



# SISTEMATIZACIÓN DEL PROYECTO IMPLEMENTACIÓN DE 5 CENTROS DE ESCUCHA

CIUDAD DE MEDELLÍN





**SISTEMATIZACIÓN DEL PROYECTO  
IMPLEMENTACIÓN DE 5  
CENTROS DE ESCUCHA**  
CIUDAD DE MEDELLÍN

**Secretaría de Salud Alcaldía de Medellín**

**Corporación SURGIR**

**2014**

“La prestación de este servicio ha sido financiado por la  
Secretaría de la Alcaldía de Medellín”

Margarita María Sánchez Villegas  
**Directora de Surgir**

**Equipo de Sistematización**

**Coordinación**

Silverio Espinal Bedoya  
Jefe División Técnica Corporación Surgir. Sistematizador

**Auxiliares de Sistematización**

Jhineth Gaviria González  
Marco Aurelio Mejía Muñoz  
Marco Fidel Agudelo Cano  
Lilibeth Hoyos Rosario

**Equipo del proyecto**

Claudia Andrea Isaza Céspedes. Coordinadora  
César Andrés Salazar Cardona  
Lina Yaneth Giraldo Zuluaga  
Carla Cristina Saldarriaga Quintero  
Claudia Milena Castaño Ruíz  
Fredy Andrés Suárez González  
Rigoberto Patiño Henao

**Corporación Surgir Calle 55 N° 45-30 Medellín, Colombia.**

**PBX: 511 11 33**

**[www.corporacionsurgir.org](http://www.corporacionsurgir.org)**



## TABLA DE CONTENIDO

---

PRESENTACIÓN	5
1. Pregunta de Sistematización y Objetivos	8
2. Ubicación de los Centros de Escucha en el Territorio	9
3. Los Actores del Proceso	9
4. Contexto de la Intervención. Una Lectura desde El SiDiEs	10
4.1. Comunidad Local y sus Líderes de Opinión	11
Recomendaciones Derivadas Para la Acción	12
4.2. Análisis de Fracasos y de Buenas Prácticas	12
Recomendaciones Derivadas para la Acción	12
4.3. Breve Historia de la Comunidad	13
Recomendaciones Derivadas Para la Acción	13
4.4. Elementos Sociológicos	13
Recomendaciones Derivadas para la Acción	14
4.5. Identificación de los Temas Generadores	14
Recomendaciones Derivadas para La Acción	15
4.6. Estrategias de Anclaje y de Objetivación	15
Recomendaciones Derivadas para la Acción	16
4.7. Mitos, Formas Consuetudinarias y Rituales	16
Recomendaciones Derivadas para la Acción	17
4.8. Conflictos De Base en la Comunidad	17
Recomendaciones Derivadas para la Acción	18
5. Recuperación del Proceso	18
5.1. Entrada en Terreno	18
5.2. Conformación de la Red Operativa	20
5.3. Desarrollo del SiDiEs	22
5.4. Movilización de la Comunidad	23



5.5. Formación de Minorías Activas	24
5.6. El Trabajo en Red para la Gestión de Casos	25
6. Aspectos Evaluativos del Proceso	26
6.1. Logros	26
Articulación de Actores	26
Movilización de Actores	26
Reconocimiento Actores Presentes en la Comunidad	27
Formación como Estrategia para la Acción	27
Respeto a la Dignidad	28
6.2. Dificultades	28
Inasistencia, Baja Participación y Permanencia Interrumpida	28
Tensiones y Resistencias	29
Dificultades en la Implementación	29
7. Buenas Prácticas y Aprendizajes	30
7.1. La Participación y el Empoderamiento Comunitario	30
7.2. Las Actividades de Enganche	31
7.3. Haciendo Redes	33
7.4. Los Planes de Trabajo: Buscando Coherencia Entre El SiDiEs Y El Modelo de Inclusión Social	34
7.5. Acerca de la Informalidad de lo Comunitario y La Contratación por Proyectos	36
7.6. La Estrategia Comunicacional	37
8. Recomendaciones desde los Participantes en las Redes Operativas	38
8.1. Aspectos Relacionados con el Funcionamiento Interno del CE	38
8.2 Aspectos Externos que Mejorarían El Funcionamiento del CE	39

## PRESENTACIÓN

Luego de haber pasado casi 6 meses (segundo semestre de 2013) de iniciar el proyecto **“IMPLEMENTACIÓN DE 5 CENTROS DE ESCUCHA Y 5 ZONAS DE ORIENTACIÓN ESCOLAR EN DIFERENTES ZONAS DE LA CIUDAD DE MEDELLÍN”**, con el apoyo de la Alcaldía de Medellín y su Secretaría de Salud, se procede a la sistematización de la experiencia de los Centros de Escucha (CE). En estos 5 Centros, que se suman a una experiencia piloto desarrollada en la comuna 13, se recoge el proceso, a modo de sistematización con el fin de extraer las buenas prácticas y lecciones aprendidas, por tanto, los nuevos conocimientos que para la ciudad de Medellín, significa la implementación de esta nueva práctica.

Los centros de escucha (CE) son una propuesta basada en el modelo de Inclusión Social del Consumidor de Sustancias Psicoactivas (SPA), que promueve la escucha activa, la mediación, la organización y la capacitación de niñas, niños, jóvenes y adultos pertenecientes a zonas de alta vulnerabilidad social, de manera que se puedan establecer redes de apoyo y opciones más saludables para sus proyectos de vida.

Consiste en una estrategia de intervención comunitaria que permite la articulación y el fortalecimiento de las redes organizacionales, tanto estatales como privadas e independientes, para favorecer la atención de la población más vulnerable y en algún nivel de sufrimiento social del sector seleccionado.

Se constituye en una estrategia de baja complejidad de accesibilidad, que permite la escucha, orientación, acompañamiento y remisión de los beneficiados a la red de servicios previamente constituida, facilitando la accesibilidad y la respuesta inmediata a las necesidades de la población.

Las principales estrategias desarrolladas en el proyecto fueron:

**FORMACIÓN:** A través de un proceso de formación a la comunidad se buscó que quienes hacían parte del centro de escucha tuvieran la información y la capacidad para el manejo de situaciones de emergencia, de sufrimiento o conflicto. Asimismo, que tengan claridad frente al modelo de acogida comunitaria y el trabajo en red. Cumpliendo con esto se realizaron procesos de:

Formación de minorías activas al interior de las comunidades: Con diversos grupos de la comunidad se desarrollaron procesos formativos de acuerdo a necesidades particulares identificadas.

Actividades de enganche: A veces como formación, y en ocasiones a través de actividades lúdicas y comunitarias, se mostraba a la comunidad en qué consistía el Centro de Escucha, a la vez que se les formaba sobre diversos aspectos relacionados principalmente con la reducción del estigma social que recae sobre el consumidor de drogas.



### **DIAGNÓSTICO COMUNITARIO A TRAVÉS DEL SiDiEs:**

Esta es una herramienta de diagnóstico bastante utilizada en el modelo ECO2 que busca identificar, a partir de 8 áreas de conocimiento, diversos aspectos de la comunidad, con el fin de conocerla en sus problemáticas, relaciones, representaciones sociales, entre otros aspectos. Para este fin se diseñó una metodología que permitiera hacer mejor uso de la información recolectada en el diseño de los planes de acción.

### **ARTICULACIÓN DE REDES DE SERVICIOS E INSTITUCIONALES PARA LA ATENCIÓN A LA COMUNIDAD:**

Una de las principales estrategias de los Centros de Escucha y las Zonas de Orientación Escolar es el trabajo a partir de la creación de una red operativa y del establecimiento de una red de recursos comunitarios, que permita que a través de esfuerzos comunitarios e institucionales se garantice dar una respuesta a las necesidades de la comunidad.

Para ello se hizo relación con diferentes actores comunitarios e institucionales con el fin de involucrarlos en la propuesta y que pusieran a la orden sus servicios a favor de la comunidad, sea para la atención de casos individuales o de necesidades generales de la comunidad.

**ATENCIÓN, CANALIZACIÓN, REMISIÓN Y SEGUIMIENTO DE CASOS A TRAVÉS DE LAS REDES DE RECURSOS COMUNITARIOS E INSTITUCIONALES:** Las personas que acudieron al servicio fueron valoradas a partir de la hoja de primer contacto, entrevistas y tamizajes de ser necesario; a partir de ese diagnóstico se remitieron, a la red de servicios comunitarios e institucional de acuerdo a la naturaleza de la demanda o recibieron algún tipo de servicio u orientación dentro del mismo Centro de Escucha.

Finalmente, y en paralelo a todo el proceso se desarrolló la **SISTEMATIZACIÓN DE EXPERIENCIAS**. En este documento que se presenta a continuación se hace una síntesis de los aspectos generales más significativos del proceso, con miras a recolectar los aprendizajes que ayudarán a una mejor implementación de etapas posteriores del proyecto.

Esta Sistematización, parte de un reconocimiento de las zonas y los actores que participaron en la experiencia; pasa luego por una contextualización de la intervención a partir de los elementos de los SiDiEs de los 5 centros. Esto permite tener un panorama sobre a qué se están enfrentando los Centros de Escucha en la ciudad de Medellín.

Posteriormente la sistematización recopila los hitos más importantes para la implementación de la estrategia en cada uno de los Centros de Escucha, dado que la particularidad deja aprendizajes sobre estrategias para entrar en la comunidad, las actividades de enganche desarrolladas, la forma de hacer el SiDiEs, entre otros aspectos. Además esta parte da una imagen sobre cómo se desarrolló el proyecto en cada zona.

Se cuenta también con una dimensión evaluativa que muestra los principales logros y dificultades del proceso, para pasar luego a la extracción de las buenas prácticas y lecciones aprendidas. Aquí hay diversas categorías analíticas que destacan aquello que se considera



**SISTEMATIZACIÓN DEL PROYECTO  
IMPLEMENTACIÓN DE 5  
CENTROS DE ESCUCHA**  
CIUDAD DE MEDELLÍN

fue muy relevante y adecuado para el montaje de los Centros de Escucha y por tanto son prácticas que desde este proyecto se recomiendan como replicables o a tener en cuenta en próximas implementaciones o para quienes apenas inician en una experiencia como esta.

Finalmente se recogen unas recomendaciones que salieron de los miembros de las redes operativas de los Centros de Escucha, donde desde su perspectiva refieren como mejorar ellos sus procesos internos, es decir hacen una mirada introspectiva, y también como desde lo externo, es decir desde la planeación del proyecto por parte del operador y de la Alcaldía de Medellín, podría contribuirse al mejor desarrollo del proyecto.

Se espera entonces que este sea un insumo de utilidad, para la Alcaldía de Medellín que empieza a apostarle a este tipo de estrategias comunitarias; también a Surgir, engrosando su bagaje técnico. A otras organizaciones interesadas en el tema y que ya vienen desde hace tiempo trabajando y desarrollando el modelo, y por tanto esta sistematización es un pequeña y nueva contribución; y a la comunidad, que aceptó el reto de trabajar de una manera distinta y que ahora se encuentra motivada a continuar.



## 1. PREGUNTA DE SISTEMATIZACIÓN Y OBJETIVOS :

---

### **Pregunta de Sistematización**

¿Cuáles son las características básicas que determinaron la ejecución de Centros de Escucha en contextos barriales de la ciudad de Medellín y cuáles las lecciones aprendidas y buenas prácticas que se derivan de su implementación?

### **Objetivo general**

Identificar las lecciones aprendidas y buenas prácticas de la experiencia del desarrollo de cinco Centros de Escucha Comunitaria en contextos barriales de la ciudad de Medellín, que sirvan como referente para el mejoramiento en la continuidad de dicho proceso.

### **Objetivos específicos**

Reconocer las características de la implementación de Centros de Escucha en contextos barriales de la ciudad de Medellín.

Identificar los hitos más relevantes de la ejecución de los Centros de Escucha, que den luces sobre estrategias para la ejecución de las diferentes actividades del proceso.

Identificar los logros y dificultades del proceso para conocer los resultados que puede tener el proyecto en el tiempo de su ejecución y los obstáculos a los que se tuvo que enfrentar.

Extraer las buenas prácticas y lecciones aprendidas más significativas, con miras a obtener nuevos conocimientos aplicables al contexto de intervención en la ciudad de Medellín y como aporte al desarrollo del modelo de trabajo en el país.

Obtener recomendaciones que permitan el mejoramiento de procesos, para una más alta calidad en la futura ejecución del proyecto.

## 2. UBICACIÓN DE LOS CE EN EL TERRITORIO:

Los Centros de Escucha se realizaron en el Sector de Sinaí de Santa Cruz parte baja, el sector Niquitao del barrio Colón, el barrio Doce de Octubre, el barrio El Pinal y el barrio Belén Altavista.



## 3. LOS ACTORES DEL PROCESO :

Los centros de escucha, son una propuesta que busca escuchar, entender y mediar entre los integrantes de una comunidad, con el fin de disminuir el riesgo de exclusión social y vulnerabilidad en la ciudad de Medellín.

En este proyecto fueron identificados 124 actores, es decir personas naturales, representantes de instituciones, líderes formales e informales que podrían brindar apoyo a la estrategia de centros de escucha; de este grupo de actores se logró contactar el 55%, con el 30% se establecieron acuerdos de participación de la estrategias y el 15% solo quedó identificado, es decir, se reconocen al interior de la comunidad pero no se estableció contacto con ellos.

La distribución de estos actores fue de la siguiente forma: el 37% pertenece al grupo de los actores comunitarios, es decir personas líderes de la comunidad que les interesa el bienestar de sus entornos. El 63% restante hace parte del grupo de redes internas y externas, que son las organizaciones con asiento o no en la comunidad y que prestan servicios a ella.

De los 124 actores participantes el 75% son actores formales es decir que participan en representación de una institución o grupo formalmente constituido. El 25% restante son actores informales, estos son personas que participan por su interés particular en buscar el bien de una comunidad; en ocasiones pertenecen a organizaciones comunitarias que no están formalmente constituidas.

Se evidencia que los actores comunitarios más representativos son: los líderes comunitarios, seguido por personas pertenecientes a grupos artísticos, presidentes de JAC y coordinadores de instituciones del sector. Con menor participación se tiene: directores de fundaciones, Edil de JAL, grupos juveniles, madre de familia, presidentes de club de vida, profesores, recreacionista, rectora, secretario JAC, veedor de derechos humanos y Vicepresidente de JAC.

Los servicios que estos actores aportan a la comunidad son los siguientes; contacto con grupos, convocatoria y logística, difusión y referenciación, información, capacitación y vinculación de población infantil con riesgos sociales.

El rol o función más significativo encontrado en las redes internas y externas es el apoyo a la familia y niñez, seguido de apoyo educativo, líderes comunitarios, instituciones de formación y representantes de instituciones barriales. Con muy poca participación se encuentran roles relacionados con asesoría a jóvenes, atención psicoterapéutica, red de salud, apoyo a mujeres, deporte y recreación, grupos de la tercera edad, JAC, prevención y rehabilitación en farmacodependencia, servicios religiosos y de salud.

Los servicios ofrecidos por las redes internas y externas son los siguientes: convocatoria y logística, difusión, educación, atención de casos, información, capacitación y vinculación de población en riesgo.

Para mantener las redes en la comunidad las estrategias utilizadas por los profesionales del Centro de Escucha se describen a continuación: la más empleada fue comunicación, seguimiento y vinculación permanente a las actividades planeadas, seguida por mantener informados a los actores de las actividades a realizar, vincularlos a la red operativa o de servicios, generar remisión de casos y ofrecer capacitación y formación en diferentes temáticas.

Al realizar el seguimiento en el último mes del proceso se encuentra que el 52% de las instituciones participa de las actividades planeadas por el CE, con el 38% no ha sido posible establecer contactos o se han retirado de las redes y el 10% participa de las actividades de la comunidad aunque no del CE, quedan pendientes hacer acuerdos con estos dos grupo de actores y vincularlos estratégicamente a la propuesta.

#### **4. CONTEXTO DE LA INTERVENCIÓN. UNA LECTURA DESDE EL SIDIES**

Durante el proyecto se realizó el SiDiEs con el fin de identificar las reales necesidades de cada comunidad educativa y tener una lectura de su dinámica institucional. Para ello se siguió una metodología que partía de unas preguntas básicas sobre cada área de conocimiento y a partir de los hallazgos se generaron unas recomendaciones que posteriormente se convirtieron en el plan de acción. Esta metodología permitió encontrar mayor coherencia entre el SiDiEs y la intervención, minimizando bastante el problema que suelen tener muchos diagnósticos: que son poco utilizados en la parte operativa del proyecto.

A continuación se presenta una síntesis de los asuntos más importantes que surgieron en el desarrollo de los SiDiEs en las cinco comunidades donde se realizó.

#### **4.1. Comunidad local y sus líderes de opinión**

Se identifican líderes como presidentes de la JAC, representantes de instituciones educativas y fundaciones de los sectores, las organizaciones barriales o de pobladores, las organizaciones juveniles, organizaciones cívicas comunitarias, culturales y artísticas, organizaciones de mujeres, grupos de la tercera edad, Mesa de Derechos Humanos, Mesa de Salud, Mesa de Cultura.

Las características de estos líderes van desde la proactividad, acciones de direccionamiento de servicios hacia la comunidad, movilización comunitaria e interés de cambio, hasta el interés particular de estos por su afán de protagonismo. La gran mayoría de los líderes y lideresas están en varios procesos organizativos, comunitarios y públicos, lo que les genera agenda muy apretada.

Las problemáticas que se detectan y las opiniones de los líderes son: la necesidad de escucha, la falta de interés y deseo de la comunidad en participar en los proyectos que llegan a la comunidad, falta de canales de información efectiva que den cuenta de los proyectos y propuestas de intervención en el sector, muchos de los líderes expresan no saber de las actividades que se desarrollan en los barrios y falta de información sobre derechos fundamentales. Se identifica una preocupación por brindar espacios alternativos de formación, cultura, deporte y entretenimiento como una forma de disminuir los riesgos que se identifican en la comunidad, sobre todo con los y las jóvenes, expresan que esta falta de espacios, son causales para que los jóvenes al no hacer uso del tiempo libre lo invierten en el consumo de sustancias o en actividades que no le aportan a su crecimiento personal.

También se identifican como problemáticas, violencia intrafamiliar, el poco acompañamiento de las familias a los procesos de sus hijos, sobre todo en hogares con jefatura femenina y que cada vez es mayor por los embarazos en adolescentes, falta de ofertas laborales del sector público y privado (desempleo), empleo informal y falta de aseguramiento social.

En general las comunidades no se identifican con sus líderes, debido a que la gente ha dejado de creer en sus ellos, porque les han mentado, les han incumplido, los han defraudado y no solo con los líderes informales, esto también ocurre con quienes lideran procesos del Estado, ya que en reiteradas ocasiones prima sus intereses particulares a los comunales, lo que hace que no se puede evidenciar un trabajo articulado y en red que favorezca mayores procesos de desarrollo comunitario, y se perpetúen de cierta manera condiciones de exclusión y marginalidad.



---

---

### Recomendaciones derivadas para la acción

---

---

- Tener presente el generar procesos en organización o formación política y ciudadanía, organización comunitaria y elaboración o formulación de proyectos de impacto comunitario.
- Consolidar una red de formación en aspectos culturales, recreativos y artísticos dentro de las comunidades.
- Identificar y profundizar en los canales y procesos de comunicación y transmisión de información, que pueden estar generando exclusión de pequeñas comunidades al interior de las comunas.
- Es importante continuar indagando en las razones y motivos principales que generan esta fractura entre liderazgos, para comenzar procesos de sensibilización por grupo de líderes afines, en la importancia de crear articulación en el trabajo que cada uno realiza, y generar otros espacios de encuentros por fuera de la formalidad, en los que se reconozcan desde lo humano.

#### 4.2. Análisis de fracasos y de buenas prácticas

En la mayoría de las zonas donde se implementaron los centros de escucha, funciona una diversidad de proyectos tanto desde lo público como desde las organizaciones barriales, en casi todas las áreas: cultural, deportiva, tecnológica, formación para el trabajo.

Las comunidades nombran estos proyectos como buenos y de interés, sin embargo la participación es poca, debido a la falta de credibilidad en los funcionarios que los ejecutan, la comunidad se muestra escéptica y resistente, pues la falta de credibilidad en el estado es manifiesta y la desconfianza es generalizada, como resultado de la falta de continuidad, inician muy tarde los proyectos y no realizan devoluciones a la comunidad, y la percepción particular que tiene estas poblaciones es que son violentados y no respetados sus derechos en todos los ámbitos de participación comunitaria y ciudadana.

En algunas de las comunidades en las cuales se desarrolló el proyecto se están construyendo mesas de trabajo de acuerdo a las necesidades evidenciadas con el fin de identificar insuficiencias conjuntas, articular acciones y como comunidad poder dar respuesta a las mismas. Además para vincularse a las reestructuraciones que tendrá la vida en comunidad, partiendo de las nuevas renovaciones urbanísticas; además para ayudar en la fluidez de la comunicación y ésta no se quede centralizada solo en quienes lideran los procesos o en los sectores en donde se implementan.

---

---

### Recomendaciones derivadas para la acción

---

---

- Identificar las necesidades y potencialidades de los y las jóvenes para retroalimentar la oferta que tienen las organizaciones e instituciones.

- Apoyarse en los medios de comunicación existentes en el barrio y en las redes sociales para difundir y actualizar las actividades ofertadas a la comunidad.
- Crear una red de servicios que le permita a la comunidad acceder a diferentes escenarios de aprendizaje acorde a sus intereses.
- Favorecer el desarrollo de espacios lúdicos recreativos y artísticos presentes en las zonas.
- Restablecer los vínculos de confianza entre la administración y las comunidades.

#### **4.3. Breve historia de la comunidad**

Dos de los barrios en los cuales operan los centros de escucha fueron financiados por el Instituto de Crédito Territorial, por lo que desde el principio fue planificada toda su estructura. Los otros se fueron instaurando de acuerdo a las necesidades que se iban presentando en las comunidades.

En las zonas en donde se desarrollan los centros de escucha, priman los actores al margen de la ley, ejercen cierto control y orden sobre los sitios de consumo, el posicionamiento en el territorio de grupos armados ilegales cuenta con la legitimización de algunos pobladores, ya que son los que en algunos casos son mediadores en los conflictos, ponen las normas en cuanto a las riñas callejeras “están prohibidas por los muchachos”, o generando castigos a quienes se salgan de sus reglas. Esta situación comienza a introducir cambios tanto en los intereses y proyectos con la comunidad como la introducción de otras problemáticas como el microtráfico de SPA, el sicariato y la limpieza social.

---

---

#### **Recomendaciones derivadas para la acción**

---

---

- Favorecer los espacios de recreación, cultura y deporte, además de procesos de desarrollo juvenil, como una buena práctica comunal, que se acomoden a las necesidades reales de la población.
- Es necesario potencializar los diferentes talentos en los ámbitos educativos, intelectuales, sociales, económicos y personales de sus habitantes para que puedan ser destacados por otras actividades que van en contravía del microtráfico, la delincuencia y la conformación de grupos al margen de la ley.

#### **4.4. Elementos sociológicos**

Como factores de riesgo sociológico están el desempleo y los empleos informales como el reciclaje o las ventas ambulantes nombradas en la comunidad como el “rebusque”, es importante ya que esto organiza los hábitos laborales y el acceso a servicios; estos aspectos configuran un tipo específico de dinámica económica que es la del diario (trabajar para el

diario) y bajas posibilidades educativas ya que deben priorizar sus gastos y difícilmente el estudio estará por encima de las necesidades básicas. Otros factores de riesgo de la comunidad, identificados por una buena parte de los actores, es el poco acompañamiento de los padres de familia, tanto en su proceso escolar como en su desarrollo vital, además de violencia intrafamiliar; lo relacionan sobre todo con que muchas familias son de jefatura femenina y tienen que salir a trabajar dejando a sus hijos al cuidado de otras personas o solos, lo que genera soledad, depresión, dificultad en el manejo de las normas, límites, autoridad y cumplimiento de funciones se presenta la negligencia y el descuido a los niños y jóvenes, apareciendo como efecto el consumo de SPA, embarazo en adolescentes, integración a grupos al margen de la ley entre otros.

En algunas de la zonas se normalizó el “control” que hacen los actores al margen de la ley, generándoles mayor vulneración a otras problemáticas del barrio, como es el posicionamiento de grupos armados ilegales, legitimados y naturalizados por algunos miembros de la comunidad, se presenta como riesgo ya que para algunos integrarse a estos grupos es una opción de status o una solución económica, además de estar expuestos al microtráfico de sustancias ilícitas sobre todo alrededor de los colegios.

Entre los factores protectores se encuentra la oferta institucional en diferentes áreas y que son una alternativa para la comunidad en general, a su vez estas infraestructuras son vistas como sitios de protección.

---

### **Recomendaciones derivadas para la acción**

---

- Resaltar el factor protector de la oferta institucional y enriquecerla con otras ofertas que respondan a las necesidades de los y las jóvenes, que los visibilice y fortalezca desde sus habilidades y destrezas.
- Es muy importante realizar un trabajo serio y profundo con la comunidad para que sean conscientes de que los límites, las normas son la manera que tenemos de garantizar un buen comportamiento social y de éxito personal en el entorno.
- Es relevante que se ofrezcan alternativas a los jóvenes para que mediante su formación puedan generar ingresos y mejoramiento de la calidad de vida.

### **4.5. Identificación de los temas generadores**

Casi todas las zonas donde se encuentran los Centros de Escucha, reportan como temas importantes: la falta de ofertas laborales, el embarazo adolescente, altos niveles de consumo de SPA, prostitución, violencia intrafamiliar, además de la negligencia y abandono en que los padres de familia tienen a sus hijos, dejándolos vulnerables para tomar malas decisiones.

La violencia intrafamiliar y el consumo de SPA son dos temas que van de la mano; se evidencia una buena cantidad de casos de violencia intrafamiliar en donde el agresor o agresora está bajo efectos del consumo de spa.

De acuerdo a las nuevas modificaciones físicas del entorno en algunos barrios se ha generado malestar y angustia en alguna parte de la población y otra parte tienen altas expectativas frente a la intervención que la alcaldía pueda llevar a cabo en los entornos.

---

---

### Recomendaciones derivadas para la acción

---

---

- Involucrar a los y las jóvenes, consumidoras o no, identificar cuáles son sus necesidades y de esta manera se enriquezca una oferta adecuada para ellos y ellas generando la reflexión con las organizaciones e instituciones del barrio en torno al manejo psicosocial de los procesos que manejan, en donde no sólo se forme en un arte u oficio sino que además se les brinden habilidades para la vida, involucrando también a las familias y cuidadoras.
- Hay que destacar el verdadero papel que juega la familia en la vida de las personas con el fin de que estas sean quienes propicien otra forma de vida de los jóvenes y niños del sector.
- Es también necesario que las personas se sientan corresponsables en los problemas que enfrentan a diario para que mediante la autogestión garanticen que las ofertas institucionales lleguen a quienes lo necesitan.

#### 4.6. Estrategias de anclaje y de objetivación

La “normalización” o lo “normal” como referente social del consumo y el expendio de SPA son constantes en la comunidad, mientras el que consume trabaja o asuma ciertas responsabilidades económicas en la casa el asunto del consumo es aceptado.

La comunidad ha aceptado y perpetúa, el orden ilegal, se ejerce cierto control que es permitido por la misma comunidad; desde la institucionalidad se ve como problemático.

La cultura del “deme” también está formada como referente social, pues la mayor parte de la población se dedica hacer “recorridos” para obtener su sustento alimenticio.

Las comunidades aceptan y perpetúan sus prácticas y modos de vida, sin menores críticas, haciendo que sus representaciones sociales sean naturalizadas frente a los comportamientos antisociales y de desorden barrial, manifestando que ya son asuntos tan propagados y frecuentes que no pueden cambiarlo. Además se logra percibir poco interés por procesos de organización y participación comunitaria, cada cual está en función de su propia supervivencia, prima la ley del día a día, donde cada cual sobrevive como puede.

Por otra parte, la representación que las comunidades tiene del estado es desde la incredulidad, que redundo en la falta de oportunidades, desde el abandono, la estigmatización, etc. esto lo refuerza o lo ancla más, el hecho de que las intervenciones sean intermitentes o aceleradas, con proyectos que no se sostienen en el tiempo y no alcanzan un impacto real en el cambio de las situaciones vulnerables.



Para la comunidad, quienes consumen y los lugares en los que lo hacen, son peligrosos o están relacionado con la violencia; también se considera que quienes consumen lo hacen por rebeldía y por evadir responsabilidades o no seguir la norma; a las personas que consumen los ven como apáticos o sin proyecto de vida, ya que no se integran a la oferta institucional o son amenazantes a la estructura social. Los habitantes de los barrios tienen una preocupación por la desocupación de los menores, por el uso inadecuado del tiempo libre y aunque lo tienen claro como factor de riesgo para consumir, creen que lo importante no es controlar el consumo sino generar alternativas para que no se caiga en él.

Algunos también han nombrado a la policía como estigmatizada por la manera en que la comunidad los ve, ya que no tienen una autoridad legítima ante el barrio y los conflictos que se generan en ella, pues este rol lo cumplen en muchos casos, los grupos armados ilegales.

---

---

### **Recomendaciones derivadas para la acción**

---

---

- Visibilizar la juventud, sus vivencias, realidades, discursos y sueños, independiente si son consumidores o no, permitirá reconocerlos como sujetos de derechos y levantar la estigmatización que hasta el momento ha pesado sobre ellos.
- Modificar la representación de los jóvenes que no cuentan con posibilidades de educación o empleo y que tienen el hábito de estar en las esquinas son unos viciosos y un mal para el barrio.
- Implementar estrategias que garanticen la equidad social y mediante ellas se pueda garantizar espacios de participación social y comunitaria garante del desarrollo local.
- Brindar oportunidades económicas, sociales y personales a los habitantes de las comunidades para que ellos mismos entiendan que el consumo de SPA y sus riesgos se puede reducir a niveles mínimos mediante el acceso de sus habitantes a las ofertas institucionales.

#### **4.7. Mitos, formas consuetudinarias y rituales**

La muerte en tiempos anteriores era un evento cotidiano por el fenómeno de la violencia arraigada desde la misma cultura sicarial de los 80; esto ha cambiado, pues las nuevas formas emergentes desde lo ilegal han reestructurado las formas de su “hacer” (ajuste de cuentas), pues el hecho que la misma comunidad demanden a estos mismos actores (ilegales) un mayor control de la violencia en el sector, hace que la dinámica mute y haya una regulación implícita de la comunidad ante estos actores que hacen parte del cotidiano y son vistos como los “protectores” del asedio delincuencial.

El tema de los grupos armados en la comunidad es muy poco evidenciado por la población, pareciera que está naturalizada su estadía allí, si bien son quienes distribuyen las drogas ilícitas, sólo se evidencia como problemático el consumo, relacionándolo como una situación individual que además se estigmatiza.

Algunas creencias frente al consumo y el por qué lo hacen: algunos miembros de la comunidad piensan que quienes consumen SPA son personas depresivas y que estar drogados les permite estar bien e incluso que es una manera de evitar compromisos y deberes sociales, por su rebeldía ante la norma. Otras creencias son:

“El alcohol y el cigarrillo no son droga”

“Siempre y cuando el adicto trabaje no es un problema”

“Los hombres deben trabajar en la calle y las mujeres en la casa”

“Las mujeres del barrio le pertenecen a los miembros del combo”

“Las hijas las van a sacar de la pobreza”

“El que consigue plata es el más berraco y si lo hace rápido es mucho más”

---

---

### **Recomendaciones derivadas para la acción**

---

---

- Aportar en el empoderamiento de los y las jóvenes, organizados o no, para visibilizarlos desde sus habilidades y saberes, como sujetos que aportan a la comunidad desde una mirada transformadora.

### **4.8. Conflictos de base en la comunidad**

Los conflictos identificados son desde la convivencia, las violencias domésticas, desintegración familiar, combos que ejercen el control del territorio, control de las plazas de vicio y por ende de las entradas de dinero captado por concepto de las actividades delincuenciales, la venta de estupefacientes y extorsiones, grupos armados, que son legitimados o naturalizados por algunos de los pobladores, estos grupos son los que tienen el monopolio del microtráfico.

La mayoría de los habitantes de los barrios solucionan sus conflictos a través de los grupos armados ilegales o ellos mismos haciéndolo de forma agresiva, solo una comunidad tiene variadas formas de solucionarlo, el primero es soportar, así se evita el problema, el segundo es el pedir el favor de que se les colabore y que no se lleven a cabo los actos que generan malestar. Rezar es una de las formas en que la gente se vincula a un ente divino para que les de fortaleza o les permita soportar lo que ellos consideran es injusto pero no tienen o creen que no cuentan con las estrategias para mitigarlos o eliminarlos.

Otra de las problemáticas evidenciadas es lo relacionado con sus líderes: se identifican ciertas luchas particulares de intereses, de protagonismo y por los dineros que se distribuyen y de esta manera obstaculizan procesos de cambio comunitario y la participación de otros actores en los procesos, pues algunos de estos líderes aprovechan la carencia educativa de la comunidad para hacer a su conveniencia cosas que en poco son de utilidad a la misma. Se hacen diversas críticas entre ellos: que no representan los intereses de la comunidad, que trabajan sólo por su bienestar o que sólo benefician a personas cercanas a ellos,

además de otras críticas relacionadas con sus procesos barriales generando barreras y dificultando el trabajo articulado.

---

---

### **Recomendaciones derivadas para la acción**

---

---

- Tener cuidado con los conflictos que se generan entre las organizaciones, que no afecten el trabajo de articulación que quiere generar el CE.
- Se reitera el fortalecimiento de la oferta organizacional e institucional para disminuir los riesgos a los que están expuestos jóvenes y adolescentes.
- Articular acciones de empoderamiento comunitario para que en estos casos sepan a dónde acudir, como interponer una queja o querrela, como consolidarse en red para que la comunidad pueda hacer uso de sus derechos y sea escuchada.

---

---

## **5. RECUPERACIÓN DEL PROCESO**

---

---

La recuperación del proceso, cuenta acerca de los hitos más importantes por los que pasaron los Centros de Escucha para su implementación en esta etapa inicial. Aunque por procedimiento de la sistematización se eligieron los mismos hitos para todos los CE, las particularidades en cada uno son bastante significativos, por lo que se relatará a continuación lo concerniente a cada una de ellos.

### **5.1 Entrada en Terreno:**

Para el CE del dece de Octubre, de la comuna 6, la entrada en terreno inicio con la identificación del territorio, incluyendo los lugares de mayor concentración de personas y de actividad comunitaria. Además, se realizó la identificación de organizaciones, instituciones públicas, algunas problemáticas, líderes y procesos de participación (a través del proyecto Buen Vivir) en la comunidad. Para este proceso, no se presentaron obstáculos, principalmente porque la profesional entró a la comunidad haciendo parte de la Red de Salud Mental, con el fin de participar en la dinámica de la población; sin embargo, la comunidad expresó insatisfacción, por ser un proyecto de cinco meses, enunciando la necesidad de procesos de mayor duración.

A pesar, que en esta comunidad existen muchos procesos organizativos, no se generaron choques, por el contrario, se presentó un trabajo activo y participativo. La temática, de disminución y mitigación del daño de consumo de Sustancia Psicoactivas- SPA generó interés a la comunidad para trabajar en el proyecto; además, porque este discurso no fue expuesto por la policía o los actores que generalmente lo hacen.

En el CE El Pinal, se entró en terreno, por medio del Presidente de la Junta de Acción Comunal- JAC, quien, después de saber en qué consistía el proyecto, refirió a otras personas, a las cuales se les presentó el proyecto y extendió la invitación para trabajar en él, resultando de este proceso un grupo de jóvenes, que manifestaron interés y motivación por el proyecto. Además, se realizó observación del territorio, por medio de estrategias como: salidas de campo para visibilizar instituciones, puntos de encuentro de la comunidad, e intentando dar a conocer el proyecto y a el profesional de éste. En El Pinal, no se presentó ningún obstáculo para la entrada en terreno, y a pesar de que no hay muchos procesos de base, se lograron movilizar una serie de intensiones que se tenían planteadas, principalmente por

contar con un grupo de trabajo conformado por jóvenes, los cuales estaban dispuestos y motivados a aprender.

Para entrar en terreno en el CE de Altavista, parte baja, inicialmente se realizaron lecturas y consultas sobre la comunidad, para identificar sus características geográficas. Luego, se ingresó a la comunidad con la colaboración de la Profesional del Proyecto de la Zona de Orientación Escolar- ZOE de ese sector, teniendo en cuenta que ya la conocían. Por medio de la rectora de la Institución Educativa Ramón Giraldo se pudo hacer el contacto con otros actores comunitarios que trabajan en el sector; fue una ventaja que en la comunidad trabajaran en red, lo que facilitó un mayor acercamiento. Luego, se hizo el contacto con el presidente de la JAC, inmediatamente después de tener una identificación de los anteriores actores comunitarios, y de realizar una ubicación georreferenciada del espacio, se hizo un acercamiento a la historia de la comunidad. Inicialmente, el CE se instauraría en Altavista, pero, como ésta es una comunidad que se encuentra en un conflicto armado muy complejo, se decidió localizarlo en la parte baja; sin embargo, las actividades que se desarrollaron desde la sede social, que se encuentra ubicada en un lugar estratégico, sirvió para atraer población de todos los sectores que hacen parte de Altavista y para extender el proyecto mucho más, teniendo de esta manera mayor cobertura de la comunidad. Un punto importante, fue la necesidad de escucha que tenía la población, teniendo en cuenta que se encontraban encerrados, herméticos y callados por un conflicto; por lo anterior, cuando se les abrió un espacio para que participaran y pudieran contar lo que les sucede dentro de las familias y la comunidad acudieron al mencionado espacio. Por otra parte, la comunidad de Altavista, parte baja, se encontraba cansada de que los procesos siempre fueran liderados por las mismas personas, y que la información siempre quedaría en un lugar y que finalmente no se visibilizara el trabajo que todos hacían.

En esta población, hubo una gran acogida, que permitió trabajar en red y una de las principales razones de esto, fue que la JAC está conformada por jóvenes a los cuales les interesa la movilización social y el discurso de reconocer a los consumidores de SPA, como personas llenas de habilidades, con herramientas para enfrentar situaciones y que se les deje de estigmatizar; además, que estos consumidores también tienen la posibilidades de trabajar en red e influir en otros consumidores de SPA.

La entrada en terreno en El Sinaí, fue a través del ZOE. El primer contacto fue con la profesora de Educación Física de la Institución Educativa Ciro Mendía, con ella se realizó un recorrido por los alrededores de la Institución y se visitaron varias organizaciones comunitarias, por medio de una líder de la JAC. Inicialmente se pensaba desarrollar el CE en la zona de Moscú, pero no se pudo instaurar, por la gran cantidad de actividades y compromisos que tenían las organizaciones presentes, que llevaron a dificultades en las convocatorias y cancelación de actividades del CE; por lo anterior, se buscaron otras estrategias y a través de entrevistas con otros líderes de la comuna, se identificó El Sinaí como una zona de alta vulnerabilidad, por lo que se decidió instaurar el CE en esa zona. La propuesta fue presentada a líderes de este sector y fue aceptada e inmediatamente se empezó a trabajar con ellos. En el sector del Sinaí, no se presentaron obstáculos, por el contrario hubo una gran acogida del proyecto.

## **5.2. Conformación de la Red Operativa**

La conformación de la red en El Pinal, fue muy sencilla, teniendo en cuenta que el presidente de la JAC refirió a una persona, a la cual se le presentó el proyecto, aceptó trabajar en él y refirió a otras personas, que igualmente aceptaron la propuesta después de presentado el proyecto. La convocatoria para hacer parte de la red, fue abierta y solo llegaron jóvenes; por otra parte, al presidente de la JAC no se le permitió ingresar en la red como tal, porque, él realiza movimientos para que los procesos realizados por la red fueran vistos como resultados de la JAC. La red fue constante, porque a los integrantes les pareció interesante la temática que se trabajó y es un espacio en el que podían compartir.

En El Pinal, el rol de los operadores fue impulsar, capacitar, y capacitarse, escuchar, atender, pensar, construir, solucionar, innovar, crear, ser críticos y acoger abiertamente a todos. En cuanto al dinero que recibían como bonificación por parte del proyecto, no hubo ningún problema en la repartición, porque el principio de la red es la solidaridad, y sin dinero hubiesen trabajado igual.

En el doce de octubre, se planeó impulsar a nuevos líderes, porque los que se encontraban en la comunidad estaban liderando muchos proyectos y eran los que siempre dirigían los procesos; de esta manera, se buscaba oxigenar los movimientos comunitarios. Inicialmente, se llegó a la Mesa de Salud, a grupos de gimnasia y a las distintas organizaciones, por medio de capacitaciones sobre SPA. Luego, llegó un grupo de cinco jóvenes, pertenecientes a un Grupo Juvenil de la Cooperativa para el Desarrollo Comunitario, se les hizo una capacitación intensiva, con el fin de evaluar la disposición para trabajar, en donde al mismo tiempo se avanzaba en el desarrollo del SidiEs. Después de esa formación, continuaron cuatro jóvenes, quienes conformaron la red operativa inicialmente; posteriormente, ingresaron a la red dos amas de casa, las cuales no pudieron continuar por asuntos personales.

Una de las estrategias para la permanencia de estos jóvenes en el proceso, fue que ellos decidieran los horarios de trabajo, y para la permanencia del proyecto en la comunidad se buscaba que la red operativa se involucrara en lo comunitario, con el fin de que la comunidad pudiera visibilizar el compromiso para con el barrio; además, el trabajo se facilitó porque la comunidad ya tenía una dinámica comunitaria, es decir, que para esa población era un asunto cotidiano preocuparse por el bien del barrio; sin embargo, existe la problemática de consumo de SPA, esencialmente en la población joven; la cual, se encontraba ausente en los movimientos comunitarios, a pesar, de la existencia de los grupos juveniles en la comunidad. Por lo anterior, conformar una red operativa con jóvenes significó un logro en el proyecto y permitió que hubiera más acercamientos del resto de la población, por ser un proceso que no estaba envuelto en politiquería.

El rol de los operadores comunitarios, en el Doce de Octubre, era el diagnóstico y colaboración en las actividades realizadas por el CE. En cuanto al dinero, se dividieron por cantidades iguales entre todos los miembros de la red operativa, pero las responsabilidades no tenían ninguna relación con el dinero. Para las reuniones y actividades se repartieron refrigerios, porque eran jornadas muy largas y esos espacios se aprovechaban para hablar de asuntos personales y de esa manera se iba generando mejor relación.

La conformación de la red operativa del CE de Santa Cruz, en el sector de Sinaí, fue por medio de una líder comunitaria, la cual solicitó, realizar la presentación del proyecto a toda la comunidad y a tres líderes, con los cuales se inició el proceso de formación; luego, fueron llegando otras personas de la comunidad, dando como resultado una red operativa conformada por 8 personas. Esta fue una comunidad que inicialmente hubo que convencer, porque tenía un alto nivel de desconfianza por los proyectos externos, puesto que es una población que se siente muy vulnerada ante los procesos que el municipio ha ejecutado, porque se sienten agredidos por habitar un territorio considerado ilegal. Una de las estrategias que permitió mantener el grupo, fue no sacarlos del espacio y el ambiente en el que ellos se movían dentro de su cotidianidad. Otra estrategia fue generar la oportunidad de que entre ellos mismos se escucharan y tuvieran un espacio para compartir y afianzar la confianza; así mismo, la continuidad de las reuniones, que permitieron lograr una dinámica de regularidad y costumbre de organización en los integrantes de la red.

El rol principal de los operadores comunitarios, fue el compromiso que tomaron frente al proyecto, asistieron a las reuniones y a las jornadas de formación y capacitación. Se repartieron el dinero entre los ocho integrantes de la red operativa en partes iguales; el dinero, a pesar de no ser la razón principal de trabajo, generó mayor motivación porque son personas que necesitan este recurso.

La conformación de la Red Operativa de Altavista, fue por medio del presidente de la JAC, el cual remitió a la profesional a una Corporación que es dirigida por una persona que ha participado en procesos comunitarios y es reconocida por la comunidad por su trabajo durante 11 años, y la cual aceptó trabajar en el proyecto, después de conocerlo. Además, se realizó observación del contexto, en donde se pudo identificar la dinámica de la comunidad, liderazgos y personas que les interesa hacer movimientos dentro de esa dinámica, y a partir de eso se identificó cuáles son las personas claves, que de alguna manera pudiesen hacer parte de la red. Al reunirse con estas personas identificadas se les invitaba a capacitaciones y a otras actividades de formación. Seguidamente del anterior proceso, se conformó la red, quedando integrada por la Directora de la Corporación, el presidente de la JAC y una joven, que es voluntaria de la corporación, que vive en uno de los sectores de Altavista, y que de alguna manera, ha llevado procesos interesantes en la comunidad. Una ventaja en el proceso, fue que en cierta manera ellos operan como un CE y trabajan con el modelo de inclusión, sin conocer la teoría, metodología y herramientas de un CE. Lo que se hizo, fue contextualizarlos dentro de la teoría y brindarles más herramientas del manejo de ciertas situaciones.

La permanencia que hubo de la red y del proyecto, fue gracias al involucramiento que se tuvo en los otros procesos de la comunidad, lo que permitió al mismo tiempo fortalecer las relaciones, y esto es importante porque la base de formar una red es la confianza. A medida que la comunidad veía el apoyo y la colaboración hasta para movilizar recursos, abrían más espacios e ingresaban más al profesional a la dinámica del barrio. Otra característica que facilitó el proceso, fue el respeto que se brindó a los líderes y el reconocimiento de sus trabajos; además, el presidente de la JAC es una persona joven que está oxigenando a la comunidad que se encontraba cansada de que siempre fueran los mismos que lideraran la comunidad.

En Altavista, los operadores comunitarios eran las mismas tres personas de la red operativa, los cuales con los recursos económicos y físicos que contaban, colaboraban para el desarrollo de las actividades, por lo que no hubo ningún problema. El dinero que recibían del proyecto no fue el principal motor de trabajo, porque son personas muy comprometidas que aman su labor; sin embargo, son personas que necesitan el dinero.

### **5.3. Desarrollo del SiDiEs**

Para el desarrollo del SiDiEs, en El Pinal, se realizaron reuniones con instituciones y diferentes personas como el presidente de la JAC y una de las fundadoras del barrio; también se realizaron entrevistas, encuestas y salidas de campo con personas de la propia comunidad, líderes formales y de opinión. El tiempo para realizar el diagnóstico fue muy corto, porque este es un proceso muy importante en el proyecto, y a pesar de que la metodología permite diagnosticar y trabajar al mismo tiempo, no es pertinente porque el diagnóstico tiene muchos ítems y por el tiempo se obvian muchas cosas; sin embargo, es un modelo sumamente interesante, pero si se aplica en poco tiempo, podría ir en detrimento del proceso.

El desarrollo del SiDiEs del barrio Altavista, se realizó por medio de identificación de personas, puntos de encuentros para el consumo de SPA, observación del entorno, conversaciones con la comunidad, líderes formales y de opinión, acercamiento por medio de los diagnósticos existentes sobre las problemáticas del sector. Es importante resaltar que al procesar y cruzar toda la información recolectada de los anteriores mecanismos, resultaron las situaciones que eran las causantes de las problemáticas de la comunidad y que de alguna manera han sido tapadas, y no intervenidas por la cortina de humo que ha formado la delincuencia; pero, que son finalmente las que más afectan a la comunidad, como por ejemplo los problemas familiares, el desempleo, y la ausencia de participación de los jóvenes en movimientos comunitarios. La estructura del SiDiEs permite tener una visión más integral de lo que ocurre en el barrio y que la gente analice la dinámica barrial, permitiendo enriquecer el diagnóstico.

En el Doce de Octubre, se realizaron lecturas, entrevistas, conversaciones con la población, observaciones, principalmente en las actividades propias de la comunidad, por ejemplo en las reuniones de la red de salud mental en donde se evidenciaban algunas problemáticas del barrio, información resultante de las actividades de capacitación y formación, y encuestas a los jóvenes, porque el diagnóstico generalmente se había hecho con adultos. El SiDiEs es muy interesante, pero, generalmente permite identificar problemas y/o necesidades y sería importante identificar aspectos positivos.

Para el sector de Santa Cruz el SiDiEs se desarrolló en dos momentos, inicialmente para el CE de la zona de Moscú, en donde se realizaron entrevistas con líderes formales e informales, se identificaron algunos líderes de opinión. Con el grupo juvenil de la Parroquia se hizo un diagnóstico, para conocer la mirada de los jóvenes hacia diversas situaciones. Seguidamente, cuando se llega al sector del Sinaí, se hace un proceso de contraste de la información que se reunió en el anterior sector y se identificó que hay

muy poca historia y dinámica comunitaria. Como parte del proceso del diagnóstico se realizó un censo poblacional, el cual se ejecutó por necesidad de la población y arrojó información que alimentó el SiDiEs. También, se efectuó un proceso de reconstrucción histórica con los diferentes líderes. Además, se llevaron a cabo conversaciones y entrevistas semiestructuradas con la población y se profundizaba con los líderes; por último se hizo un mapa parlante con el grupo juvenil para identificar las principales problemáticas y sitios de riesgos para ellos.

#### **5.4. Movilización de la Comunidad**

En El Pinal, se movilizó la comunidad mediante convocatorias a eventos masivos para dar a conocer la red operativa, perifoneo, ferias y se creó una página web; lo anterior con el fin de que la comunidad pudiera conocer el cronograma de las actividades de la red, ya que, ella no estaba normalmente dispuesta a asistir a este tipo de eventos. La capacitación total de la red operativa, fue el centro de importancia, más que la movilización de personas; sin embargo, se realizaron unas actividades con la comunidad que le generaron una posición distinta frente a lo que son los consumidores y consumo de SPA. Así mismo, se detectó que para los jóvenes el alcohol y el cigarrillo no eran SPA y no generaban problemas, por lo que se hizo una sensibilización sobre lo anterior. Uno de los grandes logros fue el fortalecimiento de la red y el reconocimiento de esta en la comunidad.

En el Doce de Octubre, para movilizar a la población, se realizaron procesos de formación y vinculación a la comunidad y convocatoria abierta para la participación de la población en el CE; pero, lo anterior representó una de las dificultades, porque en la comunidad hay muchas actividades comunitarias, debido a esto, se decidió vincular la red a estas y realizar otras actividades propias de la red operativa. En cuanto a los logros, aunque no se obtuvo completamente un cambio de pensamiento, se pudo sensibilizar mínimamente a la población.

El CE de Altavista, se vinculó a la fiesta de los 50 años del barrio, con el fin de identificar la dinámica de la comunidad. Para el sector del barrio de estrato socioeconómico entre 3 y 4, fue estratégico que la red operativa no hiciera parte de este sector, porque es una comunidad que no comenta sus problemas con conocidos o vecinos. Otra estrategia, fue aprovechar los espacios, principalmente con los niños, para hablar con ellos sobre el consumo de SPA, la violencia intrafamiliar y otras problemáticas que de una forma u otra los atraviesa. La mayor movilización fue que los líderes replantearan su trabajo, convirtiéndolo en un verdadero trabajo en red; lo anterior, incluyó no permitir que el proyecto de Buen Comienzo mostrara el trabajo de los líderes como resultado de su gestión. Otro logro, fue que en la comunidad se empezara a mirar el consumo y al consumidor de SPA de una manera distinta.

En El Sinaí, la movilización de la comunidad, se logró por medio de actividades relacionadas con comida, en donde se les pudo contar que es el CE. Otra estrategia, fueron las actividades de recreación para los niños, atrayendo de esta manera los padres de familia a estos espacios, en donde se podía aprovechar para dialogar con ellos. Fue muy difícil desplazarlos

hacia actividades de formación y capacitación, más aún, cuando significaba transportarse hacia otros lugares. Por lo anterior las actividades se realizaban en el sector en la terraza de la casa de una de las líderes. En esta comunidad hay una fuerte movilización entorno a la defensa del territorio, que fue a través de la cual ellos han logrado una organización comunitaria, por medio de la veeduría, que ha sido el aliado estratégico para el CE. La movilización más grande que se logró en esta población fue el proceso de construcción y el fortalecimiento de la red operativa, teniendo en cuenta el alto nivel de desconfianza que tiene esta comunidad por los proyectos que llegan a la ella.

### 5.5. Formación de Minorías Activas:

En el Doce de Octubre, las minorías activas que se identificaron fueron: el Grupo de Mujeres “Equidad de género”, de Jóvenes y de mujeres tejedoras. Se logró la movilización de la red operativa como minoría activa.

En El Pinal, no existe mucha actividad comunitaria, lo que dificultó la consecución de personas para que trabajaran en el proyecto; además, no se captaron minorías, pero se está formando una minoría activa. Se intentó trabajar con el grupo de jóvenes de Skate<sup>1</sup> y un grupo de señoras que estaban estudiando básica primaria, pero no se pudo trabajar con ellas, por tanta inasistencia a las clases, lo mismo sucedió con el grupo de la tercera edad, que por sus dinámicas no se pudo dar una vinculación. El grupo de jóvenes del curso de grafitis, es la minoría que se está construyendo, con los mismos principios de la red operativa. En Altavista, se identificaron dos minorías activas, una de ellas es el Grupo de la Tercera Edad, con el cual se inició un proceso de enganche, este grupo fue muy interesante porque uno de los integrantes tiene problemas de alcoholismo y ha sido ayudado por el resto de personas del grupo, desarrollando en él liderazgo e inclusión y gracias a lo anterior pudo disminuir el consumo. Cuando se capacitó a este grupo la temática no fue nueva, pero, la dinámica de trabajo de esta minoría no permitió seguir el proceso. La otra minoría con la que se pudo trabajar establemente, fue un grupo de jóvenes que hacen parte de una Corporación Cristiana y que trabajan con el apoyo financiero de una ONG Estadounidense, apadrinando jóvenes y niños, y les brindan apoyo en cuanto a sus propias problemática y la de sus familias. El trabajo que se realizó con estos jóvenes, fue un fortalecimiento en los temas de inclusión, trabajo en red, escucha activa y gestión, porque se van a desvincular de la ONG. En El Sinaí, no hay grupos comunitarios, por lo anterior se recurrió a reunir un grupo de jóvenes entorno al hip hop, a los cuales se les hicieron capacitaciones, pero por la dinámica de la irresponsabilidad que desarrollaron, no fue posible formar una minoría activa con ellos. Se trabajó como minoría activa el Grupo Juvenil de la parroquia, con ellos se hicieron varias intervenciones en pro de minoría activa y se gestionó con el CEDEZO la posibilidad de dictar capacitaciones a través del SENA, sobre recreación. Lo anterior se gestionó desde el mes de octubre y la segunda semana de diciembre fue aprobada la solitud de las

1 El **skateboarding** es un deporte que consiste en deslizarse sobre una tabla con ruedas y a su vez poder realizar diversidad de trucos, gran parte de ellos elevando la tabla del suelo y haciendo figuras y piruetas con ella en el aire.

capacitaciones de manejo de grupos, a través de la recreación. Se conformó el grupo que recibirá la capacitación con jóvenes de la Institución Educativa Ciro Mendía y comunidad del Sinaí. Es importante resaltar que en tan poco tiempo no se pueden formar o fortalecer minorías activas.

### **5.6. El Trabajo en Red para la Gestión de Casos**

En Altavista, la mayoría de casos atendidos fueron porque después de una actividad de enganche los padres solicitaban las citas, además de los casos remitidos por el presidente de la JAC, la Directora de la Corporación y la coordinadora del Buen Comienzo. La base para la gestión de casos fue la confianza y la permanencia en los procesos de la comunidad.

En El Pinal, se hicieron convenios con algunas instituciones de la comunidad para los casos, pero hubo pocos; sin embargo, se creó la red y algunos convenios para responder a ciertas problemáticas. Probablemente la ausencia de casos se dio por dos motivos, primero porque el profesional del CE no estuvo muy atento a mantener las relaciones con las personas que se le acercaban o no hubo un adecuado espacio, y segundo, porque muchos se acercaban una primera vez para una cita y no lo volvían a hacer. A los integrantes de la red operativa, se les capacitó para llenar hojas de primer contacto; aunque, no trataron casos, aprendieron a escuchar y a llenar estas hojas.

En el Doce de Octubre, hubo una vinculación con la Unidad Intermedia de Metro Salud, especialmente con la trabajadora social, lo que permitió que ella remitiera algunos casos al CE y viceversa, especialmente aquellos que se podían solucionar administrativamente en la Intermedia. En las actividades del CE, la red detectó más casos y se identificaron las instituciones a las que se podían remitir. En El Sinaí, la profesional no se ocupó activamente de los casos; sin embargo, se hicieron asesorías para la organización de hojas de vida, acompañamiento de los remitidos de la ZOE con problemas de conducta y exploración de consumos. Se remitieron a personas y familias para acompañamiento psicológico.



## 6. ASPECTOS EVALUATIVOS DEL PROCESO

---

### 6.1. Logros

Aunque el proceso ha sido corto, pues se desarrolló en pocos meses, y sabiendo que un Centro de Escucha es un proceso de largo aliento, es importante resaltar algunos logros, que aunque pequeños se hacen significativos, y que pueden mostrar la importancia de la continuidad.

#### Articulación de Actores

Dentro de las diversas estrategias desarrolladas desde los actores para generar alianzas, acciones y actividades en torno al proceso y desde líderes zonales en comunidad, pueden destacarse los siguientes logros:

- Acuerdos de contraprestación con la comunidad y sus respectivos líderes: Ellos prestan las locaciones para desarrollar las actividades y desde el proceso se apoyará con actividades formativas para la población usuaria.
- Acuerdos con funcionarios públicos para que comparta a la comunidad información sobre los servicios que prestan el CE; por ejemplo con los CERCA y Casas de Gobierno.
- Acuerdos con líderes y organizaciones comunitarias reconocidos para apoyo al CE; aprovechando el conocimiento que tienen de los habitantes (saben dónde viven y cuáles son sus necesidades) y porque apoyan las labores que realizan diferentes profesionales e instituciones en el sector.
- Un elemento a destacar de este proceso es el alto nivel motivacional y compromiso de los líderes en el proceso, además de que ellos mismos lo resaltan como la posibilidad de unir fuerzas.
- En las reuniones comunitarias se han fortalecido vínculos y favorecido los procesos de formación, en comunicación, trabajo en red, capacidad de escucha. Además de favorecer espacios de esparcimiento y recreación como estrategia de reconocimiento personal que permita consolidar y afianzar los vínculos entre ellos.

#### Movilización de Actores

Los diversos actores se han movilizado en torno a varios intereses, de acuerdo a las necesidades de la comunidad; ello generó:

- Algunas comunidades identificaron la necesidad de entender mejor sus problemáticas y realizaron actividades diagnósticas que no se basaban solo en la opinión de los líderes, realizando censos y encuestas para identificar las necesidades reales y sentidas de la comunidad y dirigir los programas hacia estas necesidades. A partir de allí, están interesados en obtener herramientas del CE que le ayuden a mejorar las condiciones de vida de las personas.

- Se reconoce en las personas que se acercan a los CE, la disposición e iniciativa para desarrollar actividades comunitarias que mejore la vida de sus vecinos, aunque no sean líderes formales, pero sí líderes de opinión y habitantes del sector.
- Aunque en varios casos la relación con las JAC fue difícil, se reconoce también que es posible fortalecerlas desde el CE, contribuyendo a recobrar un poco la confianza que en algunos casos la comunidad ha perdido en ellas y hacer que sean unas aliadas del proyecto. Esta situación se ejemplifica en el CE del Barrio Colón (Niquitao) donde hubo una relación de colaboración entre desde la presidenta de la Junta con el CE.
- Las redes operativas de los CE desarrollan diversos compromisos orientados a: capacitación para la red operativa, dinamizar procesos, motivar a la comunidad a participar en el CE, recolección de información, apoyo logístico.

#### **Reconocimiento actores presentes en la comunidad:**

- La población reconoce en los CE y en las ZOE una oportunidad importante para satisfacer necesidades básicas de su bienestar. Es otra manera de tener la oferta institucional en su propio barrio.
- La comunidad accede a información sobre servicios de la administración municipal tales como legalización de predios, servicios de salud, empleo, servicios para las mujeres, entre otros lo que permite resolver o encontrar un camino hacia la resolución de algunos problemas de la comunidad.
- Secretarías municipales, oficinas descentralizadas, rectores, docentes, funcionarios de programas como Buen Comienzo, entre otros, son actores que se articulan a los CE y presentan sus servicios.
- Las mesas barriales de diferente índole (Primera Infancia, derechos, violencia, entre otras) acogen los CE para incluirlos en su dinámica de trabajo y poder así articular acciones con ellas.

#### **Formación como Estrategia para la Acción**

En la implementación de las diferentes acciones desarrolladas por el equipo, varias fueron las estrategias metodológicas que permitieran articulación de los actores, vinculación institucional, cumplimiento de los objetivos e incidencia en la población. En consecuencia se describen los logros identificados en tales estrategias:

- La formación sobre temas cotidianos como las drogas y mecanismos preventivos, hacen parte de las estrategias desarrolladas en el CE, en tanto que los grupos manifiestan su deseo de saber los efectos de sustancias en el comportamiento de los jóvenes, su sentir frente a las representaciones e imaginarios que se tejen respecto a la juventud y sus formas de vincularse, en donde el prejuicio y el estigma son permanentes.
- Participación en la Red de Salud Mental como propuesta de intervención con los y las jóvenes y sus familias, para identificar las problemáticas existentes en el entorno familiar, para intervenir e incidir en sus necesidades, mejorando las relaciones al interior de ellas.



- Capacitación sobre hoja de primer contacto a partir de un simulacro para observar el nivel de apropiación de esta herramienta y se hace ver lo importante que resulta tener buena escucha y como afinar el oído para entender las necesidades puntuales de las personas que se acercan.
- La participación de los adultos en diversas actividades formativas contribuyó a cambiar mitos infundados y anclados a representaciones excluyentes y estigmatizadoras, que perpetúan el malestar social y el sufrimiento de los consumidores. Luego de la formación y en general de la participación en diversas actividades, esta población, asume otra postura y menos resistencias frente a los saberes y sentires de los jóvenes consumidores, dándole lugar a un diálogo intergeneracional de mutuo aprendizaje. Al respecto, y ante la pregunta sobre los efectos de las actividades desarrolladas, durante el encuentro de redes operativas un participante refiere lo siguiente **“Yo le diría que desde la represión y de perseguir al drogadicto no se consigue nada, en cambio se incrementa el consumo y el tráfico. Esta es una manera innovadora de acercarnos al drogadicto”**.

### Respeto a la Dignidad

El respeto a la dignidad humana es uno de los valores principales en un centro de escucha, por lo que ciertas acciones, que a veces aparentan poca importancia, son forma de hacer que el otro se sienta reconocido. A continuación unos ejemplos de ello:

- Los jóvenes se muestran receptivos y felices por una actividad de celebración de cumpleaños, algunos ni siquiera son tenidos en cuenta en sus familias para celebrar uno de los rituales importantes en la vida de las personas.
- Los habitantes de calle se sienten dignificados con las invitaciones a eventos programados desde los CE, sienten que son tratados como iguales. **“Qué cuca que nos tienen en cuenta y no nos echan como perros de donde estamos....”**, dice algún habitante de calle luego de ser invitado a una función gratuita, esto da cuenta de la exclusión de la cual son víctimas y el abandono estatal y social, llevándolos a mayor grado de estigmatización y discriminación por tener dificultades de consumo problemático. Es oportuno el momento para invitarlos a que hagan parte de la red y se les posibilita el espacio para que tengan en cuenta otras opciones frente a su consumo.

### 6.2. Dificultades

Considerando la multiplicidad de actores, la población objeto, las estrategias de trabajo y las coyunturas propias de los espacios habitados, se relaciona el conjunto de dificultades surgidas.

#### Inasistencia, Baja Participación y Permanencia Interrumpida

Estas características han sido una constante en el proceso desde los diferentes actores, se manifestaron principalmente en:

- Programación de actividades en las que se mostraba mucho entusiasmo, pero al momento de hacerla la presencia de los actores involucrados era poca. Esta situación deja ver

claramente una dificultad que se ha evidenciado, sobre todo con los líderes formales de la comunidad, en la cual sus múltiples compromisos y actividades dificultan el desarrollo y ejecución de actividades propuestas, generando cancelación e incumplimiento de acuerdos preestablecidos.

- Algunas mesas están desarticuladas, sus miembros en su mayoría no asisten a las reuniones que se convocan, reflejando desmotivación y confusión de la comunidad en el mejoramiento de la calidad de vida. La dispersión de los integrantes de la mesa es constante, y la falta de compromisos hacen que estas no operen ante acciones concretas.
- Aunque los temas son pertinentes, necesarios y con capacidad de convocar, algunos grupos son dispersos, haciendo complejo el trabajo colectivo, pues son saboteadores y poco participativos, aunque se continúa con aquellos a quienes el tema les generó preguntas, se resuelven dudas y se aclaran mitos.
- Cuando hay antecedentes de rupturas de procesos, por ejemplo, por la pérdida de la confianza en los representantes de la JAC, la comunidad participa poco, pues se ha perdido la confianza entre la población y por tanto se genera desconfianza con los procesos y programas que se acercan a la zona.
- La continuidad de los procesos de la Red de Salud Mental a veces son inconsistentes, sobre todo con las instituciones que no tienen permanencia en el barrio.
- Diversas situaciones relacionadas con la seguridad de los barrios (combos, fronteras invisibles) y con el consumo de SPA en ciertos lugares, generan una atmósfera de miedo a participar en las actividades barriales, y por tanto afectan el accionar del CE.

### **Tensiones y Resistencias**

Algunas personas hacen reflexiones frente al consumo, manifiestan que en el barrio hay mucho, pero que la gente se abstiene de hablar del tema, es algo que se maneja silenciosamente por el temor a ser juzgados y a que se enteren de sus problemas íntimos.

Algunas familias presentan problemas de desempleo y situaciones económicas apremiantes, no se atreven a contar sus problemas a los vecinos, por lo que no buscan apoyo.

### **Dificultades en la implementación**

- En algunos casos se percibía poca experiencia en la gestión y bajos niveles de conocimiento de las redes comunitarias por parte de la red operativa.
- Existe una mirada moral sobre el problema de drogas, como algo que hay que quitar de las comunidades, lo que hacía difícil entender la mirada desde la mitigación, pues implica un reconocimiento a que el consumidor es también un sujeto de derechos que merece estar incluido en su comunidad.
- Los tiempos y los ritmos de la comunidad no son iguales. Desde el proyecto hay unas metas que fueron difíciles de cumplir pues la comunidad anda a su propio ritmo y pueden sentirse atropelladas al pedírsele resultados de manera forzada.

- Las dificultades entre los líderes de una comunidad afectaron el desarrollo del proyecto, pues las luchas de intereses, no contribuían a que el proyecto avanzara mejor. En algunos casos esto implicó buscar otros liderazgos, que no eran necesariamente los más reconocidos en el barrio pero que mostraban una disposición de trabajo.
- Hay otros proyectos que empiezan a ejecutarse simultáneamente en el segundo semestre del año, lo que implicó una dificultad en los procesos, ya que cada día se desarrollaban distintas actividades sin posibilidad de articularse con ellas.

## **7. BUENAS PRÁCTICAS Y APRENDIZAJES**

En este apartado se relacionarán algunas prácticas que resultaron exitosas en el desarrollo de las Centros de Escucha Comunitarios (CE). Muchas de ellas sucedieron en el contexto determinado de una sola comunidad, no obstante es importante aludir a ellas pues representan formas de acción que podrían ser exitosas en otras experiencias, con las adaptaciones respectivas.

En este análisis se ha optado, en varias ocasiones, por relacionar las buenas prácticas con los aprendizajes significativos por considerar las primeras como una buena fuente para la extracción de las segundas; ello no descarta otro tipo de aprendizajes.

### **7.1. La participación y el empoderamiento comunitario**

Sin participación comunitaria no hay Centro de Escucha; esta mera condición es ya un reto muy significativo, pues no basta con la presencia de las personas para obtener su participación y menos en un contexto como el actual, en que ya existen desconfianzas y prácticas que afectan los procesos participativos; de allí que solo la entrada en confianza en la comunidad es una de las principales tareas.

Una de esas prácticas que se constituyeron en obstáculo son las generadas por la cultura del asistencialismo; esta es más o menos presente en todas los CE, pero el caso del Barrio Colón fue quizás el más evidente; allí, dado que es una zona de bastante vulnerabilidad, donde confluyen personas de diferentes partes de la ciudad y del país, que es una zona de alto consumo de SPA, con presencia de habitantes de calle, entre otras problemáticas, que hacen que sea una comunidad fragmentada; han estado acostumbrados a la presencia de programas asistenciales y se han habituado a la espera de qué tiene el otro para darles a cambio de su presencia (aunque sea un refrigerio) sin ningún esfuerzo propio. Respecto a esta situación, por ahora más que buenas prácticas para enfrentar esta situación queda la pregunta sobre cómo los programas asistenciales (que se necesitan en contextos como este) contribuyen también a no incentivar el empoderamiento comunitario, y cómo desde el CE o cualquier otro proyecto que llegue se ha de tomar una postura que genere una participación más real. Por ahora la buena práctica ha sido la persistencia y la búsqueda de que las iniciativas que salgan del CE sean desde el deseo de la comunidad. No obstante hay una reflexión que un integrante de la red operativa de El Pinal o Doce de Octubre hace respecto al asistencialismo y cuál es la postura, que según él, se debe tomar en los Centros de Escucha: “No podemos dar refrigerio para que la gente no se vaya, sino qué beneficios puede sacar del proyecto mismo”.

También es importante recordar que existen barreras físicas para la participación; asuntos tan simples como no disponer de un pasaje son un ejemplo de ello. Una líder comunitaria del CE del barrio Santa Cruz refiere como las personas no asisten a los espacio de participación, pues ir de un barrio a otro les cuesta lo mismo que “tres huevos y una libra de arroz para el almuerzo”. Esto sucede en un barrio bastante marginal que no dispone de espacios de encuentro, por lo que como iniciativa de algunos líderes piensan construir la sede social. Esta situación muestra la importancia de que resolver problemas puntuales y concretos son básicos a la hora de intentar empoderar a una comunidad.

Ya entrados en terreno, puede decirse que la informalidad es una de las mejores herramientas para lograr participación; ejemplos como los espacios de encuentro del CE de Santa Cruz, donde alrededor de una comida (sancocho, el algo (comida pequeña a media tarde)) y con el aporte de los integrantes de la comunidad se hablaba de diversos temas en la calle o en una terraza de una de las viviendas del sector. A partir de estos encuentros se formó la red operativa, se hablaba de los problemas de algunos de ellos y de la comunidad en general; esto generó mayor nivel de vínculo entre ellos, que se asumieran como red operativa; ellos mismos resaltan que nunca se habían reunido tan seguido entorno a una actividad, lo que les significó que sí tenían la capacidad de comprometerse de forma constante en un objetivo común.

Al tener una presencia constante en un mismo sector, los encuentros se van haciendo más pues se empieza a hacer parte de la comunidad. Así, en muchas ocasiones la orientación de casos individuales fue más fácil en espacios informales como las calles y casas, pues la gente al identificar el chaleco que portaban los profesionales, los abordaba para ver a qué servicios podían acceder. Sin embargo, en ocasiones el chaleco generaba resistencia, pues al tener los logos de la alcaldía de Medellín también les generaba cierta desconfianza pues lo relacionan con otros proyectos que en ocasiones los perjudican, como por ejemplo los que tienen que ver con el ordenamiento territorial, ya que la gente creía que los iban a sacar del barrio. En algunas personas los espacios informales han sido limitantes para que expresen ciertos asuntos, sobre todo cuando eran personales, aunque no fue la constante. Estas son experiencias, que incluso cuestionan las prácticas tradicionales de los profesionales que trabajan en los CE, cuando han estado acostumbrados a espacio de trabajo más cómodos y organizados.

## **7.2. Las actividades de enganche**

Dadas las dificultades sobre la participación ya expuestas, las actividades de enganche cobran mucha importancia, pues son la puerta de entrada a la comunidad, es la forma como van comprendiendo el sentido del proyecto y de esta manera se pueden involucrar en él. Por ello fue necesario implementar diversas actividades donde entraban en juego no solo los conocimientos técnicos y profesionales, sino también las habilidades personales de quienes hacen de facilitadores del proyecto. Frente a esto es importante resaltar que el perfil de profesional para este proyecto exige unas habilidades relacionales muy importantes, donde se ponen en juego su experiencia profesional pero también la personal. En el trabajo de campo aquello que es un pasatiempo, como cocinar, sembrar o tejer, se convierten también en herramientas de trabajo.

Dentro de esas actividades de enganche se destacan unas relacionadas con el arte, otras con labores productivas como coser, y actividades cotidianas como cocinar y la recreación. En el CE del Doce de Octubre, en medio del tejido un grupo de mujeres conversan sobre las dinámicas del barrio, los procesos organizativos, lo familiar, las dificultades por las que han pasado en otros espacios organizativos; el espacio ha servido incluso para que empiecen a pensar en la elaboración de zapatos tejidos como una alternativa de ingresos económicos. Este espacio ha servido al proyecto para conocer mejor el barrio, identificar liderazgos, y como una forma de aportar a la transformación de la realidad barrial.

Las clases de cocina y de costura impartidas en el Barrio Colón han sido también espacio para hablar de la situación de drogas de su comunidad. En medio de la exposición, la discusión se nutre con las intervenciones a partir de los saberes particulares de las integrantes del grupo, sin embargo, se aprovecha también para hacer aclaraciones frente a los mitos y supuestos que giran en torno al consumo de drogas, algunos de ellos que pueden constituirse en representaciones sociales estigmatizantes y discriminadoras. Se abordan también temas de interés de las participantes, como las formas de detección del consumo, los riesgos y daños asociados y qué hacer en caso que se presente el consumo.

Actividades artísticas, como el diseño de graffiti en El Pinal, el desarrollo de una huerta comunitaria en este mismo sector, los encuentros recreativos, como la sancochada en el Barrio Sinaí de Santa Cruz, los deportes extremos en Barrio Colón, una piñata con objetivos didácticos en Altavista, son entre otras, actividades que han permitido sensibilizar y dar a conocer el Centro de Escucha y sus servicios, resolver algunos conflictos y tensiones cotidianas entre algunas personas, pero principalmente sensibilizar sobre la importancia de la formación comunitaria, pues se evidencia cómo ellos logran organizarse en torno a una actividad comunitaria, cómo hacen un esfuerzo conjunto que sirve de base para las resolución de problemáticas de su comunidad, ayudando a construir tejido social; asunto que muchas veces ellos no reconocen como una capacidad presente y posible. En estas actividades podía observarse el nivel de gestión que la red operativa podía tener, su capacidad para organizar un evento, por ejemplo, da pie para que aprendieran a identificar habilidades y competencias para el trabajo comunitario, y de ahí orientar su aporte a la red operativa; es una forma de perfilarlos.

No se trata de la comida o la actividad recreativa por sí misma, sino de compartir algo que se construye entre todos, es una forma de enseñar desde lo informal como funciona una red. Es también una posibilidad de incluir, pues los consumidores estaban invitados, siendo una forma de decirles que los tienen presentes; al respecto un participante del encuentro de operadores comunitarios que se hizo al final del proyecto decía: “Si el consumidor se relaciona con personas que no consumen, también algo se le pega”; con esto hacía alusión a que el dicho popular “El que entre la miel anda algo se le pega” sugiere no solo cosas negativas, sino que también es una forma de enganchar positivamente al otro, en este caso, abrirle otras posibilidades a los consumidores.

Es importante resaltar que estos fueron procesos de construcción comunitaria desde su propia dinámica y no impuestos por los facilitadores; pues cuando de alguna manera, por las presiones del cumplimiento de las metas del proyecto, alguna actividad tuvo algún nivel de forzamiento, los resultados no fueron tan satisfactorios.

### 7.3. Haciendo redes

Hacer vínculos, uno de los trabajos más importantes en un Centro de Escucha, fue de mucha relevancia para conseguir los objetivos del proyecto relacionados con generar mayores opciones de inclusión social de la personas con diversas dificultades. Estos vínculos permitieron abrir las puertas en la comunidad, pues las organizaciones presentes son más cercanas a ella, comprenden sus necesidades, conocen la gente y si la propuesta con la que se llega es afín a sus objetivos, se facilita el acercamiento. Por ejemplo en el Doce de Octubre algunos integrantes de la Comparsa Luna Sol, han tenido una relación con el consumo y esta organización no les cierran las puertas por ello; éste es un principio que comparte con el CE y por tanto genera cercanía y empatía hacia el proyecto. Igualmente con la Corporación Picacho con Futuro: ellos trabajan con chicas, chicas y sus familias, y no sabían qué hacer sobre el tema de las drogas, pero sabían que su trabajo ayuda a la disminución de riesgo y que una posición moralista no ayuda en esto.

Pero no siempre el camino es tan llano; en ocasiones las comunidades tienen desconfianzas con las organizaciones presentes en su sector, por lo que hacer acuerdos con éstas últimas, no siempre es una práctica que abre las puertas con la comunidad y por el contrario hay que intervenir para que la comunidad le abra las puertas a dichas organizaciones. En el sector del Sinaí hay una desconfianza por todo lo que es institucional, el proceso de trabajo ayudó a restaurar la confianza con algunas organizaciones propiciando que hicieran algunos contactos con ellas; por ejemplo el CEDEZO, lograr vincular ocho personas del Sinaí y estudiante de la IE Ciro Mendía para una formación con el SENA, siempre y cuando se la llevaran a su territorio. También, la misma comunidad hizo la gestión para conseguir un lugar para una capacitación con Carisma.

Otra dificultad a la que hay que enfrentarse es que dependiendo del sector de la ciudad en el que se trabaje hay muy pocas o muchas organizaciones. El CE del Doce de Octubre se enfrentó al segundo caso, y eso dificultó hacer red, pues se mantienen muy ocupadas cumpliendo sus compromisos contractuales; sin embargo el papel que el Centro de Escucha puede tener en esta dinámica puede contribuir a la organización de la red, en la medida en que se vincule a los procesos existentes, genere confianza y obtenga reconocimiento. En esta dirección la red operativa de este Centro de escucha pudo, a través de la formación, identificar servicios que había en su comunidad, pudiéndose establecer algunos vínculos y generando reconocimiento de algunas de estas organizaciones, quienes les ofrecen sus servicios (convocatorias para becas, eventos) y así pueden distribuir la información; también remitiendo casos hacia el CE.

Ya, dentro de la red operativa, el proceso también genera cambios en las dinámicas comunitarias; asuntos como desarrollar una disciplina de registro de la información, crear evidencia (firmas actas, etc.) ayudó a movilizar recursos e identificar sus roles dentro de la comunidad; mostró que no estaban haciendo trabajo en red sino actividades aisladas que no se visibilizaban; así identificaron el beneficio de esta forma de trabajo y generó la idea de que las cosas si se pueden hacer, lo que se evidencia en asuntos tan sencillos como



conseguir unos baños para un evento en el El Pinal, recurso que antes no consideraban posible. Así el empoderamiento de los procesos y de los resultados es de todos y no solo de una persona. Estas situaciones muestran que era necesario tener también cierta formalidad en los procesos y no solo hacer reuniones y actividades sin ninguna estructura; también fue una muestra de que el escepticismo inicial podía volcarse en logros significativos para la comunidad, quedando cierta sensación de vínculo.

Otro aporte importante los hacen personas particulares, que no pertenecen a alguna organización en particular. Este es el caso de un veedor ciudadano del CE de Altavista, quien por la experiencia que tiene y para solucionar un problema respecto a la dificultad de un niño para acceder y beneficiarse del proyecto de discapacidad que funciona en la ciudad, además para restablecer los derechos de éste y su familia frente a la vivienda en alto riesgo, acceso a la salud y consecución de pañales y aditamentos propios de condición de discapacidad física y pobreza que le obstaculizaban su posibilidad de estudiar, se ofrece para hacer un derecho de petición al Concejo de Medellín con el fin de restablecer los derechos del niño y su familia. El resultado de ello fue que el niño fuera atendido por un equipo interdisciplinario de la Unidad de Discapacidad para realizar la respectiva evaluación frente a las condiciones de salud del niño, se le entregarán los pañales y demás complementos que requiera y desde el ISVIMED se realizará la visita para establecer el tipo de ayuda que recibirá la familia; esto deja un aprendizaje significativo en relación a que si se tienen en cuenta los aprendizajes, experiencia y respeto por los liderazgos se puede hacer una gestión oportuna y eficiente; el manejo y conocimiento de los mecanismos de participación ciudadana son básicos y vitales al momento de garantizar los derechos de las personas y de una comunidad.

La articulación CE y ZOE también es de mucha relevancia porque se retroalimentan; en Altavista hubo dos experiencias significativas; la primera la gestión para que una Corporación que trabaja en la zona, cuyo objetivo es promover el desarrollo integral en los niños y jóvenes del sector beneficiarios o no de sus servicios, para fortalecer la relación de esta con la I.E. Ramón Giraldo. La segunda con el programa Psicólogos por la Vida, con el fin de hacer apoyo a través de una actividad educativa a los padres de familia de los niños que asisten a la catequesis de la parroquia del barrio. Estas gestiones lograron hacer un acercamiento a la comunidad de parte del CE.

#### **7.4. Los planes de trabajo: Buscando coherencia entre el SiDiEs y el Modelo de Inclusión Social**

Al igual que en las Zonas de Orientación Escolar, el diseño de los planes estuvo orientado por los hallazgos del diagnóstico con el SiDiEs; en este sentido ha sido buena práctica la metodología diseñada para la elaboración del informe de SiDiEs de modo que pudiera enlazarse con los planes de acción. Puede ocurrir que se realicen diagnósticos, pero que luego estos no sean tenidos en cuenta; en esta experiencia se buscó que de cada área de conocimiento se extrajeran recomendaciones que luego fueran operativizadas en los planes

de acción y que a su vez se articulara con el Modelo de Inclusión Social del Consumidor de Drogas, propuesto por el Ministerio de Salud y Protección. Para ello, desde el proyecto se diseñó una herramienta que orientara a los profesionales del proyecto en la articulación SiDiEs – Modelo de Inclusión Social – Plan de trabajo, orientado por una serie de indicadores que ayudaran a evidenciar que se estaba haciendo un trabajo de mitigación. En el caso de los Centros de Escucha, este ejercicio de triangulación trajo beneficios importantes en la planificación, destacándose la coherencia entre SiDiEs y plan de trabajo lo que permite evaluar si lo diagnosticado si había sido pertinente, si se evidencian algunos resultados, y si no devolverse y hacer los ajustes pertinentes; además obligaba a generar un derrotero para no desfasarse o salirse del modelo de inclusión.

Ya en el desarrollo de los planes de acción, teniendo en cuenta que fue poco el tiempo para ello, puede mencionarse algunos resultados procesuales, es decir que se notan más en la implementación del proyecto que en el impacto del mismo, pues para esto se necesita mucho más tiempo. Estos resultados se manifiestan en que las actividades desarrolladas permitieron a la red operativa conocer la experiencia de la gente sobre los problemas de su comunidad; por ejemplo en los CE de El Pinal y Santa Cruz, se hicieron encuestas con el fin de conocer la situación de la comunidad y no basarse solo en la percepción de unos cuantos, lo que aporta un mejor conocimiento de la situación, incluso para ellos que habitan su sector y que muchas veces no conocen las necesidades de su comunidad. Además, estos ejercicios permitieron dar a conocer que el CE existía, que se estaba trabajando en asuntos de mitigación, que había iniciativas para mejorar la comunidad; incluso este conocimiento hizo que algunas personas se interesaran en el CE y se pusieron a la orden para prestar sus servicios.

Hay otras prácticas que han ido generando esta visibilización del CE y movilización de la comunidad: actividades como recuperar una zona que estaba siendo utilizada como basurero y una huerta comunitaria en El Pinal, estrategias comunicacionales, conseguir que alguien sea atendido en sus derechos en salud u otras necesidades, entre otros, son acciones por medio de la cuales la comunidad va entendiendo que es posible hacer cambios a partir de la participación comunitaria, lo cual es un generador de confianza; que se pueden hacer gestiones en favor de la comunidad; que conociendo los derechos y haciendo las gestiones necesarias para acceder a ellos no siempre son un ideal y disminuye la desesperanza. Todas son formas de, poco a poco, lograr la participación de las personas, pues quedan con la sensación de que es posible lograr cosas que antes no imaginaban.

Los planes de acción han quedado diseñados, y pocas acciones de él han sido desarrolladas, pues la consecución de los objetivos propuestos es a largo plazo y requieren de un acompañamiento más constantes y duradero. En este sentido es una amenaza para lo ya logrado que no se pueda continuar o que no se pueda hacerlo pronto. Un Centro de Escucha es una estrategia que se abre con la perspectiva de su permanencia en el tiempo, por consiguiente debe permanecer mientras el problema persista; en ese sentido, partiendo de que los problemas asociados al consumo de drogas estarán presentes, será necesaria la permanencia de estrategias de mitigación como esta.



### 7.5. Acerca de la informalidad de lo comunitario y la contratación por proyectos

Un Centro de Escucha es un dispositivo comunitario que sostiene unas lógicas de relacionamiento informal. En cambio la contratación de los proyectos en el sector público obedece a unas formas de relación basadas en estricta formalidad. En el primero abundan los encuentros casuales, los lugares improvisados, los deseos e intereses de las comunidades, la afectividad. En la segunda, están las obligaciones contractuales y los productos medibles; una forma muy usual y útil en cierto tipo de proyectos, como las obras públicas, pero que en los proyectos sociales trae una serie de complicaciones.

La experiencia del montaje de estos Centros de Escucha, aun transcurriendo en los ambientes informales de la comunidad, estuvo también mediada por estas reglas de contratación. No se puede desconocer que esta es la forma de funcionamiento en la contratación con el Estado y que ello implica un reto: que el CE, se piense también dentro de esta lógica, y encuentre maneras de colaborar al estado en la construcción de su discurso formal; pero también está el reto de éste, que debe comprender que la movilización comunitaria o un plan de capacitación y formación, no son iguales a un esquema de vacunación. Es decir, no existen unas dosis precisas de cuánto se deba hacer en formación o movilización, sino unos procesos, que en la medida del tiempo pueden ir mostrando resultados. ¿Cómo conciliar estas dos posturas?

En este sentido es importante una reflexión desde las áreas sociales, que son quienes tienen mayoritariamente a cargo los procesos de movilización comunitaria. No pueden estar riñendo con lo formal, bajo la excusa que es que los procesos comunitarios no son formales; igualmente hay que mostrar evidencia, no siempre estadística, pero si pruebas de que lo que se está haciendo está logrando transformaciones (que es la pregunta que hace el estado: ¿De qué ha servido todo lo que he invertido?). Frente a ello no puede decirse simplemente: “es que esto es un proceso” (sin desconocer la responsabilidad del estado en que los procesos no sean continuos); “es que las dinámicas comunitarias obedecen a una lógica...”; “hemos logrado sensibilizar a muchas personas...” “¡Miren, como están de motivados con el proyecto!”; “vean lo bien que las comunidades hablan de nosotros”; “es que ellos están empoderados”. Todo esto está bien, pero ¿cómo lo demostramos? ¿Cómo evidenciamos que se están generando cambios reales y concretos que están modifican prácticas comunitarias en favor de su bienestar?, allí hay una tarea pendiente, de la que no se escapan los Centros de Escucha.

El Estado tampoco puede simplemente exigir porque es quien pone los recursos económicos, y exigir fuera del contexto de lo que se está interviniendo, es decir, acudiendo al símil de la obra pública, ésta cuenta con unos sistemas de medida, más o menos precisos (aunque también se desfasan y deben hacer adiciones presupuestales muy grandes); pero dichos sistemas no pueden siempre aplicarse a la obra social (por llamarla así); lo más cercano quizás sea la estadística, pero aún a ella le cuesta hacerlo. ¿Cuáles serán entonces los parámetros de medida (porque debe haber alguno) con que Estado y sociedad civil se pondrán de acuerdo para recoger evidencia de que lo que se hace es importante y tiene beneficios y que lo que se invierte no se está desperdiciando? Dicho de otra forma ¿Cuáles serán los resultado y los productos que por una parte muestren qué se está haciendo (que

es lo típico); qué se está logrando (que es lo difícil de demostrar) y, cuánto está costando y si dicho costo es eficiente, que es una de las preguntas del Estado (optimizar el recurso).

Los Centros de Escucha están orientados por el Modelo de Inclusión Social del Consumidor de Drogas, y este proyecto buscó operativizarlo, esto implica, en parte, ponerlo en el lenguaje que exige el Estado basado en obligaciones y productos contractuales. Para ello el proyecto formuló una iniciativa que busca mostrar, a largo plazo, evidencias de que dicho modelo se está llevando a cabo y logrando los resultados esperados; esto implicó haber diseñado una batería de indicadores que puedan mostrar que la inclusión social del consumidor de drogas es una alternativa, que se reduce la estigma social o que los consumidores acceden a ofertas de servicios que mejoran su calidad de vida y por tanto se están haciendo menos daño con su consumo, entre otros.

Con tiempo, una buena propuesta de intervención acompañada de una evaluación eficiente, al alcance de las posibilidades y limitaciones de este tipo de proyectos, puede ser posible lograr estos resultados, pero es difícil si no se supera las limitaciones mencionadas y la contratación cortoplacista (6 meses, o en cualquier caso menos de un año, con periodos largos de interrupción entre contrato y contrato). Es claro que se debería mostrar un avance continuo y constante, orientado hacia qué tanto (esto es una medida) se está incluyendo al consumidor de drogas y la comunidad en general que padece alguna forma de sufrimiento social.

## **7.6. La estrategia comunicacional**

Las actividades no se plantearon con acciones específicas y diferenciadas para centros de escucha y zonas de orientación escolar, excepto los talleres a redes operativas, eventos de animación sociocultural y el encuentro de redes operativas. El propósito fue que todas las actividades se implementaran de igual forma en cualquiera de las dos modalidades de intervención (centros de escucha o zonas de orientación escolar). En ese sentido, desde comunicaciones se plantearon tres objetivos: informar, movilizar y formar.

El primer objetivo tenía el propósito de informar a la comunidad sobre el trabajo realizado en estos centros de escucha, además, de las situaciones de exclusión vividas por consumidores de SPA en dichas comunidades o de las comunidades mismas al ser relacionadas con el consumo de sustancias psicoactivas. En este sentido se utilizaron las redes sociales de la Corporación Surgir, el envío de boletines a diferentes contactos y en especial a medios de comunicación con quienes se gestionó la posibilidad de espacios en dichos medios y se diseñó una presentación que sirvió de brochure para socializar en las comunidades el proyecto. Sobre este tema, cabe rescatar la participación en medios como Mi Clase de Teleantioquia, el periódico ADN y la entrevista realizada a la coordinadora para el noticiero regional H13N. Así mismo, la participación en la emisora comunitaria “La esquina radio” donde se presentaron avances del centro de escucha de la comuna 6 en el barrio Doce de Octubre. En redes sociales, se presentó específicamente sobre los centros de escucha, el final de la formación en cuidadores de niños y niñas, realizada en Niquitao, así como la participación de este centro de escucha en la jornada de celebración por el día de los pueblos indígenas.

El objetivo de movilizar cuyo propósito era aportar en la transformación de los imaginarios culturales que hay sobre consumidores y las comunidades que habitan, solo pudo desarrollarse en el centro de escucha de Altavista donde se realizó una jornada de animación sociocultural mediante un ejercicio llamado el árbol de los mitos. La idea con esta actividad que se desarrolló en el atrio de la iglesia del barrio buscaba que las personas que pasaran por el lugar seleccionaran un mito del árbol, nos contaran su opinión sobre ese mito y dialogar alrededor de lo verdadero o falso del mito. Después, la profesional, aclaraba las dudas y las personas escribían un mensaje que dejaban plasmado en un paredón.

El objetivo de formación con el cual se buscaba que las personas de las comunidades donde se implementaron los centros de escucha tuvieran elementos para desarrollar estrategias comunicativas y elaboraran sus propios contenidos para ser visibilizados en medios comunitarios, se pudo implementar en los centros de escucha de Santa Cruz y Altavista. En ambos lugares, se hizo un encuentro con algunas personas de la comunidad y otras que hacían parte de las redes operativas, a las que se les compartió información sobre comunicación asertiva y técnicas relacionadas con el video y la fotografía a fin de que ellos elaboraran sus propios contenidos sobre el consumo de sustancias psicoactivas en las comunidades y sectores donde se implementó la propuesta.

Fue muy significativo percibir en las personas que participaron, que lo hacían por un mayor compromiso comunitario y no tanto por responder a las dinámicas institucionales. Se veía mayor apropiación del discurso de mitigación y de conceptos propios de la propuesta, probablemente porque se participaba desde el real interés y no desde la obligatoriedad.

## **8. RECOMENDACIONES DESDE LOS PARTICIPANTES EN LAS REDES OPERATIVAS**

Al final del proyecto se hizo un encuentro con los integrantes de las redes operativas de los 5 centros de escucha, para que compartieran sus experiencias. Esto arrojó una serie de insumos sobre la percepción de ellos sobre el proceso y algunas recomendaciones o aspectos a tener en cuenta para el mejor desarrollo de etapas posteriores.

### **8.1. Aspectos relacionados con el funcionamiento interno del CE:**

- Dar respuesta a las problemáticas de la comunidad hasta donde lo permita la capacidad de la red operativa. Esto lo manifiestan como una forma de medir sus fuerzas y/o angustiarse con asuntos que aún no están en capacidad de resolver.
- No excluir al drogadicto; los participantes de las redes operativas se dieron cuenta que la exclusión puede ser más dañina y que al escucharle y acogerle, se identifican historias y se reconocen cualidades, por ello hay que brindarles espacios y oportunidades, además hay que buscar cambiarle el entorno social al que llega.
- Impactar no solo a los consumidores sino a la comunidad en general y sus problemáticas y el restablecimiento de valores.

- Buscar solución a las personas motiva a otros a ayudar. Aunque no es darle solución es intentar ayudar. Con esto hacen relación a que cuando se muestra algún resultado, por pequeño que sea, ello contribuye a aumentar la participación.
- Para poder actuar en la comunidad se debe entender que es lo que pasa en ella, razón por la cual es importante saber escuchar las problemáticas y así encontrar alguna solución.
- Aprovechar las redes comunitarias existentes y fortalecer o crear relaciones con otros actores y organizaciones comunitarias, para buscar cómo se pueden apoyar mutuamente.
- Es de vital importancia tener presente cada una de las capacitaciones por si llegado el momento de que el programa se acabe tener en mente todo lo que se realizó y utilizarlo como para continuar el proceso.
- Continuar con las acciones aunque la asistencia del profesional no continúe. Dicen: “Como ya nos motivaron con este proyecto, nosotros seguir. No quedarnos esperando a que la institución que lo motivó, vuelva. Si algún día vuelven que nos encuentren empoderados. Si nos dormimos, esto se acabó”.
- El grupo insiste en la creación de conciencia, esto que la gente participe por convicción y no por intereses en recibir, por ejemplo, un refrigerio. Al respecto dice un operador comunitario de El Pinal: “Aún vivimos en la filosofía de pan y circo para el pueblo. Si hay sancocho nos reunimos. ¿Qué tal si vamos a recoger basura?, se hace un poquito menos la convocatoria. Nosotros no podemos trabajar con la gente solo prometiéndoles comida. Que la gente se quiera quedar en el proyecto, en el ambiente sano que da el proyecto”.

## **8.2. Aspectos externos que mejorarían el funcionamiento del CE**

- Los operadores comunitarios reconocen el proyecto como al “más serio”, pues se toma el tiempo para explicarles de qué se trata y hace un acompañamiento más continuo donde se puede entender que están haciendo algo “muy bueno”. Este reconocimiento es también un llamado a continuar una dinámica de trabajo igual.
- Se recomienda que el proyecto comience antes, no al final del año para así poder tener mejores procesos. Igualmente que el trabajo sea continuo, porque la propuesta del CE es a largo plazo.
- Los operadores comunitarios recomiendan generar estrategias de apoyo entre centros de escucha. De esta forma los recursos o habilidades presentes en uno pueden aportar en otro.
- Continuar con el acompañamiento de profesionales que los apoyen con acciones que los operadores no puede atender.



**SISTEMATIZACIÓN DEL PROYECTO  
IMPLEMENTACIÓN DE 5  
CENTROS DE ESCUCHA**  
CIUDAD DE MEDELLÍN