso pudo verse cómo se dibujaba un otro que por sus características, casi todas ellas inmodificables, caía dentro de la categoría de “la gente”.

Fue la constante nombrada en todas las entrevistas que pudimos hacer en los diferentes albergues. Su condición de no ser bien vista o deseada en esos espacios marcó la separación constante que todo albergado hacía de la misma, “la gente”, pues en ese grupo caían los responsables de que no se cumplieran las tareas dentro de las brigadas o comités, de que la cocina no funcionara del modo debido o de que los pasillos estuvieran sucios. Ellos eran quienes no cuidaban a sus niños ni se hacían responsables por las acciones de estos. Quienes no cumplían las normas, ni acataban las sanciones.

Voceros, albergados en general, autoridades del albergue, hombre o mujer, todos coincidían en los calificativos propios de estas personas en la categoría “gente”. Entonces, valía preguntar y preguntarse ¿quién es la gente? Como la respuesta se escapaba de nuestras manos cada vez que formulábamos la pregunta, fue más fácil intentar responder a cómo era esta gente. Quienes entraban en esa categoría eran descritos en términos peyorativos y casi nunca asumían la forma de un rostro y mucho menos la de un nombre. Entre la gama de adjetivos utilizados estaban los siguientes: flojos, chismosos, descuidados, apáticos, irresponsables, peleones, mentirosos, criticones, cochinos, etc.

Todos esos calificativos se otorgaban con base en la realización de ciertas acciones. En nuestras entrevistas escuchamos muchas de las mismas y entre las quejas más frecuentes estaban que: a “la gente” no le gustaba cumplir las normas establecidas, no iban a las asambleas, no colaboraban con la limpieza de los cuartos ni de los espacios comunes, gritaban de forma frecuente, golpeaban a las mujeres y a los niños, no estaban pendientes de las travessuras de éstos ni tampoco de sus necesidades, se la pasaban todo el día acostados en sus camas viendo televisión, no ayudaban en la cocina, no escuchaban las quejas de los demás, no participaban en la recreación, no cuidaban las instalaciones del albergue, etc.

Es de nuestro interés resaltar dos aspectos que se evidencian en lo dicho hasta ahora: primero que los entrevistados no se incluían a sí mismos en ese grupo, definiéndose en contraposición a esa caricaturización del otro. Cada persona entrevistada se definía a sí misma como participativa, como atenta a las necesidades de los otros, cumplidora de las normas y colaboradora en las distintas labores del albergue.

Sin embargo, y esto lleva al segundo aspecto interesante en resaltar, cuando las personas eran interrogadas más específicamente por sus acciones y estas estaban en contradicción con su discurso entonces aparecían las excusas. Por ejemplo, no se era parte de los comités porque no se tenía tiempo y se trabajaba por fuera del albergue; o no se participaba en las asambleas porque se consideraba que las mismas eran “perdederas de tiempo” y lugares para el “chisme”; se incumplían ciertas normas porque se consideraban injustas o porque el vocero tampoco las cumplía. De esa manera parecía haber siempre una evitación por la responsabilidad, el cumplir con lo convenido parecía estar destinado a otro, pues en el caso personal estaba supeditado a lo que pudiera surgir o a la conveniencia del momento. Las normas, la organización y la participación en dichas formas de organización eran dejadas en un segundo plano de “cuando se pueda hacer”.

Es de esa manera como se logra el no incluirse dentro de la categoría de “la gente”. Los entrevistados al desligarse de la responsabilidad del convivir en el albergue la posaban sobre los hombros de un otro indefinido y por tanto inexistente. Quizás aquí, es donde puede verse mejor la dificultad del ser vocero, pues son ellos quienes aparecen con rostro, nombre y apellido, identificados como responsables de las cosas cuando no van bien. También se incluyen el Estado y las autoridades encargadas de cada albergue.

Otro tipo de enemigos invisibles y sin rostro fue un factor que también apareció como inhibidor de la participación en varios de los albergues. Su figura se expresó en el miedo reportado por varias personas entrevistadas: miedo a denunciar acciones punibles cometidas por otros miembros de la comunidad por posibles represalias y miedo a participar en actividades y descuidar sus cosas, lo que suponía el riesgo de ser robados. Las drogas, las armas y ciertos delitos comenzaron a aparecer desde el inicio de la estadía en los albergues, y fueron incrementándose en número, a medida que las sanciones posibles eran pocas, y a medida que las autoridades militares y las instituciones contaban con menos recursos para intervenir.

No es posible, el expresar aquí el dolor y mezcla de otros sentimientos como la rabia y frustración que nos producía, saber que ese tipo de situaciones se estaba dando en los albergues y que personas inocentes que habían sobrevivido a la pérdida de lo material, ahora tenían que convivir con el miedo constante y la indefensión que esto les causaba. En casi todos los albergues eran comunes relatos de hombres que violaban niñas, de personas que consumían distintos tipos de drogas, de robos de celulares, de violencia de todo tipo, etc. Se coartaron así ciertas libertades para todos, como la de salir sin asegurar primero las cosas, como la de dejar a los niños y adolescentes afuera del cuarto. Cada familia empezó a estar más reunida en torno al cuarto y la seguridad que este podía brindar.

Ahora, debemos también considerar otra forma de personas sin rostro. Podemos incluir aquí a las personas que siendo parte de la comunidad, sin ocupar los cargos de voceros, asumían ciertas labores para el beneficio de todos los albergados. Esas personas conformaban en la mayoría de los casos las comisiones de limpieza y cocina, aunque también de seguridad, recreación y otras. Dedicaban su tiempo libre para la atención de las necesidades que pudiese estar viviendo el colectivo, y también eran blancos de distintos señalamientos, a favor y en contra de los demás albergados. La labor que desempeñaban casi siempre la mantuvieron por tiempo indefinido, lo que muchas veces los llevó al desgaste y, al no contar con la disposición de otros a participar en esas actividades, en algunos casos terminaron renunciando lo que implicó un vacío en esos puestos y la pérdida de tales actividades.

En ese caso la organización y la participación parecía depender más de la voluntad personal, que de un esfuerzo y planificación en conjunto. Las convocatorias para la sustitución de esas personas tenían poco efecto, con el pasar del tiempo y, sin pretenderlo, al no renunciar a sus puestos, ellos prolongaban una situación que devino en insostenible.

El mal funcionamiento de los comités, producto del desgaste en quienes los ejercían y el abandono por el resto de la comunidad, casi siempre llevaron a dos posibles salidas. La primera de ella tiene que ver con la sustitución de las personas encargadas, mismo caso que en las vocerías, con nuevos protagonistas que finalmente terminarían desgastados, pues la sustitución de las personas no implicaba un reemplazo de las formas de relación existentes entre quienes ocupaban esos roles y el resto de la comunidad. La segunda tiene que ver con salidas que buscaban la individualización del problema y de las soluciones al mismo. En ese sentido, en el Albergue F2 encontramos que al no funcionar la cocina como comité, empezaron a proliferar las cocinas individuales para cada familia, lo que traía un problema estructural en el edificio cuyo tejido eléctrico, no fue pensado para esos usos, además por supuesto, del obvio riesgo de incendios.

Esta categoría, “la gente”, como una de las más grandes, quiere englobar a todas esas personas que se hacían o no partícipes y las posibles razones que los llevaron a tomar esas decisiones. Vemos cómo la evasión de la responsabilidad sobre el bienestar colectivo, delegarlo en otros, los miedos ante situaciones amenazantes y la existencia de personas dispuestas a realizar actividades necesarias, sin pretensión de ser sustituidas, pueden ayudarnos a comprender la forma en que se plantea la organización y participación comunitaria en los albergues.

Resignificación de los conceptos de organización y participación con base en estas experiencias, a modo de cierre

Para redimensionar los conceptos de organización y participación a partir de las experiencias en los diferentes albergues, debemos tomar en consideración que las personas que tenemos al frente parten de un proceso histórico que se encuentra entrelazado por los hábitos y las prácticas más particulares de las relaciones comunitarias en las cuales se encontraban inmersos. En ese sentido, podemos afirmar que los posicionamientos que se pueden entrever en las acciones que llevan a cabo los albergados responden a hábitos y formas de entender y significar los hechos sociales que trascienden a los espacios del albergue, ya que existe todo un recorrido histórico que configuró las formas en que las personas gestionan sus relaciones con la comunidad.

Se ha de entender entonces la organización y la participación no como procesos que brotan *in situ* en los albergues, por el contrario, existe todo un andamiaje social que explica, por ejemplo, el porqué un vocero asume un liderazgo autoritario, por qué las personas demuestran desinterés en la realización de las actividades de los albergues y por qué las asambleas se han gestado como espacios de opinión pública.

Como hemos podido observar, a lo largo de los últimos años se ha gestado un proceso histórico y cultural, en el cual aquellas voces que se encontraban más acalladas, las voces de las personas

con capitales económicos más bajos han resurgido y han podido retomar una participación más activa en los hechos sociales, aspecto que se ve reflejado en los mecanismos de organización que se desarrollan en los albergues, gestándose de esa manera espacios de participación conjunta.

Sin embargo, cabe acotar que esto no siempre sucede así, ya que existe todavía una fuerte batalla entre la organización asistencialista y la organización popular. Por un lado tenemos una dimensión social que recupera e incentiva la coparticipación y la cogestión de las políticas públicas, en específico, la política de los albergues, y por el otro, observamos un arraigo significativo de la figura institucional, como la proveedora de los bienes y servicios básicos en detrimento de la posibilidad de organizar un esquema participativo, que estimule a las personas dentro de los albergues, a accionar y tomar decisiones activamente en el marco de las actividades cotidianas del albergue.

El tipo de organización asistencialista conduce al establecimiento de relaciones de poder cada vez más asimétricas, ya que los albergados no se perciben a sí mismos como entes activos que además tienen la posibilidad de participar en la organización y toma de decisiones dentro de los albergues. Las consecuencias que se observan, a partir de la asunción de roles pasivos por parte de los albergados, legitiman esquemas jerárquicos que parcializan a la población y dejan en manos de un sector “privilegiado” de personas las decisiones más importantes. Así mismo, se empiezan a gestar liderazgos autocráticos que distorsionan el rol del vocero y la finalidad de que exista esta figura.

Dado que las decisiones fundamentales referentes al funcionamiento de los albergues parten de ese grupo particular de personas, no se puede asegurar que los manejos y disposiciones realmente tomaran en consideración las necesidades de la mayoría de las personas, lo que conducía a que la participación de los albergados en las actividades y quehacer del albergue se limitara a las posibilidades que les eran ofrecidas.

Se debe entender entonces que esa forma de organización no nace dentro de los albergues, ya que nuevamente nos encontramos con las reminiscencias de un proceso histórico que se remonta a las formas de interacción psicosocial, que manifestaban las personas en sus respectivas comunidades. Por estas razones, para entender la organización y participación y las problemáticas asociadas a estos, debemos acceder al saber popular y cotidiano que manejan los albergados de estos procesos.

Estas dos perspectivas de organización y participación dan cuenta de la complejidad del campo social al cual nos estamos enfrentando. Cada albergue tiene su dinámica interna en cuanto a las normas y necesidades de funcionamiento, por lo que el abordaje psicosocial debe ir de la mano de un proceso de familiarización y diagnóstico de necesidades, de manera de entender cuáles son las formas y los niveles de organización y participación particulares a cada albergue.

El rol de nosotros como psicólogos, generó de igual forma un proceso de resignificación de los procesos de organización y participación debido a que nuestras visitas impulsaron a que las personas reflexionaran acerca de su desenvolvimiento en los albergues y empezaran a notar las injusticias que se cometían. También los invité a reclamar lo que por derecho propio se les había negado desde un principio, a saber, una participación que partiera de la cogestión y una organización de las actividades que se ajustara a las necesidades de las personas.

Así es como nuestra intervención generó reflexión en los albergados, nuestro trabajo no estuvo exento de cavilaciones profundas sobre cómo fue nuestro propio proceso de organización y participación dentro de los espacios de los albergues. Estas experiencias nos permitieron comprender que el rol del psicólogo y los objetivos que se plantean en una intervención psicosocial, no siempre van de la mano con las necesidades y las formas de gestión de las instituciones involucradas en el manejo y la organización de los mencionados albergues, lo que finalmente puede generar disputas

entre ambas instancias. En este sentido, es importante destacar que ni las instituciones ni nosotros como psicólogos estamos trabajando para satisfacer nuestras necesidades, sino que estamos para posibilitar que las personas tengan una buena calidad de vida y que ellos mismos sean partícipes en el proceso de toma de decisiones.

6.
NUESTRA EXPERIENCIA
EN EL ALBERGUE G,
MARZO A OCTUBRE DE 2015

Nadya Ramdjan

Descripción inicial de la problemática

Por medio de una institución del Estado se realizó en marzo de 2015 un primer abordaje de reconocimiento y exploración, en el refugio ubicado en el estado Aragua, en las instalaciones de esa institución (Albergue G). La necesidad de intervención y atención psicosocial respondía a las problemáticas manifestadas por dicha institución, determinadas tanto por condiciones estructurales como humanas. Esas condiciones se habían ido estructurando a lo largo del tiempo, debido a que algunos espacios de la institución fueron acondicionados para ser utilizados como refugio. Según la descripción del manual de atención e intervención psicosocial, los refugios no deberían exceder el tiempo de un año, sin embargo algunas familias cumplirán tres años y otras, dos años. En la institución se albergaron alrededor de 200 familias, para organizarlas se conformaron 3 grupos: dos poblaciones de familias que residen en el centro -un grupo que comparte un espacio que lo subdividen por familias y otro grupo que vive en las cabañas- y una población que vive en *container*.

Por la extensión del tiempo de permanencia de esos grupos de familias en las instalaciones, sumado a cierto abandono de las instituciones, la presencia de irregularidades y la inadecuación de los espacios físicos para el hábitat, se fueron configurando las condiciones para que los aspectos de la vida cotidiana de cada una de estas familias comenzara a precarizarse.

Desde la nueva dirección de la institución se identificaron y visibilizaron dichas problemáticas, y se asumió la responsabilidad y el papel que le correspondía en la administración y cogestión de los espacios. Por ende, se inició un plan integral de abordaje que

contemplaba múltiples dimensiones, siendo el Servicio de atención uno de sus dispositivos en complementariedad con la modalidad de abordaje en salud y en el ámbito social.

Nuestra Experiencia

El refugio G está ubicado la carretera vía Turmero-Maracay en el estado Aragua. De acuerdo a un censo realizado por las y los trabajadores, más específicamente dentro del sector denominado SDG, habitaban un total de 598 personas para ese entonces.

Las dimensiones del terreno donde estaban localizados se desconocía, sin embargo, las personas albergadas estaban distribuidas en un total de 159 cubículos, uno por grupo familiar. Cada cubículo medía un aproximado de 10 m², poseía una puerta y dos ventanas al exterior. Los cubículos estaban hechos de hierro con piso de plástico, de acuerdo a las palabras de las propias personas albergadas. Estaban distribuidas en grupos de cuatro, dos cubículos arriba y dos abajo, para el acceso había una escalera metálica con un pasillo. En relación con la asignación, las personas albergadas expresaron que se dividían en “campamento 1” y “campamento 2”, de esta forma en las puertas de cada estructura se podía visualizar la letra “C”, acompañada de los números “1” o “2”, así como un número extra asignado al cubículo. Ejemplo: C1-18 (campamento 1, cubículo 18).

Las personas albergadas disponían de cuatro grupos de baños y duchas distribuidos a lo largo de los campamentos, dos para mujeres y dos para hombres. Cada baño poseía un total de seis pocetas, en el momento de nuestra visita sólo tres baños se encontraban en funcionamiento y todos presentaban fugas de agua. También se disponía de cuatro lavaderos, si bien en un inicio se disponían de lavadoras, las mismas fueron extraídas, quedando únicamente las tomas de agua para lavar la ropa a mano.

Había un camino de cemento que recorría la zona a lo largo, sin embargo, las zonas comunes estaban llenas de monte y basura

o eran de piso de tierra. Las fugas de agua provenientes de los baños y lavaderos ocasionaron la acumulación de agua debajo de las estructuras, agravando aún más la situación de las filtraciones y generando criaderos ideales para mosquitos y otros animales en el monte. También abundaban los animales de tipo doméstico como gatos y perros callejeros; y estaba presente el peligro de epidemias, escabiosis, dengue y chikungunya.

Los objetivos de nuestro trabajo quedaron estructurados de la siguiente manera:

Objetivo general de nuestra intervención

- Realizar un abordaje comunitario desde una mirada psicosocial, contribuyendo al desarrollo humano y colectivo del Albergue, con el fin de mejorar la calidad de vida, convivencia y rescatar la esperanza de los participantes.

Objetivos específicos de nuestra intervención

- Elaborar un diagnóstico psicosocial participativo, para identificar las principales problemáticas y actores(as) involucrados(as).
- Diseñar un plan de trabajo que responda a las problemáticas identificadas en articulación con las dimensiones del plan de trabajo propuesto por la institución.
- Promover acciones orientadas a fortalecer las relaciones de convivencia entre los niños y habitantes del albergue.

Resultados del diagnóstico psicosocial participativo

Desde la mirada de trabajadores de la institución

Una institución con instalaciones intactas, de formación e integración comunitaria, que se daña por la entrada de los albergados al lugar de trabajo. Un grupo de trabajadores considera que la institución fue muy afectada por utilizar el recinto sin tener las condiciones para albergar a la gente, se rompió la rutina laboral. La

institución fue perjudicada por la experiencia y ha dejado consecuencias negativas: robos, instalaciones destruidas, delincuencia, resguardo de materiales, falta de seguridad laboral, entre otras. La distribución de los damnificados se realizó de la siguiente manera: parte alta del Albergue G, aulas de clases donde residían las familias, cabañas y los *containers* (Sector SDG). La asignación fue realizada sobre la base de la priorización de los grupos vulnerables. Afirmaban poseer amor por la institución y el proceso revolucionario. Afirmaban tener una buena comunicación entre los miembros de la institución. Se hablaba de la diferencia entre funcionario público (cumple su función) y servidores públicos (sirve humanamente al otro, hace más de lo que exige su cargo, algunos se ubican en este renglón). Afirmaban haber aprendido a compartir y a ser más humanos en el trato.

Hay otro grupo (minoritario) que afirmaba que a la institución le quedaba mucho por trabajar en la formación e incorporación de los valores socialistas. Un claro ejemplo para ellos fue todo lo que ocurrido en el albergue desde que entraron los damnificados. Ellos reconocieron la oportunidad que tuvieron y se dieron cuenta de que la institución estaba en crisis. Una de las observaciones realizadas es que los damnificados tenían sus valores y patrones de crianza que no eran inferiores al del resto de los profesionales, es necesario entender la episteme de esta crianza. Comprender el contexto en donde se desarrolla, y luego mirar en conjunto como pueden mejorarse los aspectos. Los niños aprenden de sus padres, de su ejemplo. Afirmaban haberse organizado a través de la improvisación por no existir un manual de atención a albergues. El comienzo fue caótico, luego poco a poco fueron organizándose. Fueron creciendo humana y espiritualmente.

Desde la perspectiva de los albergados

El 17 de abril de 2015 fuimos en un grupo para trabajar: un equipo de la UCV, la institución y voceros del albergue.

Una de las cosas más difíciles dentro del albergue fue la convivencia, entre ellos, una población tan diversa, entre los miembros

de la institución y ellos. Algunas voceras consideraban el tiempo que había pasado en el albergue como perdido y con desesperanza, “antes éramos fuertes”, donde la *preocupación central eran los niños y la violencia producto de los conflictos internos*. Algunos de ellos, destrucción de las instalaciones, robos (que no se supo quién los hizo), uso de armas, falta de limpieza del lugar porque se tiraban los desechos en el sitio, pugnas y conflictos entre los mismos damnificados como sujetos en tránsito, en la espera, con desesperanza y sufrimiento colectivo. Se estableció una especie de jerarquía que se rigió según el orden de llegada. Este fenómeno de norma y contranorma en lo social complica cualquier dinámica. ¿Quién es la autoridad?, ¿quién pone las normas?, ¿cómo se hacen cumplir?, ¿se cumplen? *Tres palabras: Seguimiento, Evaluación y Mantenimiento desde la perspectiva psicosocial*. Son principios del trabajo de intervención.

Para los albergados no había momentos bonitos, los traumas abundaban:

- Las noches y la necesidad de ir al baño era aguantada. Se hacía en plástico y luego se botaba.
- El allanamiento y las continuas amenazas.
- El ambiente de incertidumbre, chismes y paranoia constante.
- EN EL ALLANAMIENTO fueron víctima de robos, humillación física y psicológica, epítetos: viejas alcahuetas, drogadictos, traficantes.
- Robo de los equipos otorgados por la gobernación para los damnificados. ¿Quién fue? No se supo. Donaciones no entregadas, lavadoras, aires acondicionados, comedor y secadoras.
- Desmotivación y no volver a trabajar por la comunidad.
- Querían dejar de depender del Estado y de la institución.
- La esperanza solo se refugiaba en la vivienda.
- Dejaron de ser ellos para vivir una vida ajena, preparados para la pelea.

- Mucha necesidad de desahogo, pero a su vez no había confianza; se dudaba todo el tiempo si la información estaría protegida.
- Existía necesidad de identidad, independencia y autovaloración.
- Existía necesidad de acompañamiento por parte de los niños y disposición al trabajo.
- Las madres y mujeres se sentían desvalidas, en esos momentos ellas no eran prioridad.
- El duelo y el trauma corporal no querían tocarlo. “El silencio es salud”.
- Había algunos albergados que nos señalaban como parte de la institución y de ser partidarias del apoyo del responsable de la institución, y su grupo. Les prohibieron a los niños acercarse al grupo de servicio comunitario (un pequeño grupo).
- Ellos manifestaban deseos de dormir y despertarse ya con la casa. Dormir y que el tiempo pase.
- Admitieron haber recibido apoyo de la institución -sede Caracas-, de algunos trabajadores del Albergue G.

La crecida del lago de Valencia o lago de Tacarigua, llevó a los habitantes de Parapara, Platanal I y II, La Cabrera, Brisas Del Lago hacia la condición de damnificados, algunos estuvieron cinco meses en una escuela y otros en el Hotel Maracay. El desbordamiento del río Cabriales y la mutación de la fauna del lago llevaron a los niños con los que trabajamos a manifestar su historia, cómo era su vida, qué hacían, cuál era la rutina que cumplían, cómo era la vida en la comunidad, a través de estas preguntas los niños fueron construyendo su vida comunitaria. La importancia para los niños es estar en contacto con la naturaleza, describieron el piso de caracolillo del lago, presentaron sus distintos trabajos y luego se llevaron algunos para sus casas. Con los adultos el trabajo fue muy difícil.

El trabajo con los adultos

Al entrevistar a los adultos encontramos necesidad de desahogo, comenzaron hablando de sus casas, luego se nombró la experiencia del allanamiento. Se intentó generar un espacio de desahogo y reconstrucción de la experiencia del allanamiento. Algunas de las preguntas fueron:

- ¿Cómo fue la experiencia del allanamiento?
- Pueden narrar su vivencia.
- De ese momento hasta ahora, ¿qué sienten con respecto a esa situación?
- ¿Qué esperan?
- ¿Qué los haría sentir mejor?
- Actividades de recuperación y organización. De allí se derivó una actividad de contar nuestra historia, llamada “Aquí hay mucho que contar”, se realizaron dos entrevistas sobre la experiencia de estar en refugio.

Los adultos no volvieron a trabajar con el equipo de la UCV. Se realizó el trabajo por cuatro semanas consecutivas, y luego, poco a poco, el trabajo se fue desintegrando hasta afirmarse que no había tiempo para trabajar con el equipo de UCV. Era necesario trabajar el síndrome de estrés laboral y/o de situaciones amenazantes, esto fue un objetivo que quisimos trazarnos con los adultos, pero no fue posible.

Se pudo notar que los voceros estaban recargados de responsabilidades. Los voceros no solo sufrían el proceso de duelo, sino también un estrés laboral (*burn out*). Por eso era necesario que nuestro equipo de trabajo lograra consolidar la participación en el albergue por pequeños grupos, Los procesos de este *burn out* que observamos son los siguientes:

- Deambulaban, caminaban sin parar, daban vueltas trabajando y no paraban. Se sacrificaban horas de compartir familiar para el trabajo.

- Exceso de demanda laboral.
- Sobreesfuerzo con ansiedad y fatiga.
- Desmoralización y pérdida de ilusiones.
- Pérdida del sentido de la planificación.
- Desesperanza aprendida.
- Característica de un liderazgo autocrático.
- Ausencia de visión de seguimiento.

El trabajo con los niños

Se realizaron varios talleres, se construyen normas, se rescató el sentido de la convivencia, la amistad y la coexistencia. Se trabajó con los conflictos del albergue y con los valores de los niños y adolescentes.

Se realizó un taller de boxeo con los adolescentes, los cuales estuvieron muy motivados.

Contenido de los talleres:

- 1) ¿Cómo fue la experiencia de salir de su casa?
- 2) Pueden narrar su vivencia
- 3) De ese momento hasta ahora, ¿qué han aprendido?
- 4) ¿Qué han aprendido en el albergue, qué han aprendido de los otros, qué han aprendido de sí mismos?
- 5) La visión de la casa nueva. ¿Ahora adónde vamos?
- 6) ¿Cómo es la vida en comunidad?
- 7) ¿Cuáles son las necesidades?
- 8) Taller de conciencia de experimentación de un duelo donde trabajamos tolerancia de las emociones: ¿qué sienten, cómo lo sienten, cómo lo resolvemos?
- 9) Aprender a manejar emociones negativas a través de la construcción de un árbol con raíces que represente un mandala individual y colectivo. Escoger un nombre para este mandala y trabajar la despedida, cuáles son los sentimientos y las emociones que me causa esta despedida.

- 10) Estrategias para construir vínculos y establecer normas.
- 11) Trabajar la privacidad del cuerpo, respeto del espacio corporal y personal, normas claras de protección hacia el cuerpo y la privacidad.
- 12) El cuerpo y la sexualidad. Establecer normas y trabajar el tema del cuerpo, reconociendo las distintas etapas de los niños. Pasar una película que despierte el interés donde se hable de la privacidad del cuerpo “El cuerpo es tuyo, ¿cuáles son las caricias adecuadas y las inadecuadas?”
- 13) Resumir las caricias positivas y las caricias negativas a través de las distintas experiencias. Empezar a poner límites y normas claras. Generar un espacio de parámetros protectores y nutritivos.

Las actividades con los niños se planificaron hasta diciembre de 2015. La salida de Caracas se realizaba los jueves a las 9:00 am. Lamentablemente por problemas de transporte, de financiamiento y de acuerdos incumplidos por parte de la institución, logramos trabajar hasta octubre de 2015.

El trabajo con las interrelaciones personales en el sector SDG (sector de los *containers*)

Las relaciones que se observaron en el albergue eran de tipo cordial (desde los albergados hacia el equipo UCV y personal de la institución).

La comunicación e información se extendía a la comunidad a través de los voceros principales, quienes representaban a la colectividad en distintas actividades.

Los voceros se encargaban de asistir a reuniones con los miembros del Estado (vivienda, cultura, salud, deporte, entre otras), y comunicaban la información sobre jornadas, censos y actividades de diferente índole a los demás miembros de la comunidad.

A pesar de ser miembros designados por la comunidad, parecía que algunos voceros no eran escuchados o apoyados. Algunos

manifestaban que, a pesar de que organizaban eventos y notificaban personalmente a la comunidad sobre lo que iba a hacerse y la importancia de contar con su presencia, muchos de los albergados no asistían a las actividades y luego de estas mostraban su inconformidad por no ser lo que “necesitaban” en ese momento.

Muchos de los voceros con los que conversamos, expresaron su deseo de ya tener la casa, haciendo alusión a un periodo lleno de fantasía en el cual “cerrar los ojos” era sinónimo de “máquina del tiempo”. Igualmente, algunos miembros de la comunidad, con su deseo de obtener la casa, hacían referencia a la vida cotidiana como algo que no cambiaba, sin embargo hubo alteraciones de esa cotidianidad, eventos puntuales que ellos mismos describían como “traumáticos”, que al parecer afectaban las relaciones interpersonales dentro de la comunidad, haciendo esa cotidianidad menos intolerable, más amenazante y menos soportable.

Con el pasar del tiempo, nuestras relaciones con los albergados fueron cambiando. Algunos nos esperaban, decían que pasaban un momento diferente con nuestra presencia y nuestra interacción con los niños. Otros hacían referencia a la necesidad de nuestra intervención con los niños, en especial los adolescentes, y mencionaban precisamente las relaciones padrastro-hijo madre-hija, madre-madre, vecinos en general, entre otras. Relaciones que ellos percibían, al parecer, como “problemas” pues los padrastros querían implementar disciplinas que los adolescentes no aceptaban, madres que discutían con otras madres porque no estaban de acuerdo con que sus hijos interactuaran entre sí, madres con represión hacia sus hijas, miembros que “criticaban” la crianza de algunas madres o el número de hijos, vecinos que según los albergados no eran los mejores, o los que más colaboraban. Hogares donde era evidente la violencia de género, según manifestaban los mismos miembros de la comunidad.

En suma, lo que parecía un trato muy cordial con los miembros del servicio comunitario, intrafamiliarmente y entre los miembros de la comunidad era un trato muy violento.

Las relaciones entre los niños no eran menos violentas verbalmente, algunos de ellos se trataban desde la grosería como forma de insulto. Otros se empujaban como forma de juego. Parece que la violencia era su forma de relacionarse y no sabían hacerlo de otra manera, su cotidianidad no les permitía relacionarse de otra forma. Los juegos parecían sembrar ambiente de compañerismo, más familiar, aunque sin embargo había madres que abiertamente expresaban que no iban a dejar que sus hijos jugaran con otros del grupo o simplemente que compartieran con nosotros en la actividad pautada.

En líneas generales, parece que la violencia como medio de comunicación fue la más usada, aunque no la más efectiva dentro de la comunidad del albergue, especialmente dentro de SDG, donde se desarrollaron nuestras actividades últimamente. Sin embargo, parece un medio por el cual llegan acuerdos, su fin común era mantener un mínimo de calidad de vida dentro del albergue y la casa.

CONCLUSIONES Y CIERRE

La violencia, la pobreza y la exclusión social fueron procesos transversales que acompañaron el trabajo con niños y adolescentes, no solo en el Albergue G sino en los trabajados anteriormente. Se debía entender el contexto de pobreza definida por Rodríguez (2004),

como carencia de recursos materiales que impide la satisfacción de las necesidades básicas por la imposibilidad de adquirir los bienes y servicios esenciales. El denominado índice NBI (necesidades básicas insatisfechas) permite medir hasta qué punto las necesidades básicas están satisfechas; entendiendo por necesidades básicas: alimentación, vestido, vivienda, salud, recreación, educación, transporte y otros servicios básicos. (pág. 4).

En este caso, las necesidades alimenticias estaban satisfechas, al principio, pero con el pasar de los meses, se fue deteriorando en la mayor parte de los habitantes de SDG; la constante espera y ver cómo pasaba el tiempo con duelos retenidos, fue impidiendo la participación y la organización comunitaria. La organización de la OLP (Organización de Liberación del Pueblo) junto con los allanamientos fueron aumentando el fatalismo, conformismo y falta de motivación, así como deteriorando la esperanza y las ganas de salir adelante de los habitantes que no tenían nada que ver con los robos perpetrados hacia la institución. Reconocemos también, que la institución se fue deteriorando, y se debía mantener como espacio público.

Los obstáculos estructurales que impidieron la acción en eficacia y la carencia de recursos materiales, la falta de comunicación que obstaculizaron la expresión de sus opiniones sobre su vida, la ausencia de participación, la indolencia y la legitimación de la

violencia como medio de relación, fueron procesos que agudizaron la pobreza estructural vivida por los habitantes de SGD.

Por lo antes expuesto, afirmamos que los albergues deben mantenerse como espacios de estadías temporales y cortas, nunca pensarlos para más de un año. Es necesario habilitar espacios que cumplan con la normativa internacional para los albergues, si no estaríamos reproduciendo un modelo de sujetos en tránsito y creando una cultura de pobreza y exclusión de derechos humanos. Debemos poner todo nuestro empeño en generar las mejores condiciones para salir de estas situaciones de incertidumbre. Recuperar la cotidianidad y devolverle el control a la gente en situaciones de pobreza, ayudaría mucho en estos casos. Esto es un llamado a los espacios gubernamentales y privados, con el fin de generar un trabajo de integración para atender a estas personas. Se hizo este libro para generar algunos lineamientos y crear un espacio de reflexión sobre varias prácticas, a lo largo de cinco años, de servicio gratuito. Esperamos contribuir con el conocimiento del tema y seguir trabajando para estas poblaciones.

REFERENCIAS

- Fals Borda, O. (1987). Democracia y participación, algunas reflexiones. *Revista Colombiana de Sociología*, 5(1), 35-40.
- Freud, S. (1917/1993). Duelo y Melancolía. En S. Freud. (1993). *Obras Completas: Tomo XIV*. Argentina, Buenos Aires: Amorrurtu Editores.
- Fundación Centro Gumilla. (2008). FOCO: *Fortalecimiento de la organización comunitaria*. Recuperado del sitio de internet de la Fundación Centro Gumilla: <http://gumilla.org/foco/>
- González, M. (2011). Retos de la organización comunitaria para el fortalecimiento de la sociedad democrática. *Analítica*. Recuperado de <http://www.analitica.com/va/sociedad/articulos/2814854.asp>
- Ley Especial de Refugios Dignos. (2011, 18 de enero). *Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela*, 6009 [Extraordinaria], diciembre 17, 2010.
- Medina, F (2000). *Educación ante situaciones de riesgo*. (2a ed.) San Pedro Sula, Honduras: Impresos Comerciales Hernández.
- Organización Mundial de la Salud. OMS (2001). *Rapid Assessment of Mental Health Need of Refugees, Displaced and Other Populations Affected by Conflict and Post-Conflict Situations A Community-oriented Assessment*. Ginebra: Organización Mundial de la Salud. Recuperado del sitio de internet de la Organización Mundial de la Salud: <http://www.who.int/hac/techguidance/pht/7405.pdf>
- Organización Mundial de la Salud. OMS (2002). *Informe mundial sobre la violencia y la salud*. Ginebra: Organización Mundial de la Salud. Recuperado del sitio de internet de la Organización Mundial de la Salud: http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/67411/1/a77102_spa.pdf?ua=1

- Ramdjan, N (2007). El ámbito religioso dentro del apoyo psicosocial en Venezuela: algunas reflexiones. *Revista Tierra Firme: Revista de Historia y Ciencias Sociales*, XXV (98), pp. 239-248.
- Ramdjan, N (2008). *Detección rápida de necesidades de atención psicológica*. Manuscrito inédito. Escuela de Psicología, Universidad Central de Venezuela, Caracas, Venezuela.
- Red de Apoyo Psicológico UCV. (2010). *El ABC para el apoyo psicosocial en albergues*. Universidad Central de Venezuela, Caracas, Venezuela. Recuperado de http://www.ucv.ve/uploads/media/El_ABC_del_apoyo_psicosocial_en_albergues.pdf
- Rodríguez, F. (2004). La pobreza como un proceso de violencia estructural. *Revista de Ciencias Sociales (RCS)*. X (1), enero - abril, pp. 42 - 50.
- Salas, A. (2012). *Sobre las relaciones docente-alumno en la experiencia de filosofía con niños desarrollada por Walter Kohan* (Tesis de licenciatura). Caracas: Universidad Central de Venezuela.
- UNICEF. (2005). *La Infancia Amenazada, Estado Mundial de la Infancia*. Recuperado del sitio de internet de la UNICEF: <https://www.unicef.org/spanish/sowc05/childhooddefined.html>
- Villalobos Cano, A. (2009). Intervención en crisis en situaciones de desastre: intervención de primera y de segunda instancia. *Revista médica de Costa Rica y Centro América*, LXVI (587), 5-13. Recuperado de: <http://www.binasss.sa.cr/revistas/rmcc/587/art1.pdf>

APÉNDICES

Apéndice A

UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA
Facultad de Humanidades y Educación
Escuela de Psicología
Red de Apoyo Psicológico

DETECCIÓN RÁPIDA DE NECESIDADES DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA

Entrevista semiestructurada para Coordinadores y damnificados de albergues

ENTREVISTA PARA EL EQUIPO COORDINADOR DEL ALBERGUE (EQUIPO)

Dirección y ubicación del albergue

Coordinadores e instituciones que participan en la organización del albergue (divisiones administrativas y políticas- NO PREGUNTAR SOLO OBSERVAR)

Distribución de las funciones dentro y fuera del albergue

Datos e información demográfica (se obtendrán de las fuentes que maneje la Cruz Roja- NO PREGUNTAR)

Fecha de instalación del albergue

Procedencia de los damnificados

Número total de personas albergadas

Número total de familias

Conformación de cada una de las familias

Número de niños menores de 12 años (importante determinar cuántos tienen entre 10 y 14 años)

Número de adolescentes entre 13 y 18 años

Número de adultos (hombres-mujeres)

Número de ancianos

Discapacitados, enfermos, embarazadas, huérfanos, niños o adolescentes como cabeza de familia y otros. Observar la distribución de los albergues en este aspecto, por parte de los entrevistadores.

Distribución de la población dentro del albergue. Observar la distribución de los albergues en este aspecto, por parte de los entrevistadores

Tipo de pérdida sufrida (material y humana)

Fecha estimada de desocupación del albergue. Preguntar con mucha delicadeza y constatar que no esté presente algún albergado, para no despertar expectativas o falsos rumores.

SITUACIÓN ACTUAL

Necesidades básicas

Alimenticias: provisiones, distribución y preparación

Ropa, calzado y utensilios personales

Condiciones para dormir

Medicamentos y asistencia médica

Agua potable y condiciones sanitarias. Salubridad de los espacios públicos. Alguna enfermedad o brote en el albergue. (Insistir en esta área para indagar si se está previniendo enfermedades y condiciones de saneamiento)

Seguridad

Organización, comisiones de trabajo

Presencia de enfermedades o epidemias en su estadía en el albergue

Enfermedades crónicas / Enfermedades hídricas

Área ocupacional

Adultos: área laboral, económica y colaboración dentro del albergue

Manipulación de los alimentos

Niños: nivel de escolarización, actividades educativas formales y extracurriculares actuales

Distracciones y otras actividades recreativas

ENTREVISTA EN EL ÁREA PSICOSOCIAL, PARA LOS ALBERGADOS (OTRO EQUIPO)

Necesidades de salud física

Salubridad de los espacios públicos: baños, cocina, pasillos, manejo de desechos (necesario para la Cruz Roja)

¿Cómo se siente con el uso del espacio y su distribución?

Área psicosocial

Narre su vivencia de la situación

Si previó la situación en la comunidad, en la familia ¿cómo afrontó la situación?

¿Cómo salieron de la casa, quién los ayudó, quienes de la familia accedieron al desalojo y quiénes no?

Indague si la comunidad tuvo actividades de prevención

¿Cómo fue esa experiencia?

¿Cómo se siente ahora?

¿Cuáles son los peligros que están presentes?

¿Qué recomendaciones les daría a sus vecinos, familiares y personas más allegadas?

¿Cómo se siente en el albergue?

¿Cómo describe su vida aquí?

¿Cómo es su convivencia aquí?

¿Cómo se lleva con los coordinadores del albergue?, ¿los conoce?

¿Qué actividades realiza en el albergue?

¿Qué le hace falta? ¿Qué es lo más urgente?

Hable de otras necesidades que tenga

¿Cómo es la organización del albergue? Pregunte tanto a los coordinadores como a los que viven

¿Quiénes son los líderes o representantes de ustedes?

¿Se identifica con esa representación?

Aspectos de la comunidad (cooperación, solidaridad, conflictos internos, políticos y religiosos, liderazgo, tensiones, etc.). ¿Cómo es la comunidad donde vivía?, ¿cómo se manifestaba la solidaridad?, ¿qué conflictos existían, se han trasladado los conflictos al albergue, cómo?

Existencia de programas o intervenciones educativas y psicológicas de la comunidad a la que pertenecen

Áreas externas con las que se cuenta en los alrededores (iglesia, colegios, transporte público, abastos, panaderías, asistencia médica, etc.)

Existencia de otros albergues cercanos

(ENTREVISTA REALIZADA A LOS ALBERGADOS POR PSICÓLOGOS CLÍNICOS- ÁREA CLÍNICA)

Necesidades de salud mental

Exposición de la población afectada (niños específicamente) a otros eventos traumáticos (accidentes, abuso sexual, físico o psicológico, asaltos, violencia doméstica, intervenciones quirúrgicas, tortura, secuestros, desapariciones, muerte de familiar, desempleo, mudanzas, divorcios, testigo de hechos de violencia, encarcelamiento, etc.)

VEJEZ:

¿Cómo lo han atendido?

¿Con qué familiar (es) se encuentra en el albergue?

Motivo de estadia y traslado al albergue

Vida cotidiana antes del evento (laborales o no)

Actividades actuales

¿Qué le mejoraría al albergue?

¿En qué actividad se incorporaría?

¿Qué significa para usted esta experiencia?

Experimentación de la tragedia ocurrida en 1999

Separación de la familia

Enfermedades mentales crónicas o agudas (antecedentes personales y familiares)

Pérdida de la privacidad ¿cómo ha afectado su dinámica familiar?

Hacinamiento, promiscuidad e inseguridad

Comportamiento propio y de la comunidad (resiliencia, muestras de solidaridad, autogestión, cohesión, auto-eficacia, actitud de dependencia o desesperanza, etc.) ante la situación experimentada.

Presencia y consumo de drogas o alcohol

Presencia de sintomatología de estrés postraumático:

Estrés postraumático: re-vivencia del trauma (inundación) por medio de sueños, escenas y recuerdos repetitivos, aislamiento general, dificultades en la atención y concentración, irritabilidad, agitación psicomotora, desesperación, hipervigilancia y respuesta fisiológica intensa al estar expuesto a estímulos internos o externos que simbolizan o recuerden el evento trauma.

(En caso de que la sintomatología se presente en niños, las entrevistas, siempre que sea posible, deben realizarse en conjunto con los padres)

Aspectos a Explorar:

Ansiedad: hipervigilancia y preocupación junto a miedos específicos hacia la inundación que los hizo desplazarse al albergue y la posibilidad de que esta situación se repita.

Depresión: sentimientos de tristeza, desesperanza, desvalorización, denigración y culpa, autoagresión, intentos o gestos suicidas.

Rabia: pensamientos, sentimientos y conductas de ira, actos como gritar, herir a la gente, pelear y discutir constantemente.

Disociación: despersonalización, embotamiento general, ensoñación, problemas de memoria, aislamiento, constricción del afecto.

Adaptación del *Rapid Assessment of Mental Health Need of Refugees, Displaced and Other Populations Affected by Conflict and Post-Conflict Situations A Community-oriented Assessment*, de la Organización Mundial de la Salud (2001), readaptado por Nadya Ramdjan (2005)

Apéndice B

Red de Apoyo Psicológico-UCV
EL ABC PARA EL APOYO PSICOSOCIAL EN ALBERGUES

EL ABC PARA EL APOYO PSICOSOCIAL EN ALBERGUES

RED DE APOYO PSICOLÓGICO
UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA

INTRODUCCIÓN

La presente guía contiene la enumeración y breve descripción de las etapas y acciones sugeridas para el manejo de albergues –en su fase inicial–, por parte de voluntarios de la Red de Apoyo Psicológico (RAP-UCV) y otros equipos de apoyo, orientados por los lineamientos de la Red.

OBJETIVO GENERAL

Ofrecer lineamientos que orienten el apoyo psicosocial a damnificados en los albergues.

CONTENIDOS

La guía está organizada con base en: a) Etapas, b) Objetivos c) Actividad/es, d) Descripción, e) Requerimientos, f) Materiales de apoyo (cartas, protocolos, formatos, etc.).

ETAPA I: ANTES DE ACUDIR AL ALBERGUE

Objetivos

1. Proveer a estudiantes de la Escuela de Psicología de la UCV y a voluntarios provenientes de distintas instituciones, de herramientas en aspectos organizativos y sustantivos, para el apoyo psicosocial a los damnificados y al personal de ayuda en los albergues.
2. Asegurar la adecuada recepción y canalización del trabajo de los voluntarios en el albergue.

Actividades

Formación de voluntarios

Descripción

Refiere a talleres y otras actividades de capacitación en aspectos psicosociales (manejo de albergues, detección de necesidades y recursos, organización y participación de damnificados, etc.), dirigidos a voluntarios inscritos en la Red, con el objeto de facilitarles el trabajo en los albergues.

Requerimientos

Asistir a las jornadas de capacitación ofrecidas por la Red. Las fechas, lugares y horarios de realización se informarán a través de la página web de la Red.

Material de apoyo

Guías y demás material informativo producido por la Red
Formalización de la petición de apoyo a la Red

Descripción

Refiere a las condiciones iniciales para el envío de voluntarios de la Red de Apoyo Psicológico de la UCV a los albergues. Al respecto, la organización de equipos de voluntarios de la Red debe estar precedida por la solicitud de apoyo emanada del responsable de la institución y/o coordinador/a de cada albergue.

Requerimientos

Todas las solicitudes de apoyo deben canalizarse a través de la Coordinación de la RAP-UCV, con el fin de a) evitar la oferta de ayuda a título personal, sin la adecuada inserción, capacitación y supervisión por parte de la Red, y b) establecer los acuerdos interinstitucionales que formalicen y garanticen la adecuada receptividad, canalización y optimización del apoyo requerido.

Materiales de apoyo

- Carta de solicitud de apoyo, firmada por el ente o coordinador/a del albergue.

- Carta de autorización al equipo de voluntarios destinados al albergue, firmada por el/la coordinador/a de la Red
- Carnet de identificación del voluntario por la Red

ETAPA II: FAMILIARIZACIÓN CON EL ALBERGUE

Objetivos

Familiarizar a los voluntarios con el contexto del albergue, en sus componentes humanos y socioambientales

Actividades

Familiarización con:

- 1) El contexto ambiental del albergue
- 2) El personal de apoyo del albergue
- 3) Representantes de los damnificados

Descripción

Consiste en las actividades requeridas para la familiarización de los voluntarios de la Red con el contexto ambiental del albergue, con los coordinadores u otro personal de apoyo del mismo y con los informantes clave de los damnificados (líderes comunitarios y/o voceros de consejos comunales).

Requerimientos

- 1) Para la familiarización con el contexto ambiental:
 - Realizar el diagnóstico ambiental del albergue
 - Obtener o elaborar un croquis del albergue, identificando los espacios y servicios existentes (Ej: recepción, zona de descanso, baños, etc.)
 - Colocar en lugares visibles los nombres de los espacios, de manera tal que estos queden identificados (Ej: colocar cartulinas identificando baños de hombres y baños de mujeres, área de juego de niños, servicio médico, distribución de ropa, cartelera, etc.) y delimitados (con *tirros* en el piso u otros demarcadores).
- 2) Para la familiarización con los coordinadores del albergue:

- 2.1) Identificarse con el/los coordinadores del albergue
- 2.2) Informarse y registrar la información acerca de:
 - Organización del albergue (personal de apoyo, comisiones, distribución de los damnificados, etc.)
 - Necesidades y recursos generales del personal de apoyo
 - Organización de los damnificados y sus representantes
 - Necesidades y recursos generales de los damnificados
- 2.3) Solicitar acceso a datos de censo poblacional u otra información sociodemográfica recopilada. En caso que ésta no exista, proceder a la realización del censo.
- 3) Para la familiarización con representantes de los damnificados:
 - 3.1.) Ubicar e identificarse con dirigentes comunitarios, voceros de consejos comunales u otros informantes clave de los damnificados.
 - 3.2) Conocer, desde su perspectiva:
 - La organización del albergue (personal de apoyo, comisiones, distribución de los damnificados, etc.)
 - La organización de los damnificados y sus representantes
 - Las necesidades, expectativas y problemáticas generales de los damnificados, así como sus recursos
 - 3.3) Contrastar y evaluar la información aportada por los coordinadores del albergue y los representantes de los damnificados.

Material de apoyo

- 1) Para la familiarización con el contexto ambiental:**
 - Formato para la identificación de albergues (Anexo 1)
 - Formato para el diagnóstico ambiental de albergues (Anexo 2)

2) Para la familiarización con los coordinadores del albergue:

Presentación de los voluntarios

Información sobre objetivos y lineamientos de la Red

Conocimiento de las expectativas del personal de apoyo respecto a la Red

Información sobre las posibilidades de ayuda de la Red y de los materiales de apoyo producidos por la Red

3) Para la familiarización con los damnificados y/o sus representantes

Presentación de los voluntarios

Información sobre objetivos y lineamientos de la Red.

Conocimiento de las expectativas de los representantes de los damnificados respecto a la Red.

Información sobre las posibilidades de ayuda de la Red y de los materiales de apoyo producidos por la Red.

ETAPA III: DIAGNÓSTICO PSICOSOCIAL

Objetivos

Definir líneas de acción de acuerdo con las necesidades y recursos del personal de apoyo y de los damnificados, que mejoren el funcionamiento y condiciones de permanencia en el albergue.

Actividades

Tanto para el personal de apoyo, como para los damnificados se estiman las siguientes actividades:

- Detección de necesidades y recursos
- Jerarquización de necesidades
- Formulación de plan de acción

Descripción

Refiere al procedimiento para diagnosticar las condiciones en el albergue y establecer los correctivos para mejorarlas.

Requerimientos

- 1) Para la detección de necesidades
 - Reunión con los coordinadores y personal de apoyo del albergue, y con los damnificados y sus representantes, respectivamente, para la detección de las necesidades respecto al albergue y de los recursos para atenderlas.
 - El voluntario por la Red solicita a los participantes que enumeren las principales necesidades, problemas o dificultades comunes o generales que confrontan en el albergue.
 - El voluntario registra en un papelógrafo u otro material disponible, las respuestas, agrupando las necesidades o problemas similares en una misma categoría.
- 2) Para la jerarquización de necesidades
 - El voluntario solicita a los participantes que jerarquicen las necesidades o problemas expuestos.
 - Pide a los asistentes que levanten la mano para la necesidad que consideren de mayor relevancia, gravedad o urgencia.
 - Luego se suman los votos de cada necesidad y se jerarquizan.
- 3) Para la formulación de plan de acción preliminar
 - El plan debe contener, para cada necesidad:
 - las soluciones esperadas
 - las acciones requeridas para alcanzarlas
 - los responsables de cada una de ellas
 - otros recursos requeridos
 - las fechas o lapsos estimados para ejecutarlas

Material de apoyo

- Formato para la detección de necesidades y recursos (Anexo 3)
- Formato para la formulación de planes de acción (Anexo 4)

ANEXO 1
FORMATO PARA IDENTIFICACIÓN DE ALBERGUES

ALBERGUE:

FECHA: _____

UBICACIÓN (estado, municipio, sector)	
INSTITUCIÓN(ES) COORDINADORA(S)	
CONTACTO (nombre, apellido y teléfonos)	
NÚMERO DE DAMNIFICADOS	
Niños	
Embarazadas	
Discapacitados	
Ancianos	
NÚMERO DE FAMILIAS	

DISTRIBUCIÓN EN EL ALBERGUE:

POR FAMILIA

POR GÉNERO

POR ZONA

DE PROCEDENCIA

SI

NO

RESPONSABLE: _____

ANEXO 2
FORMATO PARA EL DIAGNÓSTICO AMBIENTAL
DE ALBERGUES

ÁREAS	EXISTENCIA		DOTACIÓN POR ÁREAS (Qué contiene cada una)	ILUMINACIÓN	VENTILACIÓN	SUGERENCIAS
	SI	NO				
RECEPCIÓN						
DESCANSO						
FAMILIAR						
PAREJA						
ATENCIÓN MÉDICO- ODONTOLÓGICA						
ATENCIÓN PSICOLÓGICA						
COORDINACIÓN						
MANEJO DE ALIMENTACIÓN Y UTENSILIOS						
RECREATIVA						
DEPORTIVA						
CULTURALES						
ASEO						

OTROS ASPECTOS AMBIENTALES:	EXISTENCIA		SUGERENCIAS
	SI	NO	
SEÑALIZACIÓN DE LAS ÁREAS			
DELIMITACIÓN / SEPARACIÓN ENTRE ÁREAS			
RECOLECTORES DE BASURA			
OTROS			

ANEXO 3

FORMATO PARA LA DETECCIÓN DE NECESIDADES Y DE RECURSOS EN EL ALBERGUE

Objetivos

- Identificar las necesidades que expresan los coordinadores y personal de apoyo del albergue respecto al mismo.
- Identificar las necesidades que expresan los damnificados respecto al albergue
- Jerarquizar, con cada grupo por separado, las necesidades expuestas.
- Preparar con cada grupo un plan de trabajo preliminar, que incluya las ideas y/o propuestas de solución que consideren pertinentes, para abordar las necesidades y problemáticas expuestas, así como los recursos con que cuentan para tal fin.

Estrategia

Para la detección de necesidades

- Reunión con los coordinadores y personal de apoyo del albergue o con los damnificados y sus representantes, según el caso, para la detección de las necesidades respecto al albergue y de los recursos para atenderlas.
- El voluntario por la Red solicita a los participantes que enumeren las principales necesidades, problemas o dificultades comunes o generales que confrontan en el albergue.
- El voluntario registra las respuestas en un papelógrafo u otro material disponible, agrupando las necesidades o problemas similares en una misma categoría.

Para la jerarquización de necesidades

- El voluntario solicita a los participantes que jerarquicen las necesidades o problemas expuestos.

- Pide a los asistentes que levanten la mano para la necesidad que consideren de mayor relevancia, gravedad o urgencia.
- Luego se suman los votos de cada necesidad y se jerarquizan.

Para la preparación de plan de trabajo preliminar

El plan debe contener para cada necesidad:

- Las soluciones esperadas
- Las acciones requeridas para alcanzarlas
- Los responsables de cada una de ellas
- Otros recursos requeridos
- Las fechas o lapsos estimados para ejecutarlas

Red de Apoyo Psicológico-UCV

EL ABC PARA EL APOYO PSICOSOCIAL EN ALBERGUES

Diciembre 2010

FORMATO PARA EL REGISTRO Y JERARQUIZACIÓN DE LAS NECESIDADES

Necesidades	En qué consisten	Jerarquización	Otros

ANEXO 4

FORMATO PARA LA FORMULACIÓN DE PLANES DE ACCIÓN

PLAN DE ACCIÓN						
NECESIDAD:						
Soluciones para la necesidad	Actividades para llevarla a cabo	Responsables (nombres y apellidos, números de teléfono)			Fecha	Observaciones
		<i>Damnificados</i>	<i>Personal de apoyo</i>	<i>Red de Apoyo Psicológico-UCV</i>		