

**PROYECTO: INTERVENCIÓN SICOSOCIAL EN POBLACION
AFRODESCENDIENTE DESPLAZADA
AL DISTRITO DE AGUABLANCA EN CALI**

**LA INTERVENCIÓN SICOSOCIAL CON POBLACIÓN DESPLAZADA:
ASPECTOS POLÍTICOS CONCEPTUALES Y METODOLÓGICOS**



Ministerio de Protección Social
Gobernación del Valle – Secretaría de Salud
Hospital Isaías Duarte Cancino E.S.E
Asociación Solidarios Por la Vida SOLIVIDA
Noviembre de 2005

LA INTERVENCIÓN SICOSOCIAL CON POBLACIÓN DESPLAZADA: ASPECTOS POLÍTICOS CONCEPTUALES Y METODOLÓGICOS

El contexto

El reconocimiento del desplazamiento forzoso como problema es relativamente reciente en la historia colombiana y se sitúa a mediados de los años noventa¹. La violencia de los años cincuenta – para citar el caso más conocido y de mayor impacto nacional - produjo desplazamientos masivos de población que transformaron el escenario geográfico y social del país y sin embargo no fueron tematizados como “desplazamiento forzoso”. Daniel Pecaut reflexiona sobre este fenómeno de “negación colectiva”:

“Se tomó conciencia muy tardíamente de las transformaciones profundas que la violencia había producido, de la expansión de las guerrillas, de las nuevas estrategias territoriales de los paramilitares o de la continua expansión del cultivo de la droga. Para que se alcanzara a comprender lo que estaba aconteciendo no bastaba con que se multiplicaran los desplazados en las ciudades. Se necesitaba también que la opinión pública y sus voceros adoptaran nuevas categorías para pensar los fenómenos de la violencia (subrayado nuestro)” (Pecaut, Daniel: Guerra contra la sociedad, Ed. Planeta, Colombia, 2001, pgs. 258 y ss,)

Lo que afirma Pecaut a propósito de la reflexión sobre la violencia vale también para el tema de la intervención sicosocial con la población víctima del desplazamiento. Nos encontramos ante un fenómeno masivo y relativamente reciente que irrumpió sin que hubiera previsiones al respecto y nos ha obligado a construir sobre la marcha respuestas y reflexiones.

¹ La ley marco para abordar el tema del desplazamiento forzoso fue promulgada en 1987

El miedo como estrategia política y sicosocial de control social.



La dinámica del conflicto armado colombiano afecta más a la población civil que a los combatientes. La razón está en que las estrategias de los actores enfrentados ven en la población civil y en su desplazamiento o en su confinamiento, un componente esencial de la guerra. Esto ha llevado a algunos investigadores a calificar la guerra colombiana como una “guerra contra la sociedad” (Cf. D.Pecaut, ob.cit.).

La ruptura de la cohesión social y la pérdida abrupta y rotunda de las confiabilidades – que es uno de los efectos sociales de la estrategia de intimidación - tiene su complemento en la experiencia subjetiva del terror con diversas manifestaciones psíquicas y somáticas. Esto explica la necesidad que expresan las comunidades – urbanas y rurales – de reflexionar sobre las consecuencias sicosociales y políticas del miedo y de otras emociones y sentimientos morales que se han convertido en tema de debate público y que deben ser consideradas en la agenda de la intervención psicosocial: el miedo, el resentimiento, la venganza, la justicia, el perdón.

Señalamos a continuación algunas consecuencias del conflicto armado que deben considerarse en una estrategia de intervención sicosocial con poblaciones víctimas del desplazamiento:

- **El conflicto armado:**

- Destruye los vínculos de confiabilidad

- Esto se traduce en ruptura de redes sociales existentes que cumplen un papel esencial – como ha sido documentado – en la salud mental y en la capacidad de restablecimiento de las personas y comunidades.

- Bloquea la iniciativa de acciones colectivas

- Esto se traduce en freno al desarrollo humano local, parálisis de iniciativas y represión del lenguaje, de la comunicación social y de la convivencia social que constituyen aspectos esenciales del vivir y del vivir mentalmente sanos

- Afecta la identidad personal y colectiva.

- Este aspecto es más notorio – pero no exclusivo – de ciertas formas de violencia como el desplazamiento forzoso. Dichas violencias trastornan la significación o la posibilidad de continuar la vida en un determinado territorio lo cual perturba profundamente el bienestar sicosocial y es fuente de trastornos mentales más o menos graves según la vulnerabilidad de las personas.

- Destruye la legitimidad institucional y con ello la expectativa de que se “haga justicia”

- La experiencia de “sin sentido” de “inocencia violentada” que afecta a las víctimas de ciertas formas de violencia es factor dinámico en la producción de secuelas mentales graves. (Esto vale especialmente con población no combatiente forzosamente desplazada y con mujeres víctimas de violencia sexual).

- Una estrategia de prevención y protección de la salud mental debe incluir como aspecto esencial el acceso a la justicia, la restauración de la dignidad y del reconocimiento perdidos, así como la reparación de los daños.

Un asunto ético

Una oportunidad antes que un problema

Lo primero es llamar la atención sobre una distinción que parece sutil pero es de grandes consecuencias: las personas desplazadas por la violencia pueden ser vistas y acogidas con el espíritu de quien ve en este reto inmenso, una oportunidad, o con la mentalidad de quien considera en ellos solo un problema. Una cosa es considerar los problemas acarreados y asociados con el desplazamiento forzoso de la población y otra considerar a la población desplazada como un problema.

No hay duda que el desplazamiento forzado de la población - como consecuencia de hechos atroces de violencia o de intimidación - trae consigo numerosos problemas para las víctimas y para la sociedad, para la vida urbana y para la vida rural. Pero ese hecho no debe opacar una opción previa que consiste en ver en la población desplazada una oportunidad de solidaridad, de acogimiento y de creatividad en la búsqueda de soluciones en momentos en que todo invita a contemplar –no sin una dosis de realismo- el desastre: desempleo, hacinamiento, violencia y miseria.

Los asuntos relacionados con la población desplazada no son – además – los problemas de un sector específico de la población colombiana. Es mejor considerar que en ellos se resume, en síntesis apretada, el reto de todos los colombianos como nación. Esta es una opción ética que debe preceder y acompañar las decisiones que se tomen para mitigar, prevenir, o atender las múltiples y urgentes necesidades de los desplazados.

Al respecto comenta D.Pecaut:

“Resolver el problema de los desplazados, implica nada menos que rehacer una nación, lo que quiere decir, a la vez, una sociedad y sus instituciones. La nación ha permanecido siempre incompleta, hoy está hecha pedazos” (D.Pecaut, *ob.cit.* pg. 277)

Superar la ambivalencia

La relación que establece la sociedad con la población desplazada es usualmente ambigua. El ejemplo más conocido es el de funcionarios o ciudadanos que consideran inconveniente atender a la población desplazada en las ciudades porque “les da por quedarse”. Esta ambigüedad puede extenderse también al ámbito de las relaciones interpersonales. La ambigüedad está marcada por una percepción que resulta paradójica: por una parte se percibe a los desplazados como personas vulnerables, necesitadas, dignas de compasión o de solidaridad. Por otra se les percibe como gentes peligrosas, desconocidas, generadoras de incertidumbre o de nuevos problemas. Por lo primero se les busca de determinada manera y por lo segundo se les rechaza.

Esta ambivalencia aparece tanto en el ámbito macro de las relaciones institucionales y de las políticas como en el ámbito micro de las relaciones interpersonales. Frecuentemente se habla de la voluntad política o de la falta de voluntad política para ocuparse de las necesidades de la población desplazada pero pocas veces se explora el papel que juega la ambivalencia como obstáculo invisible y eficaz para la búsqueda de soluciones integrales al desplazamiento.

La posibilidad de abordar el problema del desplazamiento pasa por la decisión ética de considerar a las personas y poblaciones desplazadas como prójimos y como ciudadanos que comparten destino por lo menos con todos los colombianos que permanecemos en este país.



La intervención sicosocial



Hay un consenso en admitir que la violencia en sus múltiples expresiones y los desastres naturales alteran grandemente las condiciones materiales y sociales de vida y de convivencia entre las personas y se asocian con diversas formas de sufrimiento. También se admite sin dificultad un vínculo de reciprocidad entre la experiencia subjetiva y las condiciones “objetivas” de vida y de relación social: los pensamientos, las emociones y la conducta de la gente afectan la vida social y esta influye sobre la manera de pensar, sentir y percibir la realidad.

Sin embargo, la manera de comprender la génesis y la respuesta al sufrimiento asociado a la guerra y a los desastres define muy diversas maneras de intervenir para el apoyo sicosocial de las poblaciones afectadas. Para los propósitos de este documento señalamos los criterios que han guiado la intervención sicosocial y sus fundamentos.²

² No es del caso detenerse en este texto en esta discusión para la cual remitimos, a las reflexiones que ha planteado desde hace más de una década Derek Summerfield (Derek Summerfield: A critique of seven assumptions behind psychological trauma programmes in war-affected areas *Social Science & Medicine* 48 (1999) 1449±1462) y que compartimos. Existe por lo demás mucha literatura nacional e internacional sobre el tema y buena parte de ella procede a las experiencias colombianas y latinoamericanas las últimas décadas. El reto sigue siendo el de identificar criterios y experiencias coherentes con una comprensión social e histórica del sufrimiento.

La intervención sicosocial es una práctica íntimamente vinculada a la promoción del desarrollo humano entendido como el proceso social mediante el cual las comunidades organizadas buscan resolver sus necesidades. El desarrollo se califica como “humano” si responde a las diversas necesidades de todas las personas, incluyendo las más vulnerables, y se considera “sostenible” si la satisfacción de las necesidades de hoy no perjudica el entorno ni las generaciones del “mañana” Cf. Carrino, Luciano: “salute mentale e cooperazione per sviluppo” (conferencia pronunciada en Trieste en el evento sobre “exclusión social”, Trieste, 2001)

La relación entre intervención sicosocial y satisfacción de las necesidades obliga a pensar en todas las dimensiones de la necesidad. Se suele pensar que la acción “sicosocial” actúa solamente sobre la subjetividad de las personas o en su dimensión simbólica o de sentido. Esto es cierto, pero no completo. No se puede disociar - y menos en situaciones de extrema carencia y de extrema violencia – la dimensión subjetiva de la experiencia humana de la respuesta concreta a las necesidades comúnmente reconocidas como “materiales”. El sentido de los acontecimientos, la calidad de las relaciones interpersonales y sociales, las condiciones materiales de vida, la pertenencia a un cuerpo social macro y micro, el ejercicio de los derechos ciudadanos, el protagonismo en la construcción de soluciones todo esto, hace parte del desarrollo humano.

Dos errores pueden cometerse en las intervenciones con al población desplazada:

a) El error de concentrarse en proyectos de empleo, recreación o educación desconociendo el peso específico del sufrimiento en la subjetividad y su expresión como malestar sicosocial o trastorno mental (depresión, ansiedad, activación de trastornos mentales previos entre otras situaciones) e ignorando las dinámicas sociales y la experiencia cultural de la población que se pretende ayudar. Hemos conocido el fracaso de experiencias de apoyo productivo a población desplazada a pesar de contar con buenas intenciones y recursos adecuados, por esta causa.

b) El error de concentrarse en intervenciones dirigidas a la vivencia subjetiva “normal” o “patológica” de los individuos generalmente mediante el uso de medicamentos o de intervenciones psicológicas estandarizadas para tratar el duelo y el estrés post-traumático.

Dereck Summerfield³ ha señalado con buen acopio de argumentos y de datos el modo como la cultura occidental, fundada en un modelo antropológico individualista, ha tematizado el conflicto y el trauma con las categorías del

³ Derek Summerfield “A critique of seven assumptions behind psychological trauma programmes in war-affected areas” En: **Social Science & Medicine** 48 (1999) 1449±1462

discurso técnico y científico positivista que ignora que cada comunidad, y en cierta medida cada persona, desarrolla recursos propios para afrontar la adversidad y que dichos recursos, así como las emociones y los sentimientos morales que acompañan el sufrimiento, tienen que ver con la historia y con las relaciones sociales respectivas. Summerfield pasa revista a experiencias masivas de intervención sicosocial en Ruanda, en la antigua Yugoslavia, en Mozambique, en Nicaragua y en otros países y muestra la inutilidad, y a veces la violencia, de dichas intervenciones.

Luciano Carrino, neurólogo y psiquiatra italiano - con vasta experiencia en la atención sicosocial y en la cooperación en más de 50 países en desarrollo - da también la voz de alerta:

“La idea prevalente de que el trabajo por la salud mental coincide con el campo de la psiquiatría o de la psicoterapia da lugar a acciones absolutamente incongruentes. Por ejemplo, la aplicación de técnicas occidentales a cuestiones como la tortura, las consecuencias de la guerra, el estupro, la situación de los refugiados y otras formas de violencia que se ejercen sobre los más débiles.

“He visto utilizar técnicas de “training” autógeno con refugiados para combatir su “síndrome de stress”. He visto decenas de psicólogos seriamente empeñados en hacer hablar a niños en las zonas de conflicto para que “expresen y elaboren el trauma de la violencia sufrida”. He visto grupos psicoterapéuticos de mujeres sufrientes por el desarraigo que promueven la expresión de su malestar, en la convicción de que “expresarse cura” sin que se pensase en hacer nada concreto por cambiar su situación concreta. (Como ocurría también en el manicomio con las reuniones de psicoterapia institucional). Muchos jóvenes y operadores sociales trabajan en las condiciones más difíciles, creyendo que este tipo de aporte profesional es su contribución más importante. Lo más probable es que su contribución eficaz deriva del hecho de que se han hecho genérica y afectivamente solidarios con las personas en dificultad para hacer menos brutal su vida”⁴

El sentimiento de precariedad extrema, la injusticia y el olvido del resto de la sociedad no se suplen solamente con medicamentos, sesiones de psicoterapia ni con acciones jurídicas puntuales. Estas tienen un sentido y una eficacia pero no pueden abarcarlo todo. El restablecimiento de la justicia y de las condiciones dignas de vida puede parecer utópico o inviable pero no por eso deja de ser el punto de referencia para una verdadera construcción de la identidad social y personal que es, en el fondo, lo que deben proponerse las intervenciones dirigidas a garantizar el ejercicio de la condición ciudadana, la salud mental, la inserción social y productiva y la tutela de los derechos.

Por otra parte es importante advertir que la guerra y el desplazamiento forzoso perturban no solamente la vida y la convivencia sino también las estructuras territoriales que la sustentan. La guerra incluye, en buena medida, un conflicto por el control de los territorios y el desplazamiento forzoso, que es otro nombre

⁴ L. Carrino ob.cit).

del desarraigo, es más que un cambio de “lugar”: es un cambio profundo de la relación entre las comunidades y sus territorios en los que se construyen vínculos sociales de apropiación y de pertenencia y lazos de identidad. La población desplazada ha pasado de tener un “lugar” a situarse en el “no-lugar” y debe reconstruir su relación con el territorio⁵ y esto incluye desde el más elemental conocimiento de donde quedan las cosas para responder a las diversas necesidades (relación pragmática y funcional) hasta la dimensión más compleja de “ser conocido y conocer” y participar de una misma experiencia colectiva.⁶ La reconstrucción de la identidad sicosocial pasa también por el desarrollo local y por la construcción de las relaciones sociales y funcionales con el territorio que acoge.

Estas consideraciones sobre la importancia de reconocer la diversidad de maneras de sufrir y de recursos sociales y culturales para afrontar la adversidad es especialmente importante cuando se trata de intervenir con grupos étnicos bien identificados como ocurre con nuestras comunidades indígenas o afrocolombianas.

En síntesis:

- Los traumas de la violencia no son únicamente una experiencia centrada en el individuo. Deben ser conceptualizados en términos de dinámica entre el individuo y la sociedad en una coyuntura histórica precisa. La reducción del sufrimiento a un “trauma psíquico” oculta el hecho de que la guerra y, el sufrimiento que conlleva, son experiencias colectivas, históricas y sociales.
- Es importante incorporar la noción de “territorio” y “territorialidad” para la comprensión del impacto de ciertas formas de violencia en la salud mental. Este tipo de violencia destruye los espacios en los cuales se construyen vínculos sociales de apropiación, de pertenencia y lazos de identidad.

⁵ Territorio significa “la tierra que pertenece a alguien”. Cuando se habla de desarrollo territorial suponemos tanto la existencia de un espacio geográfico como la presencia de una comunidad local que establece una relación de “pertenencia” y “apropiación” que no se refiere solamente a los vínculos de propiedad sino también a “aquellos lazos subjetivos de identidad y afecto existentes entre el sujeto y su territorio.” El modo como se ejerce el dominio sobre el territorio y el conjunto de prácticas materiales y simbólicas que garantizan la apropiación y la permanencia en un territorio es lo que se denomina la territorialidad. El territorio se refiere a un ámbito físico en el que se construyen relaciones; la territorialidad a redes. Para los conceptos de Territorio y Territorialidad Cf. (VARIOS: Espacio y territorios, razón pasión e imaginarios. Universidad Nacional, 2001, Bogotá, pg. 20 SS.

⁶ Cf. AUGÉ, Marc (1995). Los «no lugares». Espacios del anonimato. Ed Gedisa, Barcelona. Citado por F Avendaño T: “Lectura de contextos urbanos de periferia”: “Según Augé existen tres rasgos que caracterizan a un residente de un lugar antropológico: uno identificatorio - el nacer en el lugar-, otro relacional -ser conocido y conocer a los miembros del grupo-, y otro histórico - compartir la identidad colectiva- (1992: 58-60). Mientras el no lugar será el espacio que no puede definirse ni como espacio de identidad, ni como relacional, ni como histórico (1992: 83).

- Es importante advertir el riesgo de concepciones y prácticas “siquiatrizadas o sicologizadas” de intervención con personas y poblaciones afectadas por la violencia. Las poblaciones afectadas no son enfermas. Las propuestas deben reconocer las necesidades sicosociales pero sin sobredimensionar lo terapéutico a expensas de otras dimensiones (justicia, redes de apoyo, acceso a servicios, reconocimiento social etc.)
- La “curación” colectiva pasa por la reconstrucción del tejido social y económico y de la identidad cultural, así como por una reparación de las violaciones más graves de los DDHH

La evaluación

“Todos somos distintos pero nos tratan como si fuéramos iguales”...

Así se expresó una mujer desplazada a propósito de las intervenciones. No resulta difícil llegar a un acuerdo acerca del hecho de que “todos somos distintos” pero no es fácil traducir ese reconocimiento en la manera como se evalúa la situación de las personas y de las familias desplazadas y en las intervenciones correspondientes. Se trata en suma de hacer un diagnóstico sicosocial que comprende, cuando es pertinente, diagnósticos clínicos (trastornos mentales y neuropsiquiátricos graves, co-morbilidad, síndromes depresivos, ansiedad, sufrimiento emocional) pero no se limita a ellos. El diagnóstico sicosocial se refiere al estado y funcionamiento del conjunto de relaciones sociales y de recursos (sociales, económicos, educativos, culturales) que contribuyen a explicar tanto las situaciones de vulnerabilidad como las posibilidades de intervención en pro de la vida y del desarrollo.

Se presentan algunos criterios para la evaluación que faciliten la tarea de identificar la diversidad de recursos y de necesidades⁷.

Al menos tres componentes o dimensiones convergen en la situación de cualquier familia o comunidad desplazada por la violencia:

- **“Lo que trae consigo”**

Esta dimensión se refiere a todo lo que las personas traen consigo: condiciones previas de vida, nivel educativo, conflictos familiares o sociales, cultura, expectativas, enfermedades, parientes discapacitados, creatividad, capacidad de adaptación y de respuesta a la adversidad.

⁷ Cf Vergara R Martin y Pola Elisa Buenaventura: *Apuntes sobre la asistencia sicosocial a la población desplazada por la violencia. Antecedentes e Interrogantes* Presentado al II Seminario Internacional: Desplazamiento, Implicaciones y retos para la gobernabilidad, la democracia y los derechos humanos, Bogotá, Septiembre 4 a 7 de 2002.

A este respecto cabe recordar que las poblaciones desplazadas son pobres, proceden en su gran mayoría del campo y arrastran consigo años de marginalidad y exclusión social. No entendemos muy bien qué fundamento conceptual tiene la distinción entre “pobres históricos” y desplazados cuando la verdad es que ambos son históricamente pobres.

Tampoco debemos olvidar que la marginalidad y la exclusión han estimulado el desarrollo de estrategias de supervivencia y de adaptación a las más difíciles situaciones ecológicas y sociales. Estos recursos, nacidos de la necesidad y de la pobreza, son también la riqueza – generalmente invisible - para los expertos en el tema de la pobreza. Es lo que explica la supervivencia y el gozo de vivir cuando las estadísticas y los pronósticos sentencian como única salida el aniquilamiento.

- **“Lo que se agrega”**

Esta dimensión se refiere a todo lo que se agrega con el sufrimiento engendrado por la violencia que han padecido (masacres, torturas, desalojo, destrucción de sus bienes, amenazas, miedos, pérdidas económicas, retenciones etc. ...) que va asociado con los efectos económicos, sociales, culturales y emocionales producidos por el desplazamiento

- **“Lo que se produce en el nuevo lugar”**

Esta dimensión se refiere a lo que ocurre después del desplazamiento en la comunidad que los recibe y en la relación con las instituciones y personas que intervienen. Cabe señalar al menos tres ámbitos:

El ámbito de la convivencia entre desplazados forzosos y receptores forzosos

Es irreal plantear una política para desplazados que no tenga en cuenta que toda familia desplazada ha sido recibida por alguien en alguna parte y que esto conforma un nuevo vínculo y una nueva situación. El futuro de la familia desplazada - también su futuro emocional - depende en buena parte de las condiciones de este vínculo entre desplazados y receptores forzosos.

La experiencia muestra que, a pocos meses del desplazamiento, surgen necesidades y dificultades derivadas de esa convivencia forzada y prolongada en medio de la pobreza o de la miseria.

A modo de ejemplo señalamos algunas situaciones que generan malestar emocional y conflicto entre los nuevos convivientes:

- La familia desplazada llega empobrecida y afectada

- La familia receptora reduce sus ingresos (arriendos por ejemplo) y aumenta sus gastos (servicios públicos, alimentación)
- La familia desplazada no puede fijar plazos a su permanencia (tiempo no definido)
- La extensión del conflicto a otras regiones aporta nuevos familiares desplazados de suerte que la situación del pequeño núcleo familiar puede empeorar en lugar de mejorar
- El hacinamiento agrava los problemas de salud
- Se crean condiciones para el incesto, la seducción, la infidelidad y conductas anímicas que suscitan nuevos conflictos.
- El hacinamiento aumenta los problemas de salud y produce conflictos entre los convivientes
- Es difícil llegar a un consenso entre unos y otros sobre las posibilidades y beneficios de retornar o de permanecer.

En el ámbito comunitario la tarea es principalmente de las organizaciones comunitarias y de las ONG vinculadas a la comunidad local. El acompañamiento cotidiano y la solidaridad pesan tanto o más, que la prestación directa de servicios, aunque, por otra parte, es cierto que a una comunidad se le debe prestar un servicio concreto como expresión de que se la acompaña. Este tipo de presencia requiere de equipos que no están formalmente contemplados en la política ni en las normas. De acuerdo con nuestra experiencia, dichos equipos favorecen las relaciones dentro de la comunidad (desplazados/receptores) y la relación de la población desplazada con las instituciones locales (justicia, salud, educación, protección, policía por ejemplo).

El ámbito de los servicios y de las instituciones

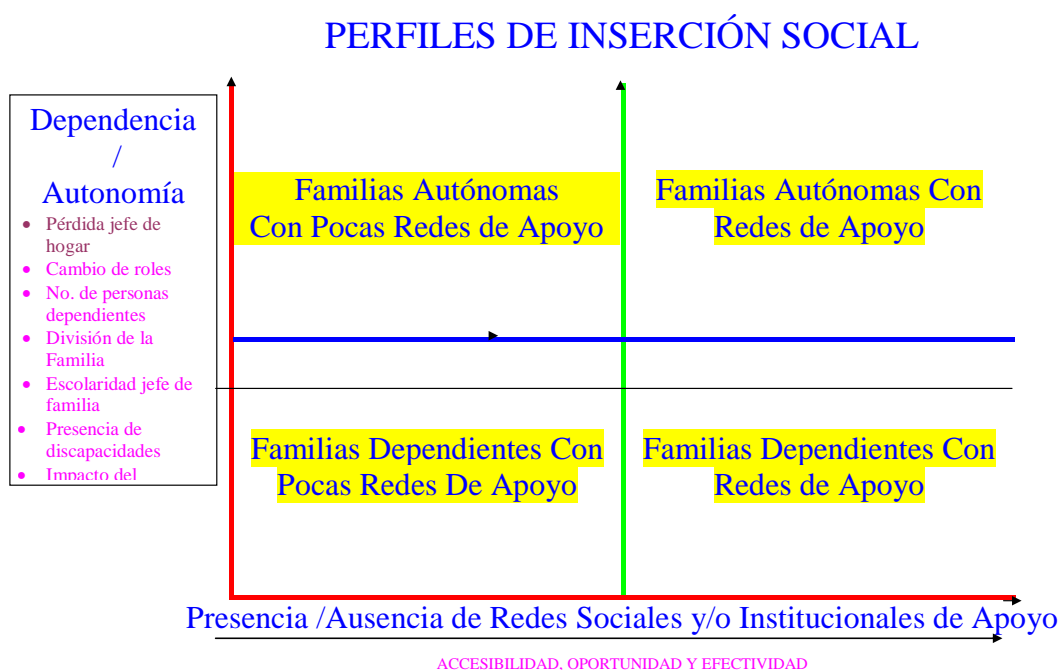
Se refiere este ámbito a las prácticas y a las respuestas que el Estado y la Sociedad ofrecen a la población desplazada para la atención de sus necesidades: organizaciones de ayuda humanitaria, instituciones de salud, justicia, educación, policía y protección social, red de solidaridad social, por ejemplo.

Estos ámbitos hacen parte de un contexto mucho más amplio y complejo que es, en últimas, el que comprende las relaciones sociales y culturales con la sociedad receptora.

Una tipología para la acción

En un esfuerzo por reconocer la diversidad de situaciones sin naufragar en la originalidad de cada una de ellas, se propone una tipología centrada en dos ejes que define cuatro situaciones posibles. Los ejes se refieren a la riqueza o pobreza de vínculos socio familiares y a la mayor o menor dependencia para generar conocimientos, ingresos y recursos para la supervivencia y la reproducción social

El gráfico denominado “perfiles de inserción social” presenta cuatro situaciones posibles:



Criterios y lineamientos para la intervención sicosocial

La intervención sicosocial:

- **Supera el divorcio** conceptual y operativo entre acciones “sico” y acciones de apoyo “social y sanitario”
- Hace **procesos**. La prestación de servicios y la ejecución de ciertas actividades deben ser momentos puntuales de un proceso que comprende muchas actividades encadenadas entre si: atención, consulta, acompañamiento, asistencia jurídica, tutela de los derechos violados, acceso a servicios etc
- **Afecta la subjetividad** de las personas y la **vida de relación** en particular las relaciones de confiabilidad o conflictividad que establecen cada persona y cada comunidad
- Cuenta con la **participación activa** de los beneficiarios en todas las fases del proceso
- Es flexible para adaptarse a la evolución de las necesidades de la población y a los cambios en el contexto institucional y comunitario
- Considera - directa o indirectamente -las **condiciones materiales de vida**
- Da **respuesta articulada en muchas direcciones** pero con un mismo propósito