

Lineamientos generales para desarrollar las Zonas de Orientación Escolar - ZOE

2012

Lineamientos generales para desarrollar las Zonas de Orientación Escolar - ZOE

Introducción

La Zona de Orientación Escolar (ZOE) es una alternativa para el manejo de las situaciones de consumo de sustancias psicoactivas (SPA) al interior de la escuela.

Es un dispositivo de trabajo comunitario que acoge aspectos del Modelo de Inclusión Social para consumidores de SPA desarrollado por el Ministerio de Salud y Protección Social en el 2007; se soporta en el abordaje de conceptos como: la escucha, la formación, la mitigación, el reconocimiento de la persona y las redes, entre otros. Sin embargo, debe señalarse que las mayores dificultades a las que se enfrenta la ZOE son las percepciones que se tienen sobre el consumo de sustancias psicoactivas y que generan inseguridad, inestabilidad y miedo entre el grupo de docentes, de estudiantes, de directivos y de padres de familia. Precisamente por ese tipo de percepciones recurrentes en el ámbito escolar, uno de los mayores riesgos de la ZOE es situarla como un proyecto puntual liderado por los agentes externos que llegan a realizar el proceso de divulgación y formación. En este contexto se hace necesario insistir que la ZOE debe estar presente de manera continua en las Instituciones Educativas (IE) para incidir en dichas percepciones y logre movilizar prácticas cotidianas en los diversos actores sociales de la escuela que reduzcan el estigma y la exclusión de quienes son asociados con el consumo de sustancias psicoactivas. En este orden de ideas, la ZOE debe ser entendida como un proceso que se genera desde el interior de la comunidad educativa que va poco a poco integrando a los diversos actores, los diferentes servicios (coherentes con las demandas de los actores) y redes existentes.

La ZOE tiene un propósito mayor, transformar pensamiento y sobre todo aquel que genera exclusión, discriminación, estigma y sufrimiento. Gran parte del trabajo de la ZOE está en crear una estrategia centrada en las redes que contribuyan a resignificar, transformar posiciones y prácticas que sitúan el consumo de sustancias psicoactivas como el único responsable de inseguridad y desorden en la escuela.

Es recurrente encontrarse actualmente en diferentes departamentos y municipios del país iniciativas relacionadas con las ZOE, cada una caracterizada por los recursos, tiempos y actores responsables de la misma. Es por esta razón que se hace necesario plantear algunos elementos a considerar en la estrategia ZOE como mínimos para su funcionamiento y correspondientes con su razón de ser.

Descripción de una Zona de Orientación Escolar

Una Zona de Orientación Escolar se puede definir como un espacio relacional y en ocasiones físico en donde se establecen servicios y acciones de acogida, escucha activa, acompañamiento, atención, asistencia, terapia, formación y capacitación orientados a los miembros de la comunidad educativa con el propósito de reducir la exclusión social y la deserción escolar, mejorar la calidad de vida de los actores que la integran y de prevenir situaciones de vulnerabilidad. Integra en su funcionamiento a diversos actores pertenecientes a la comunidad educativa, a las redes institucionales y los miembros de la comunidad local que la rodea. (definición tomada del documento que presenta Corporación Viviendo sobre el Modelo de Zonas de Orientación Escolar elaborado en 2009 en el marco del convenio UNODC y Ministerio de Protección Social, hoy Ministerio de Salud y Protección Social)

Las ZOE no son el desarrollo exclusivamente de acciones de juego, recreación y terapia que buscan ocupar el tiempo de los jóvenes o servir de soporte a acciones que favorezcan el trabajo de los docentes a quienes se les ha dado la responsabilidad de ocuparse o buscar respuestas a situaciones que se consideran problemas asociados al consumo de SPA en el medio escolar, se procura que estas acciones sean medios que articulen los proyectos en desarrollo para cumplir diferentes finalidades puestas en el PEI en el marco de la dinámica de la Institución educativa y a los diversos actores de la escuela que producen efectos en las relaciones, en los comportamientos y en la convivencia de los grupos humanos que coparten un mismo espacio. Un modo de entender si son necesarias las acciones lúdicas, deportivas y artísticas es considerar si llevarlas a cabo propicia redes, fortalece relaciones y el intercambio de imaginarios y formas de pensar, propuestas que motiven nuevas maneras de estar en los espacios compartidos, esto es, de manera constructiva y propositiva. En un contexto de proceso, las acciones de este tipo tienen sentido al ser tomadas como espacios de trabajo, de formación y de encuentro. Hacemos insistencia en este punto porque la ZOE puede remitirse a acciones tradicionales de agentes externos y este lugar común, si bien nos pone en riesgo, tiene sentido para romper las barreras profesor –estudiante, transformar las estructuras autoritarias y le abren paso a la confianza y el reconocimiento entre unos y otros; coadyuvan a que se escuche la palabra de los y las jóvenes, construyen lugares de convivencia y de seguridad en la comunidad escolar.

Objetivo de la Zona de Orientación Escolar

Tomado en cuenta lo que el documento del Modelo de Zonas de Orientación Escolar nos plantea, los objetivos a tener en cuenta en el desarrollo de una ZOE serían los siguientes:

Objetivo General:

Fortalecer la comunidad educativa y sus redes para prevenir los riesgos de exclusión y estigma social de las personas que han usado o usan sustancias psicoactivas (SPA) y/o están afectadas por problemáticas asociadas al consumo, y para mitigar el impacto, reduciendo la vulnerabilidad a sufrir riesgos y daños continuos, evitables y prevenibles de las personas, la familia y la comunidad.

Objetivos Específicos

- Dar **respuestas oportunas e integrales** que incluyan la prevención del consumo de SPA y la atención de las personas, las familias y los grupos que se encuentren afectados.
- Incrementar las **competencias de los actores de la comunidad educativa** para prevenir, acoger, escuchar, mediar, organizar, canalizar, acompañar, construir seguridad y formar a las personas, los grupos, las familias y la comunidad.
- Desarrollar un **trabajo en red** que involucre a los actores sociales internos y externos a la comunidad educativa de manera que pueda darse respuesta a los problemas, necesidades y demandas que manifiestan las personas, los grupos, las familias y la comunidad.
- **Ofrecer herramientas** a la población de directivos, administrativos, padres de familia, estudiantes, docentes y líderes comunitarios que propicien la motivación y participación activa en los procesos de prevención y de mitigación.
- **Incidir en el cambio de las** percepciones, actitudes y comportamientos frente al consumo y a los consumidores SPA para fortalecer los procesos de inclusión y disminución del estigma social.
- Adoptar dentro del Proyecto Educativo Institucional (PEI) la estrategia de Zonas de Orientación Escolar.

Gran parte del trabajo de la ZOE está en crear una estrategia centrada en las redes de relaciones entre actores presentes en la vida escolar, líderes de opinión y recursos que contribuyan a resignificar, transformar posiciones y prácticas que sitúan el consumo de sustancias psicoactivas como el único responsable de la inseguridad y el desorden en la escuela. La ZOE tiene un propósito mayor en su desarrollo, transformar pensamientos, comportamientos, actitudes y representaciones que generan estigma, discriminación, exclusión, y sufrimiento.

Elementos conceptuales a considerar en una estrategia de Zona de Orientación Escolar - ZOE

Conceptos a considerar que dan soporte al desarrollo de una ZOE:

- **Comunidad:** entendida como un entramado de redes sociales que definen un territorio y una cultura local integrada por diversos actores sociales en relación. La comunidad se construye por parte de los actores que la componen y los equipos que la animan.
- **Redes:** Conjunto de relaciones (lazos, vínculos) entre personas que se da en un espacio-tiempo-comunicación determinados en donde los sujetos identifican y significan (relaciones, realidad) y son identificados y significados (relaciones-realidad) en sus contextos¹. Las redes al final son un modelo que representa las relaciones sociales del conjunto de actores de la comunidad. Los Tipos de redes que logran movilizar la estrategia hacia la inclusión social son las siguientes: la **Red subjetiva** (conjunto de personas e interacciones que se identifican como significativas en la vida de cada persona), la **Red de líderes de opinión formales e informales** (Constituida por personas que hacen parte activa de la comunidad, realizan acciones y opinan de un modo particular generando influencia en algunos grupos o algún tipo de movimiento al interior de la comunidad), **Red Operativa** (Equipo de trabajo para la implementación de una estrategia que se involucra con una comunidad local para fomentar procesos de inclusión social), la **Red de Recursos Comunitarios e institucionales** (Es el conjunto de actores (personas, grupos, instituciones, organizaciones, etc., y de sus interacciones) que pertenecen a la comunidad, que son directamente contactados por los operadores en el transcurso del trabajo de calle y de comunidad)
- **Territorio:** Se caracteriza por ser un espacio geográfico, con uno o más lenguajes, procesos organizativos, funciones sociales, conflictos y sus soluciones, intereses culturales, etc. (Massimi, 2001, p. 24). Escenario de construcción de las relaciones sociales, de poder, de gestión y de dominio del estado, de los grupos, de los individuos de las organizaciones, es una construcción social sobre la cual se da el sentido de pertenencia e identidad.
- **SiDiEs:** Sistema de Diagnóstico Estratégico para el conocimiento de la comunidad, la reflexión y comprensión de la misma que facilite la construcción de una estrategia de acción y una percepción crítica sobre las situaciones consideradas problemas por los actores de la comunidad, este ejercicio se hace desde, para, junto a y con todos los actores sociales.

¹¹ Efre Milanese, Juan Machín y demás autores. Redes que previenen 1. Instituto Mexicano de la Juventud, Pág. 14 y 15.

- **Investigación en la acción:** marco que se utiliza para desarrollar el proceso de construcción del conocimiento y la definición de la estrategia de trabajo que orienta el cambio de la realidad. Se genera desde la participación de todos los actores sociales, en el contexto de vida cotidiana de la comunidad.
- **Cotidiano de Vida:** Es el lugar o escenario en el cual se dan las acciones. La ZOE tiene lugar y sentido en medio de la situación crítica, de los problemas que la comunidad ha definido y representado como críticos.
- **Exclusión e Inclusión Social:** Nombrar las dinámicas de una sociedad como excluyentes, es el resultado de una postura que se preocupa y que se pregunta frente a las limitaciones existentes con respecto a las oportunidades de desarrollo en un contexto específico. Sin embargo, es tan polisémica la definición del término, que debe situarse en contextos particulares para entender a qué realidad se está refiriendo, dado que su uso, en la mayoría de los casos, indica una forma de nombrar una realidad con desventajas sociales, económicas, políticas y culturales. El concepto sirve entonces para visibilizar posiciones de desventaja con respecto a otros en su acceso a bienes y servicios.
- **Representaciones Sociales:** Las representaciones sociales pueden entenderse como construcciones sociales en un tiempo y contexto específico que sirven como forma de conocimiento de lo social. Se adquieren a partir de la experiencia, del contexto, de la información disponible y de los modelos de pensamiento que se transmiten por tradición. Permiten a los actores interpretar un orden social en el que se insertan con determinadas funciones, que resultan en consecuencia de otras representaciones elaboradas. Lo anterior alude a un actor activo y responsable de su cotidianidad.
- **Minorías activas:** Referirse a la teoría sobre las minorías activas² es ubicar un punto de vista en las relaciones que sostienen los sujetos en una organización social, situadas en interacciones de interdependencia más que de dependencia y su producto es el conflicto. Revelándose que la **influencia social** de un pequeño grupo de personas –que generalmente puedan estar alejados de la norma- puede estar orientado al cambio de una situación más que a la adaptación a un entorno. Siendo el factor de influencia, más que el lugar de poder, la consistencia del comportamiento y actitudes del grupo referido. Se hace mención así de grupos minoritarios que impugnan por el cambio y con una característica particular en su comportamiento, son innovadores. Que tiene lugar por las posibilidades abiertas entre las fuerzas de control y cambio.
- **Escucha activa**³: La escucha activa es una forma de disponerse a atender y a comprender a quién requiere ser escuchado. Exige, de quién lo hace, un esfuerzo por comprender las dificultades del otro

² Se toma como referencia el texto de Moscovici, Psicología de las Minorías Activas.

³ Se toma como referente el Módulo de Estrategias de Intervención Comunitaria del Centro de Formación. Corporación Viviendo, Cali, 2010.

desde la forma en que percibe su realidad. Pero también apoyarle para que logre identificar las posibilidades y los recursos que tiene para poder superarlas. Requiere darle tiempo a la persona para expresarse y manifestar interés por lo que cuenta: la persona debe sentirse en confianza y respetada, debe poder relajar las tensiones, los miedos y las inseguridades, provocados por la situación de sufrimiento.

- **Relación de ayuda⁴:** La relación de ayuda es una relación que se construye con el otro. Donde se ponen en juego las individualidades así como las complementariedades. Son muchos los retos que se plantean y por ello es importante desarrollar las actitudes personales y las competencias necesarias.

Quienes hacen parte de la ZOE

La experiencia en el desarrollo de las experiencias de ZOE permite sugerir que los actores más significativos e imprescindibles para el funcionamiento de la zona de orientación explicitándose los aspectos claves de su rol al interior del proceso son los siguientes:

- Consejo directivo representado por el Rector
- Los docentes
- Los estudiantes
- La Asociación de padres y madres de familia y representantes por grado
- El personal administrativo y de servicios
- La comunidad del entorno
- La red de servicios

Las ZOE deben integrar a todos los actores de la Comunidad Educativa: directivos, docentes, padres y madres de familia o acudientes y estudiantes. Entendiendo la comunidad como un sistema de relaciones, debe involucrarse y entenderse como sujetos, funciones y sentidos que se regulan con el fin de proteger al conjunto, por ello, toda acción debe ser leída en ese contexto relacional. Integrar a la coordinación y la rectoría de las I.E., permite garantizar que la propuesta tenga mejor desarrollo, haya una mejor participación de todos los actores y se viabilicen las acciones.

⁴ Ibíd.

La identificación de los jóvenes que han de participar en el equipo de la ZOE de cada I.E. debe basarse en criterios distintos a los que la escuela ha construido tradicionalmente para la selección de grupos de trabajo. Desde el propósito que alienta la ZOE, se requiere atender a criterios que no sean excluyentes ni estigmatizantes. El equipo de jóvenes debe involucrar personas que tengan diversos niveles de rendimiento escolar, que tengan niveles de liderazgo de todo tipo, es decir, que tengan la capacidad de orientar a los grupos hacia acciones denominadas “positivas” o “negativas”, desde los diversos imaginarios de los actores sociales de la comunidad escolar. No se debe identificar al equipo de jóvenes de la ZOE con los jóvenes problemáticos de la comunidad escolar, porque además de mantener el estigma lo profundiza. El propósito es, por el contrario, generar un espacio de encuentro juvenil, donde se escuchen mutuamente, donde comprendan las diferencias y las similitudes, y donde conjuntamente establezcan una acción a favor de todos los jóvenes del espacio escolar, desde la perspectiva incluyente e integradora.

Es necesario que la ZOE cuente con por lo menos tres docentes comprometidos con la propuesta, para ganar su sostenibilidad. Quizá al inicio será uno o dos, sin embargo es fundamental que no se quede reducida a esas personas solamente y que se generen actividades de sensibilización en un grupo mayor de docentes que promuevan el compromiso de otros. Esto posibilita una mejor distribución de tareas para lograr resultados en un contexto relacional.

Contar con un profesional externo al equipo operativo es un apoyo durante las primeras fases de las experiencias ya que permite una mirada diferente para el acompañamiento del proceso, es su función formar a la red operativa o apoyar y asesorarla en ese plan formativo. Este acompañamiento que además está articulado a una red institucional, constituye una oportunidad en términos de asesoría, posibilidades reflexivas e integración a una red de recursos comunitarios.

Elementos que dan soporte a la Zona de Orientación Escolar

Es difícil precisar de manera exacta lo que permitiría en contextos tan diversos que responden a dinámicas tan distintas, así se llamen centros educativos y en la intención pueda decirse que tienen un mismo propósito, el desarrollo e implementación de una estrategia como la de ZOE (que seguramente pasará por los procesos de resistencia y descalificación que toda propuesta nueva tiene que superar antes de mostrar su efectividad), así que procuramos definir lo que podríamos considerar unas condiciones básicas a riesgo que quedemos cortos, el ejercicio es necesario, pertinente y esperamos que responsable.

La primera consideración nos la propone el documento del Modelo de ZOE cuando plantea que un actor puede ser un individuo, un representante específico, una red, un grupo, una organización, un colectivo, una institución, cuya característica es que participan de la vida social de una comunidad, -en este caso de la comunidad escolar-, que la afectan y que a su vez son afectados por ella, se han distribuido los actores en

formales e informales, en relación al rol que asumen a su interior, y en internos y externos, en relación a su ubicación con respecto al espacio educativo. Los actores requieren ser tenidos en cuenta en el trabajo de la zona de orientación escolar, bien sea porque juegan un papel preponderante en la dinámica cotidiana de la comunidad educativa o porque pueden ser nodos de la red de recursos o porque al estar presentes en el entorno inmediato del centro escolar impactan de alguna manera su realidad y/o son impactados por ella.

Los actores formales a ser tenidos en cuenta en el proceso son: el rector, los coordinadores, los orientadores, los jefes de núcleo (cuando no está certificado el municipio), la Secretaría de Educación, los párrocos y los pastores, la Junta de Acción Comunal, la Diócesis, las ONG presentes en el territorio que apoyan acciones complementarias o que prestan servicios especializados; las Universidades, las Redes institucionales existentes que pueden apoyar el proceso y que es necesario identificar, la Policía, el Comité de Convivencia, las instituciones de salud y de servicios generales, el ICBF, entre otros.

Los actores informales a ser tenidos en cuenta en el proceso son: los estudiantes, los docentes, el personal administrativo y de servicios, los padres/madres de familia, los grupos de voluntarios, los vendedores ambulantes, los tenderos y la comunidad vecina.

La segunda hace parte de las reflexiones en los procesos de implementación y los análisis hechos sobre éstos y plantea que la experiencia de la ZOE debe articular y conectarse con los proyectos transversales e iniciativas obligatorias que vienen siendo lideradas por docentes. Es importante visualizar la ZOE como un articulador de procesos y así reducir las críticas que lo asocian a una tarea que genera más cargas para el docente. Comprender estos alcances es una oportunidad para integrar las metodologías y las acciones de trabajo con los diversos proyectos transversales que se desarrollan en la comunidad escolar, potenciando los resultados que se buscan conjuntamente. Los responsables de los proyectos transversales son buenos aliados en el propósito que se plantea la ZOE en la medida que sus liderazgos multiplican a los actores involucrados en un proceso hacia la inclusión social, no cuando generan división, lideran intereses personales y protagonismos.

La tercera es la relación de la Estrategia ZOE con la **Atención Primaria en Salud** y las herramientas que se desarrollan en este marco, tenerlo en cuenta permite hacer visible que una propuesta que está en el marco de la Política Nacional de Reducción del Consumo de SPA y su Impacto, el Plan Nacional que la desarrolla y la coloca en el panorama de acciones y servicios comunitarios en el marco del Sistema General de Seguridad Social en Salud y del Sistema de Protección Social, teniendo en cuenta que la reciente normatividad (Ley 1438, Ley 1566, Ley 1616, Acuerdo 029 de la CRES) nos explicita esta relación y nos permite avanzar hacia un Sistema Integrado e Integral de Atención a personas consumidoras de SPA en el país donde los dispositivos comunitarios tienen un importante lugar (entre ellos las ZOE)

Marco Operativo de acción.

La Zona de Orientación Escolar requiere un marco operativo de acción, esto es un modelo de trabajo que permita a los miembros del equipo de ZOE, de la red operativa y a la comunidad escolar reconocer las acciones, tareas, roles, funciones, procedimientos y demás necesarios.

Las Fases del Proceso en la implementación de una ZOE son las siguientes:

Fase 1: Información y Sensibilización (red subjetiva comunitaria)

Fase 2: Identificación y consolidación de la red operativa

Fase 3: Diagnóstico comunitario (SiDiEs).

Fase 4: Consolidación de la red de servicios comunitarios, institucionales y de la red de líderes de opinión.

Fase 5: Implementación de la Zona de Orientación Escolar

Fase 6: Sistematización de la experiencia y manejo de instrumentos de monitoreo y seguimiento.

Fase 7: Evaluación, ajuste y sostenibilidad de la experiencia con los diversos actores institucionales.

Todos los procesos estarán acompañados de acciones permanentes de formación e investigación en la acción, pues van a permitir comprender el proceso, cualificarlo, acompañarlo y darle sostenibilidad en el tiempo. Las fases del proceso se desarrollan de manera dinámica, no lineal y cíclica.

Un buen comienzo de la ZOE requiere que la red operativa tenga conocimiento del territorio a través del Sistema de Diagnóstico Estratégico - SiDiEs. Realizar el SiDiEs permite identificar y fortalecer de manera colectiva, lúdica y participativa la concepción de comunidad educativa; las diferentes percepciones frente a las situaciones del colegio; las posibles manifestaciones de reconocimiento o de exclusión que se generan entre las personas y los grupos. A partir de esta visión de la realidad de la comunidad educativa se debe construir un plan de trabajo que integren líneas estratégicas, entre ellas: la formación, el trabajo de redes, los servicios que se definirán como necesarios una vez implementado el SiDiEs y establecida la estrategia de ZOE por quienes la desarrollaran (estos no se definen previamente, se definen en el momento en que haya claridades para plantearlos), la visibilidad de la experiencia, las estrategias comunicativas al interior de la IE y en el contexto comunitario; la incidencia para la articulación de la ZOE en el PEI; la participación e incidencia en otros ámbitos locales; la planeación y el seguimiento de las acciones cotidianas.

Los temas emergentes, es decir, los temas que tienen que ver con las realidades de los contextos de cada IE, permiten articular el desarrollo de la experiencia. Precisamente por esto es importante identificar las problemáticas desde sus propios actores, tratando de comprender la mirada que cada uno tiene y los caminos posibles para ser abordadas que proponen. El caminar a partir de sus propuestas posibilita un mayor compromiso y empoderamiento desde sus roles al interior de las ZOE.

Se requiere una formación continua para el manejo de los instrumentos de sistematización de la información, tanto los que tienen que ver con el SiDiEs, como la HPC y el seguimiento de casos.

Formación que requiere espacios teóricos y prácticos, para que el equipo gane seguridad en su accionar y en su capacidad de formar a otros. Darles tiempo especialmente a los jóvenes que se comprometan con las ZOE, pues la exigencia de informes, diarios de campo, entre otros, tiende a “aburrirlos” pues los pueden asociar al cumplimiento de tareas y no encontrarles sentido. Es necesaria una suficiente comprensión del sentido de la sistematización para comprender lo que se hace y para tomar decisiones; es lo único que les permite valorar esta actividad y hacerla a conciencia.

Es necesario insistir en que las ZOE articulan la prevención y la mitigación, porque la tendencia generalmente es a quedarse en las acciones preventivas debido a que generan mayor seguridad, puesto que es desde allí que ha actuado el sector escolar recurrentemente frente al consumo de sustancias psicoactivas y problemáticas asociadas. Por lo tanto desde el inicio debe dejarse muy claro en las directivas y en las redes operativas el sentido de la mitigación y el valor que tiene al interior de la comunidad escolar.

Las estrategias de comunicación-educación deben partir de la riqueza simbólica de las comunidades escolares, de manera que propicien reflexiones sobre el papel que cada actor tiene en la construcción de comunidad escolar. La educación debe relacionarse con temas de interés y de problemática sobre los cuales se requiera cambiar prácticas, conocimientos y actitudes; éstas deben darse en cualquiera de los escenarios de la ZOE y no solo en el salón de clase ni bajo formas formales. Ha sido efectivo en la estrategia, mantener espacios permanentes de comunicación e interacción a través de medios virtuales que facilitan la construcción de vínculos entre los jóvenes que participan en las diversas ZOE del país.

Una acción estratégica (que puede considerarse un posible servicio y que se considera una buena práctica hasta el momento en la implementación de ZOE en el país) es el Grupo de Mutua Ayuda desde los jóvenes que posibilita generar confianza y autorregulación entre ellos mismos. Permite además que los jóvenes expresen sus miedos y sus ideas frente a los profesores, la muerte y la violencia, entre otros temas de interés. Abre posibilidades de encontrar salidas y soluciones a partir de este compartir, donde cada uno tiene el espacio para ser escuchado. Es importante posicionar un día para el grupo de mutua ayuda pues permite que los jóvenes sepan cuál es el horario del mismo y cuando ellos quieran pueden participar.

La generación de confianza entre los estudiantes y el fortalecimiento que va propiciando la ZOE es una ruta valiosa en términos de la creación de tejido social al interior de las comunidades educativas. Que los estudiantes sientan tranquilidad en confiar sus situaciones problemáticas en otros estudiantes y en docentes, genera un clima de seguridad al interior del espacio escolar que es importante continuar acrecentando. Precisamente por ello es esencial formar a los equipos en la importancia de la escucha y en la confidencialidad que debe tenerse con respecto a lo que comparten las personas que solicitan ayuda, para continuar haciéndolo y para motivar a otras personas para que también lo hagan. Resguardar siempre a las personas ayudadas es una exigencia para que las ZOE se consoliden en el tiempo.

Es fundamental cuidar rigurosamente a la ZOE para que no se estigmatice como un lugar al que se remite a las “malas personas” o a los “estudiantes problemáticos” de los cursos. Para ello es fundamental que sea un espacio de atención individual pero también un espacio de encuentros colectivos, donde lo lúdico tenga un espacio, buscando que se acerquen los que necesitan ayuda y los que quieren ayudar, y donde los que necesitan ayuda encuentran un camino de respuesta a través de también ayudar a otros.

Una posibilidad de encuentro con los padres de familia desde la ZOE es el trabajo desde el SER, utilizar caminos a través del arte y el grupo de mutua ayuda para generar acercamientos con los padres de familia les permite hablar de sí mismos, de sus propias vidas. Ha permitido que valoren este espacio, al sentir que no se les ha convocado a hablar de sus hijos sino de ellos mismos. Desde allí, son ellos mismos quienes abordan posteriormente la relación con sus hijos y sus proyecciones.

Articularse a las mesas de trabajo del municipio relacionadas con los temas fundamentales que aborda la ZOE (consumo de drogas, jóvenes, entre otras) permite una visibilidad de la propuesta, contando con una mayor red de recursos y con su permanencia en el tiempo. La red de recursos requiere generarse y fortalecerse, constituir convenios que desde las dos partes sean valorados y atendidos. Hacer la ZOE sin este trabajo simultáneo de acercamiento con instituciones de salud, educación, cultura, recreación, atención a la familia, capacitación para el trabajo, entre otras, impide el dar respuestas ágiles, adecuadas y oportunas a las situaciones específicas que demanden las personas que solicitan apoyo y acompañamiento.

Aunque la ZOE no es un espacio físico, sí es conveniente contar con dicho espacio que le dé presencia al interior de la IE, que posibilite contar con un lugar de encuentros, donde puedan generar momentos para compartir entre docentes y estudiantes, entre estudiantes de diversos grados, entre docentes y familias, estudiantes y familias, entre otros actores de la vida cotidiana de la comunidad educativa. El sitio de encuentro puede llenarse de afiches, de cuentos, de textos, entre otros, que inviten al encuentro, a la escucha comunitaria, a la inclusión social y al reconocimiento de todo ser humano como sujeto de derechos.

La propuesta ZOE requiere integrar el trabajo con el Ser, con el conocer, con el hacer y con el hacer-hacer, que se propone desde el Modelo ECO2. Es la articulación de estos cuatro pilares lo que fortalece el compromiso de las redes operativas y lo que permite que otros se integren con entusiasmo y disposición a construir la experiencia. Es fundamental no descuidar el trabajo con el Ser, pues es precisamente este trabajo diario con esta dimensión trascendente lo que incide en una mayor o menor disposición por parte de cada persona, sea docente, estudiante, padre/madre de familia, entre otros.

Algunas acciones convenientes y necesarias en la ZOE

- **Acciones de Animación socio cultural:** conjunto de acciones dirigidas a animar, dar vida, y propiciar el establecimiento de relaciones entre las personas y la sociedad en general. Es un tipo de intervención educativa que trata de dar respuesta, a través de la cultura, a las necesidades de participación de los ciudadanos en la vida social, política y económica de la comunidad.
- **Acciones de Visibilidad:** El proceso de visibilidad de la zona de orientación es importante, porque esto le va permitiendo ganar un reconocimiento en el entorno que le permita aportar al proceso de mitigación no solamente al interior de la comunidad educativa sino en el ámbito comunitario y municipal. Pues es importante tener en cuenta que todos estos sistemas sociales se encuentran interrelacionados y se afectan mutuamente positiva y negativamente. Las acciones de visibilidad que pueden constituirse en punto de partida de la zona de orientación y que pueden ampliarse de acuerdo a los intereses y motivaciones que van generándose en los equipos de trabajo, requieren tener en cuenta los espacios y los medios.
- **Acciones de Sensibilización continuas:** aunque al inicio se realiza un ejercicio esencial de sensibilización de actores claves de la comunidad educativa, es importante mantener dicho ejercicio buscando que más actores se sumen y tomen conciencia del valor de la zona de orientación. Se pueden desarrollar como estrategias formales e informales, teniendo en cuenta que las primeras requieren una mayor planeación y las segundas son más espontáneas y flexibles:
- **Identificación, construcción, fortalecimiento, evaluación y seguimiento a las redes:** El centro de escucha se soporta sobre las redes que componen el dispositivo de trabajo como la Red Operativa, de servicios comunitarios, la subjetiva comunitaria y la red de líderes de opinión entre otras. Estas redes necesitan animación, darles contenido y sentido a partir de la comunicación, la interconexión, el tránsito de información, emociones, afectos. Una tarea permanente y fundamental es animarlas, mantenerlas, entenderlas, construir estrategias de acción y darles sentido en el marco del trabajo que se desarrolla. Adicionalmente esta en la relación con la red institucional que se maneja con protocolos, procedimientos y rutas, esto exige una formalidad que debe ser asumida con tranquilidad ya que la relación con esto implica conocerlos, apropiarlos y utilizarlos, en este sentido todo el equipo debe conocerlos, asumirlos y entrenarse para utilizarlos, pues los servicios especializados son provistos por la red institucional y poner en contacto a las personas desde sus requerimientos exige su conocimiento para no incrementar sufrimiento o generar alejamiento,

- **Educación al equipo que desarrolla la propuesta de ZOE** para la prevención, el fortalecimiento de las relaciones, el trabajo, la reducción de daños y riesgos, entre otras. Temas ineludibles en este sentido es la formación en Intervención Breve, Entrevista Motivacionales, Grupos de Mutua Ayuda, detección temprana, para hacer una eficiente canalización a los servicios de salud y otros servicios o recursos (sociales, educativos, laborales)
- **Seguimiento**, de la estrategia de trabajo, de las personas y los casos que se establezcan a partir de los acuerdos establecidos y de los objetivos trazados.
- **Sistematización** de la experiencia, de los casos, del proceso que se desarrolla. En este marco los CE vienen manejando un conjunto de instrumentos que les permitan conocer, entender y actuar en relación a los casos, la estrategia de trabajo y el cambio de los problemas y situaciones de la comunidad.
- **Evaluación** del proceso, de los casos, de los objetivos y de las estrategias que orientan el Centro de Escucha.
- **Servicios de la Zona de Orientación Escolar:** En el marco de las experiencias de zonas de orientación que se han implementado en el país, se han venido desarrollando diversos servicios que han emergido en respuesta a las demandas y necesidades presentadas por las comunidades escolares o encontradas en el proceso de construcción de los dispositivos de trabajo y de construcción de la comunidad: Servicios Terapéuticos (se define este servicio como el conjunto de acciones o técnicas utilizadas por el equipo operativo y que están dirigidos a aliviar o a curar un síntoma o situación concreta presentada por alguno de los beneficiarios de los servicios o actores vinculados a la zona de orientación); **Escucha y acogida** (atender la situación inmediata de dolor, sufrimiento, malestar o el simple deseo de compartir, dialogar o conversar que tenga una persona); **asesoría Terapéutica** (es el servicio prestado por un profesional de la psicología, psiquiatría, terapia ocupacional o de la salud, orientado a dar respuestas a problemas emocionales, relacionales o físicos que presenten los beneficiarios y que requieren de un especialista para su abordaje); **Grupos de Apoyo o de ayuda mutua** (Atención grupal especializada que desarrolla una persona entrenada para el manejo de esta alternativa de atención); **Servicios Educativos** (Este servicio es quizás el más desarrollado en las comunidades educativas, ya que en él se centra el componente de formación, complementario a la parte académica del proceso de educación. Está orientado a potenciar el desarrollo físico, emocional, relacional y de competencias); **Refuerzo Escolar** (Son espacios físicos y de apoyo que se organizan con apoyo de docentes o alumnos de desempeños altos, para ayudar a los estudiantes con mayores dificultades en áreas concretas del nivel académico); **Trabajo de pares** (Son las acciones de educación que desarrollan los estudiantes en los tiempos y dentro de la estructura de la Institución educativa y que buscan movilizar el pensamiento de los mismos frente a temas concretos, orientar con contenidos sobre los cuales previamente han sido entrenados y que ajustan en su vocabulario, forma y expresión al momento de transmitirlo); **Formación comunitaria** (Es el espacio de formación formal y no formal que se realiza hacia la comunidad aledaña al centro educativo y que busca el fortalecimiento de las relaciones de la misma con la Institución educativa); **Servicios de Capacitación** (Este servicio está orientado al desarrollo de habilidades y competencias para el trabajo de los adolescentes y de los padres de familia de la comunidad educativa, ofertando alternativas técnicas, articulación con las ofertas institucionales especializadas en el tema y la vinculación a programas específicos coherentes con la demanda realizada); **Servicios de Mediación** (Servicio orientado a atender las situaciones de

conflicto que se presentan entre los diversos actores de la comunidad educativa buscando escuchar las partes, clarificar la situación, revisar los intereses de cada uno y facilitar un camino en el cual se encuentren soluciones equitativas para los participantes); **Servicios de Proyección** (Está orientado al desarrollo y promoción de talentos y desarrollo de habilidades y competencias para la participación, la expresión verbal y física de los estudiantes y el desarrollo de valores culturales); **Acciones de Apoyo** (Son el conjunto de servicios que buscan suplir las necesidades básicas de los estudiantes, ya sea porque cuentan en el interior con recursos para ello o por que han logrado articular la oferta institucional que se ajuste a la demanda existente a través de la red de recursos); **otros Servicios** se irán definiendo de acuerdo a las necesidades y demandas que surjan al interior del proceso de atención de la zona de orientación y a las cuales es necesario dar respuesta desde el ámbito interno o buscando la articulación de nuevos recursos a la red.